

## NÍVEL DE COMPREENSÃO DOS PROFISSIONAIS CONTÁBEIS SOBRE OS PRINCÍPIOS E A RELEVÂNCIA DO COMPLIANCE NA QUALIDADE DO SERVIÇO PROFISSIONAL

*LEVEL OF UNDERSTANDING OF ACCOUNTING PROFESSIONALS ON THE PRINCIPLES AND RELEVANCE OF COMPLIANCE IN THE QUALITY OF PROFESSIONAL SERVICE*

Ana Lucia Machado Alves

Faculdade Educacional de Medianeira – UDC Medianeira  
analucia\_malves@hotmail.com

Ricardo Santana de Almeida

Faculdade Educacional de Medianeira – UDC Medianeira / Universidade do Oeste do Paraná  
ricardo.s.almeida1@hotmail

Patricia Paula Bellon

Faculdade Educacional de Medianeira – UDC Medianeira  
phaticiabellon@yahoo.com.br

---

Aprovado em 12/2025

### **Resumo**

A contabilidade tem como objetivo o registro e controle do patrimônio, fornecendo informações relevantes e fidedignas composta por dados que são transformados em informações úteis e fundamentais para o negócio. Sendo assim, cabe ao contador manter sob sua guarda os dados obtidos armazenados e protegidos e para isso, utiliza ferramentas que contribuem para a segurança. Entre elas, o compliance ganha destaque por garantir o cumprimento da legislação, diminuir as ameaças contra a ética e a transparência, além de ser um forte aliado aos serviços contábeis gerando benefícios para os gestores, clientes e contadores. Diante deste contexto, o presente estudo teve como objetivo avaliar o nível de compreensão dos profissionais contábeis associados a ACOP, sobre os princípios e a relevância do compliance. Logo, a pesquisa do presente trabalho apresentou-se como aplicada buscando gerar conhecimento prático sobre a utilização do compliance e os benefícios atrelados a ele. O método de pesquisa se caracterizou como quantitativo utilizando um questionário para coleta de dados. Quanto aos objetivos, foram classificados como descritivos demonstrando de forma detalhada o nível de conhecimento dos pesquisados sobre o tema abordado. Por fim, o procedimento técnico utilizado foi o levantamento de dados, com o intuito de compreender a percepção dos associados a respeito dos processos de conformidades e seus benefícios. O resultado evidenciou uma baixa porcentagem dos profissionais que utilizam essa ferramenta, entretanto, constatou que os contadores estão cientes dos benefícios atrelados aos processos de conformidades e compreendem os princípios e a importância do compliance na execução de suas atividades.

Palavras-chave: contadores; processos de conformidade; benefícios.

---

## **Abstract**

*Accounting aims to record and control assets, providing relevant and reliable information composed of data that are transformed into useful and fundamental information for the business. Therefore, it is up to the accountant to keep the data obtained under his/her care, stored and protected, and to do so, he/she uses tools that contribute to security. Among them, compliance stands out for ensuring compliance with legislation, reducing threats against ethics and transparency, in addition to being a strong ally of accounting services, generating benefits for managers, clients and accountants. Given this context, this study aimed to assess the level of understanding of accounting professionals associated with ACOP, about the principles and relevance of compliance. Therefore, the research of this work was presented as applied, seeking to generate practical knowledge about the use of compliance and the benefits linked to it. The research method was characterized as quantitative, using a questionnaire for data collection. Regarding the objectives, they were classified as descriptive, demonstrating in detail the level of knowledge of the respondents on the topic addressed. Finally, the technical procedure used was data collection, with the aim of understanding the members' perception regarding compliance processes and their benefits. The result showed a low percentage of professionals who use this tool; however, it was found that accountants are aware of the benefits associated with compliance processes and understand the principles and importance of compliance in the execution of their activities.*

**Keywords:** accountants; compliance processes; benefits.

---

## **1 INTRODUÇÃO**

Para auxiliar no processo de tomada de decisão de maneira assertiva, a contabilidade surgiu na antiguidade como uma ferramenta capaz de disponibilizar informações precisas, ágeis,

fidedignas e indispensáveis para esse processo (Marion, 2022). Logo, em virtude do avanço da tecnologia e da era digital, surge a necessidade de manter em segurança os dados das entidades utilizados para alimentar a contabilidade. Com isso, o profissional contábil passa a ser obrigado a adquirir programas que garantam a segurança, mitigando os riscos de vazamento de informações sem autorização (Santos, J., 2016).

Além disso, ainda na visão de Santos, J. (2016), os contadores possuem a responsabilidade de proteger o armazenamento dessas referências que foram depositadas sob sua confiança. Para isso, passam a utilizar instrumentos que permitem esta tarefa. Entre esses, surge o compliance para garantir o cumprimento da legislação e diminuir as ameaças contra a ética, transparência e seguridades dos dados na contabilidade (Assi, 2018).

Dessa forma, passou a ser de suma importância sua familiaridade com a proteção das informações. Ademais, a sua aplicabilidade no serviço contábil se torna um diferencial abrangendo vários benefícios (Santos, J., 2016), tornando seus usuários modelos na competitividade, evidência e confiabilidade, gerando uma figura influente e prolongando sua posição no mercado (Silva, J., 2014).

