

## **ELABORAÇÃO DE UMA PROPOSTA DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE EM UMA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS PERICIAIS**

Camila Letícia Scopel<sup>1</sup>  
Deivis Cassiano Philereno<sup>2</sup>

### **INTRODUÇÃO**

Esta pesquisa apresenta como tema central, a elaboração de uma proposta de implantação de um controle de qualidade em uma empresa prestadora de serviços no ramo da perícia contábil. Desse modo, o problema de pesquisa pretende responder quais os critérios devem ser observados na elaboração de uma proposta de um programa de qualidade aplicável a uma empresa prestadora de serviços periciais?

Assim, tem como objetivo geral analisar os programas de qualidade voltados ao setor contábil para a elaboração de uma proposta de um sistema de qualidade direcionado a prestadoras de serviços periciais. Os objetivos específicos do estudo foram:

- a) identificar os sistemas de qualidade e suas aplicações;
- b) verificar os procedimentos a serem seguidos para oferecer serviços de qualidade;
- c) analisar as diretrizes estabelecidas pelos programas de qualidade;
- d) propor a elaboração de um modelo de qualidade aplicável a empresas prestadoras de serviços periciais.

Justifica-se a proposta uma vez que no cenário atual a contabilidade vem sofrendo várias mudanças, passando a ser uma ferramenta de gestão detentora de inúmeras informações. Prestar um serviço de qualidade visando satisfazer as expectativas dos clientes e criar um vínculo de confiabilidade nos serviços oferecidos vem se tornando o objetivo dos prestadores de serviços contábeis. Sendo assim, o processo de qualidade é uma combinação de bom atendimento, profissionais habilitados, prazo de entrega, melhor preço, entre outros. É de importante manter-se atualizado às mudanças do mercado, fazendo com que o cliente possua confiabilidade nas informações prestadas, permanecendo, assim, seguro quanto aos serviços adquiridos.

---

<sup>1</sup> Aluno(s) do Curso de Ciências Contábeis da FSG.

<sup>2</sup> Professor Orientador do TCC.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A discussão teórica aborda os sistemas de qualidade direcionados a prestação de serviços e suas aplicações. A qualidade na prestação de serviços está presente quando ela garante a satisfação do cliente, para isso, o serviço deve ser bem feito e ter um preço justo. Um serviço bem feito não irá somente suprir as necessidades do consumidor, mas garantir a sobrevivência da empresa no mercado (KALKMANN, 2002).

Muitos teóricos contribuíram através de suas metodologias a construir a área da qualidade. Alguns fizeram parte da história e da evolução do conceito tanto pela parte teórica quanto pela aplicação da prática nas empresas, Juran e Deming foram responsáveis pela recuperação da economia japonesa após a Segunda Guerra Mundial através da padronização dos processos, ainda Deming percorreu várias eras da qualidade popularizando o ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir) que trazia o conceito de melhoria contínua e Juran propôs a trilogia da qualidade, que consiste no planejamento, controle e melhoria da qualidade (PALADINI, 2005).

A qualidade na prestação de serviços contábeis está ligada à total satisfação do cliente. Para atingir tal objetivo é preciso conhecer a necessidade do cliente, desenvolvendo um serviço que atenda ou exceda suas expectativas, dentre os sistemas de qualidades aplicáveis a prestadora de serviços foram citados:

- a) Programa 5Ss: possui a finalidade de organizar o ambiente de trabalho, consiste no senso da utilização, organização, limpeza, higiene e ordem da disciplina. O programa tem como filosofia a conscientização de promover a melhoria e ordem organizacional (KALKMANN, 2002);
- b) Ciclo PDCA: é um método de aprimoramento contínuo das tarefas, processos e pessoas, desenvolvido por Deming e adaptado pelos japoneses, é uma técnica utilizada para o gerenciamento contínuo das atividades de uma organização, As quatro fases do ciclo são: P (*Plan*) planejar, D (*Do*) executar, C (*Check*) verificar e A (*Act*) agir (MARSHALL, 2006);
- c) Normatização ISO 9001: é um programa destinado a empresas interessadas em implantar um sistema de gestão de qualidade para que, assim, melhore sua

eficiência e eficácia no atendimento de seus clientes, baseia-se nos princípios da gestão da qualidade total. Rodrigues (2006, p. 260) relata que “a norma ISO 9001 é utilizada quando a organização direciona os seus esforços para o aumento da satisfação dos clientes em fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente”;

- d) PQNC (Programa Qualidade Necessária Contábil): baseia-se na ISO 9001, seu enfoque é baseado no envolvimento das pessoas por métodos motivacionais, criando e aperfeiçoando todas as atividades (SESCON SERRA GAÚCHA, 2012).

## **METODOLOGIA**

Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa exploratória, mencionado por Beuren (2009) como um tipo de pesquisa indicado quando se conhece pouco sobre o tema investigado e deseja-se aprofundar-se no assunto. Em relação à abordagem, a qualitativa é a opção mais adequada para essa pesquisa, Roesch (2006, p. 155) cita que essa abordagem é “apropriada para avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa, ou plano, ou mesmo quando é o caso da proposição de planos, ou seja, quando se trata de selecionar as metas de um programa e construir uma intervenção”. A pesquisa concentra-se no estudo de caso, sobre a qual Gil (2010, p. 37) descreve que “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetivos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”.

