

QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS NO BRASIL: Uma revisão de literatura

ICALIDAD DE LOS SERVICIOS CONTABLES EN BRASIL: Una revisión de la literatura

*Raquel Glória Rodrigues Moura dos Santos¹
Antonielle Pagnussat²*

RESUMO

Este trabalho de revisão bibliográfica tem como objetivo analisar a satisfação do cliente em serviços contábeis, investigando a qualidade na prestação desses serviços e como isso impacta a percepção dos clientes, foram examinados diversos artigos acadêmicos, revistas especializadas e publicações relevantes na área da contabilidade e gestão. A pesquisa se concentrou na análise de publicações que abrangeram o período entre os anos 2014 e 2023, com o intuito de compreender o desenvolvimento e as tendências ao longo do tempo nesse campo. A revisão da literatura permitiu identificar os principais fatores que influenciam a satisfação do cliente em serviços contábeis, bem como os desafios enfrentados pelos escritórios de contabilidade na busca pela excelência na prestação desses serviços. Os estudos revelaram que a qualidade na prestação de serviços contábeis desempenha um papel crucial na satisfação dos clientes, a capacidade de fornecer informações financeiras confiáveis, relatórios claros e uma comunicação eficaz foi identificada como essencial, além disso, a colaboração estreita entre o escritório de contabilidade e o cliente também foi destacada como fundamental para o sucesso. No entanto, a revisão bibliográfica indicou que, em muitos casos, os clientes não estão plenamente satisfeitos com os serviços contábeis prestados, a falta de comunicação, relatórios complexos e a ausência de um relacionamento de confiança entre o contador e o cliente foram citados como fatores que prejudicam a satisfação do cliente. Por tanto, a revisão bibliográfica enfatiza a importância da qualidade na prestação de serviços contábeis e como ela influencia diretamente a satisfação dos clientes, os escritórios de contabilidade que buscam manter e conquistar a confiança de seus clientes devem priorizar a clareza, a comunicação eficaz e a colaboração estreita na relação cliente-contador. Esses resultados oferecem uma percepção valiosa para os profissionais da contabilidade e gestores de escritórios contábeis em busca de melhorar a experiência do cliente.

Palavras-chave: Contabilidade. Empresas Contábeis. Contadores.

¹ SANTOS, Raquel Glória Rodrigues Moura dos. Acadêmica do VIII termo do curso de Ciências Contábeis da AJES – Faculdade do Vale do Juruena. E-mail: raquel.santos.acad@ajes.edu.br

² PAGNUSSAT, Antonielle. Diretora Acadêmica e Coordenadora dos Cursos de Ciências Contábeis e Administração da AJES - Faculdade do Vale do Juruena. Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade do Estado de Mato Grosso. Pós-Graduada em Finanças, Auditoria e Controladoria, Mestra em Contabilidade Gerencial pela Fucape School. E-mail: antonielle@ajes.edu.br

RESUMEN

Esta revisión bibliográfica tiene como objetivo analizar la satisfacción del cliente en los servicios contables, investigando la calidad en la prestación de estos servicios y cómo esto impacta en la percepción del cliente. Se examinaron varios artículos académicos, revistas especializadas y publicaciones relevantes en el área de contabilidad y gestión. La investigación se centró en analizar publicaciones que abarcaron el período comprendido entre 2014 y 2023, con el objetivo de comprender el desarrollo y las tendencias a lo largo del tiempo en este campo. La revisión de la literatura permitió identificar los principales factores que influyen en la satisfacción del cliente en los servicios contables, así como los desafíos que enfrentan las firmas contables en la búsqueda de la excelencia en la prestación de estos servicios. Los estudios han revelado que la calidad en la prestación de servicios contables juega un papel crucial en la satisfacción del cliente, la capacidad de proporcionar información financiera confiable, informes claros y una comunicación efectiva se ha identificado como esencial, además, una estrecha colaboración entre la firma contable y el cliente. También se destacó como fundamental para el éxito. Sin embargo, la revisión de la literatura indicó que, en muchos casos, los clientes no están completamente satisfechos con los servicios de contabilidad brindados, la falta de comunicación, los informes complejos y la ausencia de una relación de confianza entre el contador y el cliente se citaron como factores que perjudican la satisfacción del cliente. Por lo tanto, la revisión de la literatura enfatiza la importancia de la calidad en la prestación de servicios contables y cómo influye directamente en la satisfacción del cliente. Las firmas contables que buscan mantener y ganarse la confianza de sus clientes deben priorizar la claridad, la comunicación efectiva y la estrecha colaboración en el cliente. relación contable. Estos resultados ofrecen información valiosa para los profesionales contables y los gerentes de empresas contables que buscan mejorar la experiencia del cliente.

Palabras clave: Contabilidad. Empresas Contables. Contadores.

1 INTRODUÇÃO

A contabilidade é uma disciplina fundamental no cenário econômico e empresarial, desempenhando um papel importante na geração de informações financeiras confiáveis que orientam a tomada de decisões. No Brasil, um país de dimensões continentais com uma economia diversificada e em constante evolução, a qualidade dos serviços contábeis torna-se um fator de extrema relevância (PADOVEZE, 2010). Esta revisão de literatura tem como objetivo abordar de forma abrangente e analítica a qualidade dos serviços contábeis no contexto brasileiro.

Em um contexto de incertezas marcado por desafios econômicos e políticos, a oferta de conhecimento econômico aliado à compreensão das obrigações fiscais e tributárias assume um papel fundamental. Essa combinação de competências atua como um verdadeiro catalisador para promover mudanças significativas, não apenas no âmbito individual, mas também no coletivo, visando garantir uma sociedade empresarial composta por profissionais devidamente capacitados para enfrentar os desafios do mercado de trabalho (TAMER; CARLA; CLILSON; LUIS, 2013).

Os profissionais contábeis desempenham um papel crucial nas organizações, coletando dados, preparando informações e auxiliando os gestores na tomada de decisões, além de registrar eventos passados, a contabilidade agora se concentra em analisar o presente e projetar

o futuro, fornecendo a base necessária para o crescimento das instituições. Existem vários tipos de serviços contábeis, como auditoria, perícia, consultoria empresarial, controladoria e a própria contabilidade, esses serviços são frequentemente realizados por escritórios de contabilidade ou equipes internas das empresas, eles desempenham um papel vital na garantia da precisão e na utilidade das informações financeiras, contribuindo para o sucesso e a tomada de decisões informadas pelas organizações (MARQUES, 2018).

A qualidade dos serviços contábeis é um conceito complexo que abrange a precisão, relevância, tempestividade e confiabilidade das informações contábeis e financeiras por profissionais e organizações do setor. Garantir a qualidade desses serviços é fundamental para garantir que as decisões empresariais sejam embasadas em dados confiáveis, ou que, por sua vez, contribuam para o crescimento econômico, a transparência e a confiança dos investidores (PADOVEZE, 2010).

O poder da qualidade do serviço pode influenciar na tomada de decisão e na performance da empresa, essa qualidade de informação precisa ser atual e fidedigna, pois nortearão os próximos passos da empresa. A falta de satisfação das empresas com o serviço de contabilidade local pode levar a problemas financeiros e operacionais, se o serviço de contabilidade não for de qualidade, pode haver problemas com a Receita Federal, atraso na entrega de documentos, prejuízos financeiros e no pior das hipóteses a falência (RIBEIRO; FREIRE & BARELLA, 2013).