Diante deste contexto, os programas de compliance vem ganhando espaço em várias áreas conforme os estudos apresentados (Grecco, 2014; Lemes, 2018; Levorato, 2018; Maia; Formigoni; Silva, 2012; Silva; Rodrigues, 2022), os quais, ressaltam sua importância de execução no cotidiano, objetivando estar consoantes às leis, diminuição de riscos e ameaças fiscais, prevenção de desembolsos financeiros e fortalecimento da cultura organizacional, resultando no reconhecimento através da credibilidade e perspicuidade no mercado.

Com isso, tornou-se relevante analisar se os profissionais contábeis filiados à ACOP – Associação dos Contabilistas do Oeste do Paraná, compreendem sua importância e se já estão usufruindo das vantagens de inserir os processos de compliance, na prática contábil, visto que, ele pode agregar valor ao serviço prestado gerando lucro para todos os envolvidos, sejam eles os geradores das informações ou os seus usuários.

Diante do exposto, o presente trabalho busca responder a seguinte problemática: o nível de entendimento dos profissionais contábeis sobre o compliance reflete-se na qualidade dos serviços prestados? Sendo assim, com base no problema apresentado, o compliance aborda a conformidade com as leis, executando, satisfazendo e realizando o que é imposto por elas. Logo, ao estar inserido dentro das empresas, eleva o nível de confiabilidade e segurança no serviço desempenhado pelas mesmas (Nascimento et al., 2020).

Segundo Alves Filho e Brito (2023), o compliance pode ser o diferencial nas entidades, fazendo parte da sua identidade como estratégia de inovação no mercado que está inserida, nutrindo parâmetros internos com intuito de atenuar as ameaças que surgem conforme o avanço da tecnologia, além de seguir a legislação a qual está inserida.

Desse modo, afirma-se que há uma relação positiva significativa entre o desempenho profissional dos contadores e a qualidade de serviços por eles prestados. Em suma, Neves (2018) aborda várias razões que fundamentam as distinções que o compliance pode abranger, como: seguir as diretrizes, reduzir advertências, ganhar notabilidade no mercado, obter benefícios financeiros e ser referência na esfera da competitividade.

Para coadjuvar a responder a problemática abordada, o objetivo geral do trabalho é avaliar o nível de compreensão dos profissionais contábeis sobre os princípios e a relevância do compliance na execução de suas atividades. Para isso, foi preciso identificar o grau de conhecimento dos contadores em relação ao compliance e como eles percebem a importância dessa ferramenta para a qualidade dos serviços prestados e para a mitigação de riscos.

Logo, ao analisar e responder o objetivo da pesquisa, é possível identificar quantos deles já estão familiarizados com o assunto, ofertando ainda mais segurança para seus clientes, sendo diferencial no mercado, enquanto os que ainda não utilizam possam através deste estudo ver a lacuna apresentada como uma oportunidade de melhoria.

Em suma, a elaboração dessa pesquisa poderá inspirar profissionais que buscam compreender a finalidade do compliance e como a sua aplicabilidade pode contribuir na qualidade do seu trabalho e no desempenho profissional. Ademais, por possuir forte relevância em virtude da segurança da informação e conformidade com as leis, existe inúmeras referências que colaboram para a viabilidade deste estudo.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Contabilidade

A contabilidade surgiu a muitos anos atrás como uma ciência social, sendo um sistema de mensuração e informação com o objetivo de auxiliar a humanidade levando conhecimento a respeito do seu patrimônio, possibilitando através do registro, acompanhar a evolução do mesmo e realizar planejamentos para aumentá-lo ou até mesmo corrigir erros no futuro evitando gastos desnecessário (Iudícius, 2020).

Desta forma, a contabilidade está atrelada ao gerenciamento por ser a ferramenta base das organizações para controlar, registrar, identificar e mensurar o seu patrimônio e com isso gerir seus bens e direitos, assim como suas obrigações e resultado de forma organizada, garantindo o controle das informações primordiais para o bom funcionamento, sendo úteis e facilitadoras para a tomada de decisão (Oyadomari et al., 2023).

Logo, com o passar do tempo além do proprietário, outros usuários começaram a utilizar os dados gerados pela contabilidade com um olhar voltado para a gestão, capacidade de honrar pagamentos, sustentabilidade, estratégias, planos de crescimento e resultado, ou seja, conforme a sua necessidade para conhecer a saúde financeira da empresa (Crepaldi, S.; Crepaldi, G., 2017; Oyadomari et al., 2023).

Sendo assim, a informação fornecida pela contabilidade deve ser límpida, confiável, satisfatória e almejada, ofertada através de um sistema de apoio o qual transforma dados em conhecimento de maneira operacional e integralizado abrangendo todas as áreas com custo-benefício a fim de suprir a necessidade do usuário final (Padoveze, 2010).

Nessa linha, Iudícibus (2020) relata que foi necessário criar uma padronização nas informações contábeis para que elas fossem úteis aos vários usuários buscando suprir seus objetivos e seguir as leis estabelecidas, dando origem as normas contábeis. Além disso, como são utilizados para vários propósitos, foi preciso aprimorar o conjunto de informações voltado para a carência interna de cada setor, possibilitando desta forma gerar relatórios mais assertivos à organização através da contabilidade gerencial que surgiu com esse propósito.