A população objeto de estudo envolveu o proprietário da Olmi Perícias, que desempenha a função gestor e diretor da empresa, os dois colaboradores do escritório e, por fim, um especialista na área, o qual já implantou algum dos programas de qualidade. A coleta de dados se deu através de entrevista estruturada, definida por Beuren (2009, p. 132) como “um roteiro previamente estabelecido, com perguntas predeterminadas”. Elaborado com perguntas abertas, aplicadas aos funcionários e ao gestor da empresa, esta ferramenta foi utilizada para identificar as lacunas existentes nos serviços efetuados pela Olmi Perícias. A observação e análise de processos serão utilizadas para avaliar os procedimentos atualmente utilizados na prestação dos serviços. Também foi utilizada coleta de informações através de questionários abertos, definidos por Beuren (2009, p. 130) como “um instrumento de coleta

de dados constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador”. Esta ferramenta foi aplicada ao especialista da área, com o intuito de verificar os resultados obtidos a partir da implantação de um sistema de qualidade em empresas prestadoras de serviços contábeis.

Tendo-se utilizada a abordagem qualitativa a técnica de análise de dados aplicada foi a análise de conteúdo. Conforme Severino (2007, p. 121), trata-se de “uma metodologia de tratamento e análise de informações constantes de um documento, sob forma de discursos pronunciados em diferentes linguagens”.

## **APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS**

O estudo objetiva de um modo geral analisar os programas de qualidades voltados ao setor contábil para a elaboração de uma proposta de um controle que supra as necessidades da empresa em estudo, consiste em verificar quais critérios devem ser observados para propor a adoção de um sistema de qualidade.

Para resolver tal questionamento, foi possível verificar a existência de algumas lacunas através da aplicação das entrevistas ao gestor, funcionários e especialista. A partir dos dados coletados, em confronto com a teoria abordada, foi possível selecionar um sistema de qualidade que mais se adapta às condições atuais da Olmi Perícias. Também foi levada em consideração a aplicação de um sistema que não trouxesse tanto impacto na rotina do escritório, pelo fato deste não possuir nenhum controle de qualidade até o momento.

O método PCDA foi o procedimento escolhido para ser adotado pela Olmi Perícias, por ser uma ferramenta de fácil aplicação, que envolve todos os colaboradores e direcionada à melhoria contínua e ao controle da qualidade. Seleme e Stadler (2010, p. 27), consideram o ciclo PCDA como um “método de melhoria contínua não esgota sua aplicabilidade com uma única utilização no processo, visto que implementa na organização uma cultura de melhoria que permeia todos os processos”. A partir da aplicação das entrevistas e, posteriormente, da análise dos dados, foram identificadas cinco lacunas existentes atualmente na Olmi Perícias, as quais serão reconhecidas e aplicadas no ciclo PDCA.

Lacunas	P (Plan)	D (Do)	C (Check)	A (Act)
<b>1. Filosofia organizacional</b>	Elaborar Missão, Visão e Objetivos da organização	Divulgar na empresa	Verificar a execução	Manter ou implementar
<b>2. Planejamento e distribuição das atividades</b>	Desenvolver planilha de controle	Criar endereço de e-mail para o recebimento da previsão das atividades	Otimização do tempo Satisfação dos colaboradores	Manter se houver melhoria ou modificar
<b>3. Desenvolvimento das atividades e padronização dos processos</b>	Elaborar um “manual de procedimentos”	Desenvolver um documento com procedimentos e modelos a serem seguidos	Verificar se o manual é eficaz no esclarecimento de dúvidas	O manual deverá ser atualizado e desenvolvido conforme o surgimento de novas situações
<b>4. Redução de erros ou falhas</b>	Utilizar o <i>check list</i>	Preencher ao término da elaboração do cálculo	Observar se houve ou não a diminuição de erros	Se for eficaz deverá ser implantado e atualizado
<b>5. Direcionamento de e-mails</b>	Criar endereço de e-mail para estimativas	Monitorar e-mail, distribuindo-os	Melhor organização e distribuição	Implantar e desenvolver o método em outros serviços

Quadro 1: Aplicação do ciclo PDCA nas lacunas identificadas

Fonte: Elaborado a partir da estrutura do ciclo PDCA

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise dos dados se evidenciou a ocorrência de falhas na prestação de serviços, tornando necessária a adoção de um sistema que solucionasse as dificuldades encontradas. Desse modo foi proposto à empresa em estudo, inicialmente a adoção do ciclo PDCA, por ser uma ferramenta que auxilia na organização dos processos e na implementação de melhorias contínuas, possibilitando a padronização das informações que certamente refletirá positivamente nos resultados da empresa. É um método de melhoria que pode ser replanejado quantas vezes forem necessárias até atingir as metas propostas.

Algumas das ações propostas possuem caráter imediato, as quais deverão surtir efeitos a curto prazo, podendo ocasionar a melhoria com a aplicação de um sistema de qualidade, estimulando dessa forma a continuação da utilização do ciclo PDCA, de modo que quando um novo problema surgir o mesmo seja aplicado. O ciclo deve estar girando constantemente, seja para melhorar os processos já existentes ou para solucionar novos casos que vierem a surgir.

## REFERÊNCIAS UTILIZADAS

BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

KALKMANN, Geraldo Luiz. **Qualidade necessária para empresas de serviços contábeis**. Itajaí: Berger, 2002.

MARSHALL, Isnard *et al.* **Gestão da qualidade**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

PALADINI, Edson Pacheco *et al.* **Gestão da qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Ações para a qualidade GEIQ: Gestão integrada para a qualidade padrão seis sigma, classe mundial**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso**. São Paulo: Atlas, 2006.

SELEME, Robson; STADLER, Humberto. **Controle da qualidade: as ferramentas essenciais**. 2. ed. Curitiba: Ibpex, 2010.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007

**Palavras-chave:** Qualidade. Prestação de serviço. Ciclo PDCA.