

CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE: UMA ANÁLISE SOBRE A PERCEPÇÃO DAS EMPRESAS CONTÁBEIS

Ricardo Sganzela¹

Liliane Cristina Segura²

Rute Abreu³

Henrique Formigoni⁴

Resumo

As empresas contábeis, por atuarem num ambiente corporativo altamente disputado, devem gerar informações de qualidade, com a melhoria na execução de suas tarefas, uma equipe treinada e mecanismos que garantam a satisfação do cliente. Esta pesquisa buscou identificar quais foram as principais consequências percebidas pelas empresas contábeis após a obtenção da certificação de qualidade. Os principais beneficiários deste trabalho são todas as empresas contábeis, que irão descobrir as vantagens da obtenção da certificação de qualidade e a importância do trabalho do Programa de Qualidade de Empresas Contábeis (PQEC), desenvolvido pelo SESCON-SP e pelos sindicatos das empresas contábeis dos estados do Brasil que possuem programa de certificação, em virtude do comprometimento com a ética e a qualidade dos serviços prestados por seus associados. É uma investigação de caráter exploratório, quantitativo e descritivo, suportada por pesquisa bibliográfica. Para a coleta de dados foi usado o método de pesquisa *survey*, com o encaminhamento de um questionário para as empresas contábeis que obtiveram, em 2014 e 2015, certificação PQEC e PQEC + ISO. Foram gerados 50 questionários válidos e os dados obtidos foram analisados mediante o uso da análise fatorial. Os resultados da pesquisa confirmaram o agrupamento de seis fatores, apresentados com base na revisão da literatura: Internos I, Internos II, Externos, Oportunidade de Serviços e Negócios, Processos e Melhorias, e Percepção pelo Cliente.

Palavras-chave: Certificação; Qualidade; ISO; Empresas contábeis; Benefícios; PQEC.

¹ Universidade Presbiteriana Mackenzie.

² Universidade Presbiteriana Mackenzie.

³ Instituto Politécnico da Guarda.

⁴ Universidade Presbiteriana Mackenzie.

ABSTRACT

Accounting firms, because they operate in a highly contested corporate environment, must generate quality information, with the improvement in the execution of their tasks, a trained team and mechanisms that guarantee customer satisfaction. This research sought to identify what were the main consequences perceived by accounting firms after obtaining quality certification. The main beneficiaries of this work are all accounting firms, who will discover the advantages of obtaining quality certification and the importance of the work of the Accounting Companies Quality Program (PQEC), developed by SESCON-SP and the unions of accounting firms of the Brazilian states that have a certification program, due to their commitment to ethics and the quality of the services provided by their members. It is an exploratory, quantitative and descriptive research supported by bibliographic research. For data collection, the survey research method was used, with the submission of a questionnaire to the accounting companies that obtained, in 2014 and 2015, PQEC and PQEC + ISO certification. Fifty valid questionnaires were generated and the data obtained were analyzed using factor analysis. The research results confirmed the grouping of six factors, presented based on the literature review: Internal I, Internal II, External, Service and Business Opportunity, Processes and Improvements, and Customer Perception.

Keywords: Certification; Quality; ISO; Accounting firms; PQEC.

1 INTRODUÇÃO

O setor de serviços é composto por diferentes empresas, de vários tamanhos e segmentos, que estão sujeitas a um mercado dinâmico, produto da forte concorrência e das exigências de seus clientes e usuários.

Os clientes de serviços têm motivado o avanço da certificação de produtos e serviços no Brasil. De acordo com Oliveira (2008), no ano de 2008 cerca de 300 empresas fecharam contrato com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) para obtenção de certificação de produtos e serviços.

Num ambiente tão competitivo, a qualidade dos serviços prestados apresenta um diferencial grande e pode ser fundamental para que o cliente escolha essa ou aquela empresa. Pinto, Carvalho, & Ho, (2006, p. 192) mencionam que, desde a primeira edição, em 1979, as normas ISO série 9000 tornaram-se referência para a gestão da qualidade das empresas. (Abreu, David e Segura, 2014)

A *International Organization for Standardization* (ISO) foi criada para desenvolver as atividades de normalização, visando à consecução de normas com clareza, sem erros, e ao cumprimento dos requisitos e padrões estabelecidos. Alguns dos benefícios são garantir a qualidade de produtos e serviços, servir de ferramenta estratégica para os negócios e auxiliar as empresas para acesso a novos mercados.

O número de empresas prestadoras de serviços contábeis eram 52.683 registradas no Brasil em 2006, conforme dados do site do CFC, (2016). Essas empresas devem gerar informações com qualidade para atender as exigências dos usuários internos e externos Beuren & Dallabona (2013). Assim, para a melhor execução de suas tarefas e satisfação das exigências de seus clientes, essas empresas precisam de uma equipe treinada, de mecanismos que garantam a satisfação do cliente, e as normas ISO série 9000 podem contribuir para isso.

Nesse contexto, a empresa contábil pode se fundamentar em outras do mesmo segmento para atender as solicitações dos seus usuários. Neste propósito, o isomorfismo abordado na teoria institucional pode contribuir para o desenvolvimento e melhoria dos serviços contábeis Beuren & Dallabona (2013).

No setor contábil, para incentivar as empresas associadas, o Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado de São Paulo (SESCON-SP) e Associação das Empresas de Serviços Contábeis do

Estado de São Paulo (AESCON-SP) instituíram o Programa de Qualidade de Empresas Contábeis (PQEC) em 2005, visando à melhoria dos processos, e, mediante parceria firmada com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), também oferecer a certificação de qualidade ISO 9001 às empresas associadas.

Os objetivos do PQEC em relação a seus associados são: aumentar a satisfação dos clientes, melhorar os serviços e processos e criar um diferencial de mercado pelo uso de logomarca. Assim, a obtenção da certificação de qualidade pelas empresas contábeis visa a proporcionar vantagem competitiva através do fator qualidade num negócio altamente competitivo, bem como diferenciação no mercado.

Diante disto, a questão de pesquisa deste artigo é: Quais são as principais consequências percebidas pelas empresas contábeis após a obtenção da certificação de qualidade? O objetivo geral do presente trabalho é identificar quais foram as consequências percebidas pelas empresas contábeis após a obtenção da certificação de qualidade. Para atingir o objetivo geral, os objetivos específicos são: a) Evidenciar possíveis ocorrências de novas oportunidades de serviços e negócios das empresas contábeis certificadas; b) Constatar se ocorreu aumento do número de clientes atendidos pelas empresas contábeis após a obtenção da certificação; c) Evidenciar possíveis melhorias nos resultados, por aumento da produtividade e rentabilidade, diminuição de custos e oportunidades para melhorar os processos e sistemas internos da empresa contábil, segundo a percepção de seus gestores; d) Identificar os principais fatores internos que influenciaram as empresas contábeis na obtenção da certificação de qualidade, segundo a percepção dos seus gestores; e) identificar os principais fatores externos que influenciaram as empresas contábeis na obtenção da certificação de qualidade, segundo a percepção dos seus gestores.