Para isso, a adesão de ferramentas que contribuem para que as entidades tenham segurança e a certeza de que estão atuando

conforme suas obrigações legais são cada vez mais essenciais, se destacando entre elas o compliance como aliado a gestão gerando confiabilidade nos processos mitigando os riscos de possíveis falhas que possam gerar penalidades à empresa.

## 2.2 Compliance

Em virtude de a contabilidade gerar informação precisa, verdadeira, clara e fidedigna que irão auxiliar seus usuários, ela utiliza dados fornecidos pelas entidades os quais são exclusivos de cada uma, trazendo consigo a obrigatoriedade de serem protegidos e armazenados de forma confiável. Sendo assim, a administração busca cada vez mais diminuir os riscos que possam prejudicar a empresa gerando gastos desnecessários e para isso adere programas de proteção (Lima, A., 2023).

Nesse sentido, com o objetivo de controlar e manter em segurança as informações das pessoas jurídicas e físicas ao mesmo tempo que são utilizadas para várias finalidades, foi criada a Lei nº 13.709/2018, conhecida como a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD trazendo obrigatoriedade às empresas em manter armazenados de forma responsável e confiável os dados disponibilizados pelos clientes (Machado, 2021; Santos; Araújo; Rego, 2021).

Simultaneamente, Machado (2021) ainda enfatiza que a LGPD impõe o cuidado na hora de coletar os dados visto que é obrigatório ter o consentimento do proprietário autorizando a posse e o uso, além da confirmação assegurando saber para qual finalidade serão utilizadas as referências fornecidas às entidades.

Assim, além da preocupação em manter seus dados protegidos e seguros, há a necessidade de seguir os regulamentos internos e externos para o bom funcionamento da organização. Com essa

finalidade, se destacam os programas de compliance que surgem para aumentar a segurança e garantir que a entidade esteja em conformidade com as leis (Rocha, 2021).

Nesse sentido, Assi (2018) afirma que as organizações devem inserir em sua cultura o compliance englobando todos os envolvidos no negócio, despertando o desejo de agirem com princípios e desenvolverem suas atividades baseados nos regulamentos gerando limpidez.

Dessa forma, o compliance se tornou uma ferramenta auxiliar à administração contribuindo para transparência, prevenção, ética e proteção. Seu termo inglês apresenta o verbo *to comply* o qual é definido como o cumprimento do que é exigido, neste caso, a execução das normas contábeis para que a empresa esteja atuando conforme as diretrizes estabelecidas (Silva; Rosa; Rodrigues, 2021).

É possível destacar que a utilização do compliance começou especialmente nos Estados Unidos voltado para as multinacionais, atreladas a escândalos financeiros e corrupção, gerando a necessidade de inserir padrões a serem seguidos pelas empresas ativas na bolsa de valores, com o intuito de reduzir os riscos administrativos e garantir as obrigatoriedades legais (Rocha, 2021).

Ainda na visão de Rocha (2021), a Bank of International Settlements entidade localizada na Suíça, com o anseio de obter cooperação administradas entre as instituições financeiras centrais e garantir a segurança, realizou a Conferência de Haia marcando o início dos sistemas de conformidades. Como resultado, a aplicabilidade do compliance demonstrou eficiência relacionado a integridade, clareza e gestão como instrumento de controle e mitigação dos riscos no meio empresarial.

Já no Brasil, o compliance se consolidou com a Lei nº. 12.846, em 1º de agosto de 2013, ou seja, a

Lei Anticorrupção que aborda o dever das entidades agirem com honestidade e princípios evitando a corrupção ou crimes voltados a administração pública, nacional ou fora do país. Com isso, o compliance ganhou espaço dentro dos sistemas de gestão, garantindo que as empresas sigam o que é imposto pelas leis além de agregar valor à imagem das mesmas ao transmitirem transparência, confiabilidade e segurança aos seus clientes, investidores, credores, governo e à sociedade que está inserida (Rodrigues; Pereira, 2021).

Nessa linha, Assi (2018) afirma que o compliance está ligado ao combate de ações ilegais, principalmente a corrupção cometida por qualquer pessoal seja ela física ou jurídica, ressaltando que é obrigatoriedade de todos agirem de forma correta sem infringir as regras impostas internamente e externamente. Ele ainda acrescenta, que é possível obter vantagens ao aderir o sistema de conformidades bem como, diminuir desembolsos financeiros, mitigar falhas administrativas, reduzir a tributação, ganhar segurança, credibilidade, visibilidade e mais lucratividade.

Semelhantemente, a Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (2018) informa que o compliance também pode ser utilizado como uma ferramenta de consulta através do reconhecimento, medição e acompanhamento na mitigação dos riscos contribuindo para as estratégias da empresa estando inserido em sua conduta obtendo vários benefícios atrelados a proteção e confiança.

Assim sendo, é fundamental que as organizações estejam atentas aos processos de mudanças e necessidades estando abastecidas por informações precisas e relevantes ao gerirem suas atividades, permanecendo desta forma preparadas para as oportunidades que surgirem e os riscos de estarem inseridas no mercado. Por

isso, buscam através da contabilidade e implementação de sistemas de conformidade e controle, a segurança e certeza para elaborar estratégias de negócios objetivando diminuir seus custos e obter vantagens. Com esse propósito, cada vez mais procuram serviços atualizados ofertados com qualidade, confiabilidade e que sigam a legalidade (Crepaldi, S.; Crepaldi, G., 2017).

