

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

QUALIDADE EM SERVIÇOS CONTÁBEIS: UM ESTUDO DE CASO

QUALITY ACCOUNTING SERVICES: A CASE STUDY

Gelson Dalenogare, Julio Cezar Mairesse Siluk

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo avaliar os serviços prestados por um escritório contábil na cidade de Santiago-RS, propondo melhorias na organização do trabalho baseado na metodologia da gestão da qualidade. Os procedimentos utilizados para alcançar esse objetivo foram à coleta de dados referente à pesquisa de satisfação dos clientes, análise da execução dos trabalhos desenvolvidos pela empresa, avaliação da metodologia utilizada na prestação de serviços contábeis, verificação dos processos e procedimentos utilizados na prestação de serviços de contabilidade, consultoria, assessoria e treinamento. Foram realizadas visitas técnicas na empresa para a observação da estrutura física das instalações, produtos e serviços oferecidos, equipamentos e tecnologias disponíveis como software e sistemas contábeis. No decorrer da prática profissional foram efetuadas reuniões periódicas com o responsável imediato pela empresa, no departamento contábil e fiscal, no setor de atendimento aos clientes e capital humano, onde foram avaliados os procedimentos utilizados. Concluí-se que a empresa é capaz de adequar a prestação de seus serviços de contabilidade aos padrões exigidos pelo mercado, baseados na gestão da qualidade.

Palavras-chave: qualidade em serviços – contabilidade - gestão

ABSTRACT

The present work aims to evaluate the services provided by an accounting office in the city of Santiago-RS, proposing improvements in the Organization of work based on the methodology of quality management. The procedures used to achieve that goal were to collect data relating to the customer satisfaction survey, analysis of the implementation of the work developed by the company, evaluation of the methodology used in the provision of accounting services, verification of the processes and procedures used in providing accounting services, consulting and training. Technical visits were carried out at the company for the observation of the physical structure of facilities, products and services, equipment and technology available as software and accounting systems in the course of professional practice are carried out periodic meetings with the responsible immediately by the company, in accounting and fiscal Department, customer service and human capital, where they were assessed the procedures used. I concluded that the company is able to tailor the provision of accounting services to the standards required by the market, based on quality management.

Keywords: accounting-services quality - management

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A Gestão pela Qualidade está se tornando um requisito obrigatório no cotidiano das organizações. As crescentes exigências atualmente verificadas no mercado globalizado e altamente competitivo fazem com que cresça o movimento de conscientização nas empresas, visando constante aprimoramento nas funções que desempenham.

As empresas prestadoras de serviços não estão imunes a essa premissa, desta foram, necessitam qualificar seus métodos de trabalho, em vista do contínuo crescimento e aperfeiçoamento da filosofia e dos métodos pelos quais se apóiam para atender as exigências que o mercado lhes impõe, diante da diversidade de oferta e procura na prestação de serviços com qualidade.

A empresa em questão, no intuito de fazer frente a essas exigências, está buscando adequar os seus métodos de trabalho baseando-os na gestão da qualidade, objetivando aperfeiçoar a prestação de seus serviços contábeis, o enriquecimento da satisfação de seus clientes e colaboradores. Essa preocupação com a gestão da qualidade começou a ter mais importância no momento em que se percebeu que os consumidores ficaram mais exigentes, buscando serviços cada vez mais qualificados.

Diante desse desafio, a qualidade em serviços contábeis, entendida não apenas como meio de fornecer informações, mas sim com um sentido mais amplo, fornecendo subsídios capazes de embasarem a tomada de decisão oportunizando assim, crescimento, qualificação dos métodos operacionais e gerenciais da organização, tornando-a mais competitiva.

REVISÃO LITERÁRIA

ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS

A administração de serviços enfoca a organização de forma global considerando a qualidade do serviço como o principal fator de sucesso da empresa. A qualidade em serviços pode ser considerada uma ferramenta tanto quanto uma questão fundamental no gerenciamento da qualidade, (BROCKA, 1994).

A importância crescente do setor de serviços está cada vez mais evidente em função da urbanização das populações, do aumento da qualidade de vida e mais tempo de lazer da introdução de novas tecnologias. Há necessidade de estratégias para competir nos mercados em forma do atendimento excelente, personalizado, qualidade nos serviços, atenção aos custos, definição de um segmento do mercado.

De acordo com Giansi (1994), o setor de serviços, nos países desenvolvidos, ocupa posição de destaque na economia. O que não se motiva diferente nos países em desenvolvimento, inclusive no Brasil, que vem evidenciando a importância dos serviços, onde estão englobadas as atividades de comércio de mercadorias, transportes e comunicações, atividades sociais, prestação de serviços e administração pública.

Conforme Fitzsimmons (2000), algumas empresas de serviços se diferenciam dos concorrentes, oferecendo garantias de serviço. Totalmente ao contrario da garantia de produto, que promete reparar ou substituir o item com defeito. Pois, as garantias de serviços, normalmente oferecem aos clientes insatisfeitos, reembolso, desconto ou serviços gratuitos. Um benefício oculto gerado pela garantia é o retorno proporcionado pelo cliente em matéria de informações.

Pois, com a garantia, eles têm motivo e incentivo para conversar com a empresa, em vez de falar somente com os amigos sobre os problemas ali enfrentados, sem que sua satisfação pelos serviços oferecidos seja afetada, gerando assim, uma insatisfação.

A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado, quando este excede a expectativa, o serviço é percebido como de qualidade excepcional, (FITZSIMMONS, 2000)

PAPEL DOS SERVIÇOS NA ECONOMIA

Os serviços estão no centro da atividade econômica de qualquer sociedade. Os serviços são absolutamente indispensáveis para que uma economia possa funcionar e melhorar a qualidade de vida. Conforme Cobra (2001), ressalta a importância dos serviços na economia e a perspectiva de crescimento da participação no Produto Interno Bruto (PIB), dos países emergentes em desenvolvimento como é o caso da América Latina.

