



Graduação Pós-Graduação
 Artigo completo Relato de prática Resumo expandido

A QUALIDADE DA MÃO DE OBRA NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS EM UM MUNICÍPIO NO VALE DO IVINHEMA – MS

Gustavo Gonçalves Alberto
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
gustavo.alberto@ufms.br

Vítor Cardoso da Silveira
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
vitor.silveira@ufms.br

Fernanda Évilin de Jesus Fortunato Lima
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
fernanda.fortunato@ufms.br

Antonio Sérgio Eduardo
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
antonio.sergio@ufms.br

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo analisar a qualidade da mão de obra nos escritórios contábeis de um município da região conhecida como Vale do Ivinhema (MS). A qualidade é um fator utilizado como base para avaliação e suas aplicações nos escritórios contábeis para analisar os serviços prestados têm se popularizado e se tornado cada vez mais comuns. Realizou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, caráter descritivo, sendo realizada a aplicação de entrevistas semiestruturadas junto a cinco participantes com o intuito de obter contribuições sobre a temática. Os principais resultados encontrados residem na valorização de competências comportamentais, como comunicação, pontualidade, trabalho em equipe e gestão de prazos, em detrimento de conhecimentos técnicos específicos. Observou-se também uma escassez de mão de obra qualificada e uma maior disposição dos gestores em capacitar colaboradores com pouca experiência, diante das limitações do mercado local. As aplicações do estudo em questão mostram-se pertinentes no contexto acadêmico, contribuindo para as instituições de ensino da área contábil, na identificação de possíveis melhorias nas grades curriculares. No contexto empresarial, possibilita que os ingressantes no mercado de trabalho se qualifiquem nas áreas que os gestores indicam como as mais desafiadoras.

Palavras chave: Qualidade; Mão de obra; Escritório contábil.

1 INTRODUÇÃO

A Contabilidade nasceu devido a uma necessidade humana de gerenciar e controlar seu patrimônio, estudos relatam que suas primeiras manifestações se deram em meados de 2000 a.C. À medida que o fluxo das transações aumentava, houve o acúmulo de patrimônio, que levou à necessidade de administrar e cuidar dessa riqueza. Com isso, nasceu a profissão contábil, que, por séculos, tem seguido em constante evolução, conforme o estudo de Santos e Tabosa (2020).

Dados do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) indicam que em janeiro de 2021 existiam cerca de 519.080 contadores com registro ativo no Brasil, sendo que no estado de Mato Grosso do Sul (MS) o número era de 7.425. Ao confrontar com os dados disponibilizados em janeiro de 2024, percebe-se uma crescente no número de profissionais contábeis no Brasil, sendo de 529.150 contadores com registro ativo e no Mato Grosso do Sul (MS) o número de profissionais é de 7.506 (CFC, 2024).

Com o crescimento no número de profissionais no setor contábil, aumentou a competitividade para obter um espaço no mercado, pois há uma crescente oferta de escritórios, que competiam por uma demanda de clientes. Martins (2015) relata que independentemente do segmento das organizações, as mesmas têm-se inserido em ambientes mais competitivos e dinâmicos, e com os escritórios contábeis não é diferente. Diante deste contexto, há uma busca para se destacar no mercado, e um dos fatores que afetam de modo positivo a colocação dos escritórios é a qualidade dos serviços prestados.

De acordo com Vuori (1991), qualidade denota um grande espectro de características desejáveis de cuidado, que incluem: efetividade, eficácia, equidade, aceitabilidade, acessibilidade, adequação e qualidade técnico-científica. Partindo-se deste ponto, compreende-se a qualidade como um conjunto de fatores, que influenciam diretamente a percepção do serviço prestado por parte do cliente, que pode sentir-se satisfeito ou insatisfeito com a entrega, e por parte dos gestores em relação aos colaboradores que compõem a organização.

Conforme Martins *et al.* (2012), a atuação do profissional contábil é um fator importante no processo de evolução da contabilidade e no crescimento das tecnologias relacionadas à área, pois à medida que ocorre o desenvolvimento da profissão e das exigências governamentais, maiores são os investimentos em recursos para facilitar as atividades e agregar valor à profissão.

O gestor contábil encara a qualidade como um conjunto de competências, conforme Neves *et al.* (2015), para além dos conhecimentos técnicos, o colaborador de uma organização

necessita reunir um conjunto de competências genéricas de caráter pessoal e interpessoal, que o capacite a defrontar e a ultrapassar a diversidade de situações e oportunidades profissionais com que é confrontado diariamente.

A partir do contexto apresentado, em que se evidencia a importância de avaliar a qualidade da mão de obra presente nos escritórios contábeis sob a visão dos gestores e encarregados, surge a seguinte questão de pesquisa: Como é realizada a avaliação da mão de obra do profissional contábil em escritórios contábeis? Tendo ainda o presente objetivo de analisar a qualidade da mão de obra nos escritórios contábeis em um município do Vale do Ivinhema (MS).

Conforme Paladini (1995, p.31) "qualidade sempre foi um termo de domínio público". Contudo, observa-se a sua aplicação mais voltada para a área de administração, este estudo tem como foco aplicar os conceitos da qualidade, como um importante fator de gestão nos contextos dos escritórios contábeis e na percepção dos gestores e encarregados.

