

# Perfil dos profissionais responsáveis pelas empresas de serviços contábeis em Chapecó/SC e as regressões e correlações canônicas entre as atividades

## *The professionals' profile in charge of the accounting sector in accounting offices from Chapecó/SC and the canonical regressions and correlations among the office tasks*

**Juliana Eliza Benetti**

Universidade Regional de Blumenau – FURB

**Nelson Hein**

Universidade Regional de Blumenau – FURB

### **Resumo**

*Os profissionais da área contábil, para conseguir acompanhar as constantes mudanças na legislação municipal, estadual e federal, devem frequentemente buscar o aperfeiçoamento, a fim de implantarem as alterações necessárias nas atividades do escritório, atendendo assim às necessidades de seus clientes. O objetivo deste trabalho é identificar o perfil dos profissionais responsáveis e as regressões e correlações canônicas existentes entre as atividades típicas das empresas de serviços contábeis localizadas na cidade de Chapecó/SC. A metodologia utilizada caracteriza-se como exploratória, quanto aos procedimentos do tipo survey e quanto à abordagem como quantitativa. Para levantamento dos dados utilizou-se um questionário, obteve-se retorno de 74 respondentes. Pela pesquisa conclui-se, quanto ao perfil, que os proprietários de empresas de serviços contábeis são, na maioria: pessoas com faixa etária acima de 40 anos, possuem experiência como proprietários de empresas de serviços contábeis há mais de 15 anos, graduação, vários cursos de especialização e iniciaram a empresa juntamente com sócios. Constatou-se nos achados da pesquisa a existência de correlação entre as atividades dos setores das empresas de serviços contábeis, sendo que a maior correlação canônica existente é a do setor Contábil com o setor Fiscal. A menor correlação canônica existente é a do setor Gerencial com o setor Fiscal.*

**PALAVRAS-CHAVE:** Empresas de Serviços Contábeis. Perfil do Profissional Responsável. Regressão e Correlação Canônica.

## Abstract

*The professionals who work in the Accounting area, in order to keep up with the constant changes in municipal, state and federal laws, must often seek for improvement to apply the necessary changes in the office tasks, thus meeting the needs of its customers. The objective of this study is to identify the profile of the individuals who are in charge of the tasks and the canonical regressions and correlations among the typical tasks in accounting service companies located in Chapecó/SC. The methodology applied in this research was exploratory; it was considered a survey because of the procedures; and it was quantitative in terms of approach. For data collection, a questionnaire was used. A feedback was taken from 74 questionnaire respondents. It was concluded that the accounting companies' owners are mainly people aged over 40, have experience as business owners of accounting services for more than 15 years, are graduated in Accounting, and several are post-graduated and started the company with partners. It was noted in the research findings that there is a correlation among the tasks within the different sectors in accounting offices, and the greatest canonical correlation has lied between Accounting and Fiscal sectors. On the other hand, the lower canonical correlation is between the Managerial and the Fiscal sectors.*

**KEYWORDS:** Accounting Services Companies. Responsible Professional Profile. Regression and Canonical Correlation.

## 1 INTRODUÇÃO

A atividade contábil está adquirindo cada vez mais relevância tanto no cenário nacional como no internacional. No passado, a contabilidade era vista pelas empresas apenas como um mal necessário, atualmente utilizam-na como uma ferramenta indispensável para o processo de tomada de decisões (HENRIQUE *et al.*, 2009).

Em decorrência deste cenário, as empresas de serviços contábeis estão mudando as suas atividades, passando de “fazedores” para “agentes de mudança”, ou seja, antes as empresas de serviços contábeis eram contratadas para somente efetuarem o trabalho operacional, hoje são consultadas para auxiliar nas decisões importantes do contratante, assim mudando gradativamente e exigindo um novo perfil do profissional contábil (BRUNDO;

MACKE; GHEDINE, 2004).

Ao discutir o processo de mudança da contabilidade, da atuação do contador e do perfil que passou a ser exigido dele, com o surgimento da globalização, Carvalho (1999, p. c-8) afirma que “chegamos à conclusão de que o profissional que só conhece contabilidade, e não enxerga o mundo à sua volta, está morto”.

Diante do exposto, Cardoso, Souza e Almeida (2006) salientam que é importante que sejam debatidas questões relacionadas à figura do contador no que tange à caracterização e adequação do perfil desse profissional, de forma que ele, efetivamente, esteja preparado para cumprir seu papel mediante essas novas exigências que se fazem à contabilidade.

Dentro desta nova realidade, observa-se que os responsáveis pelas empresas de serviços contábeis não estão levando em considera-

\* Uma versão inicial deste artigo foi aprovado para apresentação no SEMEAD 2010, FEA/USP, São Paulo. (NOTA DE RODAPÉ)

ção a estrutura organizacional da empresa, ou seja, não estão identificando qual é o nível de relação entre as atividades executadas.

Neste contexto, emerge a questão que norteia o presente estudo: Qual é o perfil dos profissionais responsáveis e a regressão e correlação canônica existente entre as atividades típicas das empresas de serviços contábeis localizadas na cidade de Chapecó/SC?

O objetivo da pesquisa é, pois, identificar o perfil dos profissionais responsáveis e a regressão e correlação canônica existente entre as atividades típicas das empresas de serviços contábeis localizadas na cidade de Chapecó/SC.

A escolha em analisar as empresas de serviços contábeis localizadas na cidade de Chapecó/SC advém da acessibilidade à lista das empresas do SINDICONT (Sindicato dos Contadores da Região de Chapecó).

Entende-se que ao analisar o perfil dos profissionais responsáveis e a relação existente entre as atividades profissionais típicas das empresas de serviços contábeis estar-se-á trazendo contribuições complementares aos estudos anteriores. Como, também, estarão sendo levantadas evidências, tendências às potencialidades, modismos e padrões, oferecendo a possibilidade de reflexão sobre quem publica na área, comparando-a com outras áreas, além da possibilidade de fomentar a discussão sobre a construção do conhecimento específico.

## 2 EMPRESAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS

Henrique *et al.* (2009) definem que as empresas prestadoras de serviços contábeis são aquelas que além da assessoria contábil também realizam serviços de escrituração contábil, fiscal e geralmente zelam pelos aspectos trabalhistas das empresas dos seus clientes.

De acordo com Victorino (1999), a empresa

de serviços contábeis pode ser comparada a uma banqueta equilibrada por quatro pernas:

Primeira perna - refere-se à Qualidade técnica (constitui-se por serviço excelente, constante e entregue dentro do prazo).

Segunda perna - refere-se ao Pessoal (devem passar pelo processo de seleção, treinamento, desenvolvimento e motivação).

