

# QUALIDADE EM SERVIÇOS CONTÁBEIS: PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DE UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE UTILIZANDO O MÉTODO *SERVQUAL*

Tatiane Santos Oliveira<sup>1</sup>

Daniel Sonaglio<sup>2</sup>

## RESUMO

O modo mais eficiente para realizar melhorias e tornar-se competitivo é entender o cliente, suas necessidades e principalmente sua percepção sobre o serviço que recebe, pois, a satisfação que o serviço gera sobre o cliente pode fidelizá-lo. Esta pesquisa teve como objetivo apresentar a percepção dos clientes quanto a qualidade dos serviços contábeis prestados em um escritório de contabilidade, tendo como objetivos específicos: mensurar o nível de satisfação dos clientes quanto ao serviço recebido, identificar os pontos fracos na prestação de serviços do escritório e propor melhorias que aproximem a qualidade atual do serviço pela qualidade esperada. Este estudo caracterizou-se como quantitativo e o objetivo de pesquisa como descritivo, no qual buscou relatar a qualidade dos serviços contábeis com base na percepção dos clientes de um escritório de contabilidade. Da perspectiva técnica, caracteriza-se como pesquisa bibliográfica e também, de levantamento de dados ou *survey*. A base para análise deu-se da coleta de dados por meio de um questionário aplicado à 95 clientes do escritório, em outubro de 2016, tendo retorno de 27. Com o questionário aplicado foi possível identificar o perfil do cliente, e por meio da escala *SERVQUAL* foi possível analisar o *GAP* entre a percepção ou a realidade dos serviços *versus* a expectativa quanto aos serviços prestados pelo escritório. Embora nenhum item tenha superado as expectativas dos clientes, a satisfação destes foi de 95,65%, mesmo assim, foi possível pontuar melhorias à serem exploradas pelo prestador dos serviços.

Palavras-chave: Qualidade. Serviços Contábeis. Modelo *SERVQUAL*. Percepção do Cliente.

1 Acadêmica do Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Biguaçu.

2 Professor Orientador no Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Biguaçu.