Justifica-se a presente pesquisa a partir do aumento do número de publicações na área de controle gerencial, como ferramenta de estudo dos pesquisadores da área de administração e ciências contábeis, auxiliando na aplicação e compreensão desses contextos, auxiliando em sua utilização nos contextos práticos das organizações, já a importância da discussão sobre a qualidade profissional para uma melhor compreensão por parte do gestor, trazendo contribuições que podem ser aplicadas no cotidiano da organização, a fim de trazer crescimento para os escritórios.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Qualidade da Mão de Obra

Para Paladini (1995), pode-se entender a qualidade como um conceito que se baseia em comparações e referências que são influenciadas e sofrem alterações, com base no tempo, na sociedade e no contexto em que é aplicada, defendido como um conceito que está em constante transformação. A qualidade não é um conceito fechado, ou seja, sua aplicação é evidenciada e percebida em diversos campos e setores, de modo que em cada situação o conceito de qualidade pode ser relativo, sua forma de aplicação pode apresentar variações em sua percepção ou julgamento com base no que está sendo avaliado.

A qualidade também pode ser definida pelos clientes, ou seja, pelos tomadores do serviço, ou compradores do produto, e ultrapassa o pensamento fixo de produto, se estendendo

para um contexto, em que diversos campos são observados, tais como relações humanas e ambientais, um exemplo prático é o atendimento ao público, mesmo que o produto seja de ótima qualidade caso o vendedor não desempenhe bem seu papel, ele enfrentará dificuldades no momento da venda. Em relação a sua função, a qualidade e o conceito de cliente seguem de mãos dadas, e precisam ser compreendidos de forma correlata, aplicando-se não só no ramo profissional, mas também na sociedade e nas relações pessoais (Neves; Neves, 2000).

Para Vasconcellos (2002), a subjetividade e dificuldade em diferenciar o que de fato é considerado qualidade na prestação de serviços, tem sua origem na percepção dos tomadores do serviço, em relação à sua satisfação com a prestação, como cada cliente é diferente empregam-se definições e opiniões distintas. Para “Cliente X” um atendimento mais humanizado é mais adequado, para “Cliente Y” a preferência é por atendimento *online*, e esses fatores influenciam diretamente na percepção da qualidade dos serviços prestados, sendo um ponto crucial que leva a escolha dos clientes, portanto mesmo que de fato os serviços apresentem fatores positivos, se isso não estiver em harmonia com a percepção do tomador do serviço, existe a possibilidade de o serviço não entregar aquilo que o cliente esperava, isto comprova a natureza da subjetividade da qualidade como critério de avaliação, que em muito é influenciada pela empregabilidade nas áreas de atuação.

Para Rodrigues (1997, p. 228), o conceito de empregabilidade, conjugado com outros conceitos mais gerais - como globalização, competitividade e reestruturação industrial - busca consolidar a "construção de uma rede discursivo-conceitual que tenta simultaneamente, por um lado, explicar uma nova etapa do desenvolvimento civilizatório e, por outro lado, facilitar as dores do parto do novo mundo do trabalho". Carrieri e Sarsur (2002) entendem a empregabilidade como uma estratégia adotada pela alta administração das empresas, no sentido de transferir para o trabalhador a responsabilidade pela não contratação ou demissão.

2.2 Serviços Contábeis

O serviço de contabilidade exige não só competências e conhecimentos profissionais, mas também inovação na transformação de negócios, fornecendo valor a seus clientes para enfrentar o mercado competitivo (Lee; Peng; Fan, 2016).

De acordo com Suleman (2016), existe um vasto consenso sobre a necessidade de competências relacionais, nomeadamente as interpessoais, as de comunicação e de trabalho em equipe, as práticas contábeis envolvem diversos setores, em busca de um objetivo comum, dentro deste contexto, como Suleman destaca, existe uma grande importância no trabalho em



equipe, de modo que numa empresa cada colaborador busca agir como uma engrenagem, que faça a grande roda da empresa girar, e assim realizar seus serviços com qualidade, pode-se comprovar esse pensamento, ao analisar o funcionamento de um escritório contábil, que é dividido por departamentos, desta forma cada funcionário tem suas atribuições, de modo particular, mas que integram um todo ao decorrer das rotinas de trabalho.

O estudo de Dwaase *et al.* (2020), revelou que, além das competências técnicas e funcionais nesta área, também são cada vez mais necessárias as competências pessoais, intelectuais e analíticas, competências ligadas à tecnologia de informação, competências de comunicação, competências de gestão organizacional e de negócios. Os autores argumentam, também, que os profissionais de contabilidade devem possuir competências sociais para estarem bem posicionados e funcionarem de modo mais eficaz, contribuindo para atingir os objetivos organizacionais. Outro ponto importante a ser destacado, é nas relações dos funcionários entre si e na gestão da organização, buscando criar uma atmosfera amena e agradável para realizar suas atividades.

O profissional contábil, no desenvolvimento de suas funções, aplica conhecimentos específicos da ciência, da tecnologia e ainda apela para complementos de saber oriundos de disciplinas correlatas, como a administração, economia, direito e sociologia conforme apontam Silva e Kruger (2012). Com a evolução da tecnologia diversas ferramentas foram criadas e aplicadas na contabilidade, é indispensável para os funcionários do setor contábil, dominar essas ferramentas, pois muitas empresas as utilizam para aumentar a produtividade e gerenciar os processos realizados na organização.

O avanço tecnológico tem sido um diferencial no momento da contratação da mão de obra, evidenciando o interesse das organizações nos profissionais que dominam essas tecnologias, pois assim como os demais ramos de atividades, a contabilidade visa atender o seu público alvo, podendo ser os sócios acionistas, empregados, governo e investidores. As informações de fácil compreensão são vistas como um ponto positivo, e com o avanço da tecnologia, cada vez mais as ferramentas e *softwares* contribuem para a elaboração de tais relatórios e informativos aplicados na prestação de contas.

