

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DE GESTORES DE SUPERMERCADOS EM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NA CIDADE DE PATOS DE MINAS¹

Sérgio Rodrigues de Santana

Graduando do 8º período do curso de Ciências Contábeis do UNIPAM.

E-mail: sergirodriguesdesantana@gmail.com

Gustavo de Magalhães Vieira

Orientador do trabalho. Professor do curso de Ciências Contábeis do UNIPAM.

E-mail: gustavomv@unipmam.edu.br

RESUMO: Este artigo descreve a relação existente entre gestores de supermercados e os seus respectivos contadores, visando apurar a satisfação dos mesmos quanto a qualidade do serviço prestado pelos seus contabilistas. Foi realizado entrevistas com gestores questionando-os quanto a relação com seus contadores. Os resultados expressaram uma boa relação entre ambas as partes, ficando evidente que os gestores entrevistados estão satisfeitos com a atuação de seus respectivos contadores.

PALAVRAS-CHAVE: Contadores; Gestores; Nível de Satisfação.

ABSTRACT: This article describes the relationship between supermarket managers and their respective accountants, in order to determine their satisfaction with the quality of service provided by their accountants. Interviews were conducted with managers questioning them as to the relationship with their accountants. The results expressed a good relationship between both parties, making it clear that the managers interviewed are satisfied with the performance of their respective accountants.

KEYWORDS: Accountants; Managers; Level of Satisfaction.

INTRODUÇÃO

A prestação de serviços de qualidade é fundamental para a relação entre cliente e o prestador de serviços. Um cliente satisfeito fideliza no seu prestador de serviços e indica para possíveis novos clientes. De acordo com Desidério (2015) “quando suas expectativas são atendidas ou superadas, certamente ele ficará satisfeito”.

A qualidade da mão obra em diversos setores tem sido questionada pelos seus usuários. Há um grande número de profissionais executando suas funções sem ter o devido preparo, colocando em risco a qualidade do serviço prestado e da empresa pelo qual trabalha. De acordo com Pereira (2014) a falta de mão de obra qualificada no

¹ Trabalho apresentado na área Temática III – Ciências Contábeis, realizado de 5 a 7 de novembro de 2018.

Brasil tem se agravado e as empresas queixam-se da escassez de profissionais qualificados para exercer funções específicas.

No ramo da contabilidade, onde as prestações de serviços contábeis são fundamentais para os gestores, a qualidade do serviço é primordial. O contador possui uma ampla série de serviços que vão além das funções previstas em lei. Estes serviços auxiliam os gestores na administração e tomadas de decisões. Dos Santos (2018) exalta que “ser uma referência de bom atendimento ao cliente é motivo de orgulho para todo profissional contábil”.

A qualidade de um serviço prestado se torna, desta forma essencial para manter-se ativo em um ambiente incerto. Assim sendo, o presente artigo apresenta um estudo sobre o grau de satisfação de uma amostra de gestores de supermercados em relação aos serviços contábeis prestados por contadores da cidade de Patos de Minas.

CONTADOR

O contador, é o responsável dentro de uma entidade a lidar com a burocracia relacionada a área patrimonial, financeira, econômica e gerencial. O contador tem acesso a informações sigilosas da entidade e assim tem capacidade de orientar o administrador em importantes tomadas de decisões. Santos (2002) enfatiza que o contador cada vez mais é a bússola da empresa.

CONTABILIDADE

A contabilidade é parte essencial na administração, tanto no controle gerencial diariamente quanto na administração dos lucros a partir da atividade comercial. O contador necessita de atualização relacionada as normas legais e também aos direitos e obrigações presentes nas empresas. Assim sendo, Marion (2003) destaca que o contador está ligado diretamente na informação e também na formação das empresas no geral, o mesmo é responsável por controlar e apurar os resultados da empresa, apresentando lucros e prejuízos, direitos e obrigações.

As empresas inseridas no mercado disputam um espaço extremamente concorrido. Uma gerência de qualidade é fundamental para manter os negócios rentáveis e estáveis nas possíveis adversidades. Crepaldi e Crepaldi (2017) destacam que, devido a intensa mudança, às empresas utilizam-se de controles adequados e informações relevantes afim de se adequarem ao mercado.