Os beneficiários desta pesquisa, por um lado, são todas as empresas contábeis, que irão descobrir os benefícios da obtenção da certificação de qualidade e a importância do trabalho desenvolvido pelo Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis (SESCON) de alguns estados do Brasil, como exemplo, o SESCO-SP, no apoio, orientação, instrução e acompanhamento das empresas contábeis durante o processo de obtenção e manutenção da certificação de qualidade. Por outro lado, também se beneficiam os sindicatos das empresas contábeis dos estados do Brasil que possuem programa de certificação, em virtude do comprometimento com a ética e a qualidade dos serviços prestados por seus associados.

Sob o enfoque prático, os resultados da pesquisa podem contribuir para as empresas contábeis na redução da complexidade das informações ao contador; execução das atividades em menor tempo; diminuição dos custos de processamento; diminuição de erros, não-conformidades e riscos; e padronização de relatórios e informações contábeis. Do ponto de vista comportamental, este trabalho poderá incentivar as empresas contábeis que ainda não são certificadas a iniciarem o processo de certificação de qualidade, visando a obter um diferencial no mercado, agregar valor aos serviços prestados e manter a competitividade num ambiente corporativo altamente disputado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade

No período antecedente à fase industrial, a inspeção dos produtos, que eram fabricados em pequenas quantidades, era feita pelo próprio artesão e seus auxiliares. O artesão conhecia todas as etapas de sua produção e era próximo de seus clientes. Desta forma, ciente de que sua sobrevivência no comércio da época dependia da reputação de seus produtos e da propaganda boca a boca dos fregueses, procurava satisfazer os pedidos da maneira exata como solicitados (Gozzi, 2015).

O controle de qualidade só foi utilizado e elaborado por Walter A. Shewhart (Deming & Shewhart, 1967) na década de 1930, e permitia monitorar o processo produtivo de maneira integral e identificar quando ações de melhoria deveriam ser realizadas. Silva & Lobo (2014) explicam que Shewhart (Deming & Shewhart, 1967), mediante a constatação de que o operário podia entender e controlar a sua produção, criou as técnicas necessárias, surgindo daí dois conceitos importantes: o Controle Estatístico de Processo (CEP) e o Ciclo de Melhoria Contínua, mais conhecida como PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), na sigla em inglês.

Na década de 1940, Shewhart (Deming & Shewhart, 1967) formulou o gráfico de controle de processos, que permite localizar as variações nos processos produtivos. Com efeito, durante a Segunda Guerra Mundial ocorreram os progressos do controle estatístico da qualidade, mas somente surgiram novos elementos na Gestão de Qualidade no período do pós-guerra. Em 1945, nos Estados Unidos, foi criada a primeira associação de profissionais da área de qualidade – *Society of Quality Engineers* e, mais tarde, em 1946, a *American Society for Quality Control* (ASQC).

Estimulado pelas atividades aeronáutica e aeroespacial, em 1950 o aprendizado de confiabilidade determinou o tempo de vida de componentes e sistemas. Neste período, estabeleceu-se a moderna concepção da Gestão de Qualidade Total, pelos trabalhos de Feigenbaum (Feigenbaum, 1994), Juran (Juran e Godfrey, 1951) e Deming (Antonio, Teixeira e Rosa, 2016).

Juran & Godfrey (1951) publicaram o *Planning and Practices in Quality Control*, que mostrava um modelo que abrangia planejamento e apuração dos custos da qualidade. Armand Feigenbaum (Feigenbaum, 1994) abordou a qualidade de forma sistêmica nas organizações e Philip B. Crosby, em 1957, criou o programa Zero Defeitos, que foi muito utilizado em projetos militares e empresas.

Gozzi (2015) informa, quando escreve sobre o TQC (*Total Quality Control*), seu surgimento na década de 1970 no Japão e a posterior expansão, inicialmente para os Estados Unidos e depois para o resto do mundo, de sua visão orientada para a qualidade do planejamento até o pós-venda.

Carvalho & Paladini (2012) explicam que o modelo japonês, *Company Wide Quality Control* (CWQC), traduzido no Brasil como Controle de Qualidade por toda a Empresa ou Controle da Qualidade Amplo Empresarial, trouxe muitos elementos novos à Gestão da Qualidade, que foram associados ao modelo ocidental.

Muitos teóricos orientais tiveram forte influência neste modelo, como o Modelo Toyota de Produção, conhecido como produção enxuta (Ohno, 1988), o princípio Kaizen, de melhoria contínua (Imai, 2012), eliminação de desperdícios da qualidade e com a proposta de dispositivos à prova de erros (Shingo, 2007), e a formulação do CWCQ e das sete ferramentas da qualidade empregadas pelos Círculos de Controles da Qualidade – CCQs (Ishikawa, 1993).

O *Total Quality Management* (TQM), ou gerenciamento da qualidade total, foi adotado por muitas empresas na década de 80, incentivando não só uma revolução na qualidade, como transformações no gerenciamento dos negócios e nas relações entre empresas e clientes Gozzi (2015).

Abreu, David, & Magro (2012) discutem que a gestão de qualidade garantirá à organização que seus produtos ou serviços estão em conformidade com as demandas do cliente e os padrões de qualidade estabelecidos, em consonância com as regras aplicáveis ao exercício da categoria profissional.

Os meios utilizados pela gestão de qualidade mudam o modo de pensar para os produtos, serviços e processos. Deste modo, todos na empresa devem estar envolvidos com a qualidade e, para isso, necessitam de treinamentos e programas de qualidade.

Qualidade possui definições que embarcam a adequação ao uso das ferramentas, cuidado pela satisfação do cliente, na produção e serviços se refere ao fazer as coisas de modo certo da primeira vez, ou seja, sem retrabalho, e isso leva a busca dos níveis de excelência empresarial (Silva e Lobo, 2014).

Já para Campos (2004), o conceito de qualidade, “[...] é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

Gozzi (2015) demonstra a evolução do conceito de qualidade através de sua alteração no tempo, iniciando com a utilização da ferramenta de inspeção 100% para a adequação ao padrão, até a atual fidelização dos clientes, iniciada no ano 2000, mediante o uso de ferramentas de análise de riscos.

Depois que a Qualidade se tornou uma propriedade do processo produtivo, passou a ser matéria de estudo de muitos pesquisadores e grupos, com diversas abordagens. Alguns desses estudiosos tiveram uma posição importante no desenvolvimento do conceito e, assim, tornaram-se as principais referências sobre o tema da qualidade.

Walter A. Shewhart (Deming & Shewhart, 1967) idealizou uma das ferramentas mais utilizadas no controle da qualidade, os gráficos de controle, que permitem detectar as diferenças entre as causas de variação comuns e especiais, sendo as causas especiais objeto de investigação. Ele também desenvolveu na década de trinta o conceito do Método de Melhorias, conhecido atualmente como PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), que conduz à análise e solução dos problemas mediante o ciclo de planejar, fazer, checar o resultado e posteriormente agir, isto é, implementar a melhoria de qualidade contínua.

Deming (1990) também se interessou pelo método de análise e solução de problemas através do PDCA, elaborando um programa que elenca 14 pontos para a implantação da Gestão de Qualidade. Este programa estabeleceu a base para a transformação da indústria norte-americana, pois sua adoção, seguida da ação correspondente, é um indício de que a administração objetiva manter a empresa em atividade, tendo em vista salvaguardar os investidores e os empregos (Deming, 1990).