Terceira perna - refere-se à parte Administrativa/Financeira/Operacional.

Quarta perna - refere-se ao Marketing "Centrado no cliente" (em que deve ser divulgado e informado o diferencial competitivo).

As prestadoras de serviços contábeis passam diariamente por vários problemas e desafios, entre eles: desafios de natureza humana, entre os colaboradores, desafios de natureza tributária, devido ao fato das leis e normas legais sofrerem constantemente alterações, sendo editadas novas medidas provisórias a todo o momento, e desafios relacionados com sua própria sobrevivência no mercado (FIGUEIREDO; FABRI, 2000).

Nesta linha de pensamento Rosa, Silva e Turrioni (2004) salientam que as empresas de serviços contábeis sofrem uma concorrência cada vez mais acirrada e evidenciam a dificuldade de diferenciar seus serviços dos de seus concorrentes.

Ano	Empresas de Serviços Contábeis (País)		Total
	Individual	Sociedade	
2004	46.835	21.172	68.007
2005	43.528	21.620	65.148
2006	44.194	21.421	65.615
2007	44.746	22.275	67.021
2008	46.039	23.341	69.380
2009	47.174	26.379	73.553

**Tabela 1** - Registros Ativos pelos Conselhos Regionais de Contabilidade

Fonte: CFC (2010)

Conforme se verifica na Tabela 1, o número de empresas de serviços contábeis com registros ativos nos Conselhos Regionais de Contabilidade de todo o país, durante o período de 2004 a 2009, aumentou em 8,15 %, ou seja, a cada ano que passa há um acréscimo no número de empresas de serviços contábeis na forma individual ou em sociedade no mercado em todo o país (CFC, 2010).

O estado de Santa Catarina possui atualmente 4.495 empresas de serviços contábeis com registros ativos nos Conselhos Regionais de Contabilidade, sendo que destas 2.549 são empresas individuais e 1.946 são empresas de serviços contábeis na forma de sociedade. Em comparação com os demais estados do país Santa Catarina ocupa a 7<sup>o</sup> posição em número de empresas de serviços contábeis, ficando para trás dos estados de SP, RJ, RS, PR e BA. Com isto constata-se um expressivo número de empresas de serviços no estado (CFC, 2009).

A cidade de Chapecó/SC possui atualmente 150 empresas de serviços contábeis com registros ativos no Conselho Regional de Contabilidade, sendo que 82 são sociedades e 68 são empresas de serviços contábeis individuais.

Diante deste cenário, muitas empresas de serviços contábeis já admitiram que sem ter qualidade não adianta permanecer competindo no mercado. Uma ação relevante e que pode fazer toda a diferença para a empresa é ela procurar saber como seus clientes percebem e esperam receber um serviço de qualidade. Estas empresas precisam desenvolver nos serviços de contabilidade uma estrutura que determine metas direcionadas ao cliente, procurando dar maior atenção, criando processo de serviço cada vez mais perfeito, com o objetivo da plena satisfação do cliente (ROSA; SILVA; TURRIONI, 2004).

## 2.1 RESPONSÁVEL PELA EMPRESA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS

De acordo com Henrique *et al.* (2009), geralmente as empresas de serviços contábeis possuem um contador-chefe, que normalmente é o proprietário do escritório, e cada um dos departamentos (fiscal, contábil e Pessoal) possui um responsável pelo trabalho que está sendo realizado. Os contadores-chefes de cada departamento supervisionam as tarefas efetuadas pelos que realizam os trabalhos em cada departamento, sendo que estes são compostos principalmente por contadores, técnicos em contabilidade, estagiários e contadores iniciantes. No entanto, o principal responsável é o contador-chefe, ou seja, o proprietário, e geralmente as suas decisões prevalecem.

O artigo 15 do Decreto-lei n.º 9295/46 exige que os serviços contábeis sejam efetuados por profissional habilitado:

Os indivíduos, firmas, sociedades, associações, companhias e empresas em geral, e suas filiais, que exerçam ou explorem, sob qualquer forma, serviços técnicos contábeis, ou a seu cargo tiverem alguma seção que a tal se destine, somente poderão executar os respectivos serviços depois de provarem, perante os Conselhos Regionais de Contabilidade, que os encarregados da parte técnica são exclusivamente profissionais habilitados e registrados na forma da lei.

Apesar da proteção legal ao mercado, somente esta exigência não basta para a competitividade. O significado da palavra serviço é servir, ou seja, proporcionar um tratamento diferenciado ao cliente. O elemento-chave para os profissionais contábeis é o cliente como meta e finalidades principais (SCARPIN; SCARPIN; CALIJURI, 2003). Neste sentido, Victoriano (1999, p.49) ressalta que “deve-se perceber as necessidades do cliente e procurar atendê-las”.

Na concepção de Cardoso, Souza e Almeida (2006), a necessidade das empresas terem mais inovação e criatividade, para atingir a satisfação de seus clientes, na área contábil, passou a ser questionada também quanto à validade e utilidade de suas práticas, as quais configuram-se como um conjunto de informações que tem como meta subsidiar todo o processo de gestão dos negócios de uma empresa.

No mesmo instante em que a contabilidade passa a ser questionada quanto ao papel informativo que realiza para as empresas, no que tange à gestão empresarial, o seu principal agente, o contador, não fica atrás deste processo (CARDOSO; SOUZA; ALMEIDA, 2006).

Franco (1999) relata que até os anos 60 o perfil profissional do contador estava voltado para o profissional especialista, que entendia tudo sobre uma única coisa. A partir dos anos 80 o perfil profissional do contador mudou, passou a entender de tudo um pouco. Na atualidade, as empresas exigem profissionais que tenham a capacidade de desenvolver novas competências e talentos, além de saber muito, acompanhado do fato de gostar de aprender sempre mais e rápido.

Maximiano (2005) salienta que neste novo cenário, a empresa de serviços contábeis aparece como uma organização profissional, que tem como base a gestão do conhecimento. Com isto, o profissional contábil deve ser um especialista e buscar sempre manter-se atualizado e aperfeiçoado.

Henrique *et al.* (2009) enfatizam que o profissional contábil deve ser dinâmico, com capacidade de atuar nos mais diversos segmentos da área e deve entender sobre o negócio de seu cliente, saber mais do que somente tirar informações de números, deve ser um consultor financeiro.

No Brasil, onde as leis mudam rapidamente, é necessário que o profissional contábil

mantenha-se atualizado constantemente em relação aos aspectos legais que a profissão exige. Qualquer erro nesse aspecto pode acarretar em multa ou mesmo no encerramento de uma empresa por parte dos órgãos legais e fiscalizadores (HENRIQUE *et al.* 2009).

