



ÁREA TEMÁTICA: ADMINISTRAÇÃO

GESTÃO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA ESCRITÓRIO CONTÁBIL CICILIATO

CICILIATO, LARISSA T. M.¹

ZANIN, MARIANE M.²

SCHEBELESKI, MARCOS³

SCHEBELESKI, PATRICIA G.⁴

Apresentação da Proposta

Compreender os níveis de satisfação dos serviços prestados da empresa Escritório Contábil Ciciliato, objeto desse estudo, se faz necessário e tem a finalidade melhorar as potencialidades e diminuir as fragilidades tanto do serviço como do profissional contábil, uma vez que a contabilidade se configura como uma importante ferramenta para auxiliar no dia a dia no negócio, trazendo informações que podem ser determinantes para a tomada de decisão de uma organização.

A qualidade na prestação de serviços pode ser um fator que fortalece a empresa ou que a coloque em risco, e essa qualidade não diz respeito somente em atender ao cliente, mas sim em exceder às suas expectativas. Desta forma, percebe-se a necessidade de melhorar a qualidade da prestação de serviços, principalmente no setor contábil, cuja exigência vem tendo um crescimento perceptível. Assim, devido ao grande número de profissionais contábeis e empresas prestadoras desse serviço, faz-se necessário um direcionamento

¹ Administração, UNESPAR *Campus* de Campo Mourão. lari_ciciliato_02@hotmail.com.

² Administração, UNESPAR *Campus* de Campo Mourão. mariane.marques.zanin@hotmail.com

³ Administração, UNESPAR *Campus* de Campo Mourão. mschebeleski@fecilcam.br

⁴ Administração, UNESPAR *Campus* de Campo Mourão. patriciagsch@gmail.com



estratégico a fim de que a excelência na qualidade dos serviços prestados seja um diferencial competitivo para a organização.

Contextualização Teórica

As organizações, nos dias atuais, enfrentam problemas na busca de agradar os clientes. Para Las Casas (2008) "serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação". Ainda segundo o autor, muitas empresas têm como objetivo a excelência em serviços, superando as expectativas dos clientes, já que, quando se refere à qualidade em serviços, dois componentes devem ser observados: o serviço propriamente dito e a forma como é percebido pelo cliente. Além disso, a administração de serviços ganhou atenção das empresas por ser um grande diferencial competitivo, assim, as empresas que fornecem serviços de alta qualidade, certamente, superarão seus concorrentes menos orientados para serviços. No entanto, o serviço contábil atua como subsídio às organizações que cada vez mais precisam de controles e de informações sobre seu negócio para adequá-las às constantes modificações no âmbito empresarial, e a busca pela qualidade também se mostra de grande importância, sendo que, segundo Marion (2009), a contabilidade coleta os dados econômicos, os registram e os resumem em forma de relatórios, auxiliando dessa forma a administração na tomada de decisão.

Deste modo, em um ambiente competitivo como temos atualmente com clientes mais exigentes, a qualidade passa a ser um diferencial principal de produtos e serviços prestados, que para Hargreaves *et al.* (2005), a qualidade refere-se também a profissionais comprometidos com o trabalho, e à empresas que valorizam e capacitam seu pessoal, pois especialistas em administração afirmam que pessoas bem informadas, educadas, e competentes quando prestam um serviço, são valiosas.



Objeto de Estudo

A empresa Escritório Contábil Ciciliato Ltda, sediada na Rua Herculino Otaviano, 1019, Centro, na cidade de Ubitatã, no Estado do Paraná, Telefone (44) 3543-2123, teve o início de suas atividades em fevereiro de 1985 e atualmente conta com aproximadamente 380 clientes com diversos ramos de atividades e tributações. Com 32 anos de existência a empresa presta serviços de contabilidade em geral e possui um quadro funcional de 23 colaboradores, entre eles os sócios da empresa.