Juran & Godfrey (1951), assim como Deming (1990), colaborou no Japão no pós-guerra, obtendo prestígio mundial. O contato e a experiência com as empresas japonesas chamaram sua atenção para o comprometimento de todos os funcionários com a Gestão da Qualidade, desde os menos graduados até a alta administração.

Os custos da má qualidade foram classificados por Juran (1991) em quatro categorias: custo das falhas internas, que foi relacionado aos defeitos descobertos antes da transferência do produto ao consumidor, exemplo, retrabalho para corrigir defeitos; custo das falhas externas indicando os defeitos que são detectados após o produto ter sido remetido ao cliente geram custos para a empresa, como por exemplo, as despesas com garantia; custos de avaliação em que os produtos são submetidos na determinação do grau de conformidade aos requisitos de qualidade, como por exemplo, a auditoria de qualidade do produto; e custos de prevenção que significa manter em menor nível os custos das falhas e de avaliação, exemplo, controle do processo através da inspeção e teste).

Na administração para a qualidade são utilizados três processos básicos Juran (1991): planejamento, controle e aperfeiçoamento.

O sistema da Qualidade Total, conforme definição de Feigenbaum (1994) combina a estrutura operacional para ações coordenadas para que se assegure a satisfação quanto a qualidade e custos na empresa.

De acordo com essa abordagem, Qualidade é um recurso estratégico no qual todos os trabalhadores devem ser responsáveis. Gozzi (2015) resume a filosofia de Feigenbaum (1994) em três níveis, que emprega gerência, ações para atingir os objetivos e motivação. Crosby (1999) apresentou o programa Zero Defeitos, que foi muito popular, tanto em projetos militares da época, como em empresas. Este programa tinha forte apelo gerencial e motivacional, com destaque no *fazer certo na primeira vez*. O conceito original de Zero Defeitos, menciona que erros são causados por falta de conhecimento e atenção, sendo que “[...] A pessoa que se compromete a ficar atenta a cada detalhe e evitar erros com cuidado dá um passo gigantesco no sentido de estabelecer em todas as coisas o objetivo Zero Defeitos” Crosby (1999). Ele propõe a implantação da melhoria da qualidade através de 14 passos. Portanto, sua base de trabalho é a prevenção e que a gestão desenvolva o comprometimento da meta de “Zero Defeitos”.

Ishikawa (1993) teve grande importância na criação do modelo japonês de Qualidade, na medida em que, adaptando à cultura oriental a proposta de Deming (1990) e Juran (1991)

favoreceu a formação do controle da qualidade para toda a empresa (*Company Wide Quality Control - CWCQ*).

Ishikawa (1993) também ressalta que, diferentemente dos Estados Unidos da América, o controle de qualidade no Japão não foi conduzido por especialistas, mas disseminado por toda a empresa. Para o autor, embora as siglas TQC, associada a Feigenbaum (1994) e CWQC, sejam utilizadas indistintamente, os significados embutidos no CWQC são diversos, pois implicam (Ishikawa, 1993) como a participação de todos os departamentos, participação de todos os funcionários e o controle integrado da qualidade. Deste modo, a garantia da qualidade e a incorporação do CQ são os elementos essenciais na construção de novos produtos (Ishikawa, 1993).

Em seguida, Taguchi, Chowdhury, & Wu (2005) provocou grande impulso na ascensão do *design industrial*, no segundo movimento de qualidade japonês, baseado no controle estatístico. Sua teoria abrange todo o ciclo de produção, do *design* ao produto final, sendo a qualidade definida em função das perdas geradas, pelo produto, para a sociedade. Focando as atividades de projeto ao invés da produção (setor que chamou de controle de qualidade *off-line*, para separar das técnicas *on-line*), verificou que a diminuição das perdas não depende da conformidade com as especificações, mas da redução da variabilidade estatística em relação aos objetivos fixados.

O termo *design robusto (robust design)*, segundo Taguchi, Chowdhury, & Wu (2005), refere-se à elaboração de um produto que não acarreta problemas pelas condições de uso. Para Taguchi, Chowdhury, & Wu (2005), a única maneira de satisfazer o cliente era elaborar produtos de qualidade robusta (*robust quality*).

No final da década de 1980, com a expansão da globalização, surge o modelo normativo da ISO 9000, que se tornou referência na qualidade. A ISO 9000 transformou-se num requisito de ingresso em muitas cadeias produtivas, notadamente na indústria automobilística.

Em 2000, com a terceira revisão, a ISO 9000 adotou a gestão por processos, diretrizes e foco no cliente (Gestão da Qualidade). Com a recente revisão, realizada em 2015, a ISO 9001:2015 estabeleceu os requisitos de um sistema de gestão da qualidade (ISO, 2016). Vale ainda ressaltar a norma Gestão Ambiental ISO 14000, que tem estreito relacionamento com a série ISO 9000 (ISO, 2016).

Outra linha que desponta é a gestão integrada dos sistemas de qualidade e normas de sustentabilidade, composto das normas ISO 9000, ISO 14000, ISO 26000, que compreende a

responsabilidade social e OHSAS 18000, que compreende a saúde e segurança ocupacional (ISO, 2016).

Desde que a série ISO 9000 foi introduzida, em 1987, foram divulgados inúmeros trabalhos de pesquisa, sendo os principais autores Rayner & Porter (1991) no Reino Unido em 1991, Jones, Arndt, & Kustin (1997) na Austrália em 1997, Ebrahimpour, Withers, & Hikmet (1997) nos Estados Unidos da América em 1997, Dick, Heras, & Casadesus (2016) na Espanha, Neumayer & Perking (2005) no Reino Unido em 2005 etc., utilizando o tema dos fatores motivacionais para a obtenção da certificação ISO, tendo predominado a linha de pesquisa dos fatores chamados de duplo ponto de vista, que partem da perspectiva interna e externa das motivações (Georgiev e Georgiev, 2015).

Quanto ao objetivo principal para se obter a certificação, existem dois tipos de organização. A primeira é o conceito de empresas não desenvolvidas, impulsionadas pela mentalidade apenas de obtenção de um certificado. O outro tipo de empresa são aquelas chamadas de empresas em desenvolvimento, que elegem a qualidade da certificação devido a sua convicção nos benefícios internos que podem surgir a partir dele (Jones, Arndt e Kustin, 1997).

Os fatores internos tencionam melhorar a produtividade e rentabilidade, diminuir custos, incrementar a qualidade etc., sendo que os externos procuram realçar a imagem da empresa, atender à pressão de clientes ou fornecedores (Ebrahimpour, Withers e Hikmet, 1997; Neumayer e Perking, 2005; Rayner e Porter, 1991; Sampaio, Saraiva e Rodrigues, 2010).

Sampaio, Saraiva, & Rodrigues (2010) esclarecem que as motivações internas estão presentes nas organizações que estão verdadeiramente comprometidas com a melhoria contínua de seus processos internos e que visam obter melhorias organizacionais eficazes. Em contrapartida, as motivações externas estão principalmente associadas a questões de marketing e promocionais, clientes e pressões do mercado, e aumento das metas de *market share*.