O setor de serviços não só facilita como torna possíveis as atividades de produção de bens, tanto do setor extrativista como manufatureiro, sendo que os serviços são a força vital para a atual mudança rumo à economia globalizada, (FITZSIMMONS, 2000)

CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Uma classificação dos serviços pode ajudar na organização da nossa discussão sobre administração de serviços e quebrar as barreiras da indústria com a troca de conhecimentos. Para empresas profissionais, a programação de uma consultoria é similar ao planejamento de uma defesa jurídica ou à preparação de uma equipe médica para uma cirurgia de coração, (FITZSIMMONS, 2000)

As lojas de serviços permitem maior personalização, pois seus clientes de serviços de massa receberão um serviço não diferenciado, mas aqueles que recorrerem a um serviço profissional receberão atenção individual de especialistas altamente treinados, (CHASE e GARVIN, 1989)

SERVIÇOS CONTÁBEIS

A contabilidade surge da necessidade do homem controlar os seus bens, dando ênfase à essência dos fatos, o patrimônio, sendo a contabilidade do controle econômico.

É claro que a contabilidade teve evolução relativamente lenta até o aparecimento da moeda. Na época da troca pura e simples de mercadorias, os negociantes anotavam as obrigações, os direitos e os bens perante terceiros, porém, obviamente, tratava-se de um mero elenco de inventário físico sem avaliação monetária, (IUDICÍBUS, 2000).

A contabilidade é a base das estatísticas, que permitem mapear a realidade econômica do País. Sem a contabilidade, inexistiria lastro para cálculo e cobrança de impostos. O contador tem sido chamado o grande responsável pela administração fazendária, que identifica e qualifica o fato gerador, calcula os tributos, desempenhando a obrigação tributária, de importante interesse público, que justifica e legitima a regulamentação da profissão contábil, conforme Revista Brasileira de Contabilidade (RBC, 1994).

O contador desempenha função relevante na análise e aperfeiçoamento da ética na profissão contábil, pois sempre está às voltas com dilemas éticos nos quais deve exercer, na plenitude de sua sabedoria, seu papel de profissional independente. (LISBOA, 1997, p. 64).

O código de ética profissional dos contabilistas especifica alguns tipos de trabalhos que são privativos dos contadores, como áreas de atuação, entre outras, contabilidade privada ou pública, perícia contábil, auditoria interna ou independente, controladoria, consultoria, ensino de contabilidade, (LISBOA, 1997).

Por força da profissão, o contabilista lida diariamente com aquele que é apontado como um dos bens mais preciosos de uma economia, a informação, e, normalmente, informação relacionada com negócios pertence a terceiros. Tal fato, é suficiente para demonstrar que esse profissional coloca à prova seus valores éticos, além de fornecer um serviço onde a qualidade deve estar intrínseca, (LISBOA, 1997).

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

Numa economia global, a qualidade não pode ser algo bonito, mas o preço necessário de admissão ao mercado. Para isso, a empresa deverá ter uma visão de futuro, estar aberta, ser flexível para adotar novas filosofias e reconhecer as novas oportunidades que surgem neste mercado amplo e diversificado, (PALADINI, 1997).

Nunca houve antes exigência maior do mercado por produtos com qualidade consistentemente superior nem oportunidades mais significativas para o projeto, fabricação e venda do produto com qualidade verdadeiramente superior. Feigenbaum (1994, p.56).

O gerenciamento da qualidade é uma filosofia que tem finalidade de melhorar continuamente a produtividade em cada nível de operação e em cada área funcional de uma organização, utilizando todos os recursos financeiros e humanos disponíveis, sendo que é necessário melhorias sistemáticas e contínuas na qualidade dos produtos, serviços e na vida das pessoas, utilizando todos os recursos humanos e financeiros disponíveis, (BROCKA, 1994).

A melhoria é direcionada para satisfazer objetivos amplos, tais como custo, qualidade, visão de mercado, planejamento e crescimento da empresa. Uma definição que determina enorme compromisso e requer muito de quem se disponha a adotá-la, porque exige que tudo aquilo que, de uma forma ou de outra, possa contribuir para maior adequação do produto ou do serviço ao uso que dele se fará se deve ser desenvolvido, (BROCKA, 1994).

Qualidade Total é a filosofia de gestão que procura alcançar o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes/usuário em todos os processos de uma organização, (Manual PGQP/SEBRAE, 2000).

Adotar um sistema que contemple um Controle de Qualidade que inicie com a qualidade na fonte fornecedora, os estresses de qualidade na linha ou através da linha para os itens manufaturados, qualidade em serviços quando o serviço é executado, implica necessariamente na adoção da Gestão da Qualidade Total (GQT) através de um método gerencial que se fundamenta nos princípios de foco no cliente, administração participativa, decisões com base em fatos e dados, gerenciamento de processos e aperfeiçoamento. (BROCKA, 1994).

De acordo Aguiar e Macedo (XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2002) recentemente é que o conceito de Qualidade surgiu como função de gerencia formal. Em sua forma original, era relativa e voltada para a inspeção. Hoje, as atividades

relacionadas com a qualidade se ampliaram e são consideradas essenciais para o sucesso estratégico.

Complementam dizendo que até o final da década de 40, o produto era o ponto de aglutinação de todos os esforços orientados no sentido de lhe agregar qualidade. Essa foi a era da inspeção, do controle da qualidade, e a estatística foi a principal ferramenta utilizada no decorrer da década de 40. Nas décadas de 50,60 e 70, o processo passou a ser o ponto principal das atenções, sem que, contudo, o produto tenha saído de cena. Nas décadas de 80 e 90, cresceu no meio empresarial a consciência de que tão ou mais importante do que produzir com qualidade, é oferecer ao cliente o que ele deseja, é atender às suas necessidades. Assim, o cliente, como o “parceiro” mais importante do negócio, passou a ser o foco das atenções.