A gestão de empresas está correlacionada com uma contabilidade gerencial de qualidade. Segundo Alves (2013), a contabilidade gerencial tem como origem a contabilidade de custos. Na mesma linha de raciocínio, Alves (2013) enfatiza que a contabilidade gerencial evoluiu ao longo da história, tornando-se principal finalidade da gestão de custos.

As demonstrações contábeis são uma interpretação idealizada da posição patrimonial e financeira e do comportamento da entidade (SILVA, 2017). Elas permitem analisar as informações junto a períodos anteriores e desta forma poder comparar os resultados, fazer análise junto a empresas do mesmo segmento e obter

um comparativo de ambas e possibilita determinar futuras perspectivas quanto a rentabilidade e ao futuro da empresa. Destaca-se a importância para o auxílio quanto a tomadas de decisões bem como as situações de financiamentos e investimentos.

Para Silva (2017) a Análise das Demonstrações Contábeis se forma a partir de dados coletados com base nas demonstrações, estes indicadores permitem ao contador realizar a avaliação da situação financeira da empresa, verificar a situação patrimonial e ter conhecimento quanto a potencialidade da empresa em gerar resultados positivos.

TERCEIRIZAÇÃO DA CONTABILIDADE

Martins (2001) defende que a terceirização é apenas uma das várias nomenclaturas de nomes que denomina a contratação de terceiros pela empresa com intuito de prestar serviços ligados à sua atividade.

O surgimento do termo terceirização manifestou-se em um período onde as empresas contábeis já desenvolviam a atividade que é definida como prestação de serviços terceirizados. Thomé (2001) esclarece que antes da inclusão desta nova condição, as empresas já optavam por contratar empresas de serviços contábeis devido ao custo, em razão de os honorários pagos a empresas contábeis serem mais baixos que manter uma contabilidade interna.

A utilização da terceirização como tática administrativa nas empresas é uma realidade, entretanto é necessário analisar as possíveis vantagens e desvantagens. É nesse entendimento que Martins (2006, p. 22) afirma que “o conhecimento dos custos [...] é vital para se saber, dado o preço, o produto é rentável, ou se não rentável, se é possível reduzi-los”.

Assim sendo, verifica-se que as empresas buscam privilégios por meio do menor empenho. Ressalta-se que empresas que oferecem mão de obra investem na qualificação dos funcionários.

Na mesma linha de raciocínio (CONCEIÇÃO, 2002, p. 32) afirma que:

- A diminuição dos desperdícios, com a terceirização de recursos.
- A valorização dos talentos humanos é um ponto forte da terceirização, pois possibilita um compromisso maior com a organização na busca de resultados mais concretos.
- A agilidade das decisões, desencadeia o aprimoramento das relações interdepartamentais e dos sistemas de comunicação.
- O menor custo, também é evidenciado, pois a contratação de serviços de terceiros levará a empresa a obter vantagens em relação aos custos praticados nos serviços, quando este eram internos.

“Atualmente, a situação continua idêntica no que se refere às micros, pequenas e à maioria das empresas médias” (THOMÉ, 2001, p. 117).

Empresas de maior porte também se utilizam dos serviços de empresas contábeis, entretanto, não diretamente na sua atividade principal. Thomé (2001) enfatiza que as empresas contábeis necessitam de ter uma estrutura de qualidade, em termos de instalações e equipamentos, mão de obra de qualidade afim de atender todos os clientes e em especial para médias e grandes empresas.

“Devem levar em conta que a responsabilidade é muito maior e, conseqüentemente, os riscos também crescem na mesma proporção que os lucros” (THOMÉ, 2001, p. 117).

Manes (2017) enfatiza que segundo uma pesquisa realizado pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), no ano de 2016, o modelo mais utilizado de contratação de contadores no Brasil foi através da terceirização.

SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Um serviço de qualidade é altamente compensativo, porque ele gera clientes leais, que ficam exultantes após a experiência do serviço, elogiam para outras pessoas e voltam a utilizar os serviços da empresa (ZEITHAML, 2014).

“Clientes fiéis são como uma receita fixa: eles continuam injetando dinheiro nos cofres da empresa” (ZEITHAML, 2014, p.14).

De acordo com SEBRAE Mercados, um cliente com as expectativas atendidas, tem grandes chances de optar novamente pelo produto ou serviço utilizado.