Acesso a novos mercados, melhoria da imagem corporativa, maior participação no mercado, uso da certificação ISO como ferramenta de marketing, melhoria no relacionamento, comunicação e satisfação dos clientes, são os benefícios externos constantemente obtidos com a certificação ISO 9001. Quanto aos benefícios internos, tem-se a melhoria: da produtividade, na consciência da qualidade, nos prazos de entrega, na organização interna, na comunicação interna, na qualidade do produto e na vantagem competitiva. Por outro lado, há diminuição: das

taxas de defeito do produto, de não-conformidades e das reclamações dos clientes. Há, também, uma definição das responsabilidades pessoais e obrigações e uma maior motivação pessoal.

Apesar do alto custo de obtenção e manutenção da inscrição para a ISO 9001, mais de um milhão de empresas em mais de 170 países têm feito o investimento na certificação (ISO, 2016). Dick, Heras, & Casadesus (2016) informam que, nos EUA, a *ANSI-ASQ National Accreditation Board* (ANAB) em 2005, afirmava os 16 benefícios da certificação do sistema de gestão da qualidade, incluindo o aumento da eficiência operacional, redução de custos com menos retrabalho, satisfação do cliente, vantagem competitiva, maior percepção de qualidade e maior participação de mercado.

Para os autores, mesmo que nem todas as vantagens da qualidade possam ser materializadas, a posse do “Distintivo ou Certificado de Qualidade” da ISO 9001 poderia levar a um aumento de oportunidade de negócios e, assim, melhorar a rentabilidade através do aumento do volume de vendas (Dick, Heras, & Casadesus, 2016)).

Dick, Heras, & Casadesus (2016) mostram as principais melhorias, benefícios e desempenho resultantes da Certificação de Qualidade ISO 9001: Como melhoria, temos: menos desperdício e esforços e serviço de maior qualidade recebidos pelos clientes. Os benefícios são: redução de custos e melhoria da competitividade, menos atrito com clientes e oportunidade de vendas com a certificação de qualidade. Quanto ao desempenho: redução de custos e aumento dos lucros, rentabilidade de economia de escala e aumento do volume de vendas.

2.2 Isomorfismo

O processo em que as empresas são submetidas à adoção de estruturas e sistemas idênticos a outras companhias, tornando seus processos idênticos entre si, num determinado setor organizacional, é denominado isomorfismo (Dimaggio e Powell, 1983).

As empresas contábeis, segundo Beuren & Dallabona (2013), necessitam atender seus clientes com serviços de qualidade, através de funcionários treinados, procurando moldar-se ao ambiente em que operam para melhorar a execução de suas tarefas e satisfazer às exigências de seus clientes. Para gerar informações com qualidade e corresponder às exigências dos usuários internos e externos, a empresa contábil pode se espelhar em outras empresas do mesmo segmento (Beuren e Dallabona, 2013).

Este fenômeno, denominado isomorfismo, corresponde à propensão das organizações em se tornarem semelhantes em virtude de pressões referentes ao ambiente externo, criando,

em resumo, uma similaridade organizacional (Frezatti *et al.*, 2009). Assim, os mecanismos isomórficos prenunciados na teoria institucional (Suddaby, 2010), podem contribuir para a melhoria dos serviços contábeis.

Dimaggio & Powell (1983) classificam três mecanismos que pressionam as organizações ao isomorfismo: coercitivo, normativo e mimético.

O quadro 1 exemplifica os tipos de mecanismos isomórficos para a adaptação institucional nas organizações.

Quadro 1. Mecanismos isomórficos para adaptação institucional

Adaptações	Mimético	Normativo	Coercitivo
Motivos para se adaptar	Incerteza	Dever, obrigação	Dependência
Carreira	Visibilidade da inovação	Profissionalismo, certificados, credenciamento	Leis, regras e sanções políticas
Base social	Culturalmente apoiada	Moral	Legal
Exemplos	Reengenharia, Benchmarking	Padrões contábeis, treinamento com consultores	Controle de poluição, regulamentos escolares

Fonte: Beuren & Dallabona (2013)

O isomorfismo coercitivo é resultado de influências políticas e do problema da legitimação como resultado de pressões formais e informais exercidas por outras organizações e pela sociedade na qual as empresas operam (Dimaggio e Powell, 1983).

Beuren & Dallabona (2013) elucidam que o isomorfismo normativo está relacionado aos profissionais e empregados dentro de um determinado campo corporativo, como, por exemplo, a educação formal relacionada à área em que trabalham. Para Daft (1999), o isomorfismo normativo significa que “[...] as organizações mudam para atender padrões de profissionalismo, para adotar técnicas que são consideradas pela comunidade profissional como atualizadas e eficazes”. A educação formal dos profissionais é fundamentada em nível universitário e por troca de ideias em *networks* ou associações profissionais (Daft, 1999).

O isomorfismo mimético, conforme Beuren & Dallabona (2013) relacionado “*ao ambiente de incertezas ambientais, no qual as organizações podem copiar a si mesmas, baseando-se em outras organizações percebidas como casos de sucesso*”. Daft (1999) refere-se, como exemplo de isomorfismo mimético, à técnica do benchmarking, que significa identificar a melhor alternativa de uma atividade comercial e, em seguida, duplicar esta técnica para obter um alto grau de excelência ou, até mesmo, para aperfeiçoar e melhorar o processo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa enquadra-se, conforme relaciona Beuren, Longaray & Raupp (2013) na categoria do tipo descritiva quanto aos objetivos, visto que é descrever as principais consequências percebidas pelas empresas contábeis após a obtenção da certificação de qualidade. Quanto à abordagem do problema, possui características quantitativas devido à utilização de técnicas estatísticas tanto na coleta quanto no tratamento dos dados (Marconi e Lakatos, 2017). A tipologia segundo os procedimentos a serem aplicados é de levantamento ou *survey*, pelo envio de questionários, segundo Beuren, Longaray & Raupp (2013).

O universo da pesquisa é composto pelas empresas contábeis que obtiveram a certificação de qualidade. A população ou universo da pesquisa é o total de elementos distintos que possuem certa semelhança nos aspectos definidos para determinado estudo (Beuren, Longaray & Raupp, 2013)

Esta pesquisa foi direcionada exclusivamente para as empresas contábeis que obtiveram, em 2014 e 2015, certificação PQEC e PQEC + ISO do Programa de Qualidade de Empresas Contábeis do SESCON-SP. A amostra foi escolhida pelo critério de seleção não probabilística, com a lista das empresas contábeis certificadas obtidas através de consulta, disponível no site do PQEC, sendo, desse modo, uma amostra por conveniência. As certificações pesquisadas são aquelas ativas nos anos de 2014, disponíveis no site do PQEC do Sescon, obtendo-se uma listagem com 512 empresas certificadas. A listagem final resultou num total de 505 empresas contábeis: 59 certificadas em 2014, 57 certificadas em 2015 e 389 certificadas em 2014 e 2015.

Hill & Hill (2009) esclarecem que a escolha da amostra por conveniência tem como principais benefícios a rapidez, economia e facilidade. No entanto, ponderam os autores que a desvantagem deste tipo de amostragem, em geral, são os efeitos e as finalizações que somente se aplicam à amostra, não podendo ser extrapolados com confiança devido à não garantia de que a amostra seja racionalmente representativa do universo.