2.3 Estudos Correlatos

Os estudos anteriores que agregam valores a este trabalho giram em torno de compreender, identificar e estruturar fatores, conceitos, e realidades no setor contábil, um dos pontos em relação à mão de obra, diz respeito à rotatividade dos funcionários. A pesquisa

realizada por Orso (2014) no município de Caxias do Sul (RS), conclui que a rotatividade nos escritórios contábeis, ocorre principalmente devido às diversas áreas de atuação que esse setor proporciona, contudo, o desligamento dos funcionários ocorreu motivado principalmente pela remuneração, e outros fatores como satisfação e motivação. Segundo o estudo realizado por Medeiros (2022), em um escritório localizado no Distrito Federal (DF) que buscou analisar se de fato a gestão de processos, impacta o desempenho e, por consequência na qualidade da mão de obra dos funcionários, como resultados, evidenciou-se uma necessidade de investir na organização interna, pois a gestão de processos contribui positivamente na produtividade dos colaboradores, e satisfação para com os clientes.

Utilizando o estudo de Melo (2023), realizado em um escritório na cidade de João Pessoa (PB), este discorre que existe uma resistência por parte dos funcionários contábeis em saírem de sua zona de conforto, com a finalidade de se profissionalizarem e se atualizarem com as novas tecnologias, fazendo com que muitos não atinjam seu potencial em produtividade, por não aprenderem a utilizar as ferramentas, levando, assim, à desvinculação de diversos funcionários nos escritórios contábeis, o que impacta diretamente a visão do gestor, sobre a sua equipe e nos processos organizacionais.

Segundo os dados obtidos no trabalho de Oliveira (2016), que buscou discorrer sobre o cenário daquele momento e sua relação com o profissional contábil, que chega à conclusão que a crise é algo inevitável, em um cenário nacional ou organizacional, e dentro deste contexto, o profissional contábil exerce uma vasta influência, pois deve realizar suas atribuições com transparência e corretamente, para contribuir com a gestão, e auxiliar a organização a manter suas atividades. Desta forma percebe-se que a participação do profissional contábil, se liga diretamente com a satisfação do cliente, atuando para buscar a ascensão da empresa, livrando-o colapso.

O trabalho de Shigunov (2003) contribuiu com diversos conceitos e fatores, sendo um deles, o instrumento utilizado na análise da qualidade dos serviços contábeis, bem como as práticas adotadas, concluindo que a obtenção e aplicação de um sistema de qualidade são indispensáveis no crescimento e prestação de serviços contábeis, pois auxiliará o desempenho e a qualidade das informações obtidas, e o estudo também incorpora a importância da valorização do cliente, visando o investimento nos colaboradores, a fim de desenvolverem suas habilidades.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Considerando o objetivo de analisar a qualidade da mão de obra nos escritórios contábeis em um município do Vale do Ivinhema (MS), esta pesquisa caracteriza-se como descritiva, de abordagem qualitativa, com aplicação de entrevistas semiestruturadas junto a gestores e encarregados de escritórios contábeis no município de análise. Destaca-se ainda a utilização da técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2016). O estudo contou com a participação de cinco pessoas, entre elas gestores e encarregados de diferentes escritórios de contabilidade.

O presente estudo adota uma abordagem qualitativa, pois seu foco está na qualidade das informações obtidas. Cardano (2017) define a pesquisa qualitativa como uma abordagem que se propõe a analisar as características subjetivas das situações sociais e do comportamento humano.

Para a coleta de dados, utilizou-se entrevista semiestruturada, como menciona Malhotra (2006), a utilização de roteiro com questões preestabelecidas, possibilita um retorno (*feedback*) e proporciona melhor compreensão e esclarecimentos com relação às perguntas empregadas, esse roteiro de entrevista permite ao entrevistado elaborar melhor seu raciocínio, sendo adequado para o objetivo do presente estudo. A pesquisa contou com cinco participantes que atuam em escritórios contábeis sendo gestores e encarregados. O escopo da pesquisa dá-se em um município localizado na região do Vale do Ivinhema.

Para a coleta de dados, realizaram-se entrevistas marcadas previamente com os entrevistados, com a utilização de um roteiro para as perguntas e um dispositivo para a gravação de áudio (com consentimento do entrevistado), visando aperfeiçoar o tempo dos entrevistados, a pesquisa semiestruturada contou com as perguntas sobre os entrevistados, perguntas fechadas e principalmente perguntas abertas, os entrevistados assinaram o termo de consentimento de uso das respostas para o presente estudo.

Para compor a análise dos dados, empregou-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2016), em um primeiro momento, foi realizado a leitura das perguntas do roteiro, em um segundo momento, as perguntas foram discutidas, podendo ter sua ordem alterada para melhor atender o fluxo da conversa, essa metodologia consiste em três etapas sendo elas: 1) Pré-análise; 2) Exploração do material; 3) Tratamento do resultado, inferência e interpretação, com a utilização desta análise de dados, gerou-se a base para a construção do presente estudo. O período da coleta de dados ocorreu no ano de abril/2025. O roteiro da entrevista (apresentado

na sequência) foi dividido em três blocos principais, sendo compostos por: caracterização do respondente, percepção de qualidade e áreas de competência, compostos por perguntas fechadas e abertas, este é apresentado a seguir na forma do quadro 1.