Alguns determinantes em relação à percepção da qualidade em serviços faz-se necessário, tais como: confiabilidade que envolve coerência no desempenho e constância; rapidez de resposta que diz respeito à disposição e à rapidez dos colaboradores para fornecerem o serviço; competência significando possuir habilidades e o conhecimento necessário; acesso envolvendo facilidade de abordagem e de contato; cortesia que envolve boas maneiras, respeito, consideração e contato amigável do pessoal; comunicação que significa manter os clientes informados em linguagem que possam compreender, bem como ouvir os clientes; credibilidade envolvendo confiança, crédito, honestidade e envolvimento com os interesses do cliente; segurança que é estar livre de perigos, riscos ou dúvidas; compreender/conhecer o cliente envolvendo fazer um esforço para compreender as necessidades do cliente; e tangíveis que incluem evidência física do serviço, devam ser observados em função de sua relevância.

Neste contexto, deverá ser dado o enfoque de humanizar a organização, por força da necessidade de que o clima, ambiente de trabalho, esteja em harmonia, uma vez que a prestação de serviços é alicerçada no desempenho humano e prestar bons serviços depende da qualidade desse desempenho. Assim, aperfeiçoar serviços é aperfeiçoar desempenho humano, o que é possível, principalmente, através do treinamento.

Assim, é necessário que as necessidades e expectativas dos clientes sejam comunicadas e mostradas, afim de que se acredite, sinceramente, que elas podem e devem ser satisfeitas. Normalmente as empresas não conseguem fazê-lo, por suporem que seu pessoal já sabe do que os clientes necessitam. Para tanto é que se torna essencial o bom treinamento, a fim de transformar a empresa de modo a atender ao cliente, permitindo, assim que as pessoas adotem e sustentem o método adequado de conduta no trabalho, e de forma rápida e eficiente.

A necessidade e importância da padronização dos processos para produção de produtos e serviços e do próprio trabalho têm sido enfatizada para assegurar a qualidade dos produtos e serviços através da documentação do fluxo de trabalho, publicando os padrões de trabalho e trabalhando de acordo com os padrões. O padrão é o instrumento básico para o gerenciamento da rotina do trabalho diário, indicando a meta (fim) e os procedimentos (meios) para a execução dos trabalhos, de tal maneira que cada um tenha condições de assumir a responsabilidade pelos resultados de seu trabalho.

No processo de avaliação do serviço, os clientes utilizam métodos comparativos de análise entre suas expectativas e suas percepções. No entanto, levando-se em conta que as necessidades atendidas são importantes para formar as expectativas futuras, a longo prazo as expectativas tendem a estar mais próximas das suas necessidades porque podem modificar-se e tornarem-se diferentes à medida que os fornecedores se capacitam para melhor atendê-las.

TÉCNICAS E FERRAMENTAS

Os modelos da Qualidade têm uma estrutura teórica consistente. De fato, a efetiva adequação da Qualidade Total será possível após o desenvolvimento de técnicas que, pela

simplicidade, facilidade de utilização e obtenção de resultados imediatos e notáveis, mostraram que a Qualidade Total podia passar da teoria para a prática, (PALADINI, 1997).

Assim também como a própria noção da Qualidade, as técnicas evoluíram nos últimos anos, para a simples compreensão, fácil manipulação, embora pareçam complexas pela sua abrangência e diversidade de informações requeridas para o seu funcionamento, (PALADINI, 1997).

O conjunto de técnicas da Qualidade Total envolve as ferramentas, que são dispositivos, procedimentos gráficos, esquemas de funcionamento, mecanismos de operação, enfim, métodos estruturados para viabilizar a adequação dos métodos de trabalho, (PALADINI, 1997).

Cada ferramenta refere-se a uma área específica do projeto ou, do funcionamento do sistema da qualidade ou, da avaliação de seu desempenho. Dispõe de ênfase específica, que pode determinar previsões diante de seu desenvolvimento, análise da ação de concorrentes em uma mesma faixa de mercado ou, ainda, como melhor atender a um grupo de consumidores, (PALADINI, 1997).

FERRAMENTAS TRADICIONAIS

Considera-se usualmente como ferramentas tradicionais àquelas de desenvolvimento ocorrido há mais tempo ou aquelas importadas de outras ciências ou áreas de conhecimento, (PALADINI, 1997).

Nota-se nestas ferramentas a forte ênfase para o Controle da Qualidade, com ações mais voltadas para avaliação da qualidade em processos e produtos, tais como:

- O Diagrama de causa-efeito, também conhecido como gráfico de espinha de peixe, trata de um instrumento voltado para a análise de processos produtivos, onde o eixo principal mostra um fluxo de informações e, as espinhas são informações secundárias ao processo sob análise;