Atualmente, a situação econômica e social caracteriza-se por mudanças dinâmicas. Fatores como complexidade, competição, globalização do mercado, conscientização ecológica, distribuição de renda, etc. são valorizados e afetam todos os aspectos do campo de conhecimento. Nesta dimensão, é muito importante o acesso de informações e uma boa contabilidade no contexto contemporâneo, porque fornece um conjunto de controle dos ativos de uma organização, aplicando informações técnicas específicos, forneça um controle abrangente das ações de uma organização. Essa abordagem visa fornecer às empresas as informações essenciais para orientar o desenvolvimento de suas atividades e facilitar a tomada de decisões (GOMES, W. B, 2017).

Nas últimas décadas, a criação de riqueza e os processos de produção e consumo em massa acabaram por alterar o comportamento das pessoas e a forma como se relacionavam entre si, a humanidade passou e ainda vive importantes mudanças tecnológicas, científicas, econômicas, culturais e, principalmente, sociais. Na verdade, o aumento da concorrência, o desenvolvimento tecnológico, a facilidade de comunicação, a globalização, as mudanças sociais e culturais e os clientes conscientes e exigentes tornaram-se necessários para que possamos ver o mercado sob uma nova perspectiva (VELOSO, 2004).

Os relatórios financeiros baseados em antigos modelos contabilísticos desenvolvidos para realidades de mercado completamente diferentes ainda estão em uso. Resultados baseados em ativos tangíveis não são suficientes para que uma empresa se posicione e se adapte a tantas mudanças. É preciso considerar ativos intangíveis, como: funcionários motivados, clientes satisfeitos, marca, participação de mercado, responsabilidade social, potencial de inovação, etc. Os ativos intangíveis são extremamente importantes em qualquer atividade, e ainda mais nas empresas de prestação de serviços, onde os ativos intangíveis têm precedência sobre o valor material (VELOSO, 2004).

Na realidade, a ampliação da concorrência, o avanço tecnológico, a facilitação da comunicação, a globalização, as mudanças sociais e culturais, juntamente com clientes cada vez mais conscientes e exigentes, são elementos essenciais para uma nova perspectiva na compreensão dos processos econômicos e do comportamento do mercado. Valores abstratos como qualidade dos serviços prestados e satisfação do cliente, assumem uma dimensão

expandida no contexto do comportamento do cliente, que representa o destinatário final de toda atividade humana na manutenção de uma sociedade moderna que busca reafirmar a liberdade econômica como meio de coexistência social e organização nacional (VELOSO, 2004).

Sendo uma disciplina essencial, a contabilidade, desempenha um papel crucial para empresas de todos os segmentos e portes. Sua importância reside na capacidade de fornecer informações cruciais que orientam a tomada de decisões estratégicas, contudo, é notório que a qualidade dos serviços contábeis pode variar significativamente entre os profissionais dessa área, o que por sua vez pode acarretar em desafios financeiros e operacionais para as empresas. Neste contexto, o propósito deste estudo é conduzir uma avaliação abrangente da satisfação das empresas em relação aos serviços prestados por suas contabilidades, visa assim, não apenas compreender o nível de satisfação, mas também identificar áreas específicas de força e possíveis oportunidades de melhoria (ATRILL; MCLANEY, 2017).

O tema levantado para estudo é uma ferramenta valiosa para fortalecer a parceria entre contadores e empresas, melhorar a qualidade dos serviços de contabilidade e garantir a satisfação do cliente. Ela promove um ambiente de colaboração e comunicação eficaz, impulsionando a eficiência e a eficácia dos serviços contábeis locais.

Nesse sentido, o problema da pesquisa assenta-se sobre a seguinte questão: Qual o nível de satisfação dos empresários brasileiros quanto aos serviços de contabilidade prestados?

Procurando responder ao problema de pesquisa, o presente trabalho tem como objetivo geral visualizar a qualidade dos serviços contábeis prestados no Brasil, através de uma revisão de literatura. De modo mais específicos pretende sugerir soluções para melhorar a qualidade do serviço; identificar as principais lacunas nos serviços prestados; identificar os principais fatores que contribuem para a satisfação das empresas em relação ao serviço de contabilidade.

O principal motivo para sustentar esse estudo bibliográfico está na relevância que o tema apresenta para os prestadores de serviços contábeis e contribuir para o fortalecimento da relação entre empresas e seus profissionais contábeis, promovendo uma colaboração mais eficaz e assegurando que a contabilidade continue desempenhando um papel vital no sucesso e na sustentabilidade das organizações empresariais e impulsiona a desenvolver a qualidade dos serviços, a disciplina e influencia os tomadores desse serviço a desenvolver o pensamento crítico em relação a veracidade das informações, o acompanhamento e o controle do seu patrimônio.

Espera-se que este estudo possa contribuir a identificar os principais fatores que contribuem para a satisfação das empresas com o serviço de contabilidade, bem como as principais lacunas no serviço prestado. Os resultados almejados têm o potencial de fornecer uma compreensão mais profunda da satisfação do cliente nas relações com os escritórios de contabilidade, com a expectativa de que as soluções derivadas possam aprimorar a qualidade do serviço oferecido, resultando, conseqüentemente, em um aumento da satisfação empresarial com esse serviço.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A satisfação do cliente desempenha um papel crucial na avaliação da qualidade dos serviços contábeis, uma vez que os clientes são os principais beneficiários desses serviços. Quando se trata de serviços contábeis, a satisfação do cliente pode ser definida como a

percepção do cliente sobre o grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas pelos serviços prestados por profissionais ou organizações de contabilidade LIMA, V. D. A. (2017).

A qualidade dos produtos ou serviços fornecidos é um dos fatores mais significativos na satisfação do cliente. Quando os clientes recebem produtos ou serviços de alta qualidade que atendem às suas necessidades e expectativas, isso aumenta sua satisfação. Portanto, a qualidade do serviço, o atendimento ao cliente, a comunicação eficaz e a eficiência operacional são elementos interligados que podem impulsionar a satisfação do cliente. Empresas que se esforçam para aprimorar esses aspectos estão mais propensas a construir relacionamentos sólidos com os clientes e a manter a fidelidade do cliente (BOLTON; DREW, 1991).

No âmbito do marketing e gestão de negócios, a satisfação do cliente emerge como um conceito fundamental, representando o nível pelo qual os clientes percebem que suas necessidades e expectativas são atendidas ou, até mesmo, superadas pela empresa ou produto em questão, trata-se de um objetivo central para as organizações, uma vez que a satisfação do cliente não apenas impacta diretamente a fidelização do cliente, fortalecendo os laços entre consumidor e empresa, mas também desempenha um papel crucial na construção da reputação da marca. (VELOSO, 2004).

Nas organizações de serviços contábeis, a missão deve ser gerar informações relevantes para a tomada de decisão. Isso significa fornecer relatórios contábeis confiáveis e transformar os dados contidos neles em informações que apoiem a tomada de decisão. O profissional contábil desempenha um papel importante como parceiro do cliente na gestão da empresa. Ele não deve apenas fornecer relatórios, mas também buscar entender as necessidades e expectativas do cliente. Isso inclui conhecer o grau de satisfação do cliente em relação aos serviços contábeis prestados (SHIGUNOV; SHIGUNOV, 2003).

As necessidades e desejos dos clientes têm um impacto significativo na expectativa que eles têm em relação aos prestadores de serviços, baseadas em suas necessidades e desejos assim quando um cliente busca um prestador de serviços ele espera, acima de tudo, que suas necessidades sejam atendidas essas necessidades podem variar de acordo com o serviço em questão e as expectativas individuais do cliente. Eles esperam que o prestador de serviços possa oferecer soluções ou cumprir determinadas exigências. Por exemplo, um cliente que solicita serviços contábeis pode ter a expectativa de que seus registros financeiros sejam mantidos de forma precisa e que as obrigações fiscais sejam cumpridas de acordo com regulamentos (CORREA; CAON, 2012).