A melhor forma de conseguir a satisfação do consumidor é estar sempre perto dele. O cliente que estabelece um relacionamento com uma empresa de forma contínua tem um valor inestimável para o empreendimento (SEBRAE, 2016).

METODOLOGIA

A pesquisa realizada possui caráter descritivo pois descreveu a satisfação dos gestores de supermercados quanto aos serviços prestados por seus contadores. Matias-Pereira (2016, p. 90) afirma que a pesquisa descritiva “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento”.

Para alcançar os objetivos propostos utilizou-se pesquisas bibliográficas e webliográficas. Marconi e Lakatos (2017) afirmam que as pesquisas bibliográficas se fundamentam em uma verificação de referências já publicadas, sejam elas em formato de artigos científicos (impressos ou virtuais), livros, dissertações de mestrados ou teses de doutorado.

Quanto à abordagem a pesquisa, recorreu-se à pesquisa qualitativa visto que não se utiliza de cálculos matemáticos. Para Sampieri, (2013) nos estudos qualitativos é viável realizar hipóteses e perguntas antes, durante e depois da realização da coleta e análise dos dados. Os mesmos autores ainda reforçam que o enfoque qualitativo conta com a coleta de dados sem mensuração numérica para descobrir ou aperfeiçoar perguntas relacionadas à pesquisa no procedimento de interpretação.

Quanto a técnica de amostragem, foi optado por amostra não probabilística. Matias-Pereira (2016) define amostra como sendo uma fração da população, selecionada conforme uma regra ou plano. O mesmo autor (2016) ressalta que amostra não probabilística são as amostras compostas por acaso, escolhidas aleatoriamente.

O instrumento de coleta de análise de dados foi através de entrevista estruturada. Marconi e Lakatos (2017, p. 212) esclarece que “a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas, mediante conversação, obtenha informações a respeito de determinado assunto”.

Para a realização da pesquisa proposta, primeiramente, foi realizado um contato com cinco gestores afim de explicar o estudo desejado e conseguir a autorização para a realização da entrevista. Ao se obter a concessão para a realização do estudo, foram disponibilizados aos gestores o roteiro de entrevistas para que os mesmos pudessem analisar e ambientar-se com as perguntas pelas quais foram submetidos. Após cinco dias que os mesmos foram apresentados ao roteiro de entrevistas, foram agendados horários para as gravações.

As entrevistas foram gravadas com o intuito de que os gestores tivessem mais liberdade de expressão. Desta forma foi possível extrair o máximo de informações e os sentimentos através de suas palavras. Posteriormente as gravações foram transcritas e transformadas em documentos escritos que propiciaram uma análise fundamentada de dados. Os nomes dados aos entrevistados são fictícios uma vez que não é intenção deste estudo divulgar a identidade dos gestores. É importante ressaltar que antes da aplicação da entrevista os sujeitos da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

PERFIL DOS ENTREVISTADOS E DOS SUPERMERCADOS

O quadro 1 apresenta o perfil demográfico e ocupacional dos cinco entrevistados. Vale ressaltar que os nomes ilustrados no quadro são nomes fictícios. Isso foi necessário buscando preservar a identidade dos sujeitos da pesquisa.

Quadro 1 - Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Idade	Formação	Função	Tempo como gestor	Tempo como gestor no atual supermercado
Miguel	37	2º grau completo	Proprietário/ gerente	16 Anos	16 Anos
João	50	2º grau completo	Proprietário	35 Anos	20 Anos
Pedro	45	2º grau completo	Proprietário	29 Anos	20 Anos
Luiz	54	2º grau incompleto	Proprietário	39 Anos	39 Anos
Humberto	44	Superior completo	Proprietário/ administrador	15 Anos	15 Anos

Fonte: Elaborado pelo autor.

Observa-se que os gestores entrevistados são todos do sexo masculino. Estes têm faixa etária relativamente próximas, visto que o mais novo tem 37 anos e o mais velho 50. O entrevistado Humberto é o único que possui formação superior em Administração de Empresas. Os demais possuem 2º grau completo com exceção do Luiz, o qual sequer completou o 2º grau. Os cinco entrevistados são proprietários dos supermercados. Vale ressaltar que são eles próprios que administram as lojas,

entretanto, aqueles que possuem uma estrutura maior dependem de funcionários para gerenciar setores específicos existentes dentro do próprio supermercado.