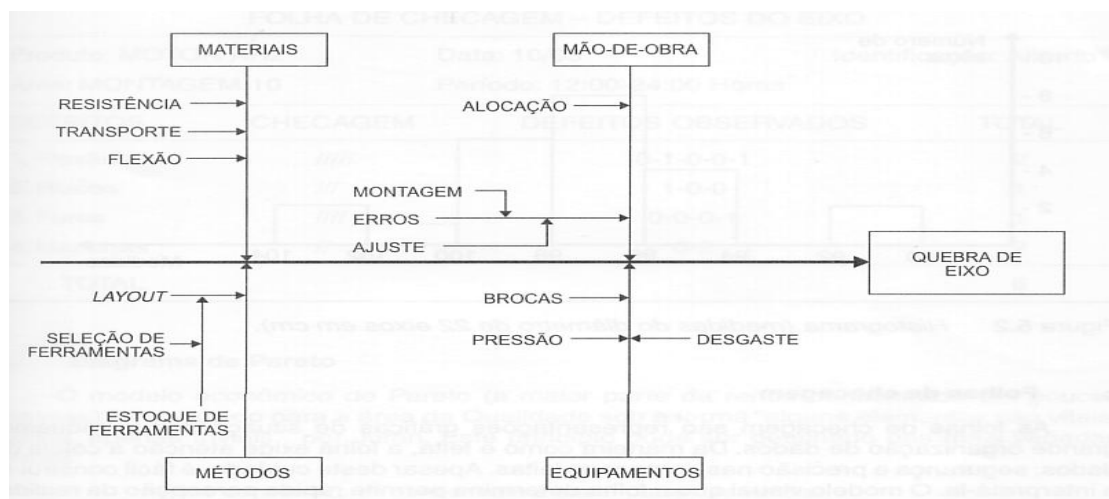


FIGURA 01 – DIAGRAMA CAUSA-EFEITO
FONTE: Paladini, p.69, 1997

- Os Histogramas são estruturas utilizadas para a representação de dados, ou seja, um sumário gráfico da variação de uma massa de dados;

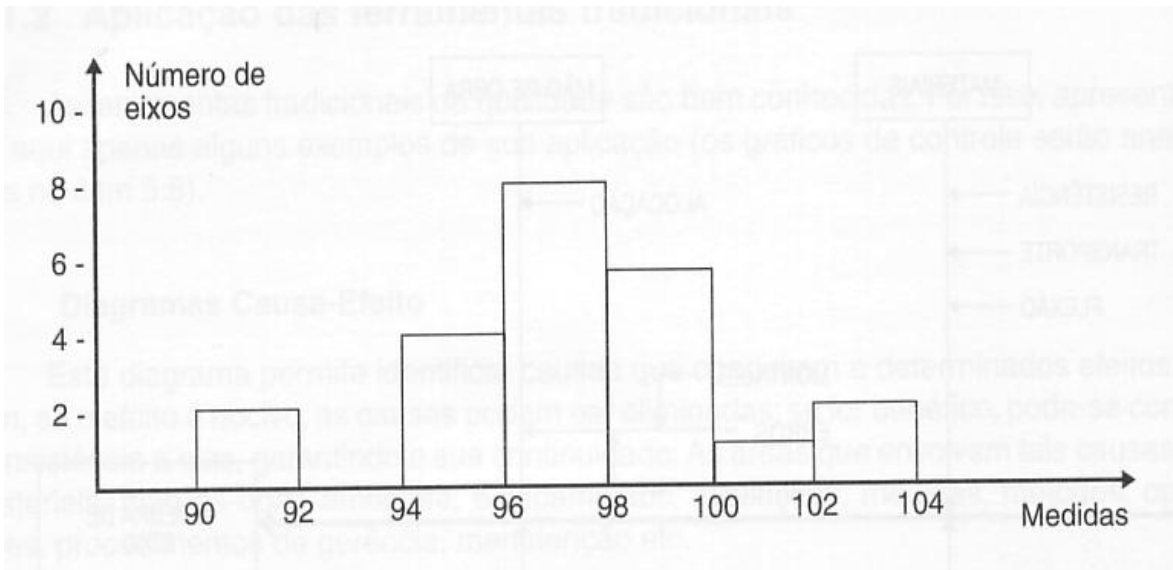


FIGURA 02 – HISTOGRAMA
 FONTE: Paladini, p.70, 1997.

- Os Gráficos de controle são modelos que especificam limites superiores e inferiores dentro dos quais, medidas estatísticas associadas a uma dada população;
- As Folhas de checagem são dispositivos usados para o registro de dados, estruturados conforme as necessidades de seus usuários;
- Os gráficos ou digramas de Pareto, são utilizados para classificar causas que atuam em um dado processo de acordo com seu grau de importância;

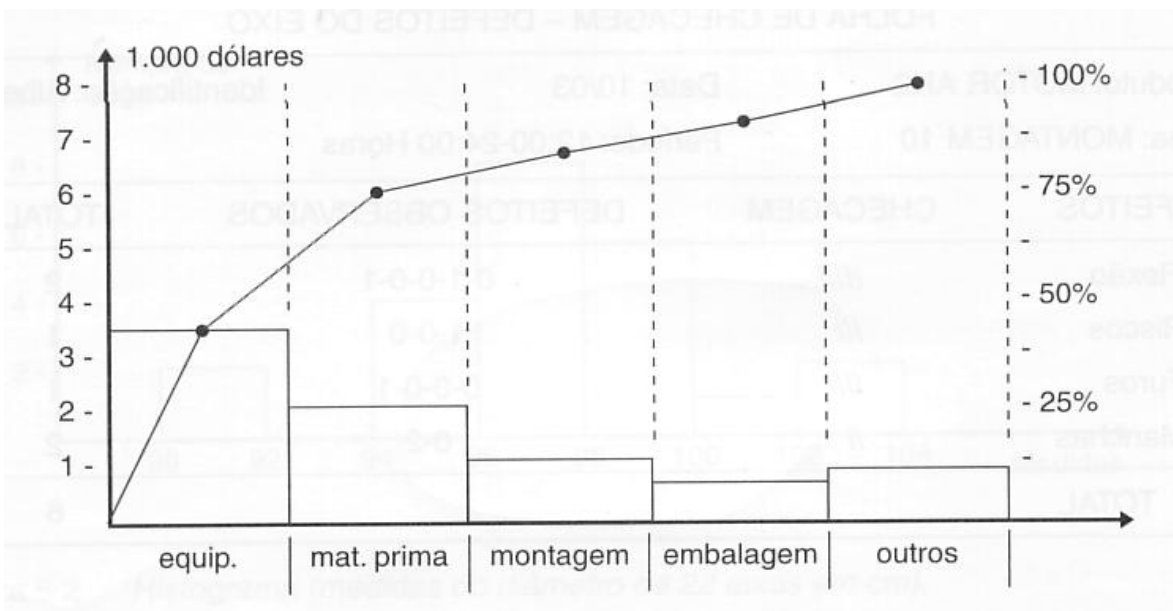


FIGURA 03 – GRÁFICOS DE PARETO
 FONTE: Paladini, p.72, 1997.