Quadro 1: Roteiro de Entrevista

PARTE 1- CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE			
1. Qual a sua idade?			
2. Qual o seu gênero?			
3. Quanto tempo atua em escritório contábil?			
4. Possui pós-graduação ou outra graduação? Se sim, qual?			
5. Qual a função que ocupa no escritório contábil atualmente?			
6. Quantos funcionários possui o escritório contábil?			
PARTE 2 – A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE			
Quais competências e conhecimentos que você julga importantes para o profissional contábil?			
Aprendizado	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Área fiscal e tributação	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Buscar atualizações	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Buscar Informações	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Trabalhar em equipe	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Comunicação	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Conhecimento inglês	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Contabilidade Geral	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Custos	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Domínio tecnológico	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Gestão de prazos	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Habilidade em auditoria	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Pontualidade	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Raciocínio lógico	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Uso de sistemas contábeis	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
Visão estratégica	(1) Pouco relevante	(2) Relevante	(3) Muito Importante
1. Quais informações levam em consideração na análise dos entrevistados?			
2. Você acha que o conhecimento tecnológico de ferramentas, como Excel, Power-Point, Word impacta no profissional contábil?			
3. O que caracteriza um bom funcionário?			
4. O que caracteriza um mau funcionário? Quais atitudes são vistas negativamente?			
5. Comente sobre a sua visão do mercado de trabalho atual.			
6. Entre um profissional com experiência na área contábil, e outro sem nenhuma experiência prática, qual e você preferiria contratar, e por quê?			
7. Como você enxerga a participação do curso de Ciências Contábeis no mercado de trabalho? Influencia positivamente, negativamente ou não exerce influência nenhuma.			
8. O profissional participa na formação do planejamento estratégico?			
PARTE 3 – AREAS DE COMPETÊNCIA			
1. Qual a importância do profissional contábil saber preparar, planejar, e reportar as informações? Ex: Aplicar as normas brasileiras, elaborar relatórios contábeis.			
2. O quão é importante a compreender e aplicar a legislação, o escritório leva isso em conta na hora da contratação ou planeja um guia de ensino para formar o profissional em suas atividades?			
3. Em quais áreas atualmente, você percebe uma maior dificuldade nos funcionários? Ex: Fiscal, DP, contábil, chegar no horário, socialização.			

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Caracterização dos Respondentes

Este tópico apresenta e analisa as informações obtidas por meio das entrevistas realizadas. O quadro 2 evidencia os dados relacionados ao perfil dos entrevistados, compreendendo a faixa etária, o gênero, o tempo de atuação em escritório contábil, se possui pós-graduação ou outra graduação, a função desempenhada no escritório e a quantidade de funcionários empregados pelo escritório. Essas informações têm como finalidade fornecer uma visão detalhada do perfil e das características dos participantes.

Quadro 2: Perfil dos respondentes entrevistados

Participante	Idade	Gênero	Tempo de atuação (anos)	Pós-graduação ou outra graduação	Função desempenhada atualmente	Nº de funcionários do escritório contábil
Entrevistado 1	34	Masculino	14	Pós em Gestão Tributária	Proprietário	4
Entrevistado 2	25	Masculino	2	Pós em Organizações e negócios	Encarregado do Departamento pessoal	4
Entrevistado 3	54	Feminino	28	Pós em Marketing e Recursos Humanos	Encarregada do Departamento Pessoal	6
Entrevistado 4	21	Masculino	3	Não	Encarregado do Departamento Pessoal	4
Entrevistado 5	39	Masculino	10	Pós em Organizações e negócios	Proprietário	4

Fonte: Elaborado pelo autores (2025).

Os dados obtidos no quadro 2 demonstram a natureza dos entrevistados, a faixa etária varia entre 21 e 54 anos, demonstrando que a classe segue se renovando, embora ainda conte com profissionais ativos há mais tempo, observa-se que 80% dos entrevistados são homens, ou seja, 4 dos 5 participantes. O tempo de atuação também demonstra uma oscilação apresentando o mínimo de 2 anos de execução e o máximo de 28 anos, indicando a coexistência de funcionários em início de carreira e outros com ampla experiência.

Quanto à função desempenhada 40% dos entrevistados são proprietários que estão à frente de suas organizações e que desempenham papéis relevantes na contratação e gestão operacional, os demais 60% ocupam o cargo de encarregados do departamento pessoal, sendo a linha de frente nos assuntos referentes aos funcionários, como contratação, demissão e

cálculos trabalhistas, este perfil se mostra pertinente ao objetivo proposto deste trabalho.

O número de funcionários varia entre quatro e seis funcionários, o que caracteriza a natureza de organizações mais compactas, um modelo típico de cidades do interior, retratando o contexto da região do Vale do Ivinhema (MS).

4.2 A Percepção de Qualidade

4.2.1 Competências e Conhecimentos do Profissional Contábil

Este tópico analisa as informações referentes a percepção das competências e conhecimentos, que os entrevistados julgam como importantes para o profissional contábil, para obter os resultados, os entrevistados classificaram cada item como pouco relevante, relevante ou muito relevante, o quadro 3 a seguir demonstra a resposta dos participantes.