Que os prestadores de serviços estejam cientes das necessidades e desejos dos clientes e se esforcem para atendê-los da melhor maneira possível, comprometido em compreender as expectativas do cliente, alinhar os serviços oferecidos com essas expectativas e trabalhar para superá-las sempre que possível. A satisfação do cliente está diretamente relacionada à capacidade dos prestadores de serviços de suprir as necessidades e desejos dos clientes de maneira adequada (CORREA; CAON, 2012).

Avaliar a satisfação do cliente em serviços contábeis não se limita apenas à entrega de resultados precisos, mas também engloba a prestação de serviços adicionais, como aconselhamento financeiro, suporte em questões tributárias e a capacidade de antecipar as necessidades do cliente a satisfação do cliente está diretamente relacionada à confiança e à comunicação efetiva entre o contador e o cliente, a transparência, a clareza e a capacidade de fornecer informações compreensíveis e úteis são fundamentais para a satisfação do cliente na prestação de serviços contábeis (PINHO, 2001).

Nos serviços contábeis, a satisfação do cliente é uma medida multidimensional que transcende a mera precisão e a qualidade técnica dos serviços prestados, a compreensão das necessidades, expectativas e a comunicação eficaz são aspectos críticos para a manutenção e fortalecimento de relacionamentos duradouros, garantindo não apenas a qualidade dos serviços, mas também a satisfação do cliente (BOLTON; DREW, 1991).

Adicionalmente, a satisfação do cliente está intrinsecamente ligada à retenção de clientes e à possibilidade de referências positivas. Clientes satisfeitos são mais propensos a continuar contratando os serviços contábeis de uma empresa e a recomendar seus serviços a outras organizações, contribuindo assim para o crescimento e a reputação positiva do provedor de serviços contábeis (VELOSO, 2004).

Portanto, a satisfação do cliente é um indicador-chave da qualidade dos serviços contábeis no Brasil (LIMA, 2017), e a compreensão das expectativas dos clientes e seu grau de satisfação desempenham um papel fundamental na avaliação e melhoria contínua da qualidade dos serviços contábeis no mercado brasileiro (SHIGUNOV; SHIGUNOV, 2003). A atenção dedicada à satisfação do cliente não apenas fortalece as relações, também a qualifica o serviço prestado. A compreensão das expectativas dos clientes e seu grau de satisfação desempenham um papel fundamental na avaliação e melhoria contínua da qualidade dos serviços contábeis no mercado brasileiro.

A capacidade de atender e superar as expectativas dos clientes não apenas realiza a satisfação do cliente, mas também tem o poder de consolidar relacionamentos duradouros e fortalece a reputação e a competitividade no mercado. Neste contexto, a transição para o próximo tópico, que abordará a qualidade de serviço, é natural e estratégica. Ao explorar a qualidade de serviço, pretendemos apresentar como esses atributos se entrelaçam para proporcionar uma experiência abrangente e satisfatória aos clientes, consolidando a importância estratégica dos serviços contábeis na contemporaneidade.

2.2 QUALIDADE DO SERVIÇO

Para o prestador de serviço de contabilidade oferecer um serviço de qualidade, é necessária uma visão ampla, pois as empresas de serviços contábeis desempenham um papel fundamental em uma variedade de setores e tipos de negócios, servindo tanto pessoas jurídicas quanto físicas em uma ampla gama de atividades econômicas. Isso exige que essas empresas tenham uma visão holística e uma compreensão abrangente das complexidades contábeis e fiscais associadas a diferentes tipos de clientes e setores. Uma visão holística permite que as empresas de serviços contábeis ofereçam soluções personalizadas e eficazes para atender às necessidades específicas de cada cliente, independentemente do setor em que atuam, isso ajuda a construir relacionamentos de longo prazo e a contribuir para o sucesso financeiro de seus clientes, independentemente de sua forma ou ramo de atividade (DE CARVALHO; TOMAZ, 2010).

O atendimento reflete a qualidade do serviço prestado, além disso, o reconhecimento é apontado como um mecanismo que melhora a autoestima e o desempenho do indivíduo, influenciando na qualidade do trabalho., também é mencionado que o nível de qualidade do desempenho está relacionado aos ideais do indivíduo. A importância do aspecto humano no atendimento, que é determinante na fidelidade do cliente, muitas vezes, o atendimento diferenciado e a atenção pessoal recebida são mais valorizados do que a qualidade objetiva do serviço, assim uma relação humana com as pessoas é essencial, especialmente em um cenário de crescente desenvolvimento tecnológico. (FRITSCH, 2000).

A cortesia, a comunicação e a segurança são dimensões também amplamente estudadas na literatura, mostrando sua relevância na construção da percepção de qualidade pelos consumidores. A cortesia no atendimento ao cliente, a comunicação eficaz e a sensação de segurança durante o processo de prestação de serviços têm sido identificadas como determinantes cruciais na satisfação do cliente e na fidelização (CRONIN & TAYLOR, 1992).

Essas dimensões da qualidade do serviço são frequentemente usadas para avaliar a experiência do cliente e identificar áreas de melhoria. Empresas e organizações que se concentram em aprimorar essas dimensões são mais propensas a oferecer serviços de alta qualidade que atendem às expectativas dos clientes e promovem a satisfação do cliente. A compreensão e aplicação dessas dimensões é fundamental para a gestão eficaz de serviços em uma variedade de setores (FERNANDES, D. Q, 2013).

Uma observação a qualidade de serviço nos serviços contábeis revela não apenas a complexidade inerente a essas operações, mas também a sua crítica importância para o sucesso organizacional, a precisão técnica, a eficiência operacional e a adaptação às necessidades dos clientes emergem como pilares fundamentais para garantir a satisfação e fidelidade do cliente no cenário contábil (MAHER; STICKNEY & WEIL (2018). Dessa forma, a transição para o próximo tópico, que explorará os diversos serviços contábeis oferecidos, ao adentrarmos nos serviços contábeis, abordaremos a amplitude e a profundidade dessas práticas, destacando como profissionais e empresas do setor proporcionam soluções abrangentes que vão além da mera conformidade fiscal, visando impulsionar o sucesso e a sustentabilidade das organizações.

2.3 SERVIÇOS CONTÁBEIS OFERTADOS

Os serviços contábeis estão ligados a sustentação e no funcionamento eficiente das organizações, bem como no cumprimento das obrigações fiscais e regulatórias como uma linguagem dos negócios e é por meio dela que as transações financeiras são registradas, analisadas e interpretadas para auxiliar na tomada de decisões (BARROSO, D. V, 2018).

Os serviços contábeis abrangem um amplo espectro de atividades, desde a contabilidade financeira tradicional, que envolve a preparação de demonstrativos financeiros, até a contabilidade gerencial, que se concentra na análise de dados financeiros para auxiliar na tomada de decisões internas, serviços de auditoria, consultoria tributária, avaliação de negócios e serviços de assessoria financeira são apenas alguns dos serviços especializados que podem ser oferecidos pelo setor contábil (MAHER; STICKNEY & WEIL (2018).

A prestação de serviços contábeis envolve a coleta, análise e interpretação de dados financeiros para gerar informações que atendam às necessidades de diferentes partes interessadas, incluindo proprietários, investidores, credores e reguladores, os serviços contábeis também desempenham um papel crucial no fornecimento de informações para a gestão interna das organizações, permitindo o monitoramento do desempenho financeiro, a identificação de áreas de melhoria e a formulação de estratégias de negócios (GARRISON; NOREEN; BREWER & MCGOWAN, 2018).

Os serviços contábeis oferecidos abrangem diversas áreas, como a contabilidade financeira, gerencial, tributária e de custos, sendo a contabilidade financeira muito importante para o registro e relato das transações financeiras de uma entidade, seguindo os princípios contábeis e normas específicas, pois resulta na elaboração de demonstrações financeiras que fornecem informações sobre a saúde financeira e desempenho da organização (LINS, 2015).