Pelo exposto, conclui-se que não há mais lugar no mercado para o profissional contábil que passa a maior parte do tempo dentro da sua sala ou escritório, limitando-se a realizar lançamentos a débitos e a créditos, emitindo balancetes de verificação e omitindo-se de correr riscos de qualquer natureza (JACQUES FILHO, 2001).

Segundo Jacques Filho (2001), na atualidade, o mercado exige profissionais contábeis empreendedores, dispostos a assumir riscos calculados, que sejam bons tecnicamente, hábeis em adquirir novos conhecimentos, que saibam trabalhar em equipe e motivar seus subordinados.

Coelho e Monteiro (2002) afirmam que a maioria das informações econômicas, financeiras e sociais, divulgadas no país, são produzidas por profissionais contábeis. Realizar uma reflexão sobre isso provoca um profundo orgulho em ser um profissional contábil, assim, adquirindo a percepção do quanto estes profissionais são responsáveis pelo desenvolvimento do país. Isto vai ao encontro do lema do Conselho de Contabilidade "CONTABILIZANDO O PROGRESSO".

## 2.2 ESTRUTURA DAS ATIVIDADES DA EMPRESA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS

As atividades profissionais das empresas de serviços são realizadas para atender ao processo de terceirização dos serviços contábeis, podendo ocorrer na forma de assessoria, consultoria, ou execução da contabilidade, da auditoria, da análise econômico-financeira, do cálculo dos custos, da proposição de sistemas gerenciais, da perícia contábil, planejamento

tributário e outros. As empresas de serviços contábeis possuem sua estrutura definida de acordo com as atividades exercidas. Na concepção de Rezende (2005), os setores com os mesmos níveis hierárquicos são divididos por assuntos: escrituração contábil, departamento pessoal, escrituração fiscal, etc. O setor dos recursos humanos, que desenvolve atividades nesse ambiente, tem que possuir qualificação técnica necessária.

Com relação ao aspecto operacional, Henrique *et al.* (2009) salientam que as empresas de serviços contábeis possuem características mecânicas na forma organizacional, principalmente nos departamentos de lançamentos contábeis e fiscais.

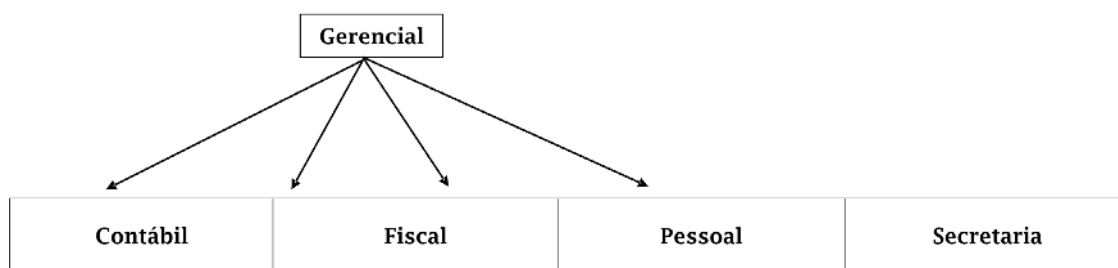
Nestes departamentos, o excesso de burocracia é facilmente identificado. As pessoas trabalham de forma contínua e para a execução das suas tarefas diárias trabalham com o tempo praticamente cronometrado (MORGAN, 1996).

De acordo com Moraes Junior e Araújo (2006), as operações são denominadas como

a função essencial das empresas de serviços contábeis, desenvolvendo produtos e serviços aos seus clientes, com a execução de tarefas e atividades de acordo com as suas especificidades.

Conforme se observa na figura 1, uma das características das empresas de serviços contábeis é a centralização no profissional que deu origem à empresa. Rezende (2005) afirma que tradicionalmente o organograma das empresas de serviços contábeis tem o seu início com o proprietário que na maioria das vezes é o Contador ou o Técnico em Contabilidade.

Henrique *et al.* (2009) ressaltam que as leis mudam constantemente e as empresas de serviços contábeis executam seus serviços tendo como fundamentação a legislação contábil, fiscal e trabalhista, ou seja, se as leis são alteradas, altera-se os aspectos do trabalho contábil. Isto faz com que se exija uma atualização constante por parte das pessoas que executam o trabalho e acredita-se que seja um dos fatos mais complexos do trabalho contábil, o de acompanhar as alterações.



**Figura 1** - Organograma de uma empresa de serviços contábeis

Fonte: Adaptado de Marian *et al.* (2006)

Atualmente, a capacidade de adaptação das empresas de serviços contábeis é o que as mantém no mercado. Há a necessidade das empresas de se reinventarem a todo o momento para se manter competindo no mercado, é um fator de extrema relevância para que continuem a existir (SANTOS; VIAGI, 2005).

### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo exploratório. De acordo com Hair *et al.* (2005, p. 84), “A pesquisa exploratória é particularmente útil quando os responsáveis pelas decisões dispõem de muito poucas informações”.

A estratégia utilizada para a pesquisa ocorrem por meio de levantamento ou *survey*. Na concepção de Martins e Theóphilo (2007), as pesquisas de levantamento ou *survey* são próprias para os casos em que o pesquisador quer responder a questões com relação à forma como uma variável é distribuída ou com relações entre características de pessoas ou grupos, da maneira como ocorrem em situações naturais.

O procedimento para o levantamento dos dados caracteriza-se pela natureza primária, por meio da aplicação de um questionário adaptado por Marian (2008). Oliveira (2003, p.71) define questionário como “uma série ordenada de perguntas relacionadas a um tema central, que são respondidas sem a presença do entrevistador”.

A pesquisa possui uma abordagem quantitativa. Segundo Richardson (1999, p.70), a abordagem quantitativa “caracteriza-se pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas [...]”.

A população constitui-se de 150 escritórios de contabilidade da região da cidade de Chapecó/SC, associados ao SINDICONT (Sindicato dos Contadores da Região de Chapecó). A amostra delimitou-se a 74 escritórios. Os elementos da amostra relacionam-se intencionalmente, de acordo com as características prescritas no plano e nas hipóteses da pesquisa.

Os dados foram coletados por meio de questionários, entregues pessoalmente nos escritórios e respondidos pelo responsável pela empresa de serviços contábeis. Foram entregues 150 questionários e obteve-se o retorno de 74 respondentes.

Com base nos dados coletados, foram efetuados diversos cálculos para obtenção da correlação canônica entre as atividades realizadas nas empresas de serviços contábeis de Chapecó/SC.