Com a finalidade de coletar dados, foi preparado um questionário contendo questões relacionadas com os objetivos específicos da pesquisa. Também foi incluída uma questão adicional sobre Isomorfismo.

O Quadro 2 relaciona a questão com o tema, texto que se espera obter como resposta, autores, objetivo, construto e objetivos específicos.

Foi elaborado um questionário eletrônico, enviado através de e-mail na plataforma de software e ferramenta de pesquisa da SurveyMonkey, que hospedava o formulário. O questionário foi composto por três partes: a) Introdução, com apresentação do projeto de pesquisa; b) identificação do perfil do respondente: sexo, faixa etária, grau de instrução, cargo na empresa contábil (sócio, diretor, gerente, contador, supervisor, coordenador, responsável pelo setor de qualidade e outros), quantidade de funcionários, porte da empresa,

Quadro 2. Relacionamento entre a questão e o tema pesquisado

	Questão	Tema
1	Após a obtenção da certificação, a empresa contábil passa a prestar novos serviços.	Novas oportunidades de serviços e negócios
2	O marketing contábil digital é uma forma de conquistar clientes.	Marketing Contábil
3	A grande maioria dos novos clientes da empresa contábil chega através de indicação.	Marketing Contábil
16	A quantidade de clientes aumentou após a obtenção da certificação.	Benefícios Externos
32	A certificação de qualidade aumenta a oportunidade de negócios.	Certificação de Qualidade
7	A empresa contábil obtém a certificação visando à melhoria da qualidade e dos processos.	ISO - Empresas desenvolvidas
8	A rentabilidade da empresa contábil aumenta após a obtenção da certificação.	Fatores Internos
9	A produtividade da empresa contábil melhora após a obtenção da certificação.	Fatores Internos
10	Os custos diminuem após a obtenção da certificação.	Fatores Internos
11	Há melhoria da qualidade após a obtenção da certificação.	Fatores Internos
20	Após a obtenção da certificação, os serviços são realizados em menor tempo.	Benefícios Internos
21	A conscientização da melhoria de qualidade é obtida através de treinamentos contínuos e mudanças de comportamento e de atitudes em relação aos métodos de trabalho.	Benefícios Internos
22	Após a obtenção da certificação, os serviços são entregues aos clientes dentro do prazo prometido.	Benefícios Internos
23	Após a obtenção da certificação, percebe-se melhorias nos controles internos.	Benefícios Internos
24	Após a obtenção da certificação, os serviços são realizados de modo mais eficiente.	Benefícios Internos
25	Após a obtenção da certificação, elimina-se a atividade de se refazer o mesmo serviço	Benefícios Internos
26	Após a obtenção da certificação, ocorre a diminuição de intimações e notificações dos órgãos de arrecadação.	Benefícios Internos
27	Após a obtenção da certificação, os profissionais se sentem mais estimulados no trabalho.	Benefícios Internos
28	Após a obtenção da certificação, os departamentos passam a trocar um maior número de informações entre si.	Benefícios Internos
29	Após a obtenção da certificação, as atribuições formais de responsabilidade são percebidas por todos os funcionários.	Benefícios Internos
30	Após a obtenção da certificação, diminuem as reclamações dos clientes pelos serviços recebidos.	Benefícios Internos
31	Após a obtenção da certificação, a oferta dos serviços da sua empresa se destacou em relação à dos concorrentes.	Benefícios Internos
6	Sua empresa obteve a certificação visando a destacar-se no mercado contábil.	ISO - Empresas não desenvolvidas
12	A imagem corporativa da empresa contábil foi evidenciada após a obtenção da certificação.	Fatores Externos
13	Os clientes influenciaram a sua empresa contábil na obtenção da certificação.	Fatores Externos
14	Sua empresa prestou novos tipos de serviços contábeis após a obtenção da certificação.	Benefícios Externos

15	Sua empresa contábil passou a ser vista de uma maneira diferenciada após a obtenção da certificação.	Benefícios Externos
17	A obtenção da certificação foi utilizada para a promoção da sua empresa contábil.	Benefícios Externos
18	Após a obtenção da certificação, não ocorreu perda (saída) de clientes da sua empresa contábil.	Benefícios Externos
19	Sua empresa contábil utiliza novas formas de comunicação com o cliente, como, por exemplo, redes sociais, blog, vídeos institucionais e outros.	Benefícios Externos
4	A empresa contábil deve incentivar a educação continuada de seus funcionários mediante participação em cursos externos, como, por exemplo, universidades, conselhos de classe e outros.	Isomorfismo Normativo
5	Sua empresa contábil replica as atividades dos concorrentes nas atividades organizacionais.	Isomorfismo Mimético
33	A certificação de qualidade aumentou a prestação de serviço.	Certificação de Qualidade

Fonte: Elaborado pelo autor.

onde está situada (Capital e Grande São Paulo, Litoral ou Interior), tipo de certificação que possui (PQEC ou PQEC + ISO), tempo de existência da empresa e em que ano a empresa obteve a primeira certificação de qualidade pelo SESCON-SP; e c) aplicação de 33 questões, através de atribuição de nota em escala numérica de 5 itens (1- discordo totalmente a 5- concordo totalmente). Foram inseridas 3,03% de assertivas negativas (1/33), objetivando a confirmação da confiabilidade das respostas obtidas. Com a inserção deste percentual de assertivas negativas é possível manter a concentração do respondente e, com isto, evitar respostas que não correspondem com a natureza do tema questionado.

Foram enviados 505 e-mails-convite com questionários (Apêndice A), com devolução de 16 e-mails-convite que não puderam ser entregues, resultando no envio de 489 e-mails-convite para os respondentes. O formulário não permitiu que um mesmo participante o respondesse mais de uma vez nem que o reeditasse. Ao final, o formulário solicitava o e-mail do respondente que quisesse receber o resultado da pesquisa.

Após o preenchimento dos questionários eletrônicos, as respostas dos entrevistados foram exportadas do site de coleta dos questionários da plataforma de pesquisa para uma planilha do Microsoft Excel-2013 e submetidos a um processo de análise crítica. Nessa análise, verificou-se que 52 respondentes (10,2%) iniciaram o preenchimento do questionário, mas dois o abandonaram antes de finalizar.

Depois da análise dos 50 questionários finalizados, não houve exclusão por apresentarem as respostas sempre no mesmo grau das escalas, resultando o total de 50 questionários válidos, que foram utilizados nas análises dos dados. A Tabela 5 demonstra a quantidade de questionários válidos utilizados para análise de dados. Após o procedimento de

análise crítica, os questionários foram importados para o software estatístico IBM SPSS® (*Statistical Package for Social Sciences*) versão 22, no qual foi efetuada uma análise descritiva dos dados. Como o formulário eletrônico tratou todas as respostas como obrigatórias e nenhuma delas foi perdida, a base de dados não possui *missing values* (valores inválidos ou casos omissos).

Para execução do método descritivo, cuja função, é explorar os dados e aplicar as descobertas à amostra coletada, utilizou-se a técnica estatística da Análise Fatorial para redução dos dados (Field, 2009). Segundo Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, (2009), o objetivo da análise fatorial é resumir a informação das diversas variáveis originais em um número menor de fatores com perda mínima de informação, isto é, obter e definir os construtos ou dimensões atribuídas como pertinentes às variáveis originais.