Já o quadro 2 apresenta o regime de tributação dos supermercados aos quais os proprietários entrevistados acima apresentados estão relacionados.

Quadro 2 - Perfil dos supermercados

Entrevistado	Porte do Supermercado	Regime Tributário
Miguel	Pequeno Porte/Microempresa ME	Simplex Nacional
João	Médio Porte/Empresa de Pequeno Porte EPP	Lucro Real
Pedro	Médio Porte/Sociedade Empresária LTDA	Lucro Real
Luiz	Médio Porte/Sociedade Empresária LTDA	Lucro Real
Humberto	Pequeno Porte/Microempresa ME	Simplex Nacional

Fonte: Elaborado pelo autor.

Ao observar o quadro 2 percebe-se que três dos supermercados dos gestores entrevistados estão inscritos no Lucro Real e outros dois no Simplex Nacional. Vale ressaltar que esta informação foi destacada, visto que a depender do regime de tributação a empresa poderá demandar de uma quantidade maior de serviços contábeis.

SATISFAÇÃO DOS GESTORES DE SUPERMERCADOS COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS POR SEUS CONTADORES

Para medir o grau de satisfação dos gestores com relação aos serviços contábeis prestados pelos seus contadores, buscou-se entender num primeiro momento, se a contabilidade destes é feita por escritórios terceirizados ou por um departamento da própria empresa. Neste quesito, os gestores foram unânimes ao afirmar que possuem contabilidade terceirizada. “Terceirizada. Como eu comprei a empresa já em funcionamento, mantive o contador” (Miguel).

Terceirizada. Desde quando nós começou já era terceirizada, aí depois nós pensou em colocar ela aqui dentro, mais questão de valor eu acho que não compensa ainda não sabe, é porque nós paga, o valor que que nós paga aqui não dá pra pagar porque vai gastar no mínimo uns dois funcionários, tem que ter um contador formado e pelo menos mais um ajudante, é porque lá eles faz pra nós a questão do trabalhista tudo, faz contábil e trabalhista tudo, acerto de funcionário agora não tá acertando no sindicato mais, mais antes eles iam lá no sindicato, então tudo em quanto há de funcionário eles tomavam conta de tudo também e toma ainda. [...] o custo, porque aí num da pra nós arrumar funcionário pelo mesmo preço que nós paga eles, uns dois funcionários, contador formado mais um ajudante ainda. (Pedro)

Um dos gestores acrescentou que apesar da sua contabilidade ser terceirizada, tem um departamento dentro da empresa, o qual promove uma contabilidade informal.

A minha contabilidade é terceirizada e interna ao mesmo tempo. Eu tenho uma moça que trabalha comigo e ela é formada em contabilidade e tem uma outra pessoa que é formada em Sistema de Informação, aí ela vira o computador de perna pra cima né,

são quatro que trabalham aqui, aí faz tudo prontinho, só enviam pra contabilidade, só confirmam se tá tudo certinho e tá ok. (Luiz)

Após análise dos depoimentos ilustrados acima, percebe-se que dois fatores definem o motivo da contabilidade das empresas dos gestores estudados serem terceirizadas. Observa-se que o fator preponderante é o elevado custo do serviço contábil próprio. Thomé (2001) afirma que quando surgiu o termo terceirização de prestação de serviços, a contabilidade já mantinha esta prática e as empresas que optavam pela terceirização visavam justamente os custos uma vez que os honorários contábeis eram mais baixos que manter uma contabilidade interna.

Buscou-se verificar também há quanto tempo o contador atual presta serviços para os supermercados. Neste questionamento, todos os gestores explicaram ter seus contadores como prestadores de serviços desde a fundação da empresa. “Há vinte anos é o mesmo. [...] no final de ano faz vinte, então desde que eu vim para Patos ele faz minha contabilidade” (Luiz).

“Desde quando eu fundei, então ficou uns seis meses só na mão de outro [...] seis meses na mão de um contador aqui de Patos aí esse contador nosso, ele é do (sua cidade natal) também, aí ele veio pra cá e eu peguei e passei pra ele” (João).

Com os depoimentos é possível afirmar que existe certa fidelidade entre os entrevistados e seus respectivos contadores. Prova disso é o tempo em que estes profissionais prestam serviços os entrevistados. Neste aspecto, Zeithaml (2014) enfatiza que um serviço de qualidade gera clientes leais, os quais muito dificilmente promoverão alterações na escolha de prestadores de serviços.