Foi formulada uma hipótese de pesquisa e para testá-la foi utilizada análise estatística. As hipóteses nula ( $H_0$ ) e alternativa ( $H_1$ ) foram assim evidenciadas:

$H_0$ : Não há correlação canônica estatisticamente significativa entre as atividades típicas das empresas de serviços contábeis em Chapecó/SC.

$H_1$ : Há correlação canônica estatisticamente significativa entre as atividades típicas das empresas de serviços contábeis em Chapecó/SC.

Não havendo evidências para se rejeitar  $H_0$ , conclui-se que não haverá diferenças entre as atividades típicas das empresas de serviços contábeis. Com isto, pode-se inferir que não há relação entre as atividades exercidas nas empresas de serviços contábeis pesquisadas. Caso não se rejeite  $H_0$ , pode-se inferir que haverá diferenças entre as atividades típicas das empresas de serviços contábeis. Assim, pode-se inferir então que as atividades típicas das empresas de serviços contábeis pesquisadas possuem relação.

A análise de correlações canônicas foi proposta por Hotelling (MINGOTI, 2005) e tem como objetivo principal “o estudo das relações lineares existentes entre dois conjuntos de variáveis” (MINGOTI, 2005, p.143). Basicamente, a técnica resume a informação de cada conjunto de variáveis-resposta em combinações lineares, sendo que a escolha dos coeficientes dessas combinações é feita tendo-se como critério a maximização da correlação entre os conjuntos de variáveis-resposta. Essas combinações lineares construídas são denominadas variáveis canônicas, enquanto que a correlação entre elas é chamada de correlação canônica. Essa correlação mede o grau de associação existente entre dois conjuntos de variáveis, no caso, os índices nas bolsas mencionadas. Matematicamente pode-se dizer que a regressão é uma generalização da regressão linear múltipla, ou que esta é um caso particular da primeira.

Sejam as matrizes  $X_{i \times j}$  e  $Y_{i \times j}$ , a tabela das  $i$  empresas de serviços contábeis e  $j$  suas respectivas atividades realizadas nos setores: gerencial, contábil, fiscal, pessoal e secretaria, lembrando que o número de variáveis  $j$  depende da atividade questionada, a saber: 6 na gerencial

e secretaria, 5 na contábil e pessoal e 8 na fiscal, foram realizadas todas as combinações possíveis dos questionários obtidos, ou seja, gerencial *versus* contábil, gerencial *versus* fiscal, gerencial *versus* pessoal, gerencial *versus* secretaria, contábil *versus* fiscal, contábil *versus* pessoal, contábil *versus* secretaria, fiscal *versus* pessoal, fiscal *versus* secretaria, pessoal *versus* secretaria, totalizando 10 combinações. O que se pretendeu foi estabelecer as relações:

$$a_1x_1 + a_2x_2 + a_3x_3 \dots + a_mx_m = b_1y_1 + b_2y_2 + b_3y_3 + \dots + b_ny_n$$

Formalmente, define-se o primeiro par de variáveis canônicas como sendo o par  $U_1 = a_1x_1 + a_2x_2 + \dots + a_mx_m$  e  $V_1 = b_1y_1 + b_2y_2 + \dots + b_ny_n$ , em que  $a = [a_1, a_2, \dots, a_m]$  e  $b = [b_1, b_2, \dots, b_n]$ , são vetores de constantes, respectivamente escolhidos de modo que a correlação entre variáveis  $U_1$  e  $V_1$  seja máxima e tais que essas duas variáveis tenham variâncias iguais a 1, isto é:  $\text{var}(U_1) = \text{var}(V_1) = 1$ . O mesmo também acontece para  $U_2$  e  $V_2$ ,  $U_3$  e  $V_3$ , ...,  $U_k$  e  $V_k$ ,  $k=1,2,\dots,\min(m,n)$ .

Para obter os vetores  $a_k$  e  $b_k$ , está na literatura (SEBER, 1984; ANDERSON, 2003 e TIMM, 2002) que se deve solucionar o seguinte sistema linear:

$$\begin{cases} \left( \left( \sum_{xy} \sum_{yy}^{-1} \sum_{yx} - \lambda_k \sum_{xx} \right) a_k = 0 \right) \\ \left( \left( \sum_{yx} \sum_{xx}^{-1} \sum_{xy} - \lambda_k \sum_{yy} \right) b_k = 0 \right) \end{cases}$$

Em que  $\Sigma_{xx}$  é a matriz de variância de X,  $\Sigma_{yy}$  a matriz de variância de Y,  $\Sigma_{xy}$  e  $\Sigma_{yx}$  as são as matrizes de covariância e  $\lambda_k$  é o k-ésimo maior autovalor da matriz  $\Sigma_{xx}^{-1} \Sigma_{xy} \Sigma_{yy}^{-1} \Sigma_{yx}$ .

Este estudo fez apenas a análise de  $U_1$  e  $V_1$  para cada caso, pois estas podem ser interpretadas como sendo índices de desempenho global. As demais latências não foram analisadas, mesmo havendo significância (*p-value*). A construção das equações de regressão canônicas pouco contribuiu para o objetivo do trabalho, com efeito, sua montagem foi desconsiderada.

Contudo, a questão se resumiu em realizar a inferência estatística, fazendo a verificação da correlação canônica entre as atividades: gerencial,

contábil, fiscal, pessoal e secretaria. Este teste somente se aplica quando os vetores são normais multivariados. Quando a normalidade multivariada é válida, também é possível construir testes estatísticos para avaliar a significância das variáveis canônicas. Como o software utilizado no artigo foi o pacote *Statgraphics*, em sua versão 5.1, estes testes já se apresentam por *default*.

A correlação e determinação foram efetuadas

$$r = \sqrt{\frac{SQ(\text{modelo})}{SQ_{\text{Total}}(\text{corrigida})}} \Rightarrow r^2 = \frac{SQ(\text{modelo})}{SQ_{\text{Total}}(\text{corrigida})}$$

mediante o uso das fórmulas que seguem: em que SQ(modelo) denota a soma dos quadrados referentes ao modelo de regressão ajustado aos dados e SQTotal é a soma dos quadrados em sua totalidade). Os resultados são discutidos na análise dos resultados apresentados nas Tabelas 10 até 19.