Nesta pesquisa, aplicou-se, para a extração dos fatores, a análise dos componentes principais, que compreende a variância total dos dados (variância comum, específica e erro), em oposição à análise fatorial comum, que considera somente a variância comum. É essencial a redução do número de variáveis, já que a elevada quantidade delas pode acarretar complexidade e ocultar fenômenos relevantes.

Cada fator deveria seguir, segundo Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, (2009): a) um grau de explicação do teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), também conhecido como *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) maior do que 0,50; b) que o valor de Sig. (significância) obtido por meio do teste de esfericidade de Bartlett não ultrapassasse 0,05; c) que os valores de MSA individuais obtidos na matriz anti-imagem (*anti-image correlation*) sempre estivessem acima de 0,50; d) que as comunalidades (*communalities*) das variáveis também sempre estivessem acima de 0,50; e e) que a variância total explicada fosse de, pelo menos, 60% da variância original.

A análise fatorial foi efetuada na versão 22 do SPSS, nas seguintes etapas: i) seleção das variáveis do questionário; ii) execução da análise fatorial; iii) análise de adequação do KMO, avaliação da significância obtida por meio do teste de esfericidade de Bartlett, avaliação dos valores de MSA individuais obtidos na matriz anti-imagem, avaliação das comunalidades das variáveis e avaliação da variância total explicada; iv) exclusão das variáveis com baixa comunalidade e baixo MSA individual; v) repetição do passo 2 em diante, até que todas as variáveis atingissem as condições especificadas para comunalidade e MSA.

Os resultados foram rotacionados com a finalidade de se obter maior facilidade de interpretação dos fatores, utilizando-se o método de rotação VARIMAX com normalização de Kaiser. O SPSS reduziu as variáveis que representam as notas das consequências percebidas pelas empresas contábeis certificadas em fatores estatísticos, as quais estão discriminadas na última coluna por aproximação de conceitos, revelando relacionamento entre elas, apresentados na tabela 1.

Os fatores foram agrupados como: 1) Fatores Internos I, que explicam 17,836% da variância total; 2) Fatores Internos II, correspondentes a 12,795% da variância total; 3) Fatores Externos, responsáveis por 11,510% da variância total; 4) Oportunidade de Serviços e Negócios, relativos a 11,228% da variância total; 5) Processos e Melhorias, referentes a 9,434% da variância total; e 6) Percepção pelo Cliente, relacionados com 9,019% da variância total.

Tabela 1. Resultado da análise fatorial

Fator	% da Variância total explicada	Denominação dos fatores
1	17,836	Fatores Internos I
2	12,795	Fatores Internos II
3	11,51	Fatores Externos
4	11,228	Oportunidade de Serviços e Negócios
5	9,434	Processos e Melhorias
6	9,019	Percepção pelo Cliente

Fonte: dados da pesquisa

4 Análise e Discussão dos Resultados

Os respondentes compõem a amostra de 50 casos válidos utilizados neste estudo. A amostra teve uma predominância de respondentes homens, com 74,0% do total de questionários válidos. Em relação à faixa etária, 46% são representados por indivíduos entre 41 a 55 anos. Em seguida, a faixa de 31 a 40 anos também possui uma participação representativa na amostra, com 38% dos indivíduos. Quanto ao grau de instrução dos respondentes, 58,0% são pós-graduados e 36,0% possuem curso superior. Também é interessante comentar que somente 2,0% da amostra possui curso de mestrado.

Os sócios das empresas representaram 74,0% da amostra, evidenciando o papel do proprietário como um dos principais requerentes da certificação de qualidade contábil. Em seguida, os gerentes e responsáveis pelo setor de qualidade também assumem participação importante na amostra.

Quanto ao porte das empresas que os respondentes atuam, classificadas com base na receita operacional bruta anual, temos na amostra 78,0% de participação com receita menor ou igual a R\$ 2,4 milhões e 22,0% de participação com receita maior que R\$ 2,4 milhões e menor ou igual a R\$ 16 milhões. Com este resultado, verifica-se grande participação de empresas de pequeno e médio porte, representando o tamanho das empresas contábeis certificadas.

O porte das empresas contábeis foi baseado na classificação do Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDEs, 2016). Quanto à quantidade de funcionários, de 10 a 49 e até 9 funcionários representam, respectivamente, 64,0% e 24,0% da amostra. Somente 2,0% das empresas possuem 100 funcionários ou mais. Das empresas contábeis respondentes, 62,0% da amostra está localizada na Capital e Grande São Paulo e 19,0% no Interior do Estado.

Quanto ao tipo de certificação de qualidade contábil, 72,0% possuem o PQEC e 28,0% o PQEC + ISO. O baixo percentual de participação na certificação PQEC + ISO pode ser explicado pelo elevado custo para obtenção e manutenção da ISO.

Quanto ao tempo de existência da empresa contábil, 38,0% estão acima de 26 anos, 22,0% de 21 a 25 anos e 18,0% de 16 a 20 anos. Deste modo, constatou-se, na amostra pesquisada, a predominância de empresas com maior tempo de existência.

Perguntado aos respondentes em que ano sua empresa contábil obteve a primeira certificação de qualidade do SESCON, 16% responderam no ano de 2012, 12% no ano de 2010 e 10% nos anos de 2009, 2006 e 2005. Por se tratar de uma questão aberta, um dos respondentes afirmou que sua primeira certificação ocorreu em 1999, ou seja, antes da instituição do Programa de Qualidade de Empresas Contábeis (PQEC) do SESCON-SP, em 2005.

As perguntas de números quatro e cinco do questionário foram exclusivamente aplicadas para saber se as empresas contábeis utilizam o Isomorfismo Normativo e Mimético.

Conforme os percentuais de respostas, pode-se observar que 90% das empresas contábeis da amostra (45 de 50 concordam totalmente), aprovam a educação formal e a participação dos funcionários em eventos externos e 58% (29 de 50 respondentes) concordam parcialmente que a empresa contábil replica as atividades dos concorrentes em suas atividades organizacionais. Estes dados seguem o estudo de Daft (1999), no qual o isomorfismo normativo significa que as empresas mudam para atender padrões de profissionalismo e para utilizar técnicas que são valorizadas pela classe profissional como atualizadas e eficazes, ao passo que o isomorfismo mimético significa identificar a melhor alternativa de uma atividade comercial e, em seguida, duplicar esta técnica para se obter um alto grau de excelência ou, até mesmo,

para aperfeiçoar e melhorar o processo. Quanto aos resultados dos fatores, a tabela 2 identifica o fator interno observado I.

Tabela 2. Fatores Internos I

Fator	% Var	Consequências percebidas	Fatores
1	17,836	[INT15] - Após a obtenção da certificação, as atribuições formais de responsabilidade são percebidas por todos os funcionários. [INT13] - Após a obtenção da certificação, os profissionais se sentem mais estimulados no trabalho. [EXT02] - A imagem corporativa da empresa contábil foi evidenciada após a obtenção da certificação [EMO02] - A certificação de qualidade aumentou a prestação de serviço [INT14] - Após a obtenção da certificação, os departamentos passam a trocar um maior número de informações entre si.	Fatores Internos I

Como consequências percebidas nos Fatores Interno I, é possível perceber que as atribuições formais de trabalho são entendidas pelos funcionários, que se sentem mais estimulados e passam a trocar um maior número de informações entre si, corroborando os benefícios internos relatados na literatura por Sampaio et al. (2010) sobre a definição das responsabilidades pessoal e obrigações, motivação pessoal e melhoria na comunicação interna.