Os gestores também foram questionados se já pensaram em mudar de contador. Sobre isso, os mesmos foram unânimes ao afirmar que não. Relataram, inclusive não ter sequer imaginado em mudar de contador. Todos afirmam que as competências dos profissionais fazem com que a fidelidade a eles se mantenha. “Não. Por se tratar de um profissional muito competente e amigo” (Miguel).

Não. Nunca pensei não. É porque nosso contador é sempre muito rigoroso com as coisas, então nunca trouxe problema pra nós. [...] na época que passamos pro lucro real, não tinha ninguém aqui em Patos que fazia o lucro real. Aí ele falou não que podia deixar que ele iria estudar e faria o serviço. Aí ele contratou mais funcionários, aprendeu sobre o lucro real, engrenou e pronto. (Pedro)

Tais depoimentos evidenciam que a qualidade do serviço prestado e a amizade existente entre gestor e contador tem garantido o sucesso desta relação. Sendo assim, tais depoimentos reforçam ainda, o pensamento de SEBRAE (2016) o qual diz que a maneira ideal de atingir a satisfação do cliente é por meio a presença intensa junto aos mesmos.

Buscando entender o quão os gestores e departamento contábil se relacionavam, procurou entender dos gestores como se dava tal relacionamento. Neste quesito, os cinco entrevistados ilustraram um bom relacionamento com seus contadores, transmitindo a sensação de amizade e muita segurança nesta relação profissional. “Dez! Total confiança que eu tenho nele” (João). “Tudo que eu preciso ele me atende, eu ligo e ele resolve meus problemas quando tem, tranquilo, boa relação” (Humberto).

Dentre os vários adjetivos utilizados para retratar a relação gestor / contador um termo muito utilizado foi a confiança na resolução das demandas. Neste aspecto, vale ressaltar que um cliente com expectativas atendidas possui grandes chances de solicitar novamente o produto ou serviço (SEBRAE, 2016).

A fim de verificar se tal relacionamento acontece presencialmente, questionou-se aos gestores com que frequência os contadores visitavam a empresa e se os mesmos viam tais visitas como importantes no processo de gestão e tomada de decisões. Os relatos dos entrevistados apresentaram que os contadores visitam as empresas conforme a necessidade.

Neste sentido, verificou-se que não há visitas periódicas.

[...] quando tem alguma orientação que ele precisa fazer ao pessoal ele vem na empresa. [...] todo mês tem, passa o que tem de erro, que tem que ser mudado, o que mudou na legislação [...]. [...] muitas vezes a gente não tem tempo de ficar recebendo o contador, sendo que se ele chegar aqui pra conversar comigo eu vou passar ele pras meninas, pras funcionárias, que essa parte de lançamento de notas, essa parte fiscal eu deixo com elas. (João)

Dentre os entrevistados, apenas um relatou que seu contador não visita. Reforçou ainda que esta não é uma imposição do contador e sim dele. Tal decisão segundo o mesmo gestor é por acreditar que no escritório de contabilidade tem mais privacidade para discutir assuntos relacionados a parte contábil da empresa. “Não visita. Por se tratar dos números da empresa, prefiro discuti-los em seu escritório discretamente” (Miguel).

Diante dos depoimentos supra apresentados percebe-se ser notório a importância do contato pessoal entre os profissionais gestores e contadores, independentemente do local em que ocorrem. Isso, pois transpassa segurança para os gestores. Sendo assim, torna-se possível afirmar que um escritório contábil que mantém um relacionamento contínuo e saudável com seus clientes, acabam gerando um valor inestimável na percepção dos seus clientes.

Com o apontamento de elevados níveis de confiança listados nos parágrafos anteriores verificou-se também se os departamentos contábeis participavam de alguma forma no processo decisório dos supermercados. Diferente do esperado, nesta questão, a maioria dos entrevistados explicaram que seus departamentos contábeis não participam das decisões administrativas/empresariais. “O contador não participa das decisões. Se eu for lá e perguntar pra ele alguma coisa contábil, o que é melhor, aí ele me dá ideia, mais ele não vem na empresa dar palpite nenhum não” (Pedro).