### 2.3 QUALIDADE DE SERVIÇOS

Diante desta demanda por qualidade e confiabilidade, os serviços contábeis necessitam estar em constantes atualizações e melhorias, atentos a eficiência, precisão, gestão e controle operacional para suprir as exigências dos usuários e estar em conformidade com as normas. Para isso, o contador deve avaliar a qualidade do serviço prestado na visão dos seus usuários (Alencar et al., 2014).

Logo, fica claro que cada vez mais são exigidos serviços com eficiência e excelência em um mercado vasto de oportunidades, sobressaindo os profissionais que apresentam competência para cumprir o que é exigido pelos regulamentos de forma inovadora, ágil, confiável e atualizada, contribuindo na gestão para maior assertividade nas atividades desenvolvidas e garantindo a satisfação do seu público (Gomes, 2011).

Sob o mesmo ponto de vista, Carvalho e Tomaz (2010) apontam que na atualidade além de ofertar um ótimo serviço que coincide com o profissional, os contadores carecem de uma boa organização, da credibilidade e de estarem sempre em desenvolvimento, com anseio por novos interesses resultando no destaque do prestador de serviço no meio que está inserido.

Dessa forma, sob a ótica do cliente para desenvolver uma atividade profissional com excelência, alguns pontos são levados em

consideração, entre eles a aplicabilidade dos regulamentos fiscais, a fidelidade as normas contábeis e a pontualidade em cumprir os prazos impostos pelas leis federais, estaduais e municipais garantindo o gerenciamento adequado às instituições (Carvalho; Tomaz, 2010; Vinholi, 2022). Logo, diante destes critérios, o sistema de compliance pode ser integrado aos serviços contábeis, entregando aos usuários a certeza que a empresa está atuando em conformidade com as leis e regulamentações internas e externas.

Além disso, o compliance pode ser inserido nos processos contábeis de forma inovadora sendo uma possibilidade de aperfeiçoamento do serviço ofertado satisfazendo os clientes já fidelizados e também atrair novos clientes que estão no mercado buscando mais segurança, qualidade e eficiência. Assim, o compliance se torna uma ferramenta que gera vantagem competitiva entre os profissionais, visto que o usuário da informação deseja ser atendido de forma rápida e segura para gerir seus negócios e para isso busca encontrar no serviço adquirido eficiência já que precisa cumprir as legalidades exigidas pelo fisco (Vinholi, 2022).

Ainda no ponto de vista de Vinholi (2022), cabe ao contador coletar os dados fornecidos pelas empresas para transformá-los em informações verídicas que serão transmitidas aos órgãos fiscalizadores garantindo a conformidade da entidade em suas obrigações legais. Por isso, é essencial existir confiança entre o cliente e o profissional tendo como resultado a segurança que os dados fornecidos são verdadeiros e que serão armazenados, protegidos e utilizados de forma correta evitando o risco de gerar gastos desnecessários.

### 3 METODOLOGIA E AMOSTRA

Neste tópico foram abordados os procedimentos metodológicos utilizados como apoio para a sequência desse trabalho. Desta forma, essa etapa tem por finalidade esclarecer a classificação da pesquisa, amostra, o instrumento de coleta de dados e os procedimentos de coleta e tratamento dos dados.

A pesquisa científica pode ser definida como o trabalho desenvolvido de forma planejada e organizada com o objetivo de agregar conhecimento sobre determinado assunto já abordado, buscando apresentar uma resposta para os diversos problemas apresentado (Santos; Parra Filho, 2012).

Portanto, a pesquisa do presente trabalho apresentou-se como aplicada, uma vez que buscou gerar conhecimento prático acerca da utilização do compliance em várias áreas, porém com foco no serviço contábil e como sua aplicabilidade pode impactar positivamente nos processos desenvolvidos pelos contadores. Para Marconi e Lakatos (2021) e Matias-Pereira (2016), a pesquisa aplicada tem o propósito de obter resultados práticos que possam ser utilizados para resolução de problemas presentes no cotidiano.

Referente à abordagem, a pesquisa foi classificada como quantitativa, pois os dados utilizados foram extraídos de um survey o qual foi aplicado com intuito de analisar o grau de entendimento dos contadores acerca dos processos de conformidade e apresentados por meio da análise estatística, com a finalidade de evidenciar a importância do compliance e como o uso desta ferramenta pode ser implementada no meio contábil, atrelado as vantagens obtidas com sua aplicabilidade permitindo desta forma compreender a relevância do assunto.

A pesquisa quantitativa é utilizada para demonstrar as relações existentes entre as variáveis e apresentar os dados do objeto de estudo destacando sua evolução em relação a vários elementos e assim, descrever, prever e explicar o resultado de forma mensurável através de amostras amplas e dados numéricos (Marconi; Lakatos, 2022).

Em relação aos objetivos, o presente estudo apresenta-se como descritivo, pois buscou verificar e demonstrar de forma detalhada o nível de conhecimento dos profissionais pesquisados em relação ao compliance e os impactos que sua utilização pode gerar nos serviços prestados. Desta forma, a pesquisa descritiva apresenta as características de um determinado grupo ou população relacionando suas relações e natureza de forma simples por meio de técnicas de levantamento e coleta de dados através de questionários buscando encontrar padrões entre variáveis (Gil, 2022; Marconi; Lakatos, 2021; Matias-Pereira, 2016).