Também foi evidenciada a imagem corporativa, propiciando um aumento na prestação de serviços. Para os autores Dick, Heras e Casedús (2008), a vantagem de possuir um certificado de qualidade pode levar a um aumento de oportunidade de negócios. A tabela 3 mostra a identificação dos fatores internos II.

Tabela 3. Fatores Internos II

Fator	% Var	Consequências percebidas	Fatores
2	12,795	[INT11] - Após a obtenção da certificação, elimina-se a atividade de se refazer o mesmo serviço (retrabalho) [INT12] - Após a obtenção da certificação, ocorre a diminuição de intimações e notificações dos órgãos de arrecadação [INT06] - Após a obtenção da certificação, os serviços são realizados em menor tempo [INT02] - A rentabilidade da empresa contábil aumenta após a obtenção da certificação [INT03] - A produtividade da empresa contábil melhora após a obtenção da certificação	Fatores Internos II

Nos Fatores Internos II, percebeu-se que, com a eliminação da atividade de se refazer o mesmo trabalho (retrabalho) e a diminuição de intimações e notificações do órgão de arrecadação, os serviços são realizados em menor tempo e, conseqüentemente, há aumento da produtividade e rentabilidade. Neste tema, os autores Sampaio et al. (2010) apresentam os benefícios internos relatados na literatura, como diminuição de não-conformidades (erros) e melhorias de produtividade e rentabilidade.

Fator	% Var	Consequências percebidas	Fatores
3	11,510	[EXT06] - A obtenção da certificação foi utilizada para a promoção da sua empresa contábil [AQC01] - A quantidade de clientes aumentou após a obtenção da certificação [EXT-05] - Sua empresa contábil passou a ser vista de uma maneira diferenciada após a obtenção da certificação	Fatores Externos

Tabela 4. Fatores Externos

Constatou-se, nos Fatores Externos, que a certificação é utilizada para a promoção da empresa contábil, que passa a ser vista de maneira diferenciada no mercado, e traz um provável aumento da quantidade de clientes, o que confirma os benefícios externos informados por Sampaio et al. (2010): a certificação como ferramenta de marketing (promoção), a melhoria da imagem corporativa (diferenciação) e o aumento de participação no mercado. A tabela 5 identifica o fator de Oportunidade de Serviços e Negócios.

Tabela 5. Oportunidade de Serviços e Negócios

Fator	% Var	Consequências percebidas	Fatores
4	11,228	[EXT03] - Os clientes influenciaram a sua empresa contábil na obtenção da certificação [EXT04] - Sua empresa prestou novos tipos de serviços contábeis após a obtenção da certificação. [OSN01] - Após a obtenção da certificação, a empresa contábil passa a prestar novos serviços.	Oportunidade de Serviços e Negócios

No Fator Oportunidade de Serviços e Negócios, os clientes influenciaram na obtenção da certificação, o que leva a empresa a explorar e prestar novos tipos de serviços contábeis. Neste exato sentido, diversos autores, como Rayner e Porter (1991), Ebrahimpour et al. (1997), e Neumayer e Perkins (2005) esclarecem que os fatores externos procuram atender à pressão de clientes ou fornecedores; Sampaio et al. (2010) citam como benefício externo o acesso a novos mercados.

Fator	% Var	Consequências percebidas	Fatores
5	9,434	[INT07] - A conscientização da melhoria de qualidade é obtida através de treinamentos contínuos e mudanças de comportamento e de atitudes em relação aos métodos de trabalho	Processos e Melhorias
		[INT01] - A empresa contábil obtém a certificação visando à melhoria da qualidade e dos processos.	

Tabela 6 - Processos e Melhorias

Verifica-se no Fator Processos e Melhorias, que a melhoria da qualidade é obtida através de treinamentos contínuos e mudanças de comportamento e de atitudes em relação aos métodos de trabalho, bem como com o incremento da qualidade e do mapeamento de processos. Para estes temas, os autores Sampaio et al. (2010) apresentam os benefícios internos relatados na literatura como a conscientização na melhoria da qualidade; Jones et al. (1997) entendem que as empresas elegem a qualidade da certificação devido à sua convicção nos benefícios internos; e Carvalho & Paladini (2012) afirmam que o mapeamento de processos permite a identificação dos procedimentos que ocorrem durante a preparação de um produto ou serviço.

Fator	% Var	Consequências percebidas	Fatores
6	9,019	[INT08] - Após a obtenção da certificação, os serviços são entregues aos clientes dentro do prazo prometido	Percepção pelo Cliente
		[EXT01] - Sua empresa obteve a certificação visando a destacar-se no mercado contábil	
		[INT09] - Após a obtenção da certificação, percebe-se melhorias nos controles internos	

Tabela 7. Percepção pelo cliente

No sexto e último fator, Percepção pelo Cliente, foi percebido que: a maioria dos serviços é entregue aos clientes nos prazos prometidos, há melhorias nos controles internos e a obtenção da certificação foi notada pelos clientes externos. Os autores Sampaio et al. (2010) relatam a melhoria nos prazos de entrega e na organização interna, e Jones et al. (1997) o realce da imagem da empresa pelo fator externo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo abordou o tema da certificação contábil e buscou identificar quais foram as principais consequências percebidas pelas empresas contábeis após a obtenção da certificação de qualidade do SESCON-SP.

A pesquisa foi conduzida no intuito de verificar quais foram os principais fatores, internos, externos, oportunidade de serviços e negócios, processos e melhorias, e percepção pelo cliente, sendo que a principal contribuição e produto deste trabalho é a apresentação dos quadros detalhados desses fatores.

Em relação aos dados sociodemográficos dos respondentes da amostra, sendo a maioria: pós-graduados e proprietários (sócios), em empresas de pequeno e médio porte, com 10 a 49 funcionários, acima de 26 anos de existência, certificadas pelo PQEC e com primeira certificação ocorrida em 2012.

Nos fatores Internos I, foi estudada a definição das responsabilidades pessoal e obrigações, motivação pessoal e melhoria na comunicação interna, realce da imagem corporativa e aumento de oportunidade nos negócios. Nos fatores Internos II, a diminuição de não-conformidades (erros) e melhorias de produtividade e rentabilidade.

Através dos fatores Externos, analisou-se a certificação como forma de promoção, melhoria da imagem corporativa (diferenciação) e aumento de participação no mercado. No fator Oportunidade de Serviços e Negócios, foi mensurado a influência dos clientes na obtenção da certificação e prestação de novos tipos de serviços contábeis (acesso a novos mercados).

No fator Processos e Melhorias, foi aferida a melhoria da qualidade através de treinamentos contínuos, mudanças em relação aos métodos de trabalho e mapeamento dos processos. Por fim, o fator Percepção pelo Cliente, detectou a entrega dos serviços nos prazos estipulados, melhorias nos controles internos e certificação de qualidade percebida pelos clientes externos.