Profissionais contábeis fornecem orientação às empresas em questões fiscais, auxiliando na observância de suas obrigações tributárias, na maximização de benefícios fiscais e na minimização de riscos legais, essa orientação demanda um profundo entendimento e aplicação de legislações tributárias complexas e sujeitas a frequentes alterações, na esfera tributária, os serviços contábeis desempenham um papel fundamental na conformidade e gestão de impostos, também a contabilidade de custos, representa o monitoramento dos custos relacionados à produção e venda de produtos ou serviços, que fornece informações essenciais para a gestão de estoques, estabelecimento de preços e tomada de decisões estratégicas acerca da rentabilidade de produtos ou áreas de negócio (DELORENZI, T. (2018).

Os serviços contábeis oferecidos são fundamentais para empresas de todos os portes e segmentos, visto que fornecem informações precisas e relevantes para a tomada de decisões estratégicas e operacionais, a relevância da qualidade desses serviços é essencial para a confiabilidade das informações e sua relevância na condução dos negócios. (RIBEIRO, 2018).

Ela é fundamental para a avaliação da saúde financeira da organização, proporcionando transparência e confiança para investidores, acionistas e reguladores. Essa transparência é essencial para atrair investidores e obter financiamentos (WARREN; REEVE & DUCHAC, 2019). A contabilidade financeira também desempenha um papel central na preparação de relatórios anuais e demonstrações financeiras, necessários para cumprir regulamentações financeiras e fiscais (NEEDLES; POWERS; CROSSON, 2020).

Nesse sentido, a contabilidade gerencial é crucial para a tomada de decisões internas eficazes. Ela fornece informações que auxiliam a gestão a monitorar o desempenho, controlar custos e aprimorar a eficiência operacional. Além disso, permite a identificação de áreas que precisam de melhorias e a alocação de recursos de forma estratégica (Atkinson et al., 2018). A utilização da contabilidade gerencial é fundamental para a competitividade das organizações e a otimização de recursos (GARRISON; NOREEN; BREWER & MCGOWAN, 2018).

Ao passo que a contabilidade tributária é crucial para garantir a conformidade com as leis fiscais e maximizar benefícios fiscais. A complexidade das regulamentações fiscais torna essencial o conhecimento e a aplicação adequada da legislação fiscal para evitar penalidades e otimizar a carga tributária da empresa (MAURER, 2018). A gestão eficaz dos aspectos fiscais é vital para a sustentabilidade financeira das organizações (PINTO; NUNES & COUTO, 2020).

Já a contabilidade de custos desempenha um papel crítico na gestão de custos de produção e na avaliação da rentabilidade dos produtos e serviços, é essencial para o cálculo preciso do custo dos produtos vendidos, permitindo que as empresas definam preços competitivos e identifiquem oportunidades de economia de custos, é usada para a maximização dos lucros e a competitividade das organizações MAHER; STICKNEY & WEIL (2018).

Os serviços contábeis oferecidos são fundamentais para a saúde financeira e legalidade das empresas, desde a gestão fiscal até a consultoria estratégica, os profissionais contábeis cooperando para o crescimento dos negócios. Contudo, a avaliação desses serviços é essencial para garantir sua eficácia e alinhamento com as necessidades específicas de cada empresa, pois a avaliação de serviços contábeis não apenas quantifica o desempenho, mas também permitirá explorar a importância da análise crítica na busca pela excelência e na adaptação constante aos desafios contemporâneos do cenário contábil e identifica oportunidades de melhoria e adaptação às mudanças no cenário empresarial, promovendo uma prestação de serviços contínuos e cada vez mais eficazes.

2.4 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS

A seguir, serão abordados os principais métodos empregados na avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma empresa é relevante ressaltar que a avaliação dos serviços contábeis representa um estágio crítico para garantir que a organização receba o suporte contábil da alta qualidade que exige. Abaixo, no quadro de número 01, estão destacados alguns aspectos essenciais a serem considerados na avaliação dos serviços contábeis:

Quadro 01– Aspectos essenciais a serem considerados na avaliação dos serviços contábeis

Aspecto a ser considerado	Função
Experiência e Qualificações da Equipe	É imperativo verificar se os profissionais contábeis possuem as credenciais e qualificações possíveis, incluindo o registro no Conselho Regional de Contabilidade. Aproveite a experiência da equipe no tratamento de empresas do seu segmento e na abordagem das particularidades do seu tipo de negócio.
Precisão e Conformidade	Garantir que todas as transações financeiras sejam registradas com precisão e que os relatórios estejam em conformidade com as normas contábeis e fiscais vigentes.
Cumprimento de Prazos	Verifique se os prazos para a apresentação de declarações fiscais, relatórios financeiros e outras obrigações estão sendo consistentemente cumpridos.
Eficiência Operacional	Avaliar se os processos contábeis são eficientes e otimizados para atender às necessidades específicas de sua empresa.
Comunicação e Transparência	Avalie a qualidade da comunicação da equipe contábil. Eles fornecem informações de forma clara e estão disponíveis para dúvidas? Certifique-se de que você está sendo informado sobre questões financeiras relevantes e alterações na legislação.
Consultoria e Aconselhamento	Considere se a equipe contábil oferece insights valiosos e orientações estratégicas para aprimorar a saúde financeira de sua empresa.
Tecnologia e Ferramentas	Verifique se a empresa de contabilidade faz uso de sistemas e tecnologias modernas que facilitam a gestão financeira e contábil.
Adaptação às Mudanças no Negócio	Certifique-se de que uma empresa de contabilidade possui a capacidade de se adaptar e crescer em conjunto com o seu negócio, especialmente se houver planos de expansão.

Fonte: Adaptado de GIL, Antônio, Saraiva Educação SA, 2017.

O quadro de número 01, apresenta aspectos fundamentais a serem considerados na avaliação dos serviços contábeis por uma empresa. Cada aspecto enfatizou fatores essenciais que são importantes para a eficácia e a qualidade dos serviços contábeis prestados.

A análise desses aspectos ressalta a importância da qualificação e experiência da equipe contábil na prestação de serviços de qualidade. A experiência e as qualificações da equipe são fundamentais para lidar com as particularidades do negócio e garantir a conformidade com as normas contábeis e fiscais (ARENS; ELDER; BEASLEY, 2013).

A resolução, a conformidade e o cumprimento de prazos são fatores críticos na avaliação da qualidade dos serviços contábeis. Garantir a precisão dos registros financeiros e relatórios, bem como cumprir prazos legais, são indicativos de profissionalismo e competência da empresa contábil (PORTER; SIMON; HATHERL 2014).

A eficiência operacional e o uso de tecnologia moderna são aspectos essenciais que visam melhorar os processos contábeis, o emprego de sistemas e tecnologias atualizados agiliza

o processo e garante a precisão e confiabilidade das informações contábeis (GELINAS; DULL; WHEELER, 2018).

Além disso, a consultoria e o aconselhamento prestados pela equipe contábil são cruciais para aprimorar a saúde financeira da empresa. A capacidade da equipe contábil em oferecer insights estratégicos é valorizada na prestação de serviços contábeis de alto nível (ALBRECHT; STICE; STICE; SWAIN, 2015).

A capacidade de adaptação às mudanças no negócio é outro fator fundamental. Uma empresa de contabilidade que se ajusta e cresce junto com uma empresa cliente, especialmente durante períodos de expansão ou mudanças significativas, é um sinal de parceria a longo prazo e compromisso com o sucesso mútuo (WARREN; REEVE & DUCHAC, 2020).