Diferente dos demais, um dos gestores entrevistados relatou que o contador tem uma participação nas decisões da empresa. “O contador tá sempre ajudando. Esses dias, eu queria comprar e não tinha saldo de caixa, aí eu fui lá e conversei com ele” (Luiz).

Ao analisar os depoimentos acima, percebe-se que o contador tem a sua parcela na participação das decisões na empresa, ainda que indiretamente (como conselheiro). Neste aspecto, Marion (2003) explica que é de suma importância que a parte contábil participe ativamente das tomadas de decisões. Isso em virtude de que trata de um profissional que está diretamente ligado as informações da empresa, ou

seja, que tem a capacidade de fornecer uma excelente assessoria aos gestores de supermercados, por exemplo. Crepaldi e Crepaldi (2017) ainda complementam que em um cenário de intensas mudanças, os controles adequados, seguidos de informações relevantes são fundamentais para a manutenção das empresas no mercado.

Sobre os serviços prestados pelos profissionais contábeis, foi questionado aos gestores se seus contadores apresentavam, ao final do ano letivo, os demonstrativos contábeis (Balanço Patrimonial, DRE e Balancete) e o quão consideram estes demonstrativos importantes. Os entrevistados informaram de forma unânime que recebem de seus contadores os demonstrativos contábeis. “Apresenta todos os demonstrativos. Apresenta inclusive um relatório com tudo que eu vendi” (João).

Já quanto a importância dada aos demonstrativos citados, os gestores reconheceram os mesmos como fundamentais gestão do negócio, principalmente, quando se pretende tomar decisões. “Bom, a importância é o resultado positivo ou negativo. Independente do que foi, é feito um estudo para se adequar e tomar novas medidas” (Miguel).

Ajuda a tomar decisão né, por exemplo, a questão dos impostos. Da pra saber em qual tributação que vai ficar, aí dá pra decidir. Sem as demonstrações não tem como decidir né. Auxilia porque lá tem a teoria e aqui tem a prática, aí você vai casar pra ver se está dando certo né. (Pedro)

É indiscutível o quanto os demonstrativos contábeis são importantes para a tomada de decisões dos gestores. Por isso, Silva (2017) esclarece que estes profissionais devem ter acesso a estes documentos, visto que permitem uma análise de períodos anteriores, os quais poderão ser comparados com os dados atuais e possíveis projeções futuras.

Entretanto um entrevistado relatou não dar importância aos resultados dos demonstrativos. “Eu não levo muito em conta não, porque como eu sou uma empresa de pequeno porte então eu num levo muito em conta esses dados contábeis não, porque na minha tomada de decisão elas num tem muita influência não” (Humberto).

Por fim perguntou-se aos gestores qual nota dariam aos seus contadores, bem como o que os mesmos poderiam melhorar no atendimento as empresas. As notas variaram de 8 a 10. “Dez! Por sempre me atender bem e resolver meus problemas no menor tempo possível” (Miguel). “Uns oito né, ele é muito prestativo, me atende bem, o que eu preciso ele resolve, solicito e ele e me atende” (Humberto).

Ah, vamos colocar aí uns nove, porque nunca teve problema com fiscalização por culpa do contador. Está na empresa há mais de vinte anos e nunca teve fiscalização por culpa de contador [...]. Ele é muito rigoroso com as coisas sabe, é muito certo nas datas. Não deixa passar da hora das coisas, porque tudo tem hora certinha. O contador o mês inteiro, todo dia tem uma data. (Pedro)

Percebe-se que as notas apontadas aos escritórios dos supermercados foram consideravelmente altas. Conceição (2002) relata que a valorização dos talentos humanos é um dos pontos fortes da terceirização, por proporcionar a possibilidade de um compromisso maior com a organização na busca por resultados mais sólidos.

Já com relação as sugestões de melhoria nos serviços os entrevistados mostraram mais uma vez estarem satisfeitos ao não sugerirem mudanças nos departamentos contábeis. “Não digo mudanças, que continue atualizado e sendo sempre eficiente” (Miguel). “Não tenho sugestões. Eu acho que ele trabalha quase que cem por cento. O máximo que ele dá conta (João).