Quadro 3: Percepção das competências e conhecimentos

Competências	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Aprender	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante
Área Fiscal e Tributária	Pouco relevante	Muito relevante	Relevante	Muito relevante	Relevante
Buscar atualização	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante
Buscar informações	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante
Trabalhar em equipe	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante
Comunicação	Relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Relevante
Conhecimento em Inglês	Relevante	Relevante	Relevante	Relevante	Pouco relevante
Contabilidade Geral	Pouco relevante	Relevante	Muito relevante	Muito relevante	Relevante
Custos	Muito relevante	Muito relevante	Relevante	Relevante	Relevante
Domínio Tecnológico	Relevante	Muito relevante	Relevante	Muito relevante	Relevante
Gestão de prazos	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Relevante
Habilidade em auditoria	Relevante	Muito relevante	Relevante	Relevante	Relevante
Pontualidade	Pouco relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Relevante
Raciocínio lógico	Relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Relevante
Uso de sistemas contábeis	Pouco relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante	Muito relevante
Visão estratégica	Pouco relevante	Muito relevante	Muito relevante	Relevante	Muito relevante

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

O quadro 3 demonstra a visão dos participantes com relação às competências e conhecimentos aplicados ao cotidiano de um profissional contábil nos escritórios. Com base nas respostas, percebe-se que competências como aprendizado, buscar Informações e buscar atualizações foram unanimemente classificadas como muito relevantes, isso ocorre porque a contabilidade está em constante transformação, com normas atualizadas, bases de cálculo reformuladas e novas obrigações acessórias solicitadas, esse cenário exige que o profissional contábil se empenhe para manter-se atualizado e em conformidade com as normativas vigentes.

A competência de trabalho em equipe, foi definida por todos os participantes como muito relevante, estando em consonância com o estudo de Suleman (2016), que menciona a importância do trabalho em equipe por parte dos colaboradores, tal fator demonstra uma ruptura com a antiga imagem do contador, sendo um profissional isolado numa sala, cercado por relatórios e documentos, o trabalho em equipe se tornou indispensável na organização dos escritórios contábeis, principalmente devido à departamentalização, onde cada setor realiza suas atividades de maneira integrada, para fins de promover o funcionamento eficaz da organização.

A competência gestão de prazos foi indicada como muito importante, tendo quatro dos cinco participantes julgando como muito relevante e um como relevante. A comunicação evidenciou um resultado expressivo, totalizando três votos como muito relevante e dois como relevante, estes dados demonstram uma confirmação do estudo realizado por Dwaase *et al* (2020) que menciona que cada vez mais essas competências se fazem necessárias para os profissionais de contabilidade.

Conforme os dados dos entrevistados, as competências de comunicação e gestão de prazos são expressivas e importantes para o cotidiano dos escritórios contábeis, sendo aplicadas internamente com a gestão dos prazos das entregas, sejam das guias de impostos, declarações, obrigações acessórias, e externamente com a gestão das entregas realizadas ao cliente, como, por exemplo, a guia da folha de pagamento ou o recolhimento de alguma assinatura, a comunicação se faz muito relevante, pois o contador em diversas situações precisa compreender e analisar a realidade de seu cliente, muitas vezes, ele acaba atuando como um conselheiro ouvindo as dores e propondo soluções para um planejamento tributário mais vantajoso.

A tecnologia segue avançando e trazendo melhorias significativas para o setor contábil, os dados obtidos demonstram que em relação ao domínio tecnológico, dois entrevistados julgaram como muito relevante e um como relevante, ao confrontar com o estudo de Melo

(2023) é possível perceber que diferente dos resultados obtidos em João Pessoa (PB), onde discorre uma resistência para a atualização com as novas tecnologias, os dados obtidos em um município do Vale do Ivinhema (MS), demonstra um interesse por parte dos participantes em aprofundarem seus conhecimentos com o uso da tecnologia, sendo um resultado mais positivo se comparado ao estudo de Melo (2023).

Um dos fatores que podem contribuir com este resultado, diz respeito à faixa etária dos entrevistados, que por serem mais jovens, possuem mais familiaridade com a tecnologia e disposição para aprendizado na área, o participante dois traz um comentário interessante, ele menciona que “com base nas necessidades do seu cliente, o uso de tecnologias será mais expressivo”, a linha de raciocínio do entrevistado se confirma ao considerar diferentes formas de prestar o serviço, sendo presencial ou online, este último exigindo mais domínio tecnológico.

A competência pontualidade demonstrou uma variação, principalmente ao analisar o entrevistado um, que a julgou como pouco importante, o argumento apresentado foi de que o profissional contábil não precisa basear sua jornada de trabalho em horários fixos, e que sua rotina pode ser adaptada para melhor realização de seu trabalho, como na temporada de imposto de renda, que o profissional poderá estender sua carga horária, para que o preenchimento das declarações não interfira nas rotinas do cotidiano do escritório contábil.

Outra competência que demonstrou variação foi conhecimento em outro idioma, o inglês, um dos possíveis motivos é a exigência frequente nos clientes ou nos setores, na contabilidade existe alguns termos em inglês que são popularmente utilizados por exemplo, “*Offshore*” que são os fundos de investimentos localizados no exterior e “*Assets*” conhecidos como ativos, quatro dos entrevistados julgaram como relevante e um como pouco relevante.

O entrevistado um comenta que ter conhecimento em inglês é um diferencial do profissional contábil de modo positivo, o entrevistado dois complementa o pensamento e adiciona que saber inglês é um auxílio para as questões com auditoria que trabalham com as normativas e princípios que são IFRS (*International Financial Reporting Standards*).

De modo geral, embora algumas competências e conhecimentos apresentem oscilações, suas aplicações e percepções são notoriamente necessárias e relevantes, sendo as diferenças da percepção relacionadas a realidade e cotidiano de cada escritório contábil, ao escopo de serviços prestados e público alvo. Contudo, o conjunto de competências e conhecimentos analisados demonstram uma revolução no perfil profissional do contador contemporâneo, buscando ser mais atualizado, melhorias não só nas características pessoais, mas nas interpessoais também, e principalmente sendo mais aberto ao trabalho em equipe e crescimento num conjunto com a



organização.