- Os Fluxogramas são representações gráficas das etapas pelas quais passa um processo e, como opera e os diagramas de dispersão: técnicas gráficas utilizadas para analisar as relações entre duas variáveis;

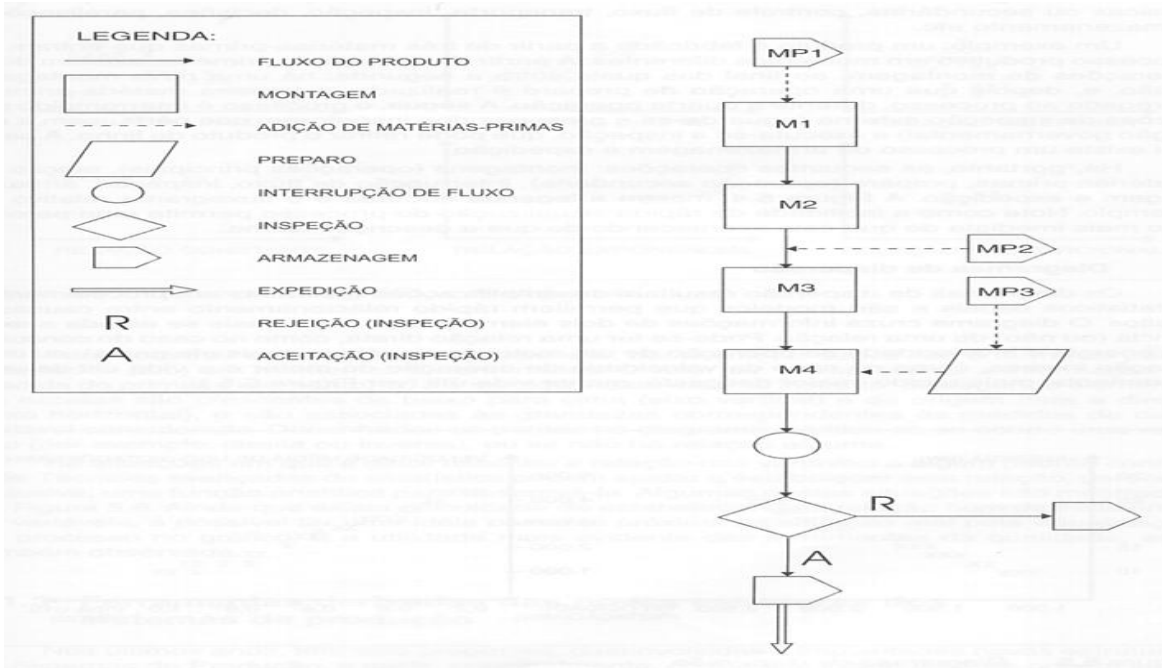


FIGURA 04 –FLUXOGRAMA
 FONTE: Paladini, p.73, 1997

E os Diagramas de dispersão , são técnicas gráficas para analisar as relações entre duas variáveis. Considera-se como independente a variável que faz a prognosticação e dependente, a variável a ser prognosticada ou, a ser pretida.



FIGURA 05 – DIAGRAMAS DE DISPEERSÃO
 FONTE: Paladini, p.75, 1997.

Segundo Paladini (1997), o desenvolvimento das novas ferramentas da qualidade começou nos anos 70, no Japão. É provável que seu início tenha ocorrido quando a Sociedade para o Desenvolvimento da Qualidade Total (STQD) tentou organizar as técnicas, estratégias e metodologias que as empresas no Japão, Estados Unidos e Europa estavam desenvolvendo.

Observa-se que a Qualidade Total adquiriu nova ênfase, qual seja o direcionamento da organização e dos seus usuários internos, para atender ao consumidor da forma mais abrangente possível. Fica, assim, evidenciada a idéia de que a otimização do processo não é um fim em si mesma, mas um meio de ampliar o pleno atendimento aos clientes e possíveis clientes em potencial, (PALADINI, 1997).

AS NOVAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE

O objetivo destas sete ferramentas é auxiliar seus usuários a entenderem o processo, para providenciar o meio de melhorá-lo. Na análise das novas ferramentas da qualidade, conforme Paladini (1997), pode-se destacar as seguintes ferramentas:

O Diagrama-matriz é a estrutura que organiza informações que representam ações, responsabilidades e atributos inter-relacionados, utilizando uma simbologia própria, que permite rápida visualização;

A Matriz de Análise de Dados é um arranjo de dados que facilita a análise das variáveis que intervêm em um processo;

O Diagrama Seta é uma ferramenta destinada a programar a execução de atividades. Sendo que, somente pode ser utilizado se todas as informações associadas à execução das atividades estão disponíveis e são confiáveis;

O Diagrama de Dependência mostra como causas e efeitos se relacionam, depois de definidos os fluxos lógicos dentre os quais as atividades se desenvolvem;

O Diagrama árvore é utilizado na determinação das relações entre necessidades e características destinadas a atendê-las, para que um objetivo possa ser almejado;

O Diagrama de Similaridade define níveis de similaridade entre informações relativas a um dado processo ou a um produto. Consiste em agrupar os dados disponíveis segundo relações de semelhança ou afinidade;

O Diagrama de Programação da Decisão é o modelo gráfico onde são esquematizadas possíveis decorrências de decisões relativas à solução de um problema, com o objetivo de eliminar a ocorrência de elementos inesperados ou minimizar sua influência no processo.