Para Thomé (2001) é fundamental que as empresas contábeis possuam uma estrutura de qualidade, desde instalações, equipamentos e mão de obra de qualidade para atender todos os clientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise dos resultados é possível concluir que todos os gestores se encontram consideravelmente satisfeitos com seus departamentos contábeis, os quais são terceirizados. Isso é perceptível, visto que existe uma boa relação entre os gestores e contadores. O contato pessoal entre os mesmos acontece de acordo com as necessidades de cada comércio, o que proporciona um equilíbrio na relação de ambas as partes, uma vez que nenhum ultrapassa os limites do outro.

Apesar de não manterem contato pessoalmente com os contadores com certa periodicidade, os gestores se encontram amparados pelos demonstrativos contábeis fornecidos pelos contadores. Eles colaboram com a tomada de decisões destes profissionais ao apresentar questões contábeis e financeiras da organização. Ademais, verificou-se ainda que a pontuação dada aos contadores é consideravelmente alta, o que configura que os profissionais gestores de fato estão satisfeitos com os serviços prestados.

Torna-se importante mencionar a importância de pesquisas relacionadas à satisfação dos clientes usuários da contabilidade para com seus contadores. Isso, pois faz com que tais escritórios se desenvolvam ao terem acesso aos resultados destas pesquisas.

Por fim, vale ressaltar ainda que o resultado encontrado na pesquisa diz respeito ao pensamento dos sujeitos nela estudados, não cabendo generalizações.

REFERÊNCIAS

ALVES, Revson Vasconcelos. **Contabilidade Gerencial**: livro texto com exemplos, estudos de caso e atividades práticas. São Paulo: Atlas, 2013.

CONCEIÇÃO, Maria da Consolação Vegi. **A terceirização e sua controvérsia jurídica**: uma leitura do caso da Volkswagen do Brasil. 2002. F. Monografia (em Direito) – Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo, São Bernardo do Campo, Sp. Nov. 2002.

CREPALDI, Silvio Aparecido, CREPALDI, Guilherme Simões. **Contabilidade Gerencial** - teoria e prática, 8.ed. São Paulo: Atlas, 2017.

DESIDÉRIO, Mariana. **As regras de ouro para deixar seu cliente satisfeito**. Disponível

em:

<<https://exame.abril.com.br/pme/as-regras-de-ouro-para-deixar-seu-cliente-satisfeito/>>. Acesso em: 06 mai. 2018.

DOS SANTOS, Marcelo. **4 dicas para o contador ser mais produtivo no atendimento ao cliente**. Disponível em: <<https://contadores.contaazul.com/blog/4-dicas-contador-produtivo-atendimento-cliente>>. Acesso em: 06 mai. 2018.

MANES, Gabriel. **Terceirização contábil: vantagens e desafios**. Disponível em: <<http://contaazul.com/contabilidade/blog/terceirizacao-contabil/>>. Acesso em 22 abr. 2018.

MARCONI, Marina Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**, 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARION, J. C. **Contabilidade Empresarial**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade De Custos**. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, Sérgio Pinto. **A Terceirização e o Direito do Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2001.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**, 4. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

PEREIRA, Renée. **Falta de mão de obra qualificada no Brasil se agrava**. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/economia/falta-de-mao-de-obra-qualificada-no-brasil-se-agrava/>>. Acesso em: 06 mai. 2018.

SAMPIEIRI, HERNANDEZ, Roberto, COLLADO, Carlos Fernández, BAPTISTA LUCIO, María Pilar. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, Roberto dos. **Introdução à Contabilidade: noções fundamentais**. São Paulo: Saraiva, 2002.

SEBRAE MERCADOS. **A satisfação do cliente em foco**. Disponível em: <<http://www.sebraemercados.com.br/a-satisfacao-do-cliente-em-foco/>>. Acesso em 22 abr. 2018.

SEBRAE NACIONAL. **Conheça fatores que determinam a satisfação do seu cliente**. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/conheca-fatores-que-determinam-a-satisfacao-do-seucliente,21a46f65a8f3a410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 22 abr. 2018.

SILVA, Alexandre da. **Estrutura, Análise e Interpretação das Demonstrações Contábeis**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

THOMÉ, Irineu. **Empresas De Serviços Contábeis: estrutura e funcionamento**. São Paulo: Atlas, 2001.

ZEITHAML, Valarie A. **A Excelência Em Serviços**. Como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes. São Paulo: Saraiva, 2014.