Os resultados obtidos reforçam a ideia que o novo contador precisa se adaptar às mudanças realizadas no cenário contábil, que exige cada vez mais habilidades como a de se comunicar com clareza, trabalhar em equipe e de assumir posturas estratégicas, o desenvolvimento contínuo dessas competências se tornam indispensáveis na construção de uma carreira sólida como contador nos escritórios contábeis.

4.2.2 Percepção da Mão de Obra

A próxima etapa da entrevista, buscou compreender a visão dos participantes, que são compostos por proprietários e encarregados do departamento pessoal, sobre a qualificação dos colaboradores ou possíveis ingressantes nos escritórios contábeis, realizaram-se algumas perguntas específicas para verificar a opinião dos entrevistados.

Quando perguntados sobre quais informações levam em consideração na análise dos candidatos a vagas de trabalho, foram obtidas as seguintes respostas, todos os entrevistados mencionam fatores já esperados, como um currículo bem estruturado, vestimenta apropriada, comunicação clara e interesse na vaga, o entrevistado cinco, menciona a utilização do perfil DISC, ferramenta analítica que mapeia as características comportamentais do entrevistado para alocá-lo em uma vaga mais próxima do seu perfil.

Questionados sobre o conhecimento tecnológico de ferramentas digitais e seu impacto no profissional contábil nos escritórios contábeis, dentre os participantes, os entrevistados um, dois, três e quatro, concordam entre si que o conhecimento das ferramentas digitais impacta de modo positivo no cotidiano contábil, o entrevistado quatro menciona que “Saber usar as ferramentas são essenciais, por isso devemos estar sempre atualizados”, o entrevistado cinco discorda dos demais, apontando que este conhecimento não impacta de modo significativo, e sim que seria um auxílio ao profissional.

Para compreender suas visões sobre as características dos funcionários, questionou-se sobre que caracteriza um bom funcionário e um mau funcionário, o entrevistado um resumiu um bom funcionário na palavra comportamento, segundo ele “aquele com bons comportamentos poderá ter suas habilidades treinadas”, já em relação a um mau funcionário, ele resumiu com a palavra detratores, “aqueles funcionários que não obedecem aos processos”.

O entrevistado cinco menciona como um bom funcionário aquele que possui responsabilidades e iniciativas nas atividades do escritório, para os maus funcionários, ele comentou que “aqueles que estão na empresa apenas pelo salário”, esta resposta aponta uma



confirmação do estudo de Orso (2014), que ao analisar os escritórios em Caxias do Sul (RS) verificou o salário como a maior motivação dos processos demissionais.

Algumas informações aparecerem repetitivamente como no caso do bom funcionário, questões como a pontualidade, respeito com os colegas, atendimento ao cliente, e no caso de maus funcionários atrasos frequentes, uso excessivo de celulares e má educação. O entrevistado três relata em sua resposta “Erros constantes, mesmo após ter sido ensinado diversas vezes” demonstrando a importância da proatividade e iniciativa do profissional contábil.

Em seguida, foi questionado sobre a visão do mercado de trabalho no ano de 2025, essa pergunta apresentou respostas que giram em torno de falta de mão de obra, ambos os entrevistados em algum momento mencionam a crise de mão de obra especializada disponível no mercado. Destaca-se o comentário realizado pelo entrevistado um:

Em nossa região existem várias ofertas de vagas, mas a qualidade apresentada pelos candidatos está um pouco abaixo do esperado, o nível de conhecimento e de preparo, falta um pouco mais de especialização.

Outra resposta que chamou a atenção, foi a desenvolvida pelo entrevistado três que menciona:

Vejo o mercado de trabalho muito surtido, tem oportunidades para todos, desde o jovem aprendiz até o aposentado. Tem empresas que preferem os jovens, porque vê neles muita energia e vontade de vencer, e outras preferem a experiência de vida de uma pessoa mais avançada na idade. Hoje tem muitas empresas que não estão cobrando experiência, basta ter vontade de trabalhar por falta de mão de obra.

Analisando a resposta do entrevistado quatro, ao afirmar que existe diversas oportunidades, ele também menciona a questão de as empresas terem se tornado menos exigentes devido à falta de mão de obra, tópico que foi recorrente nas demais respostas, como menciona o entrevistado quatro “é uma área difícil de encontrar mão de obra qualificada”.

Quando questionados entre um profissional com experiência na área contábil, e outro sem nenhuma experiência prática, qual você preferiria contratar, e por quê? As repostas para essa questão foram bem equilibradas, ambos os participantes apontam para os resultados positivos em relações as contratações de profissionais novos no mercado, o entrevistado cinco afirma ter resultados positivos com novos funcionários, mas que possui interesse maior naqueles que já possuem certa experiência, o entrevistado 3 comenta sobre a necessidade daquele colaborador, caso a empresa possa buscar por um pouco mais de tempo, será realizado a contratação de um funcionário novo no mercado, caso a vaga seja de urgência irão optar por um funcionário mais qualificado.

Contudo, devido à baixa mão de obra, nem sempre é possível escolher os colaboradores, tendo as empresas que se adaptar com as opções disponíveis no mercado. Questionados como enxergam a participação do curso de ciências contábeis no mercado de trabalho, dentre os participantes, quatro concordam que a faculdade influencia positivamente, ambos com a ressalva de que os alunos busquem complementos práticos das informações adquiridas na instituição, como mencionado pelo entrevistado quatro “Influencia positivamente por trazer uma carga de conhecimento teórico”, o conhecimento adquirido na faculdade impulsiona os alunos para serem empregados nos escritórios, mas aluno precisa buscar experiências práticas, como destacou o entrevistado cinco que descreve a universidade como fundamental, mas chama a atenção para elaboração de mais atividades práticas.