As novas ferramentas da qualidade, estão voltadas para otimização do processo e desenvolvimento de estratégias para determinar a forma mais adequada possível na busca de um dado objetivo.

BENCHMARKING

A prática do *benchmarking* tem cerca de meio século, parece ter começado na Segunda Guerra Mundial. Porém, suas origens são bem mais antigas, a idéia básica do *benchmarking* é definida como a fixação de objetivos em função de um referencial estabelecido, ou seja, de marcas já observadas, (FITZSIMMONS, 2000).

A medida da qualidade do desempenho de uma empresa pode ser realizada pela comparação com o desempenho de outras companhias reconhecidas como as melhores da categoria, um processo conhecido como *benchmarking*. (FITZSIMMONS, 2000, p. 254).

De acordo com Fitzsimmons (2000), a origem do *benchmarking* está associada, segundo seus criadores, a ensinamentos antigos dos chineses que estabeleciam a fórmula para superar inimigos, assim como as organizações trabalham estratégias diante a seus concorrentes, sejam empresas industriais ou de serviços, baseando-se em três pontos.

No primeiro momento deve-se conhecer bem o ramo em que se atua, quais são as organizações que detém a maior fatia do mercado. Observa-se os pontos fortes e potencialidades que cada um dispõe, seus pontos fracos, as lacunas que deixam ao interagir com o mercado. Oportunidade em que outras empresas podem atuar, conseguir seu lugar ao sol, principalmente, criar características próprias de atuação, diferenciando-se dos demais.

Quando alguém resolve entrar no mesmo espaço, é necessário avaliar sua potencialidade, assim é necessário criar novos espaços, atuando em áreas pouco exploradas e diversificando os produtos e serviços que a empresa dispõe hoje. É importante conhecer bem seu processo, suas operações, sua mão-de-obra e seu produto, para preservar seu poder de reação.

O terceiro fator é verificar qual o melhor, para isso, é necessário desenvolver as melhores técnicas, adquirindo os melhores equipamentos, treinar sua mão-de-obra, fixando o objetivo de ser o melhor sempre. O que significa, ter uma postura fixa em objetivos permanentes. Por isso, procurar ser o melhor é uma atividade permanente e contínua. É um esforço de toda a organização, de todas as pessoas que a integram.

CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Fundada em 2002, na cidade de Santiago/RS, através de seu proprietário, o qual formou-se em Administração de Empresas, em 1985 e em Ciências Contábeis, em 1987, pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, e com pós-graduação em Desenvolvimento Gerencial, em 1995, pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI – Campus de Santo Ângelo.

A empresa foi constituída em função da exigência do Serviço Brasileiro de Apoio as Micros e Pequenas Empresas (SEBRAE/RS), uma vez que já prestava consultorias como profissional autônomo, surgindo a necessidade de estar vinculado a uma instituição jurídica, a fim de exercer normalmente as suas atividades ligadas a Consultorias realizadas desde o ano de 1986.

Em janeiro de 2003, a empresa estabelece parceria com renomado escritório de contabilidade de Santa Maria-RS, com o intuito de oferecer um produto mais qualificado na prestação de serviços contábeis, começando a contar com a marca e a qualidade na prestação de serviços contábeis já consolidados.

Em função da parceria, a empresa passou a prestar um trabalho diferenciado na área de atuação contábil, utilizando todo o *Know How* da empresa parceira, sendo esta, a primeira empresa de prestação de serviços contábeis a conquistar a Medalha de Bronze do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade – PGQP, no ano de 2002 e, o Prêmio Talentos Empreendedores do SEBRAE, em 2002.

ANÁLISE DA PESQUISA

Foi realizada uma pesquisa para avaliar a satisfação e qualidade com os clientes, dos serviços prestados pela empresa, conforme questionário, onde 100% dos clientes entrevistados responderam a pesquisa, no qual, foram avaliados 11 itens com seus respectivos níveis de satisfação.

A rapidez no atendimento, bem como, a sua eficiência e solução de problemas, são fatores decisivos na prestação de um serviço diferenciado aos seus clientes. Sendo que, 12,5% (Gráfico 01), dos clientes entrevistados, definem este item como muito bom, 50% expressaram-se como bom. Porém, 37,5% não estão totalmente satisfeitos, conceituando-o como regular, o que mostra, que se deve fazer um trabalho mais aprofundado, melhorando o nível de satisfação para com os clientes, avaliando as causas da insatisfação.

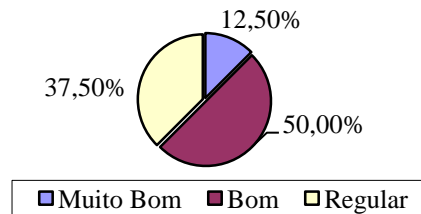


GRÁFICO 01: RAPIDEZ NO ATENDIMENTO/EFICIÊNCIA/SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

FONTE: Pesquisa do acadêmico.

A educação é o passaporte para o mundo, assim como, a cortesia e a simpatia são princípios fundamentais e preponderantes que marcam a relação entre colaboradores, clientes, parceiros e empresa. Pois, a pesquisa revelou: que 62,5% (Gráfico 02), consideram este princípio muito bom e 37,5% declararam como bom.

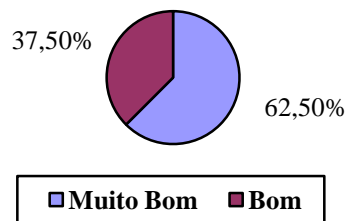


GRÁFICO 02: CORTESIA, EDUCAÇÃO E SIMPATIA

FONTE: Pesquisa do acadêmico.