A limitação desta pesquisa consiste no direcionamento exclusivo às empresas contábeis que obtiveram, em 2014 e 2015, a certificação PQEC e PQEC + ISO do SESCON-SP, sendo possível que a obtenção de respostas em todo o território nacional pudesse resultar em outras percepções das empresas contábeis certificadas.

Como sugestão para futuras pesquisas, poderiam ser discutidos: (1) análise sobre os benefícios da obtenção da certificação de qualidade em programas desenvolvidos pelos



Sindicatos das Empresas de Serviços Contábeis (SESCON) de outros estados do Brasil; (2) desenvolvimento de estudo com empresas contábeis não certificadas para saber as razões e motivos de não terem solicitado a certificação de qualidade; (3) realização de pesquisa para averiguar os motivos pelos quais empresas contábeis certificadas perderam ou não renovaram a certificação de qualidade; (4) pesquisa e estudo com empresas contábeis certificadas do exterior para comparação com empresas contábeis nacionais certificadas e acompanhamento das tendências internacionais sobre certificação de qualidade.

REFERÊNCIAS

- ABREU, R. .; DAVID, F. .; MAGRO, F. P. Proposta de um sistema de gestão de qualidade aplicável ao exercício de profissão de TOC. **OTOC – ORDEM DOS TÉCNICOS OFICIAIS DE CONTAS**, v. 1, n. 1, p. 14–15, 2012.
- ABREU, R.; DAVID, F.; SEGURA, L. **The management of accounting and taxation knowledge in Portugal** Proceedings of the European Conference on Knowledge Management, ECKM. **Anais...**2014
- ANTONIO, N. S.; TEIXEIRA, A.; ROSA, A. **Gestão da Qualidade: de Deming ao modelo de excelência da EFQM**. 2. ed. Lisboa: Edições Silabo, 2016.
- BEUREN, I. M. *et al.* **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática**. 3. ed. São Paulo: Editora Atlas Ltda., 2013.
- BEUREN, I. M.; DALLABONA, L. F. Presença de mecanismos isomórficos em empresas contábeis. **Revista Alcance**, v. 20, n. 1, p. 96–116, 2013.
- BNDES. **Guia do Financiamento**.
- CAMPOS, V. F. **TQC: controle de qualidade total (no estilo japonês)**. 8. ed. Minas Gerais: Nova Lima, 2004.
- CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: teoria e casos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- CFC, C. F. DE C. **Dados estatísticos. Profissionais da Contabilidade Ativos por Categoria e Região**. Disponível em: <<http://www3.cfc.org.br/spw/crcs/ConsultaPorRegiao.aspx?Tipo=1>>. Acesso em: 9 abr. 2016.
- CROSBY, P. B. **Qualidade sem lágrimas: a arte da gerência descomplicada**. 4. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.
- DAFT, R. L. **Teoria e Projeto das organizações**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
- DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.
- DEMING, W. E.; SHEWHART, W. A. In Memoriam: Walter A. Shewhart, 1891–1967 AU - Shewhart, Walter A. **The American Statistician**, v. 21, n. 2, p. 39–40, 1 abr. 1967.
- DICK, G. P. M.; HERAS, I.; CASADESUS, M. Shedding light on causation between ISO 9001 and improved business performance. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 28, n. 7, p. 687–708, 2016.
- DIMAGGIO, P. J.; POWELL, W. W. The Iron cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. **American Sociological Review**, v. 48, n. 2§, 1983.
- EBRAHIMPOUR, M. .; WITHERS, B. E. .; HIKMET, N. Experiences of US-and foreign-owned firms: a new perspective on ISO 9000 implementation. **International Journal of Production Research**, v. 35, n. 2, p. 569–576, 1997.
- FEIGENBAUM, A. V. **Controle da qualidade total: gestão e sistemas**. 40. ed. São Paulo:

Makron Books, 1994.

FIELD, A. **Descobrendo a estatística usando SPSS**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREZATTI, F. . *et al.* **Controle gerencial: uma abordagem da contabilidade gerencial no contexto econômico, comportamental e sociológico**. Sao Paulo: Atlas, 2009.

GEORGIEV, S. .; GEORGIEV, E. Motivational factors for the adoption of ISO 9001 standards in Eastern Europe: the case of Bulgaria. **Journal of Industrial Engineering and Management**, v. 8, n. 3, p. 1020–1050, 2015.

GOZZI, M. P. **Gestão de qualidade em bens e serviços**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

HAIR, J. F. *et al.* **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HILL, M. M. .; HILL, A. E. **Investigação por questionário**. Lisboa: Silabo, 2009.

IMAI, M. **Gemba Kaisen: A commonsense approach to a continuous improvement strategy**. 2. ed. New York: McGraw-Hill Companies, Inc., 2012.

ISHIKAWA, K. **Controle de qualidade total a maneira japonesa**. [s.l.] Campus Editora, 1993.

ISO, I. O. F. S. **Portal da ISO**.

JONES, R. .; ARNDT, G. .; KUSTIN, R. ISO 9000 among Australian companies: impact of time and reasons for seeking certification on perceptions of benefits received. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 14, n. 7, p. 650–660, 1997.

JURAN, J. M. **Controle de Qualidade**. 1. ed. São Paulo: Makron Books, 1991.

JURAN, J. M.; GODFREY, A. B. **Juran's Quality Handbook**. New York: McGraw-Hill, 1951.

MARCONI, M. DE A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico: projetos de pesquisa / pesquisa bibliográfica/ teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso**. 8. ed. São Paulo: Editora Atlas Ltda., 2017.

NEUMAYER, E. .; PERKING, R. Uneven geographies of organizational practice: explaining the cross-national transfer and diffusion of ISO 9000. **Economic Geography**, v. 81, n. 3, 2005.

OHNO, T. **Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production**. Oregon: Productivity Press, 1988.

OLIVEIRA, M. E. Certificação de produtos e serviços gera movimentação anual de R\$ 35 milhões. **Jornal do comércio**, 2008.

PINTO, S. H. B.; CARVALHO, M. M. DE; HO, L. L. IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMAS DE QUALIDADE: UM SURVEY EM EMPRESAS DE GRANDE PORTE NO BRASIL. **Gestão e Produção**, v. 13, n. 2, p. 191–203, 2006.

RAYNER, P.; PORTER, L. J. BS5750/ISO9000 - The Experience of Small and Medium-sized Firms. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 8, n. 6, p. null, 1991.

SAMPAIO, P.; SARAIVA, P.; RODRIGUES, A. G. A classification model for prediction of certification motivations from the contents of ISO 9001 audit reports. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 21, n. 12, p. 1279–1298, 2010.



SHINGO, S. **O Sistema Toyota de Produção: do ponto de vista da engenharia de produção**. 1. ed. Porto Alegre: Bookman Editora, 2007.

SILVA, D.; LOBO, R. N. **Gestão da qualidade: diretrizes, ferramentas, métodos e normatização**. 1. ed. São Paulo: Editora Erica, 2014.

SUDDABY, R. Challenges for Institutional Theory. **Journal of Management Inquiry**, v. 19, n. 1, p. 14–20, 2010.

TAGUCHI, G.; CHOWDHURY, S.; WU, Y. **Taguchi's quality engineering handbook**. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2005.