

PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DE DOIS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE ACERCA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Jaíne Morais Teixeira Nonnemacher¹

Mariana Silveira²

Adriano Dinomar Barp³

RESUMO

A qualidade dos serviços prestados por um escritório contábil pode ser entendida como um dos principais requisitos a ser disponibilizado pelo mesmo aos seus clientes, a percepção e satisfação dos clientes com relação à qualidade desses serviços é um constante questionamento que todo profissional contábil deveria ter. Neste viés, esta pesquisa objetiva descrever a percepção dos clientes acerca dos serviços contábeis prestados por dois escritórios da região da grande Florianópolis. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo, com a abordagem quantitativa, o procedimento de coleta de dados utilizado foi o método Survey, mediante a aplicação de questionários com 12 questões objetivas, cuja amostra é composta por 124 clientes dos dois escritórios. Com os resultados obtidos percebe-se a importância atribuída pelos clientes aos serviços prestados pelos dois escritórios, e pode-se destacar o nível de satisfação dos clientes como “satisfeitos” e “muito satisfeitos”.

Palavras-chave: PROFISSIONAL CONTÁBIL. CLIENTES. NÍVEL DE SATISFAÇÃO. SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS.



¹ Acadêmico (a) do Curso de Ciências Contábeis UNIVALI – Campus Biguaçu/SC.
jainenonmacher@gmail.com

² Acadêmico (a) do Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI – Campus Biguaçu /SC.
nanasilveira@hotmail.com



³ Prof(ª). Msc. Orientador(a), UNIVALI – Campus Biguaçu /SC. adrianobarb@univali.br