A assessoria é um serviço oferecido, sendo que se encontra em fase de aprimoramento, no intuito de respaldar as decisões a serem tomadas, dando ênfase à gestão estratégica de que o cliente necessita para competir no mercado global. Os resultados coletados mostram que o aprimoramento deve ser contínuo, com melhorias no processo de assessoria, já que, a maioria, 62,5% (Gráfico 03), consideram como sendo regular e, 37,5% como bom.

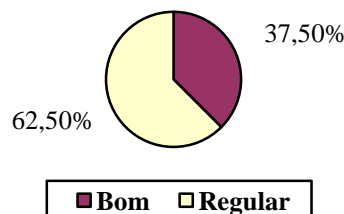


GRÁFICO 03: ASSESSORIA DE DIRETORES E COLABORADORES

FONTE: Pesquisa do acadêmico.

Toda a empresa que deseja propiciar aos clientes um serviço com qualidade, clareza e objetividade, está contribuindo e estimulando o crescimento empreendedor. Pois a empresa, prima pela objetividade em prestar um serviço que agregue valor às organizações, sendo que 25% (Gráfico 04), dos entrevistados, definem como muito bom, 62,5% como bom e 12,5% como regular.

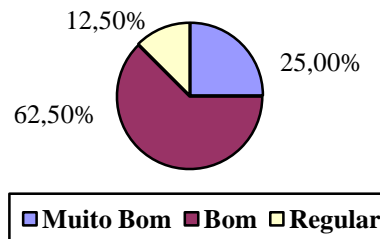


GRÁFICO 04: CLAREZA E OBJETIVIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

FONTE: Pesquisa do acadêmico.

A Consultoria In Company (CIC), foi uma ferramenta criada pela empresa, que visa determinar o rumo que as empresas devem seguir, apontando sugestões de melhorias em suas atividades para facilitar e viabilizar os processos de decisões a serem tomadas. Sendo que 25% (Gráfico 05), consideram como bom, 37,5% acham regular, porém, 37,5% não utilizam a CIC como ferramenta de suporte para auxiliarem a execução de suas atividades.

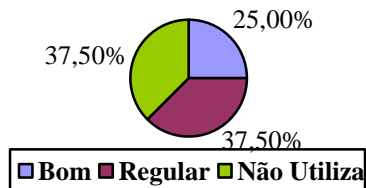
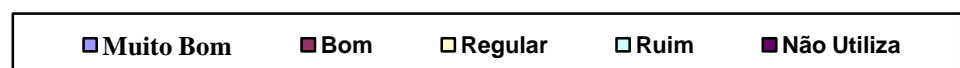
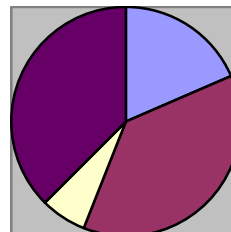


GRÁFICO 05: CONSULTORIA *IN COMPANY*

FONTE: Pesquisa do acadêmico.

A pasta Balancetes Mensais (BAM), é um dos principais produtos oferecidos, sendo então, um dos seus cartões de visita, pois a apresentação do BAM deve estar de acordo com o POP, assim como as informações contidas nele. Sendo que 18,5% (Gráfico 06), apontam como muito bom, 37,5% definem como bom, 6,5% como regular e 37,5% não utilizam, serviço este então poderia ser mais enfatizado.



Entre os controles internos, o fluxo de caixa equipara-se ao controle de entradas e saídas, receitas e despesas, provenientes de seus negócios. Assim, disponibiliza aos clientes, um Fluxo de Caixa Projetado, onde o próprio cliente poderá implantar em seus sistemas de

controles internos. É uma forma de auxiliar o empresário no desempenho de suas atividades. Sendo que 10% (Gráfico 07), consideram este item como muito bom, 50% como bom, 22,5% como regular e 37,5% não utilizam.

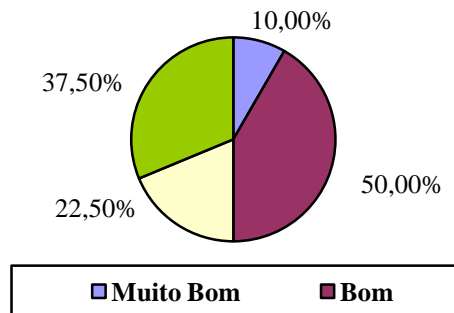


GRÁFICO 07: FLUXO DE CAIXA
FONTE: Pesquisa do acadêmico.

Não tão somente a aparência e padronização são importantes se não houver uma conciliação com um marketing ofensivo, por isso a empresa está desenvolvendo um trabalho para firmar parceria com os clientes e a sociedade, para manter uma postura ética, almejando o prestígio desejado. Verificando-se que 37,5% (Gráfico 08), corresponde a muito bom e 62,5% como bom.

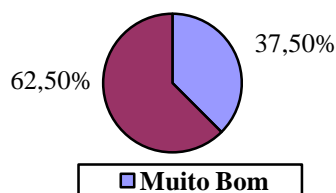


GRÁFICO 08: IMAGEM, DIVULGAÇÃO E PRESTÍGIO DA RIZZATTI & ASSOCIADOS
FONTE: Pesquisa do acadêmico.

Quando se oferecem serviços com um diferencial entre os demais, agrega-se valor, qualidade e conhecimento, satisfazendo as necessidades dos clientes, oportunizando tais fatores, verificou-se que 12,5% (Gráfico 09), definem como muito bom, 62,5% como bom e 25% como regular, os preços praticados pela empresa.

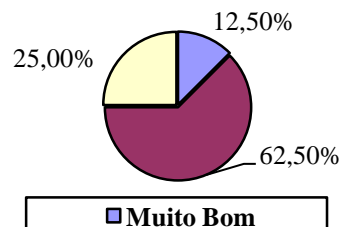


GRÁFICO 09: PREÇO DOS SERVIÇOS
FONTE: Pesquisa do acadêmico.