Com relação às limitações da pesquisa realizada, observa-se que decorrem da estratégia definida para a sua realização. A primeira limitação refere-se à amostra. Foi efetuada a pesquisa somente nas empresas de serviços contábeis localizadas na cidade de Chapecó/SC. Os resultados, assim, não podem ser generalizados. Outra limitação refere-se às atividades das empresas de serviços contábeis. Foram listadas as principais, porém existem empresas contábeis que, além das atividades relacionadas na presente pesquisa, possuem a atividade de assessoria, consultoria, que não foram levadas em consideração no estudo. No entanto, trata-se de um estudo que pode ser ampliado em pesquisas posteriores, com outras estratégias a serem utilizadas.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção, apresenta-se a análise e os resultados do estudo realizado com as empresas de serviços contábeis, localizadas na cidade de Chapecó/SC, as quais responderam ao questionário.

Para identificar o perfil dos proprietários das empresas de serviços contábeis constatou-se

que, com relação à faixa etária dos respondentes, a maioria dos proprietários é mais experiente, tem etária entre 40 a acima de 50 anos, assim, representando 64,87% dos respondentes. Observou-se que há uma pequena parcela de proprietários na faixa etária entre 20 e 30 anos, sendo assim, apenas 10,81% dos respondentes possuem pouca experiência.

A Tabela 2 evidencia o tempo de serviço dos respondentes nas empresas de serviços contábeis, após a graduação. As respostas apontam que a grande maioria está na empresa há acima de 15 anos. Estes resultados reforçam o entendimento de que os proprietários das empresas de serviços contábeis, na maioria, são mais experientes.

Tempo de Serviço (anos)	Respostas	Frequência (%)
Até 5	11	14,86
5 a 10	13	17,57
10 a 15	8	10,81
Acima de 15	42	56,76
Total	74	100,00

**Tabela 2** - Tempo de Serviço na empresa

Fonte: dados da pesquisa

Com o intuito de identificar o perfil dos proprietários, solicitou-se aos respondentes descreverem a forma como iniciaram a empresa. Constatou-se que 50,00% optaram em iniciar o seu empreendimento junto a sócios, em segundo lugar, com 35,13% constam os que escolheram iniciar suas atividades como autônomos e somente 2,71% dos respondentes iniciaram seu empreendimento por meio de compra de carteira.

Os respondentes foram questionados com relação à sua formação escolar. De acordo com a Tabela 3, 56,56% possuem graduação e 33,78% possuem, além da graduação, curso de Especialização (Pós-graduação, MBA) e 4,05% dos respondentes possuem somente

ensino médio. Com isto, nota-se que a grande maioria dos proprietários de empresas de serviços contábeis possui graduação e cursos de especializações.

Formação Escolar	Respostas	Frequência (%)
Ensino Médio	3	4,05
Superior	42	56,76
Pós-Graduação/MBA	25	33,78
Outros	4	5,41
Total	74	100,00

**Tabela 3** - Formação Escolar do Proprietário da empresa

Fonte: dados da pesquisa

No decorrer da graduação percebe-se que 64,86% dos respondentes tiveram contato com os serviços contábeis como empregado de uma empresa, 18,92% como estagiários, 16,22% como empresários. Conforme pode ser observado na Tabela 4, a maioria dos proprietários de empresas de serviços contábeis iniciou a profissão como empregado de empresas de serviços contábeis.

Período de Graduação	Respostas	Frequência (%)
Estagiário	14	18,92
Empregado	48	64,86
Empresário	12	16,22
Outros	0	0
Total	74	100,00

**Tabela 4** - Período de Graduação ocupação do Proprietário da empresa

Fonte: dados da pesquisa

As disciplinas do curso de graduação que mais e que menos contribuíram para o cotidiano dos proprietários de empresas de serviços contábeis podem ser observadas na Tabela 5. Verifica-se que a maior contribuição para a formação dos proprietários de empre-

sas de serviços contábeis foi a oferecida pela disciplina de Contabilidade Básica. Constatou-se que uma das disciplinas que menos contribuiu para a formação dos respondentes foi a matemática.

Maior Contribuição	Menor Contribuição
Contabilidade Básica	Matemática
Direito Tributário	Economia
Contabilidade de Custos	Controladoria
Contabilidade Gerencial	Auditoria

**Tabela 5** - Disciplinas de maior e menor contribuição

Fonte: dados da pesquisa

Com relação ao local onde os respondentes aprenderam a exercer as atividades contábeis, 53,27% responderam que foi no trabalho, 22,13% na faculdade, 15,57% em estudos teóricos, 4,10% apresentam o mesmo percentual em ambas as situações: cursos técnicos realizados e em cursos e palestras e 0,83% consultando fiscais. As formas como os respondentes aprenderam constata-se na Tabela 6. A maioria dos respondentes aprendeu as atividades de serviços contábeis praticando e estudando.

Como Aprendeu	Resposta	Frequência (%)
Prática	29	39,19
Estudo	15	20,27
Prática e Estudo	30	40,54
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 6** - Como aprendeu a exercer as atividades de contabilidade

Fonte: dados da pesquisa

Os responsáveis foram questionados com quem aprenderam a exercer as atividades contábeis. Obteve-se que 37,09% dos respondentes muito do que sabem é por terem aprendido com seus colegas de trabalho,

21,77% sozinhos, 19,35% com os professores, 11,29% com colegas de profissão, 9,67% sozinhos e 0,83% aprenderam com a ajuda de fiscais.

A Tabela 7 apresenta uma relação dos conteúdos que os proprietários de empresas de serviços contábeis sentem mais e menos falta no seu dia a dia e que não aprenderam na graduação. Observa-se que o que mais os respondentes sentem falta é de relacionar a teoria com a prática e o que sentem menos falta é da disciplina de auditoria.

Mais sentem Falta	Menos sentem Falta
Relacionar a teoria com a prática	Marketing
Direito Tributário	Contabilidade Imobiliária
Contabilidade Gerencial	Empreendedorismo
Declarações (DCTF, DACON, IR)	Auditoria

**Tabela 7** - Conteúdos que os responsáveis pelas empresas sentem falta

Fonte: dados da pesquisa

Foram questionados com relação ao que foi mais significativo na sua formação no curso. Observa-se na Tabela 8 que para a maioria dos proprietários de empresas de serviços contábeis, o mais significativo na sua formação foi conseguir o diploma para obter o registro profissional.

Mais significativo
1º Canudo para registro
2º Conciliar a teoria com a prática
3º Aquisição do conhecimento
4º Abrangência na área
5º Qualificação/Capacitação

**Tabela 8** - O que foi mais significativo na formação profissional

Fonte: dados da pesquisa

Com o intuito de identificar nos proprietários de empresas de serviços contábeis qual o ponto de vista com relação à profissão em que atuam, foram questionados sobre quais seriam as principais contribuições da profissão à sociedade. Conforme evidenciado na Tabela 9, as principais contribuições do Contador à sociedade são as de um transmissor de informações, auxiliando na tomada de decisões, sendo, assim, a peça-chave para o sucesso da empresa.