Esses aspectos destacados no quadro convergem para a importância da busca por uma empresa contábil que vá além da simples prestação de serviços, proporcionando uma colaboração eficaz para o desenvolvimento e aprimoramento do negócio.

Ao avaliar os serviços de contabilidade, é fundamental considerar todos esses fatores e discuti-los diretamente com a empresa de contabilidade. Essa abordagem ajudará a garantir que as necessidades de sua empresa sejam atendidas de forma eficaz e que você obtenha o máximo valor dos serviços contábeis (ASSI MARCOS, 2020).

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa constitui uma revisão bibliográfica exaustiva que compila e examina minuciosamente informações provenientes de diversas fontes acadêmicas, revistas especializadas e publicações pertinentes no domínio da contabilidade, gestão e qualidade de serviços. O escopo dessa revisão visa abordar perspectivas relacionadas ao tema específico da satisfação do cliente em serviços contábeis.

3.1 CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

Este trabalho utilizou uma pesquisa classificada como bibliográfica, pautada em textos já escritos principalmente por artigos científicos e livros que oferecem um embasamento teórico sobre o assunto pesquisado, o estudo fez uso da pesquisa bibliográfica para definição do referencial teórico, da metodologia e na comparação com outros estudos nos resultados encontrados. Os principais meios pesquisados foram: artigos publicados em revistas, livros, teses e dissertações e fontes disponíveis em na internet

A seleção dos artigos se baseou em uma busca sistemática em bases de dados acadêmicas, utilizando palavras-chave como "satisfação do cliente em serviços contábeis", "qualidade em escritórios de contabilidade", entre outras, considerando também recomendações de autores e publicações renomadas no campo da contabilidade e gestão. Após a identificação inicial, os artigos foram filtrados conforme os critérios de inclusão e exclusão mencionados.

Esses artigos oferecem uma variedade de perspectivas sobre a qualidade dos serviços contábeis e a satisfação dos empresários, enfatizam a importância da avaliação contínua desses serviços e a necessidade de garantir que atendam às expectativas dos clientes, com foco na entrega de informações precisas e relevantes para a tomada de decisão empresarial.

✓ **CrITÉrios de Inclusão e Exclusão:**

Inclusão: artigos, revistas e estudos aplicados em micro e pequenas empresas, com foco na percepção dos empresários em relação aos serviços contábeis, estudos realizados no Brasil publicações entre os anos 2014 e 2023, considerando os avanços e mudanças no campo da contabilidade e gestão.

Exclusão: estudos que não abrangem a satisfação do cliente de escritório de contabilidade, que não estivessem em foco em Micro e pequenas empresas, fontes desatualizadas ou de baixa credibilidade, trabalhos que não apresentam clareza ou relevância na discussão da qualidade e satisfação de serviços contábeis.

✓ **Linha do Tempo:**

O recorte temporal adotado para esta pesquisa compreende publicações a partir dos anos 2014 até 2023, considerando um período significativo no desenvolvimento de estudos e teorias sobre a satisfação do cliente em serviços contábeis. As publicações recentes oferecem perspectivas contemporâneas, enquanto as mais antigas podem oferecer uma percepção sobre a evolução do tema ao longo do tempo. Os estudos mencionados apresentam uma variedade de datas de publicação, indicando uma linha do tempo distribuída ao longo dos anos. Abaixo, você encontrará a linha do tempo aproximada entre esses estudos:

1. Oliveira, Nilton Marques de et al. (2014) - Cascavel-PR: Publicado em 2014.
2. Ribeiro, Ronaldo Fernandes; Xavier, Samir Henrique Miranda (2015) - Leste de Minas Gerais: Publicado em 2015.
3. Reis, Erika Rodrigues; Santos, Geovane Camilo; TAVARES, Marcelo (2018) - Uberlândia: Publicado em 2018.
4. Silva, Tacyany Ferreira da et al. (2018) - Petrolina-PE e Juazeiro-BA: Publicado em 2018.
5. Porto Velho - Revista Conexão na Amazônia (2021):Publicado em 2021.
6. "Qualidade dos serviços prestados em escritórios de contabilidade: um estudo sobre a satisfação de clientes" de Eduardo Israel Milioli Tondin foi publicado em 2018.
7. Do Carmo Pereira, Maria et al. (2021) - Cajazeiras-PB:Publicado em 2021.
8. De Santi, Diego Grahl; Fávero, Ketlyn (2021) - Francisco Beltrão-PR: Publicado em 2021.
9. De Arruda Moura, Iranilma et al. (2022) - Mossoró/RN: Publicado em 2022.
10. Pereira, Edivan Elias et al. (2023) - Dourados-MS: Publicado em 2023.

Diante da revisão temporal realizada, a linha do tempo delineada oferece uma perspectiva abrangente sobre a evolução dos estudos sobre a satisfação do cliente em serviços contábeis ao longo dos anos de 2014 a 2023, o recorte temporal selecionado abrange uma variedade de regiões geográficas no Brasil, evidenciando a universalidade e a relevância nacional do tema, desde as contribuições pioneiras até as pesquisas mais recentes, é possível observar uma constante atenção e interesse em compreender as nuances e desafios associados à satisfação do cliente nesse contexto específico. A diversidade de datas de publicação ressalta a contínua vitalidade e atualidade do tema, proporcionando uma base sólida para análises comparativas ao longo do tempo.

É importante destacar que a escolha dos artigos não foi aleatória, mas sim baseada na relevância para a temática e na consistência dos conteúdos para a discussão proposta sobre a satisfação do cliente em serviços contábeis. Para essa pesquisa foi utilizada as palavras chave:

satisfação do cliente, contabilidade, contadores. Foram priorizados artigos e demais materiais publicados a partir de 2014.

- Estratégia de Busca: Utilização de mecanismos de busca acadêmica, como, Google acadêmico, Scielo de pesquisa.
- Fontes Scopus, Google Scholar, entre outros, para coletar uma amostra representativa de artigos relacionados ao tema.

Como parâmetros observáveis destacam-se os artigos selecionados, referências, autores, número de citações e periódicos mais relevantes, informações específicas do assunto e conhecimentos científicos. Os estudos visam determinar qual o conhecimento que a comunidade científica tem produzido sobre o tema, ao mesmo tempo que avaliam as principais tendências de investigação sobre o tema. Parte do pressuposto de que, ao iniciar uma nova pesquisa acadêmica, todo o conhecimento que está sendo discutido, publicado e produzido naquela área de pesquisa deve ser mapeado para construir conhecimento relevante LACERDA; ENSSLIN E ENSSLIN (2012).

4 ANÁLISE DE ESTUDOS CORRELATOS À QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NO BRASIL

Diversos estudos têm sido conduzidos com o objetivo de investigar a percepção de empresários e clientes em relação aos serviços contábeis oferecidos por escritórios de contabilidade. Apresentação de uma revisão bibliográfica de estudos correlatos ao nível de satisfação do cliente quanto aos serviços contábeis prestados. As pesquisas mencionadas abordam questões relacionadas à qualidade percebida dos serviços contábeis, as expectativas dos clientes, a importância da confiabilidade e da competência dos contadores, bem como a satisfação geral dos clientes com os serviços contábeis (ASSI MARCOS, 2020).

Essas pesquisas fornecem uma base sólida para a compreensão da dinâmica da satisfação do cliente no contexto dos serviços contábeis e destacam a relevância de abordar questões relacionadas à qualidade, comunicação e competência para garantir relacionamentos duradouros com os clientes e aprimorar o desempenho das empresas de contabilidade. Conforme mostrado no Quadro de número 02.

Quadro 02 - Estudos correlatos ao Nível de satisfação do cliente quanto aos serviços contábeis prestados.