Lugar limpo não é aquele que mais se limpa e sim, aquele que menos se suja. A partir desta metodologia, padronizaram-se os aspectos os processos de higiene e limpeza, um lugar para cada coisa, cada coisa em seu lugar, tendo em vista que 62,5% (Gráfico 10), determinaram como muito bom e 37,5% como bom.

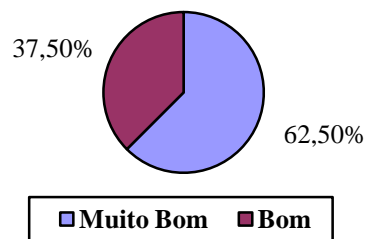


GRÁFICO 10: PADRÃO DE HIGIENE E LIMPEZA DA RIZZATTI & ASSOCIADOS
FONTE: Pesquisa do acadêmico.

A localização é um fator muito importante na escolha de qualquer empreendimento, assim como a sua estrutura. Pois as instalações devem ser bem definidas para satisfazer os anseios dos clientes, colaboradores e parceiros, tendo em vista a oferecer maior comodidade e um ambiente agradável. Sendo que a maioria 87,5% (Gráfico 11), consideram como muito bom e 12,5% como bom.

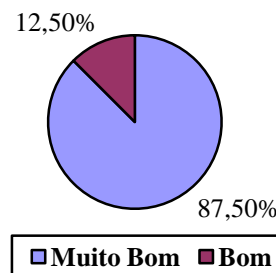


GRÁFICO 11: INSTALAÇÕES
FONTE: Pesquisa do acadêmico.

SUGESTÕES

Implementar, um Sistema de Gestão pela Qualidade Total, seguindo as diretrizes do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP). Com os seguintes passos:

- utilizar as ferramentas da qualidade, como a satisfação dos clientes e colaboradores, através de pesquisa mensal e anual;
 - definir o Procedimento Operacional Padrão (POP);
 - solicitação de serviços pelos clientes através do Procedimento do Conhecimento Interno (PCI);
 - palestras e seminários disponibilizados para os clientes e convidados, expondo a metodologia de trabalho, produtos e serviços oferecidos, bem como o fortalecimento da relação entre empresa e cliente;
 - criar um Procedimento de Reclamações para avaliar o grau de insatisfação dos clientes para com o atendimento e os serviços prestados.
- Participar da avaliação do PGQP;
 - Buscar ou captar novos clientes, divulgando mais os produtos e serviços oferecidos como um diferencial para o crescimento e o desenvolvimento dos empreendimentos,
 - Implementar um Planejamento Estratégico, com ações a curto e a longo prazo, desenvolvendo novos produtos, envolvendo as partes interessadas em atividades

sociais, definir metas, fortalecer a marca, definir claramente os processo organizacionais e de capacitação;

- Implementar uma ferramenta para realizar serviço de assessoria e consultoria, com por exemplo a Consultoria *In Company*;
- Mudar o foco do atual serviço prestado em consultaria, de um mero serviço burocrático, para um verdadeiro serviço de Assessoria e Consultoria focado no auxílio da Gestão Estratégica do cliente.
- Sugere-se que seja realizada uma pesquisa mensal de satisfação dos clientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Gestão da Qualidade é fundamental para a excelência do negócio, sendo que a excelência é algo difícil de ser atingido, é a otimização de todas as atividades inerentes a empresa e é um estado em que a empresa atinge a maestria dos seus processos, pois os critérios de excelência incorporam o estado da arte da gestão para a excelência do desempenho.

Desenvolver, inovar e criar novas ferramentas que auxiliem os sistemas de gestão da qualidade é uma questão muito debatida, porém pouquíssimas empresas conseguiram fortalecer e aumentar a competitividade através de uma estratégia para a disseminação da qualidade para as organizações.

Observou-se com a pesquisa, que a empresa está buscando a inserção no mercado competitivo, aprimorando o atendimento na prestação de serviços contábeis com qualidade, satisfazendo seus clientes, através da sua metodologia de trabalho centrada em informações gerenciais que levam a definir as estratégias que a Gestão da Qualidade prima.

Com um serviço diferenciado e ético a poderá captar mais clientes, pois está se estruturando para continuamente melhorar seus serviços, vencendo novos desafios, oferecendo produtos e serviços baseados na metodologia da Gestão da Qualidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Raquel M. Van Tol de; MACEDO, Marcelo. *Gestão da qualidade em serviços*, XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2002.

BROCKA, Bruce; BROCKA, M. Suzanne. *Gerenciamento da qualidade*. São Paulo: Makron Books, 1994.

COBRA, Marcos. *Estratégia de marketing de serviços*. São Paulo: Marcos Cobra Editora e Desenvolvimento Empresarial, 2001.

FEIGENBAUM, Armand V. *Controle da qualidade total*. São Paulo: Makron Books, 1994, v.1.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. *Administração de serviços*, 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GIANESI, Irineu. CORREA, Henrique L. *Administração estratégica de serviços*. São Paulo: Atlas, 1994.

HERMOSILLA, José L. G.; RODRIGUES, Graziela A.; COLENCI, Ana T. *Diferenças nas percepções de qualidade em serviços*, XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2002.

IUDÍCIBUS, Sergio de. *Teoria da contabilidade*. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LISBOA, Lázaro Plácido. *Ética geral e profissional em contabilidade*, 2.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

MELLO, Carlos H. P.; COSTA NETO, Pedro L. de O.; TURRIONI, João B. *Padronização em serviços*, XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2002.

PALADINI, Edson Pacheco. *Qualidade total na prática*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

RIZZATTI, Carlinho Antonio. *Qualidade total*. Entrevista com o Proprietário da Empresa Rizzatti & Associados. Santa Maria, 2003.