Contudo, o entrevistado um discorda dos demais, trazendo uma opinião negativa sobre o curso de ciências contábeis, segundo ele, a falta de atividades e pesquisas práticas voltadas para a região, ele comentou também que os alunos não desenvolvem uma visão estratégica, lidando com contabilidade apenas de forma técnica, e como citado por ele, “engessada”, entretanto ele aponta que hoje todo o quadro de funcionários do escritório é formado por alunos e ex-alunos da faculdade, pois como mencionado por ele, o curso, apesar de ser considerado “fraco” ainda transmite conhecimentos teóricos relevantes. O quadro 4 demonstra uma síntese das respostas obtidas.

Quadro 4: Síntese da percepção dos gestores sobre a mão de obra contábil no município analisado

Aspecto Investigado	Resumo das Percepções dos Entrevistados
Critérios para contratação	Currículo bem estruturado, boa comunicação, vestimenta adequada e, em alguns casos, uso de ferramentas como o perfil DISC.
Importância do domínio tecnológico	A maioria considera essencial; um entrevistado vê como apenas um diferencial, não sendo indispensável.
Características de um bom funcionário	Responsabilidade, comportamento ético, iniciativa, pontualidade, respeito aos colegas e atendimento ao cliente.
Características de um mau funcionário	Atrasos frequentes, uso excessivo do celular, má educação e resistência ao aprendizado.
Cenário do mercado de trabalho	Há oferta de vagas, mas escassez de profissionais qualificados; empresas flexibilizam exigências por necessidade.
Experiência prévia vs. novos profissionais	Preferência por experiência, mas há abertura para capacitar novatos; contratação depende da urgência da vaga.
Avaliação do curso de Ciências Contábeis	Em geral, visto como relevante para a formação; críticas à falta de prática e à defasagem em relação ao mercado regional.

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

Com base nos dados coletados, observou-se que a maioria dos participantes possui uma concepção de qualidade moldada por competências e habilidades que são mais aplicáveis às suas realidades específicas. A noção de qualidade, portanto, revela-se subjetiva, variando de



acordo com a percepção e as necessidades individuais, sendo composta, essencialmente, por atributos considerados desejáveis.

No que se refere ao mercado de trabalho em escritórios contábeis situados em um município do Vale do Ivinhema (MS), os entrevistados demonstram consenso quanto à existência de uma ampla oferta de oportunidades.

No entanto, apontam uma percepção reduzida de potencial e de interesse por parte dos novos ingressantes na área. Tal cenário parece refletir uma tendência observada em outros setores profissionais, na medida em que os jovens têm se mostrado progressivamente menos inclinados a vínculos empregatícios formais, regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), e mais atraídos por alternativas que oferecem maior autonomia e flexibilidade de carreira.

Os relatos também evidenciam uma crise no que tange à disponibilidade de mão de obra qualificada. Parte significativa dos respondentes manifesta disposição em capacitar indivíduos sem experiência ou conhecimento prévio, o que sugere uma flexibilização nas exigências técnicas, motivada pelas limitações observadas no perfil das vagas ofertadas.

Desse modo, constata-se uma valorização crescente de características comportamentais em detrimento de conhecimentos técnicos específicos. Como exemplo, destaca-se que a pontualidade tem sido considerada mais relevante do que o domínio de normas contábeis, evidenciando uma mudança nos critérios de seleção adotados pelos empregadores.

5 CONCLUSÕES

O presente estudo apresentou como objetivo analisar a qualidade da mão de obra nos escritórios contábeis de um município do Vale do Ivinhema (MS), por meio de entrevistas semiestruturadas. Foram identificados os critérios de maior impacto no processo de contratação e avaliação dos profissionais da contabilidade, assim como os desafios enfrentados pelos escritórios contábeis no ano de 2025.

As informações obtidas evidenciam que as competências comportamentais, como o trabalho em equipe, pontualidade, comunicação e gestão de prazos, estão sendo muito valorizadas na área, até mais do que conhecimentos técnicos específicos, esse cenário demonstra uma mudança no perfil exigido dos profissionais contábeis, que precisam manter-se atualizados às novas tecnologias e às relações humanas, o que exige a conciliação dessas duas esferas nas rotinas dos escritórios contábeis.



Também evidenciou-se uma crescente preocupação comum entre os entrevistados, com a crise e a escassez de mão de obra qualificada disponível no mercado de trabalho local, mesmo com muitas oportunidades, para que a vaga seja preenchida, muitas empresas têm recorrido à estratégia de flexibilizar suas exigências e desenvolver seus colaboradores, o que implica na importância das instituições de ensino no preparo teórico e prático dos fundamentos da contabilidade, capacitando os alunos para o desempenho de suas atividades.

Dentre as contribuições do presente trabalho, destaca-se, no campo acadêmico, ao evidenciar a necessidade de manter a grade atualizada e alinhada às demandas reais do mercado de trabalho, bem como à sugestão de atividades de extensão práticas voltadas à contabilidade e suas aplicações diretamente ligadas ao cotidiano dos escritórios contábeis. No campo empresarial, ao destacar as competências e conhecimentos de maior interesse pelos gestores, bem como os critérios julgados como essenciais para o bom desempenho das atividades nos escritórios contábeis, servindo de referência para que os novos profissionais se aprimorem e para os gestores estruturarem seus processos seletivos e políticas de desenvolvimento pessoal.