Autor/Data/Local da Pesquisa	Título	Objetivo/Problema	Resultados
Pereira, Edivan Elias (2023). Universidade Federal da Grande Dourados.	A qualidade na prestação de serviços contábeis percebida pelos empresários na cidade de Dourados-MS	Identificar como avaliar o nível de satisfação das empresas com os serviços contábeis / Expectativas dos clientes em relação aos serviços prestados, o papel da contabilidade na área gerencial e a satisfação dos clientes com os serviços contábeis	Os resultados revelam que as empresas do município de São João da Barra encontram-se satisfeitas com os serviços contábeis oferecidos.

<p>Tondin, Eduardo Israel Milioli. (2018)</p>	<p>qualidade dos serviços prestados em escritórios de contabilidade: um estudo sobre a satisfação de clientes</p>	<p>O objetivo geral deste estudo foi avaliar o nível de satisfação dos empresários, em relação à qualidade dos serviços prestados por um escritório contábil, o qual possui um programa de qualidade implantado. / A necessidade da criação de procedimentos internos para qualificar a prestação do serviço e de manter-se atraente no mercado</p>	<p>Que a utilização de um programa de qualidade, um escritório contábil encontra resultados benéficos, alcançando a excelência e proporcionando um aumento na qualidade do serviço prestado.</p>
<p>FIRMO, Franklyn Oliveira; PAIVA, Mayckon David Silva; DE PAULA MOTA, Flávio, 2021 Revista Conexão na Amazônia, volume 2, número 2, páginas 85-103.</p>	<p>Satisfação quanto aos serviços prestados por escritórios fiscais de visão de micro e pequenas empresas de Porto Velho/RO.</p>	<p>Objetivo geral: Avaliar a satisfação das micro e pequenas empresas de Porto Velho – RO em relação à assessoria fornecida pelos escritórios de contabilidade e compreender a percepção dessas empresas sobre os serviços prestados por tais escritórios em Porto Velho.</p>	<p>Como resultado, demonstrou-se uma satisfação significativa. Isso não implica necessariamente que os serviços devam ser interrompidos sem melhorias, mas enfatizamos a importância de oferecer continuamente serviços de qualidade, fornecidos por profissionais competentes e capacitados.</p>
<p>Do Carmo Pereira, Maria et al. (2021). Cajazeiras-PB</p>	<p>A qualidade da prestação dos serviços contábeis: Uma análise nas empresas no município de Cajazeiras-PB.</p>	<p>Uma avaliação da qualidade dos serviços contábeis prestados por contadores no município de Cajazeiras – PB, com o objetivo de verificar o nível de satisfação dos empresários em relação a esses serviços.</p>	<p>Os serviços prestados pelos profissionais da área contábil nas empresas do município de Cajazeiras – PB não estão atendendo ao objetivo principal de fornecer informações que auxiliem na tomada de decisão. Eles precisam ser aprimorados, uma vez que ainda são geralmente considerados apenas esmagadores pela maioria dos entrevistados.</p>
<p>Reis, Erika Rodrigues; Santos, Geovane Camilo; TAVARES, Marcelo. (2018). Uberlândia.</p>	<p>Nível de satisfação quanto aos serviços contábeis: Um estudo com micro e pequenos empresários da cidade mineira de Uberlândia.</p>	<p>Visa identificar a satisfação de micro e pequenos empresários associados ao grupo Empreender da cidade de Uberlândia em relação aos serviços prestados pelos contadores.</p>	<p>Percebe-se que a maioria dos empresários não está satisfeita com os serviços prestados pelos contadores. Isso ressalta a importância da colaboração estreita entre a empresa e o contador nas tomadas de decisão.</p>
<p>Silva, Tacyany Ferreira da et al. (Petrolina-PE e Juazeiro-BA). Revista de Gestão e Contabilidade da</p>	<p>Determinantes da Qualidade e da Satisfação nos Serviços Contábeis: Um Estudo sobre a Percepção dos</p>	<p>Analisar a percepção dos empresários de Petrolina-PE e Juazeiro-BA em relação à prestação dos serviços contábeis. O</p>	<p>na percepção dos empresários participantes da pesquisa, ter acesso ao fornecimento de bons relatórios, tanto financeiro</p>

UFPI, volume 5, páginas 100-115, 2018.	empresários e Gestores Empresariais da Atividade Comercial do Polo Petrolina-PE e Juazeiro-BA.	objetivo é investigar os fatores determinantes da qualidade nos trabalhos contábeis oferecidos e avaliar a satisfação geral com as atividades realizadas no processo de prestação de serviços às empresas.	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
De Santi, Diego Grahl; Fávero, Ketlyn. (2021). Município de Francisco Beltrão/PR. RAGC, volume 9, número 40	Análise da Percepção sobre a Qualidade da Prestação de Serviços de Contabilidade para Micro e Pequenas Empresas (MPEs) do Município de Francisco Beltrão/PR.	O objetivo do estudo foi verificar a qualidade da prestação de serviços de contabilidade para micro e pequenas empresas do município de Francisco Beltrão/PR, com a questão central da pesquisa sendo: "Qual é a qualidade da prestação de serviços de contabilidade para micro e pequenas empresas do município de Francisco Beltrão/PR.	Conclui que a qualidade dos serviços contábeis prestados ainda é falha, ausente ou insuficiente para o bom desenvolvimento de uma empresa.
Oliveira, Nilton Marques de., Debiazi, Claudiomir., Strassburg, Udo., Garcia, Elias (2014). Município de Cascavel-PR. Revista de Administração da UEG.	Gestão das Micro e Pequenas Empresas: Um Estudo de Caso no Município de Cascavel - PR.	Analisar os fatores que influenciam o grau de importância e satisfação dos gestores em relação aos serviços de contabilidade e identificar qual o grau de importância e de satisfação que os gestores atribuem aos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade no município de Cascavel - PR.	Conclui-se que esta pesquisa respondeu à sua questão inicial, uma vez que os serviços prestados pelos profissionais contábeis no município de Cascavel - PR são importantes para a classe empresarial.
Ribeiro, Ronaldo Fernandes; Xavier, Samir Henrique Miranda. (2015). Algumas Cidades Localizadas no Leste de Minas Gerais.	Análise do Nível de Satisfação dos Empresários com Relação aos Serviços Prestados por Seus Contadores: Um Estudo Aplicado em Algumas Empresas Comerciais de Algumas Cidades Localizadas no Leste de Minas Gerais.	O objetivo geral é avaliar o nível de satisfação dos empresários em relação aos serviços prestados por seus contadores, com a questão central da pesquisa sendo: "Os empresários envolvidos nesta pesquisa estão satisfeitos com os serviços prestados por seus contadores.	A conclusão é que, em sua maioria, os administradores estão satisfeitos com os serviços prestados pelos seus contadores.
De arruda Moura, Iranilma., Natalia Patrícia Freitas, do Nascimento, Ítalo Carlos. Soares., de Melo, Geison. Calyo. Varela., Da Silva, Jefersson. Freitas., &	Percepção dos Empresários Mossoroenses sobre os Serviços Contábeis.	objetiva analisar a percepção dos empresários de Mossoró/RN sobre os serviços contábeis. Qual é a percepção dos empresários de	concluir, dentre outros aspectos, que os empresários mossoroenses consideram- Estão satisfeitos com os serviços contábeis prestados em suas empresas, avaliando esses serviços como "bom" e "ótimo". Em sua maioria, os

Moreira, Caritsa. Scartaty. (2022). Percepção dos empresários mossoroenses sobre os serviços contábeis. In Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC.		Mossoró/RN sobre os serviços contábeis	quais são prestados com segurança e confiabilidade.
---	--	--	---

Fonte: Elaborado pela Autora

Os artigos analisam um foco comum na avaliação da qualidade dos serviços contábeis a partir da perspectiva dos empresários ou clientes desses serviços, todos eles abordam a importância da satisfação do cliente e a necessidade de aprimorar a prestação de serviços contábeis, observando os objetivos e resultados dos estudos sobre a satisfação e qualidade dos serviços contábeis em diversas localidades e contextos, os pontos mais relevantes para avaliar a satisfação e a qualidade dos serviços contábeis são:

Os estudos destacam a importância de avaliar a percepção dos clientes (empresários e microempresários) sobre a qualidade dos serviços contábeis, observar se eles estão satisfeitos ou insatisfeitos com os serviços prestados.