Quanto aos procedimentos técnicos, foi utilizado o levantamento de dados em virtude da necessidade de obter informações sob o ponto de vista dos profissionais pesquisados, onde as informações foram coletadas por meio de um questionário abordando a compreensão dos contadores em relação a temática discutida no presente estudo. Na visão de Matias-Pereira (2016) o levantamento de dados é aderido quando o trabalho tem por objetivo ter conhecimento sobre determinado comportamento através da interrogação diretas das pessoas envolvidas na pesquisa.

Em relação à amostragem, quando não é possível utilizar a população total para a pesquisa, um subconjunto é selecionado, ou seja, apenas uma parte é utilizada para a análise, denominada amostra. A qual pode ser classificada como amostragem acessibilidade, onde os dados vão

---

sendo coletados até atingirem o número específico de respostas (Marconi; Lakatos, 2021; Martins; Theóphilo, 2016).

Sendo assim, a amostra do presente trabalho foi selecionada de forma não-probabilística, pelo critério de acessibilidade, composta por 18 associados à ACOP abrangendo os municípios de Medianeira, Matelândia, São Miguel do Iguaçu, Serranópolis do Iguaçu, Missal e Itaipulândia.

A coleta de dados é a fase em que os instrumentos elaborados e as técnicas selecionadas são aplicadas para coletar os dados que são analisados, por isso, é uma etapa cansativa e demorada que demanda paciência e atenção do pesquisador para registrar os dados de forma eficaz (Marconi; Lakatos, 2021).

Desta forma, o presente estudo utilizou como instrumento de coleta de dados a aplicação de um questionário. Em suma, este meio de coleta, apresenta instruções de forma clara com o objetivo de apresentar a sua finalidade abordando a importância do tema e facilitando a compreensão do participante que irá responder uma série de questões objetivas e ordenadas (Matias-Pereira, 2016).

Para isso, o questionário foi estruturado e aplicado baseado em um roteiro com relação aos objetivos da presente pesquisa, onde as questões seguiram um plano preestabelecido com as mesmas perguntas para todos os contadores. O questionário foi elaborado com 21 perguntas de múltipla escolha, visto que, proporcionam uma fácil tabulação e exploração profunda acerca das respostas obtidas. As perguntas indagaram a respeito do perfil dos respondentes, sua formação e tempo de serviço prestado no meio contábil, seu conhecimento em relação ao termo compliance, bem como a sua relevância e se é possível obter benefícios ao aplicá-lo em seu trabalho.

Para Alexandre (2021) a pesquisa científica é construída com base na coleta de dados e a sua análise é resultado dos procedimentos metodológicos selecionados no começo da pesquisa. Assim, essa etapa apresenta os métodos que foram utilizados para coletar os dados através dos instrumentos abordados anteriormente. Portanto, os dados foram extraídos de um questionário o qual foi fundamental para a obtenção das informações referente ao tema abordado.

No qual foi enviado pela pesquisadora através de e-mail para os contadores associados a ACOP durante o mês de agosto, os quais tiveram o prazo até o mês de setembro para devolvê-lo de forma preenchida. Em seguida, após o recebimento dos questionários devidamente preenchidos, os dados coletados foram tabulados no Microsoft Excel para análise estatística e apresentação por meio da confecção de tabelas e gráficos, buscando apresentar os resultados obtidos e as discussões pertinentes.

No ponto de vista de Marconi e Lakatos (2021) a tabulação é a forma de apresentar os dados analisados e suas inter-relações separados em subgrupos e reunidos em formato de tabelas para facilitar sua verificação e permitir a análise estatística aplicada por meio de gráficos os quais serão interpretados e compreendidos de forma mais rápida.

Neste contexto, com a finalidade de contribuir com o pesquisador na percepção das diferenças, semelhanças e relações, as tabelas e os gráficos também facilitam a compreensão e interpretação do leitor, pela forma como apresenta os dados em destaque de forma clara e lógica por meio de colunas no sentido vertical ou horizontal e figuras que evidenciam os dados de forma visual através de elementos geométricos (Marconi; Lakatos, 2021).

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta Seção, apresenta-se a estatística dos dados. Em seguida, são examinados os hábitos de poupança e investimentos para a aposentadoria.

### 4.1 Compliance

Em relação ao conhecimento sobre o termo compliance, foi possível observar que mais da metade dos contadores estão familiarizados com o assunto, ou seja, 55,6% estão familiarizados e 22,2% um pouco familiarizados. Porém, apenas 16,7% afirmaram estarem muito familiarizados com o termo e 5,5% não tem conhecimento do assunto. Conforme consta no gráfico 1.