Principais contribuições
1º Ser fonte de informações
2º Passar informações com clareza
3º Auxiliar na tomada de decisões
4º Responsável pela saúde da empresa
5º Contador é a peça chave para o sucesso da empresa

**Tabela 9** - Principais contribuições do Contador a sociedade

Fonte: dados da pesquisa

Efetuada as análises dos resultados ante-

Number	Eigenvalue	Canonical	Wilks	Chi-Squared	D.F.	P-Value
		Correlation	Lambda			
1	0,520387	0,721378	0,290116	82,9109	30	<b>0,0000</b>
2	0,295527	0,543624	0,604895	33,681	20	<b>0,0284</b>
3	0,090104	0,300173	0,858648	10,2105	12	0,5975

**Tabela 10** - Correlação Canônica e teste de significância entre Gerencial - Contábil

Fonte: dados da pesquisa

Para identificar a correlação existente entre as atividades dos setores Gerencial e Fiscal, foi efetuada a correlação canônica entre estas atividades. Pode ser observada na Tabela 11

riores, objetiva-se, agora, com a técnica da análise de correlação canônica, para validar as hipóteses da pesquisa, avaliar as relações entre as variáveis dos setores: gerência, contábil, fiscal, pessoal e secretaria.

O número de funções canônicas gerado nesta pesquisa é o mínimo entre  $(p=5; q=5) = 5$ , o  $p$  é o número de variáveis do conjunto critério e  $q$  é o número de variáveis, que formam o conjunto preditor. Para efetuar a análise das correlações canônicas e a análise da significância das funções canônicas, optou-se por considerar as três primeiras funções canônicas.

A tabela de 10 apresenta os resultados da análise de correlação canônica entre as atividades dos setores Gerencial e Contábil. Contata-se que a correlação existente no primeiro composto entre os setores Gerencial e Contábil é de 72,14%, havendo uma forte correlação positiva e o nível de significância nas três primeiras funções canônicas não chega ao nível de 1%. Verifica-se que na primeira função canônica o seu nível de significância, de certeza da informação chega a ser zero considerado alto.

a correlação canônica existente entre o setor Gerencial e o setor Fiscal, de 69,35%, com o grau de significância considerado alto nas duas primeiras funções canônicas.

Number	Eigenvalue	Canonical	Wilks	Chi-Squared	D.F.	P-Value
		Correlation	Lambda			
1	0,48093	0,693491	0,233662	95,229	48	<b>0,0001</b>
2	0,381009	0,617259	0,450155	52,2796	35	<b>0,0303</b>
3	0,171719	0,414389	0,727241	20,8616	24	0,6469

**Tabela 11** - Correlação Canônica e teste de significância entre Gerencial - Fiscal

Fonte: dados da pesquisa

Com o intuito de verificar a correlação existente entre o setor Gerencial e o setor Pessoal, foi efetuada a análise da correlação canônica entre estes setores. De acordo com a Tabela 12, os resultados apontam

que a correlação canônica existente entre o setor Gerencial e o setor Pessoal é de 70,72% e o nível de significância nas duas primeiras funções canônicas é considerado alto.

Number	Eigenvalue	Canonical	Wilks	Chi-Squared	D.F.	P-Value
		Correlation	Lambda			
1	0,500075	0,70716	0,312377	77,9576	30	<b>0,0000</b>
2	0,282815	0,531803	0,624847	31,5066	20	<b>0,0488</b>
3	0,0998868	0,316049	0,871249	9,23441	12	0,6828

**Tabela 12** - Correlação Canônica e teste de significância entre Gerencial - Pessoal

Fonte: dados da pesquisa

Conforme pode ser observado na Tabela 13, a correlação canônica existente entre o setor Gerencial e o setor Secretaria é de 79,13% e, de acordo com o teste de signi-

ficância realizado, a correlação canônica existente entre estes setores demonstra um nível de significância alto nas duas primeiras funções.

Number	Eigenvalue	Canonical	Wilks	Chi-Squared	D.F.	P-Value
		Correlation	Lambda			
1	0,626235	0,79135	0,180473	113,859	36	<b>0,0000</b>
2	0,380252	0,616645	0,482852	48,415	25	<b>0,0033</b>
3	0,12435	0,352633	0,77911	16,5986	16	0,4120

**Tabela 13**- Correlação Canônica e teste de significância entre Gerencial - Secretaria

Fonte: dados da pesquisa

A Tabela 14 apresenta a correlação canônica existente entre o setor Contábil e o setor Fiscal. Conforme pode ser observado, a correlação canônica é de 91,77% entre os setores e observa-se que nas três primeiras funções canônicas o nível é considerado

altíssimo, apresentando, as três funções, valores iguais a zero. Constata-se que das relações das atividades dos setores até então analisados nesta pesquisa, a correlação canônica mais alta fica entre o setor Contábil e o setor Fiscal.

Number	Eigenvalue	Canonical	Wilks	Chi-Squared	D.F.	P-Value
		Correlation	Lambda			
1	0,84222	0,917725	0,0371968	217,241	40	<b>0,0000</b>
2	0,48013	0,692914	0,235751	95,3687	28	<b>0,0000</b>
3	0,414103	0,643508	0,45348	52,1931	18	<b>0,0000</b>

**Tabela 14** - Correlação Canônica e teste de significância entre Contábil - Fiscal

Fonte: dados da pesquisa

Para identificar a correlação canônica existente entre o setor Contábil e o setor Pessoal, foi realizada a análise de correlação canônica entre os mesmos. De acordo com a Tabela 15, verifica-se que a correlação existente entre o

setor Contábil e o setor Pessoal é de 83,19% e o nível de significância entre as três primeiras funções canônicas é considerado alto, ocorrendo nas três primeiras funções valores muito próximos de zero.

Number	Eigenvalue	Canonical	Wilks	Chi-Squared	D.F.	P-Value
		Correlation	Lambda			
1	0,692139	0,831949	0,163347	122,302	25	<b>0,0000</b>
2	0,238437	0,4883	0,530588	42,7794	16	<b>0,0003</b>
3	0,182018	0,426636	0,69671	24,3936	9	<b>0,0037</b>

**Tabela 15** - Correlação Canônica e teste de significância entre Contábil - Pessoal

Fonte: dados da pesquisa

Com o intuito de verificar a correlação canônica existente entre o setor Contábil e o setor Secretaria, foi efetuada a análise de correlação canônica entre os mesmos. Conforme pode ser observado na Tabela 16, a

correlação existente entre o setor Contábil e o setor Secretaria é de 75,93% e possui um alto nível de significância na primeira função canônica e bom nas duas funções seguintes.