Há menções sobre uma satisfação nas pesquisas realizadas no Município de Porto velho-RO e Juazeiro-BA, porém, ressaltam a importância de melhorias contínuas nos serviços contábeis para atender às expectativas dos clientes, visando uma melhoria constante da qualidade.

Destaca-se que bons relatórios financeiros e contábeis são de extrema importância para a percepção de qualidade dos serviços contábeis, Informações claras e compreensíveis contribuem positivamente para a gestão financeira, segurança e a confiabilidade dos serviços contábeis são fundamentais, logo, os clientes valorizam a segurança e confiabilidade das informações contábeis fornecidas.

Alguns estudos ressaltam a importância de aprimorar os serviços contábeis, visto que, apesar de uma satisfação geral, muitos pontos podem ser aprimorados para atender às necessidades dos clientes. Para uma melhor visibilidade dos resultados aqui estão algumas semelhanças e diferenças entre os dados observados:

- **Semelhanças**

- ✓ Objetivo Geral: Todos os estudos têm o objetivo de avaliar a satisfação dos empresários em relação aos serviços contábeis prestados.
- ✓ Foco nas Micro e Pequenas Empresas: Vários estudos concentram-se em micro e pequenas empresas, o que reflete a importância dessas empresas no cenário empresarial.
- ✓ Preocupação com a Qualidade: A maioria dos estudos aborda a qualidade dos serviços contábeis e a necessidade de melhorá-la.
- ✓ Importância da Comunicação: Os estudos destacam a importância da comunicação e da clareza na relação entre os empresários e os contadores.

- **Diferenças**

- ✓ **Localização e Abrangência Geográfica:** Cada artigo se concentra em uma localização geográfica diferente, como Dourados-MS, Porto Velho-RO, Petrolina-PE, Uberlândia, Francisco Beltrão-PR, Cascavel-PR, Mossoró-RN, e algumas cidades localizadas no leste de Minas Gerais. Essa diversidade geográfica pode influenciar as percepções e satisfação dos empresários em relação aos serviços contábeis.
- ✓ **Resultados Diferentes:** Os resultados variam de estudo para estudo. Alguns relatam alta satisfação dos empresários, enquanto outros indicam insatisfação ou necessidade de melhorias nos serviços contábeis.
- ✓ **Enfoque em Programas de Qualidade:** Cada artigo adota uma abordagem específica para avaliar a qualidade dos serviços contábeis. Alguns artigos exploram a satisfação dos empresários em relação à prestação de serviços contábeis, enquanto outros se concentram em fatores determinantes da qualidade percebida, como a entrega de bons relatórios financeiros e contábeis.
- ✓ **Ênfase em Relatórios Financeiros:** Em um estudo, a qualidade dos relatórios financeiros é destacada como um fator significativo para a satisfação, enquanto outros estudos podem se concentrar em diferentes aspectos dos serviços contábeis

Os estudos visualizados demonstraram que muitos empresários ainda veem o contador como uma necessidade obrigatória para cumprir as obrigações legais, no entanto, também identificamos um desejo latente por serviços de contabilidade que vão além da mera conformidade, serviços que ofereçam informações úteis e simplificadas para apoiar a gestão de negócios. Isso sugere um vasto campo de trabalho para os contadores, que podem se tornar assessores e consultores valiosos, ajudando os empresários a tomar decisões informadas.

Através dos estudos bibliográficos, pudemos observar a percepção dos empresários em relação à qualidade dos serviços prestados por escritórios contábeis e ao apoio na gestão de suas empresas revelam a importância de aprimorar os serviços de contabilidade, tornando-os mais proativos, orientados para a tomada de decisões e focados nas necessidades dos empresários.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À medida que enfrentamos um mercado cada vez mais exigente e competitivo, a possibilidade de criar um diferencial ao oferecer serviços contábeis que verdadeiramente auxiliem os empresários na gestão de suas empresas se torna uma oportunidade valiosa, esse diferencial não apenas atende às expectativas dos empresários, mas também pode estabelecer relações de longo prazo e fidelidade com os clientes. Portanto, é fundamental que os escritórios de contabilidade se adaptem e evoluam para atender a essa demanda, oferecendo um valor real que vai além da simples conformidade legal.

Essa mudança de perspectiva abre oportunidades para os escritórios de contabilidade se destacarem em um mercado competitivo, oferecendo serviços que atendam às necessidades reais dos empresários. A transformação do contador em um consultor e assessor estratégico pode não apenas melhorar a satisfação dos empresários, mas também fortalecer as relações de longo prazo entre as empresas e seus escritórios contábeis.

Sendo assim, este estudo destaca a importância de considerar a satisfação dos empresários e a evolução do papel do contador, ao adotar uma abordagem mais holística na prestação de serviços contábeis, os escritórios de contabilidade têm a oportunidade de se posicionar como parceiros estratégicos e, assim, contribuir significativamente para o sucesso e

a sustentabilidade das empresas que atendem. Essa mudança no paradigma pode ser a chave para enfrentar um mercado exigente e competitivo com sucesso, ao mesmo tempo em que promove um ambiente de negócios mais saudável e eficiente.

Considerando o cenário dinâmico e as transformações no papel dos escritórios de contabilidade, há uma clara necessidade de investigações mais aprofundadas para orientar as práticas e estratégias nesse contexto em constante evolução, que notoriamente se destaca como uma área de pesquisa promissora seria examinar de forma mais detalhada as estratégias específicas que os escritórios de contabilidade podem adotar para se tornarem consultores e assessores estratégicos eficazes, além disso, a mensuração dos impactos diretos na satisfação do empresário e nas relações de longo prazo pode ser um ponto focal relevante para avaliar o sucesso dessa transição de paradigma.

Outro aspecto a ser explorado poderia ser a implementação prática de programas de capacitação para contadores, visando desenvolver habilidades consultivas e estratégicas que são essenciais para a nova abordagem de serviços contábeis, investigar casos específicos de escritórios de contabilidade que alcançaram sucesso nessa transformação também pode oferecer uma direção valiosa para orientar a implementação prática dessas mudanças em outros contextos. Em última análise, novas pesquisas nesse campo podem contribuir de maneira significativa para aprimorar as práticas profissionais, beneficiando tanto os escritórios de contabilidade quanto as empresas que buscam uma parceria mais estratégica e eficaz.

REFERÊNCIAS

ASSI, Marcos. **Controles internos e cultura organizacional: como consolidar a confiança na gestão dos negócios**. São Paulo, 2020.

ALBRECHT, WS, Stice, EK, Stice, JD e Swain, MR (2015). **Contabilidade: Conceitos e Aplicações**. Cengage Aprendizagem.

ATKINSON, A. A., Kaplan, R. S., Matsumura, E. M., & Young, S. M. (2018). **Management Accounting: Information for Decision-Making and Strategy Execution**. Pearson.

Arens, AA, Elder, RJ e Beasley, MS (2013). **Serviços de auditoria e garantia**. Pearson.