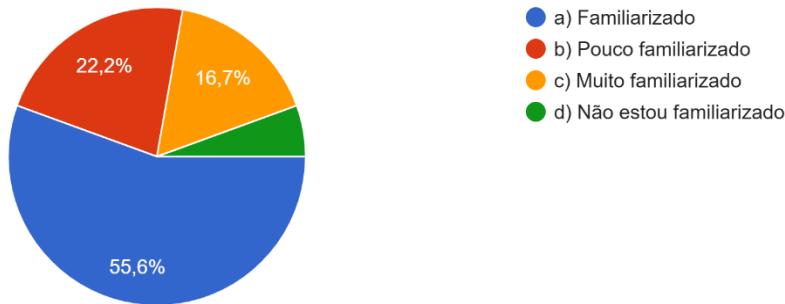
Sendo que o gráfico 2 corrobora de forma complementar ao gráfico anterior, onde apenas 11,1% realizam cursos ou treinamentos com frequência sobre o tema, enquanto 27,8%

participam de especializações ocasionalmente, assim como 27,8% já participaram uma única vez. É possível perceber que uma parcela significativa dos profissionais nunca realizou um treinamento ou curso, representando uma porcentagem de 33,3%, ou seja, a grande maioria não tem uma formação sobre os processos de compliance.

Por isso, é possível perceber que entre os profissionais, 44,4% não possuem programas de conformidade, enquanto, 38,9% utilizam políticas informais e 22,2% possuem políticas claras e documentadas. Logo, 5,6% apenas dos contadores utilizam programas de compliance e dispõem de um departamento responsável por esta ferramenta, conforme apresenta o gráfico 3.

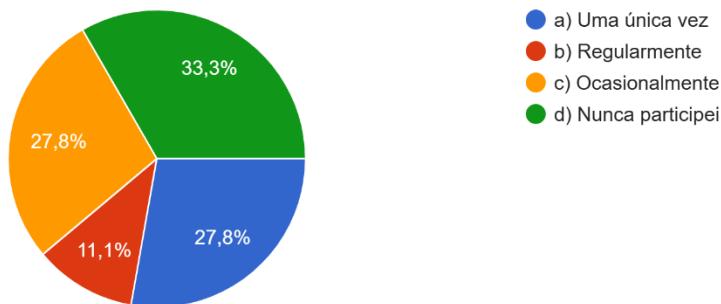
Porém, a metade dos contadores, afirmaram que é essencial o envolvimento de toda a empresa na implementação e manutenção dos processos de conformidades, sendo fundamental para assegurar que as políticas sejam aplicadas de maneira

Gráfico 1 - Você está familiarizado com o termo "compliance" no contexto contábil?



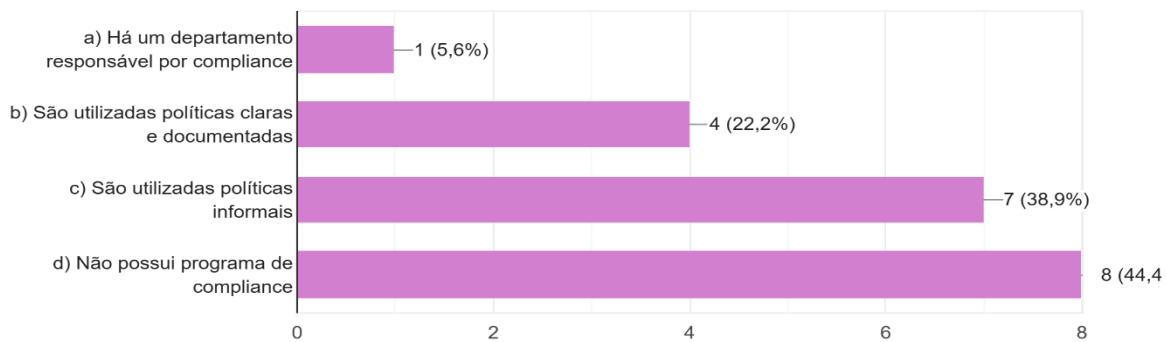
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Gráfico 2 - Você já participou de treinamentos ou cursos relacionados a compliance?



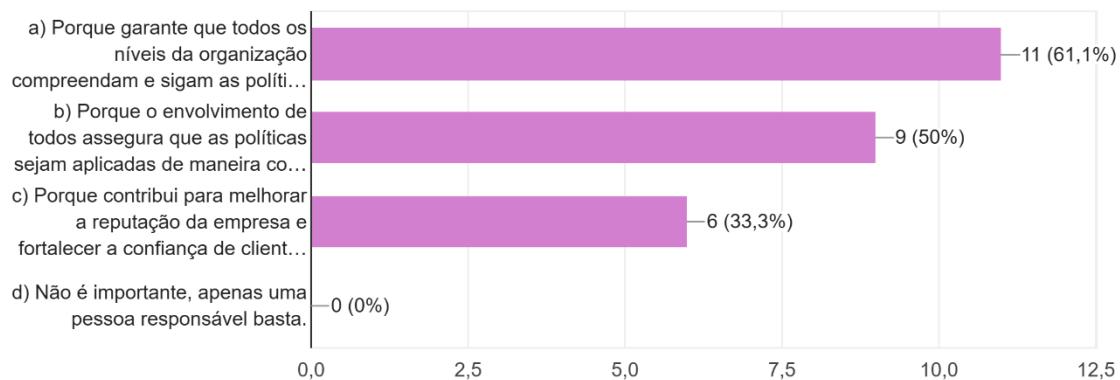
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Gráfico 3 - O escritório em que você trabalha, possui um programa de Compliance?



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Gráfico 4 - Por que é fundamental que toda a empresa, desde a alta administração até os colaboradores de todas as áreas, esteja envolvida na implementação e manutenção do programa de Compliance?