Number	Eigenvalue	Canonical	Wilks	Chi-Squared	D.F.	P-Value
		Correlation	Lambda			
1	0,576516	0,759286	0,279918	85,3083	30	<b>0,0000</b>
2	0,261663	0,51153	0,660988	27,7393	20	0,1157
3	0,0833647	0,288729	0,895239	7,41456	12	0,8290

**Tabela 16** - Correlação Canônica e teste de significância entre Contábil - Secretaria

Fonte: dados da pesquisa

Na Tabela 17, pode-se verificar a correlação canônica existente entre o setor Fiscal e o setor Pessoal. De acordo com a análise é de 88,65% a correlação entre os setores e o nível

de significância nas três primeiras funções canônicas é considerado alto, principalmente nas duas primeiras funções, que apresentam valores muito próximos de zero.

Number	Eigenvalue	Canonical	Wilks	Chi-Squared	D.F.	P-Value
		Correlation	Lambda			
1	0,775881	0,880841	0,0886548	159,918	40	<b>0,0000</b>
2	0,350426	0,591968	0,395571	61,2101	28	<b>0,0003</b>
3	0,2579	0,507839	0,60897	32,7351	18	<b>0,0180</b>

**Tabela 17** - Correlação Canônica e teste de significância entre Fiscal - Pessoal

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com a Tabela 18, a correlação canônica existente entre o setor

Fiscal e o setor Secretaria é de 78,94% e possui um nível de significância na

primeira função canônica alto com valor muito próximo de zero. Nas duas seguintes funções canônicas possui valores considerados bons.

Number	Eigenvalue	Canonical	Wilks	Chi-Squared	D.F.	P-Value
		Correlation	Lambda			
1	0,623121	0,78938	0,237593	94,1363	48	<b>0,0001</b>
2	0,216261	0,465038	0,630423	30,2194	35	0,6981
3	0,117053	0,34213	0,804378	14,2584	24	0,9406

**Tabela 18** - Correlação Canônica e teste de significância entre Fiscal - Secretaria

Fonte: dados da pesquisa

Conforme a Tabela 19 evidencia-se a correlação canônica existente entre o setor Pessoal e o setor Secretaria, que de acordo com a análise, é de 79,23%. A primeira função canônica é considerada alta, pois apresenta valores muito próximos de zero e as duas funções canônicas seguintes são consideradas boas.

Number	Eigenvalue	Canonical	Wilks	Chi-Squared	D.F.	P-Value
		Correlation	Lambda			
1	0,627827	0,792355	0,251325	92,5276	30	<b>0,0000</b>
2	0,213584	0,462152	0,675289	26,3051	20	0,1560
3	0,101901	0,319219	0,858693	10,2071	12	0,5978

**Tabela 19** - Correlação Canônica e teste de significância entre Pessoal - Secretaria

Fonte: dados da pesquisa

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo identificar o perfil dos profissionais responsáveis e a correlação canônica existente entre as atividades típicas das empresas de serviços contábeis, localizadas na cidade de Chapecó/SC. Para o desenvolvimento do artigo, utilizou-se como população as 150 empresas associadas ao SINDICONT de Chapecó/SC e região e a amostra constitui-se de 74 empresas, que responderam ao instrumento de pesquisa.

Ao investigar a faixa etária dos respondentes, para identificar o perfil dos proprietários responsáveis pelas empresas de serviços contábeis, constatou-se que 64,87% na faixa entre 40 a acima de 50 anos e somente 10,81% dos proprietários estão na faixa etária entre 20 e 30 anos. Pela pesquisa verifica-se que 56,76%

dos respondentes estão na empresa de serviço contábeis, após o período de graduação, há mais de 15 anos. Com isto, conclui-se que a grande maioria dos proprietários das empresas possui uma faixa etária maior e com mais experiência.

Com relação à forma como os proprietários iniciaram a empresa contábil, verifica-se pela pesquisa que cerca de 50,00% dos respondentes iniciaram a empresa em conjunto com sócios.

A grande maioria dos proprietários das empresas contábeis possuem graduação e cerca de 33,78%, além da graduação, possuem curso de especialização, como pós-graduação e MBA. No decorrer da graduação verificou-se que 64,86% dos respondentes tiveram contato

com os serviços contábeis como empregado, ou seja, a maioria dos proprietários iniciou a vida profissional contábil como empregado.

As disciplinas que mais contribuíram para a formação dos proprietários de empresas contábeis foram: Contabilidade Básica, Direito Tributário, Contabilidade de Custos e Contabilidade Gerencial. E as disciplinas que tiveram uma menor contribuição na formação foram: Matemática, Economia, Controladoria e Auditoria.

Com a análise dos dados, constatou-se que a maioria dos respondentes aprendeu as atividades de serviços contábeis praticando e estudando, sendo que 56,27% dos respondentes aprenderam a exercer as atividades das empresas de serviços contábeis no trabalho. Verifica-se que 37,09% dos respondentes muito do que sabem aprenderam com os seus colegas de profissão. Com isto, conclui-se que a maioria dos proprietários das empresas de serviços contábeis aprenderam a exercer as suas atividades no trabalho, com o auxílio de colegas da classe contábil.

Os respondentes relataram que o que eles sentiram mais falta e que não aprenderam na graduação foi relacionar a teoria com a prática, seguindo citaram as disciplinas Direito Tributário, Contabilidade Gerencial e Declarações (DCTF, DAFON, IR).

Com os achados da pesquisa, constatou-se que o maior significado da formação profissional, para a grande maioria dos proprietários das empresas de serviços contábeis, foi a obtenção do diploma para registro profissional, seguindo do fato de conciliar a teoria com a prática, aquisição do conhecimento, abrangência na área e qualificação/capacitação.

As principais contribuições que o contador fornece à sociedade, na visão dos respondentes, são: em primeiro lugar ser fonte de informações; em seguida, poder passar as informações com clareza; na terceira colocação,

auxiliar na tomada de decisões; em quarto, ser o responsável pela saúde da empresa e, por último, o contador é a peça-chave para o sucesso da organização.

No que tange à análise da correlação canônica existente entre as atividades dos setores das empresas de serviços contábeis, conclui-se que as principais correlações canônicas existentes são: 1º) 91,77% setor Contábil com o setor Fiscal; 2º) 88,08% setor Fiscal com o setor Pessoal; 3º) 83,19% setor Contábil com o setor Pessoal; 4º) 79,23% setor Pessoal com o setor Secretaria e 5º) 79,13% setor Gerencial com o setor Secretaria.