Justificativa

O presente trabalho justifica-se pelo fato de que atualmente os clientes exigem mais dos serviços que lhe são prestados, e as empresas devem ficar atentas no que se refere à oferta e demanda desses serviços, pois é fundamental à empresa, saber se os serviços que são ofertados pela mesma estão correspondendo às expectativas dos clientes, analisando a percepção dos clientes em relação a qualidade dos serviços ofertados. Justifica-se também pelo fato de o profissional contábil necessitar de uma relação agradável com o cliente, já que há uma responsabilidade de ambos no que se refere às questões da empresa; e pelo fato de os resultados obtidos e as particularidades identificadas, poderem servir de subsídio para futuras pesquisas na empresa Escritório Contábil Ciciliato no que se refere à melhorias necessárias nos procedimentos utilizados pelos funcionários no decorrer da execução dos serviços, bem como identificar necessidades de treinamentos e reavaliação dos processos.

Objetivo

Como objetivo, esta pesquisa pretende identificar a percepção dos níveis de qualidade dos serviços prestados pela empresa Escritório Contábil Ciciliato na ótica dos clientes, para



que assim possamos analisar se há necessidade da implantação de técnicas referentes à qualidade ou mudanças em situações mal definidas dentro da empresa a ser estudada.

Procedimentos utilizados

O presente trabalho tem como abordagem metodológica o estudo de caso. A pesquisa classifica-se como descritiva. E também, possui natureza qualitativa.

Para a pesquisa utilizou-se uma bibliografia pertinente ao tema para que possa ser fundamentada teoricamente. A mesma possui como fontes de coleta de dados, a pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, observação indireta e participante, com uma entrevista estruturada que segundo Gil (1999) por possibilitar o tratamento quantitativo dos dados, este tipo de entrevista torna-se o mais adequado para o desenvolvimento de levantamentos sociais e como a entrevista é totalmente estruturada, com alternativas de resposta previamente estabelecidas, aproxima-se do questionário. O questionário é baseado na Escala Servqual, e também na escala Likert, que segundo Gil (1999) é de elaboração mais simples e de caráter ordinal, não medindo, portanto, o quanto uma atitude é mais ou menos favorável.

Resultados

Espera-se, a partir dos questionários aplicados aos clientes sob a análise da Escala ServQual, juntamente com a Escala Likert, analisar a discrepância entre as expectativas e as percepções dos clientes em relação a qualidade dos serviços prestados. Essa análise levará em consideração as 5 dimensões da qualidade definidas pela ServQual e já adaptadas para o objeto em questão, que são elas: Tangibilidade, análise das instalações físicas da empresa; Confiabilidade, refere-se à capacidade do prestador de serviços de realizar o serviço prometido de modo confiável e exato; Resposta, mede a disposição dos funcionários para ajudar os clientes, a garantia que mostra, o conhecimento e a capacidade do funcionário em



transmitir confiança e segurança; e a Empatia, que é o cuidado e a atenção individualizada que a empresa fornece aos clientes.

Conclusão

Assim sendo, conclui-se que a gestão da qualidade é de grande importância na prestação de serviços, uma vez que os clientes devem estar satisfeitos com os serviços que lhes são prestados, para que assim possam se fidelizar com a prestadora de serviços, haja vista que um escritório contábil é fundamental para o cliente administrar o seu negócio. Conclui-se também, que para que isso aconteça, a organização deve passar por uma avaliação periódica para medir o grau de satisfação de seus clientes. Por fim, expõe-se o êxito em realizar essa pesquisa de aprendizado acadêmico e cunho científico para identificar o grau de satisfação dos clientes do Escritório Contábil Ciciliato.

Referências

- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- HARGREAVES, L. *et al.* **Qualidade em prestação de serviços**. 2 ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2005.
- LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- MARION, J. C. **Contabilidade Empresarial**. 15 ed. São Paulo: Atlas, 2009.