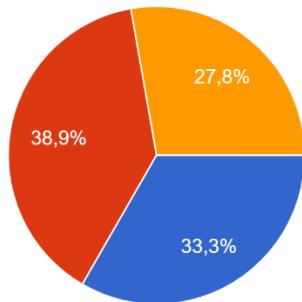


Fonte: Dados da pesquisa (2024).

consistente e que a empresa funcione dentro dos padrões legais e éticos. Além disso, 61,1% afirmam que desta forma é possível garantir que todos os níveis da organização compreendam e sigam as políticas de compliance, minimizando riscos legais e éticos promovendo uma cultura de integridade. Como também, contribui para melhorar a reputação da empresa e fortalecer a confiança de clientes e parceiros, conforme o ponto de vista de 33,3% dos profissionais contábeis. Sendo assim, segundo o gráfico 4, é possível constatar como é importante que todas as pessoas estejam envolvidas com a aplicabilidade do compliance dentro da empresa.

Em relação aos desafios de manter a segurança das informações dos clientes na era digital que estamos vivendo, 38,9% dos associados à Acop contam com a implementação de políticas rigorosas de acesso e controle de dados, garantindo que apenas pessoas autorizadas possam acessar informações sensíveis, utilizando tecnologias de criptografia e fazendo auditorias regulares para detectar e prevenir possíveis vulnerabilidades. Já 33,3% dos respondentes utilizam apenas medidas de segurança básicas, como senhas e backups regulares, sem investir em tecnologias avançadas ou treinamento contínuo. Bem como, 27,8% trabalham exclusivamente em manter as informações físicas

Gráfico 5 - Como você lida com os desafios de manter a segurança das informações dos clientes em um ambiente cada vez mais digital e regulado?



- a) Confiando apenas em medidas de segurança básicas, como senhas e backups regulares, sem investir em te...
- b) Através da implementação de políticas rigorosas de acesso e controle de dados, garantindo que apenas pes...
- c) Focando exclusivamente em manter as informações físicas em segurança,...
- d) Adotando uma abordagem reativa, tratando as questões de segurança a...

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

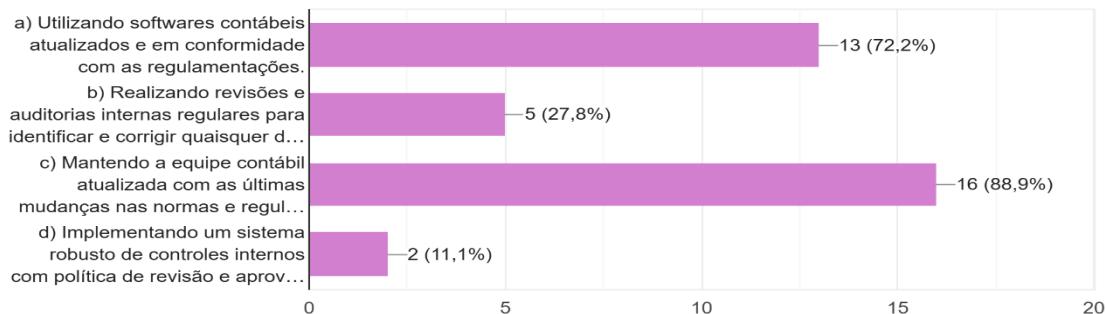
em segurança, como arquivamento de documentos em locais protegidos, e deixam a proteção digital a cargo de especialistas de TI, sem se envolver diretamente nas questões tecnológicas. Conforme gráfico 5.

Desta forma, para certificar que as atividades desenvolvidas pelos profissionais contábeis pesquisados estão em conformidades com as normas vigentes, é possível analisar conforme o gráfico 6 que, 88,9% mantém suas equipes contábeis atualizadas com as últimas mudanças nas normas e regulamentações por meio de treinamentos e cursos de atualização contínuos. Além disso, 72,2% dos respondentes, utilizam softwares contábeis atualizados e em conformidade com as regulamentações. Ademais, 27,8% dos contadores afirmam realizar revisões e auditorias internas regulares para identificar e corrigir quaisquer desvios das normas. E apenas 11,1% dos profissionais contam com um sistema robusto de controles internos com política de revisão e aprovação de todos os documentos e registros contábeis.

#### 4.2 BENEFÍCIOS EM RELAÇÃO AO COMPLIANCE

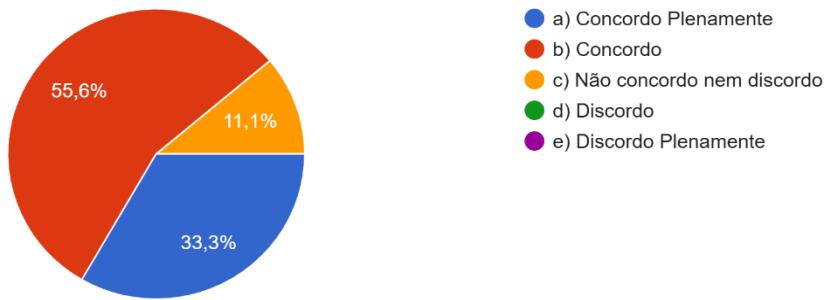
Com base neste contexto, ao serem questionados se é possível através da aplicabilidade do compliance melhorar o desempenho profissional e a competitividade da empresa, 55,6% dos contadores afirmaram concordar, enquanto 33,3% concordam plenamente com essa afirmação, todavia, 11,1% não possuem uma opinião concreta sobre essa declaração, segundo o gráfico 6.