Constatou-se que as atividades que menos possuem correlação canônica entre si são: 1º) 69,34% setor Gerencial com o setor Fiscal; 2º) 70,71% setor Gerencial com o setor Pessoal; 3º) 72,13% setor Gerencial com o setor Contábil; 4º) 75,92% setor Contábil com o setor Secretaria e 5º) 78,94% setor Fiscal com o setor Secretaria.

Ressalta-se que, de acordo com o teste de significância realizado, entre as funções canônicas em todas as situações na primeira função, chegou-se ao valor zero ou muito próximo disso, representando uma alta credibilidade nas informações pesquisadas e analisadas.

Com relação à hipótese de pesquisa formulada, com base na análise estatística, rejeita-se a hipótese nula (H0) e se aceita a hipótese alternativa (H1). A hipótese alternativa H1 pressupunha que há correlação canônica estatisticamente significativa entre as atividades das empresas de serviços contábeis.

De forma geral, conclui-se que o objetivo do estudo em identificar o perfil dos profissionais responsáveis e as regressões e correlações canônicas existentes entre as atividades típicas das empresas de serviços contábeis, localizadas na cidade de Chapecó/SC, foi atingido, pois apontou fatores pertinentes a essa classe de profissionais, evidenciando a

forma com que os responsáveis pelas empresas de serviços contábeis estão atuando, suas atualizações relacionadas à área, a formação profissional, bem como as atividades por eles desenvolvidas.

Recomenda-se para futuros estudos, em vista das limitações dessa pesquisa, que

sejam investigadas empresas de serviços contábeis localizadas em outras cidades do Brasil, para averiguar as diferenças existentes entre as atividades e buscar uma comparação quanto ao perfil dos profissionais em outros lugares.

## REFERÊNCIAS

ANDERSON, T.W. **An Introduction to multivariate analysis**. New York: John Wiley, 2003.

BRUNDO, A. S; MACKE, J.; GHEDINE, T. **Um estudo exploratório-descritivo das competências individuais em empresas de serviços contábeis de Porto Alegre**. READ - Edição 41 Vol. 10 No. 5, set-out 2004.

CARDOSO, J.L.; SOUZA, M. A.; ALMEIDA, L. B. Perfil do contador na atualidade: um estudo exploratório. **Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**. v.3, n.º 3, set-dez/2006.

CARVALHO, L.N.G. 1999. Globalização exige novo perfil de contador. São Paulo, *Gazeta Mercantil*, 26 de fevereiro, **Caderno Administração & Marketing**, p. C-8.

COELHO, F.; MONTEIRO, A.A.S. Formação de preço para empresas de serviço. **Revista Pensar Contábil**. Ano 5, n.º16, mai-jul 2002.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Disponível em: <http://www.cfc.org.br/conteudo.aspx?codMenu=64> . Acesso em: 21.05.2010.

### DECRETO LEI 9295/46.

FRANCO, H. **A Contabilidade na Era da Globalização**. São Paulo: Atlas, 1999.

FIGUEIREDO, S.; FABRI, P. E. **Gestão de empresas contábeis**. São Paulo: Atlas, 2000.

HAIR JR, J. F. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Bookman, 2005.

HENRIQUE, M. A.; TADEUCCI, M. S. R.; SANTOS, I. C.; RICCI, F. Desafios n administração de empresas de serviços contábeis: da importância da profissão aos desafios atuais. In: ENCONTRO LATINO AMERICANO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 13, 2009, São Paulo: **Anais...**São Paulo: INIC, 2009.

JACQUES FILHO, A. O mercado de trabalho para o contador empreendedor. **Revista Acadêmica da FACECA**. v.1, n.º 1, ago-dez 2001.

MARIAN, S. **As atividades profissionais nas empresas de serviços contábeis e a formação do contador**. 2008. 103 f. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) - Curso de Pós-Graduação em Contabilidade, Universidade Federal Santa Catarina.

MARTINS, G.A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2007.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da revolução urbana a revolução digital**. 5. ed. - São Paulo: Atlas, 2005.

MINGOTI, S.A. **Análise de dados através de métodos de estatística multivariada - uma abordagem aplicada**. Bel Horizonte: Editora UFMG, 2005.

MORAES JUNIOR, V. F.; ARAÚJO, A. O. Características do Controle Interno nas Empresas de Serviços Contábeis. In: CONGRESSO DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 6, 2006, São Paulo: **Anais...**São Paulo: USP, 2006.

- MORGAN, G. **Imagens da organização** / Gareth Morgan: tradução Cecília Whitaker Bergamini, Roberto Coda. São Paulo: Atlas, 1996.
- OLIVEIRA, A. B. S. (Coordenação). **Métodos e técnicas de pesquisa em contabilidade**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- REZENDE, A. J.; FILHO, N. A. S.; SILVA, C. F. A prestação de serviços contábeis: um estudo de caso no município de Três Lagoas-MS. **Revista Factu**. v. 4, p. 51-78, 2005.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- ROSA, L.F.; SILVA, C.E.S.; TURRIONI, J.B. Prospecção das expectativas de mercado e o contador formado pela UNIVÁS. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 11, 2004, São Paulo: **Anais...**São Paulo: SIMPEP, 2004.
- SANTOS, I. C.; VIAGI, A. F. Competências gerenciais em ambiente de rápidas mudanças. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, Taubaté, v. 1, n. 1, p. 84-99, jan-abr/2005. Disponível em <WWW.rbgdr.com.br>. Acesso em 15 mai. 2010.
- SCARPIN, M.A.; SCARPIN, J.E.; CALIJURI, M.S.S. Estratégia de marketing e sua utilização como ferramenta competitiva para as empresas de contabilidade. In: COVENÇÃO DE CONTABILIDADE DO RIO GRANDE DO SUL, 9, 2003, Rio Grande do Sul: **Anais...**Rio Grande do Sul: 2003.
- SEBER, G.A.F. **Multivariate observations**. New York: John Wiley and Sons, 1984.
- TIMM, N.H. **Applied multivariate analysis**. New York: Springer Verlag, 2002.
- VICTORINO, C.R. **Qualidade na organização e nos serviços contábeis**. Blumenau: Odorizzi, 1999.

**Artigo Recebido em:** 03 de setembro de 2010.

**Artigo Aprovado em:** 23 de fevereiro de 2011.

#### ENDEREÇO DOS AUTORES

##### **Juliana Eliza Benetti**

Rua Antônio da Veiga, 140 - Victor Konder  
Blumenau - SC  
juli\_benetti@yahoo.com.br

##### **Nelson Hein**

Rua Antônio da Veiga, 140 - Victor Konder  
Blumenau - SC  
hein@furb.br