Como limitação da pesquisa, aponta-se que, por ter sido realizada em um município no Vale do Ivinhema (MS), as informações foram específicas da realidade desta área, não refletindo de modo geral a perspectiva de outras regiões ou municípios, o número de participantes relativamente baixo pode não refletir totalmente a opinião dos profissionais contábeis, a falta de generalização das respostas levou, muitas vezes, à simplificação dos dados obtidos para uma melhor síntese e análise dos dados.

Recomenda-se para trabalhos futuros a aplicação deste estudo em outras localidades, para fins de obter respostas que melhor descrevem o local de aplicação, bem como a realização de estudos com um escopo maior de participantes e a elaboração de um estudo focado na ótica dos profissionais contábeis sobre a prestação de serviços realizados nos escritórios contábeis, para verificar se a visão do gestor e a do funcionário estão de acordo ou discordam entre si.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

CARDANO, M. **Manual de pesquisa qualitativa**: a contribuição da teoria da argumentação. Tradução: Elisabeth da Rosa Conill. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2017.

CARRIERI, A.; SARSUR, A. M. **Percorso semântico do tema empregabilidade**: um estudo de caso em uma empresa de telefonia. Rio de Janeiro: ANPAD, 2002.

CFC. Conselho Federal De Contabilidade. **Consulta por região**. Disponível em:



<https://www3.cfc.org.br/spw/crcs/ConsultaPorRegiao.aspx?Tipo=0&_gl=1*1tv9z5o*_ga*M TczNzQwMjkyNy4xNzExMDYyOTE2*_ga_38VHCFH9HD*MTcyODgzODEyOC43LjEu MTcyODgzODM5MS4wLjAuMA>. Acesso em: 13 jan. 2025.

DWAASE, D.; AWOTWE, E; SMITH, E. Skills requirements of the professional accountant in a changing work environment. **Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)**, v. 25, n. 12, p. 12-17, 2020. <https://doi.org/10.9790/0837-2512071217>>. Acesso em: 13 jan. 2025.

LEE, L. T.; PENG, C. S.; FAN, C. K. An empirical study of service quality: web service business transformation. **International Journal of Computational Science and Engineering**, v. 12, n. 1, p. 58-64, 2016.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARTINS, P. L. et al. **O profissional contábil na era da informação**. In: ANAIS do 9º Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia da UFSJ. Minas Gerais, 2012. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/28816544.pdf>>. Acesso em: 13 jan. 2025.

MARTINS, V. A. Proposta de um mapa estratégico para uma universidade pública. **Revista Evidenciação Contábil & Finanças**, v. 3, n. 2, p. 88-103, 2015.

MEDEIROS, Igor Santos. **Gestão de processos e sua influência no desempenho dos colaboradores de um escritório contábil do DF**. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação em Administração), Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas, Centro Universitário de Brasília, Brasília, DF, 2022.

MELO, Natalí Souza Aguiar De. **Percepção de profissionais de Contabilidade na evolução das rotinas do Departamento De Pessoal: um estudo nos escritórios de Contabilidade em João Pessoa**. Monografia (graduação em Ciências Contábeis), Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, 2023.

NEVES, J. F.; NEVES, M. C. P. **Qualidade e sustentabilidade**. Seropédica: Embrapa Agrobiologia, dez. 2000. 14 p.

NEVES, J. G.; GARRIDO, M.; SIMÕES, E. **Manual de competências pessoais, interpessoais e instrumentais: teoria e prática**. 3ª ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2015.

OLIVEIRA, R. S. D. **O cenário atual de crise e o profissional contábil**. Trabalho de conclusão de curso 2016.

ORSSO, G. C. **Rotatividade de funcionários em escritórios contábeis**. Orientador: Prof. Ms. Alex Eckert. Monografia (graduação em Ciências Contábeis), Universidade de Caxias do Sul, Caxias Do Sul, RS, 2014. Disponível em:

<<https://repositorio.ucs.br/handle/11338/1690>>. Acesso em: 13 jan. 2025.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas, 1995. 286 p.



RODRIGUES, José. Da teoria do capital humano à empregabilidade: um ensaio sobre as crises do capital e a educação brasileira. **Trabalho & Educação - Revista do NETE**, Belo Horizonte, n. 2, p. 215-230, 1997.

SANTOS, L. T. F.; TABOSA, M. C. O. O mercado contábil e os novos rumos da contabilidade: Uma análise da percepção dos alunos concluintes. **Revista Campo do Saber**, v. 6, n. 2, p. 80-94, 2020.

SHIGUNOV, T. R. Z. Qualidade dos Serviços Contábeis como Ferramenta de Gestão para os Escritórios de Contabilidade. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, [S. l.], v. 3, n. 5, p. 43-62, 2003. DOI: 10.16930/2237-7662/rccc.v3n5p43-62. Disponível em: <<https://revista.crcsc.org.br/index.php/CRCSC/article/view/998>>. Acesso em: 13 jan. 2025.

SILVA, P. O. C.; KRUGER, C. **O papel do contador frente às novas tecnologias da escrituração contábil com as empresas**. 2012. Disponível em: <<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/13/contabilidad.html>>. Acesso em: 13 jan. 2025.

SULEMAN, F. Employability skills of higher education graduates: little consensus on a much-discussed subject. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v. 228, p. 169-174, 2016. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.025>>. Acesso em: 13 jan. 2025

VASCONCELLOS, P. P. de. **Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico**. 2002. 91 f. Dissertação (mestrado em Engenharia de Produção) - Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2002.

VUORI, H. **A qualidade da saúde**. Cad. Ciência e Tecnologia, v. 3, p. 17-24, 1991.