ATRILL, Peter; MCLANEY, Eddie. **Contabilidade gerencial para tomada de decisão**. Saraiva Educação SA, 2017.

BARROSO, Deivson Vinicius. **Teoria da contabilidade**. 2018.

BOLTON, Ruth N.; DREW, James H. **Um modelo de vários estágios de avaliações dos clientes sobre qualidade e valor do serviço**. Revista de pesquisa do consumidor, v. 17, n. 4, pág. 375-384, 1991.

CORREA, Henrique; CAON, Mauro. **Gestão de Serviços: Lucratividade por meio de Operações e de Satisfação dos Clientes**. São Paulo: Editora Atlas 2012.

Cronin Jr, JJ e Taylor, SA (1992). **Medindo a qualidade do serviço: um reexame e uma extensão**. Journal de Marketing, 56(3), 55-68.

CASCAVEL-PR, D. E. **GESTÃO DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE CASCAVEL-PR**.

DE CARVALHO, José Ribamar Marques; TOMAZ, Francilene Araújo Silva. **Qualidade em serviços contábeis: um estudo nas empresas do setor de comércio varejista de material de construção.** Revista Alcance, v. 2 (abril-junho), p. 091-113, 2010.

DE ARRUDA MOURA, Iranilma et al. **Percepção dos empresários messoroenses sobre os serviços contábeis.** In: Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC. 2022.

DELORENZI, Tainara. **Impactos do regime tributário e seus reflexos na formação de preço de venda: estudo de caso em uma indústria moveleira da Serra Gaúcha.** 2018.

DE SANTI, Diego Grahl; FÁVERO, Ketlyn EAM. **Análise da Percepção Sobre a Qualidade da Prestação de Serviços de Contabilidade para Micro e Pequenas Empresas (Mpes) do Município de Francisco Beltrão/Pr.** RAGC, v. 9, n. 40, 2021.

DO CARMO PEREIRA, Maria. **QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS: UM ESTUDO NAS EMPRESAS NO MUNICÍPIO DE CAJAZEIRAS-PB.**

FIRMO, Franklyn Oliveira; PAIVA, Mayckon David Silva; DE PAULA MOTA, Flávio. **Satisfação quanto aos Serviços Prestados por Escritórios Contábeis na visão de Micro e Pequenas Empresas de Porto Velho/RO.** Revista Conexão na Amazônia, v. 2, n. 2, p. 85-103, 2021.

FERREIRA, Edson Gonçalves et al. **SATISFAÇÃO DO CLIENTE DE ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE TERCEIRIZADA NO VALE DO RIBEIRA.**

FERNANDES, Dayane Queiroz de Oliveira. **Análise da qualidade no atendimento em serviços: estudo de caso na Empresa Granitos e Cia de Cruz das Almas-BA.** 2013.

FRITSCH, Dulce Zimmermann. **A importância da qualidade na prestação de serviços.** Revista de EDUCAÇÃO do Cogeime, v. 17, pág. 65-70, 2000.

GARRISON, R. H., Noreen, E. W., Brewer, P. C., & McGowan, A. (2019). **Managerial Accounting.** McGraw-Hill Education.

GIL, Antônio de Loureiro. **Sistemas de informações contábeis.** Saraiva Educação SA, 2017.

GOMES, Wallace Braga. **Qualidade da prestação de serviços contábeis sob a ótica dos empresários de Janduis/RN.** 2017.

GELINAS, UJ, Dull, RB e Wheeler, PR (2018). **Sistemas de Informação Contábil.** Cengage Aprendizagem.

HORNGREN, Charles T.; FOSTER, George; DATAR, Srikant M. **Contabilidade de custos.** Pearson Education, 2002.

LACERDA, RTO; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, SR **Uma análise bibliométrica da literatura sobre estratégia e avaliação de desempenho.** Gestão & Produção, v. 1, pág. 59-78, 2012.

LIMA, Vinícius de Assis. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma corretora na percepção de seus clientes.** 2017.

LINS, CMC (2015). **Os serviços de contabilidade para micro e pequenas empresas.** Revista de Empreendedorismo, Gestão e Inovação, 1(2), 86-99.

MAHER, M. W., Stickney, C. P., & Weil, R. L. (2018). **Managerial Accounting: An Introduction to Concepts, Methods, and Uses.** Cengage Learning.

MAURER, S. (2018). **Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis**. Springer.

MARQUES, Claudiomiro José. **Práticas de contabilidade gerencial e os princípios da relevância e da confiança: um estudo de caso em uma empresa da região central do Paraná**. 2018.

NEEDLES, B. E., Powers, M., & Crosson, S. V. (2020). **Principles of Accounting**. Cengage Learning.

PEREIRA, Edivan Elias et al. **A Qualidade na prestação de serviços contábeis percebida pelos empresários na cidade de Dourados-MS**. 2023.

PINTO, J., Nunes, G., & Couto, M. (2020). **Tax management: Insights from literature and experience**. Journal of Tax Administration, 6(1), 63-79.

PINHO, Ruth Carvalho de Santana. **Auditoria: a manutenção da independência em face das estratégias mercadológicas de satisfação do cliente-um estudo exploratório sobre a região nordeste**. 2001. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial**. IESDE BRASIL SA, 2010.

Porter, B., Simon, J. e Hatherly, D. (2014). **Princípios de Auditoria Externa**. Wiley.

RIBEIRO, Andressa; FREIRE, Eduardo José; BARELLA, Lauriano Antonio. **A informação contábil como instrumento de apoio às micro e pequenas empresas: percepção dos gestores de micro e pequenas empresas de Paranaíta-MT, quanto à utilização de informações da contabilidade no processo de tomada de decisão, no ano de 2012**. Revista Eletrônica da Faculdade de Faculdade Alta Floresta, v. 1, 2013.

RIBEIRO, RONALDO FERNANDES; XAVIER, SAMIR HENRIQUE MIRANDA. **ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS EMPRESÁRIOS COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS POR SEUS CONTADORES: UM ESTUDO APLICADO EM ALGUMAS EMPRESAS COMERCIAIS DE ALGUMAS CIDADES LOCALIZADAS NO LESTE DE MINAS GERAIS**. 2015.

REIS, Érika Rodrigues; SANTOS, Geovane Camilo; TAVARES, Marcelo. **Nível de satisfação quanto aos serviços contábeis: Um estudo com micro e pequenos empresários da cidade mineira de Uberlândia**. RAGC, v. 6, n. 24, 2018.

Shigunov, T. R. Z., & Shigunov, A. R. (2003). **A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade**. Revista Eletrônica de Ciência Administrativa, 2(1), 1-23.

SILVA, Tacyany Ferreira da et al. **DETERMINANTES DA QUALIDADE E DA SATISFAÇÃO NOS SERVIÇOS CONTÁBEIS: Um estudo sobre a percepção dos empresários da atividade comercial do polo Petrolina-PE e Juazeiro-BA (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)**. Revista de Gestão e Contabilidade da UFPI, v. 5, p. 100-115, 2018.

TAMER, Carla et al. **Perfil do profissional contábil exigido pelo mercado de trabalho: um estudo no norte do Brasil**. Revista Universo Contábil, v. 3, pág. 143-162, 2013.

TONDIN, Eduardo Israel Milioli. **Qualidade dos serviços prestados em escritórios de contabilidade: um estudo sobre a satisfação de clientes**. 2018.

VELOSO, LF **Satisfação de clientes: definindo uma proposta para a excelência em serviços contábeis**. 2004. 107 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

WARREN, C. S., Reeve, J. M., & Duchac, J. E. (2019). **Financial and Managerial Accounting**. Cengage Learning.

WARREN, CS, Reeve, JM e Duchac, JE (2020). **Contabilidade**. Cengage Aprendizagem.