Gráfico 6 - Como o você garante que todas as atividades contábeis estejam em conformidade com as normas?



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Gráfico 7 - Na sua opinião, o Compliance melhora o desempenho e a competitividade da empresa?



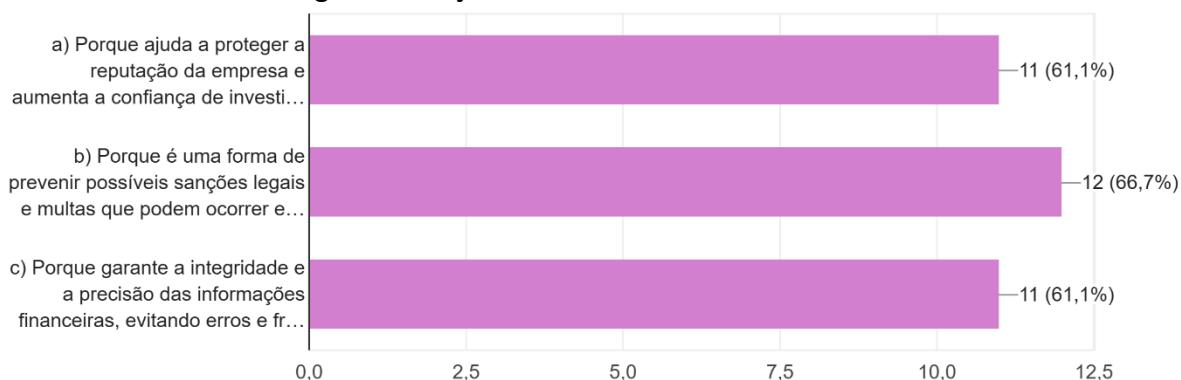
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Assim sendo, 66,7% dos associados afirmaram que ao atuar conforme as regulamentações estão se prevenindo contra possíveis sanções legais e multas que podem ocorrer em caso de não conformidade. Bem como, 61,1% deles alegam que esta postura contribui para a proteger a reputação da empresa e aumenta a confiança de investidores, clientes e parceiros comerciais, mostrando que a organização opera de maneira ética e responsável, conforme as normas estabelecidas. Semelhantemente, 61,1% acreditam que ao atuarem em conformidades com as regulamentações, estão garantindo a integridade e a precisão das informações financeiras, evitando erros e fraudes que possam

comprometer a qualidade das demonstrações contábeis e a tomada de decisões baseada nesses dados, de acordo com o gráfico 8.

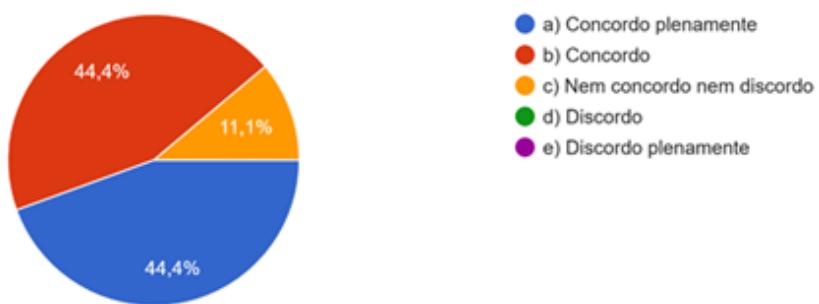
Logo, de acordo com o gráfico 9, é possível constatar que os programas de compliance contribuem de forma positiva para a reputação do escritório, já que 44,4% dos profissionais afirmaram concordar, assim como 44,4% concordam plenamente com essa declaração. E apenas 11,1% responderam que não concorda nem discorda dessa informação.

Gráfico 8 - No seu ponto de vista por que é essencial que o profissional contábil atue em conformidade com as regulamentações?



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Gráfico 9 - Na sua opinião existe uma relação positiva entre adoção de práticas de compliance e a reputação do escritório contábil?



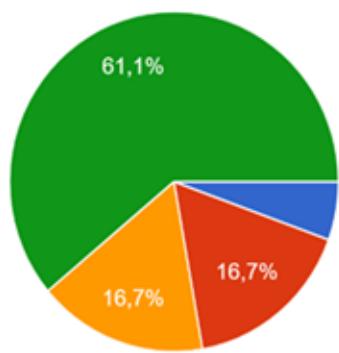
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Além disso, a adoção do compliance nos processos contábeis, garante que os serviços sejam prestados de acordo com as normas e regulamentos, melhorando a confiança dos clientes e a reputação do escritório contribuindo para a credibilidade e vantagem competitiva em relação à concorrência, conforme informado por 16,7% dos pesquisados. Como também, trabalha para assegurar que os serviços sejam realizados de maneira ética e consistente com práticas e procedimentos padronizados que garantem a consistência e a precisão na execução dos serviços gerando um atendimento mais confiável

e de alta qualidade para os clientes, segundo 16,7% dos profissionais (gráfico 10).

Ademais, 5,6% ressaltam a transparência e a responsabilidade dentro da organização, facilitando a identificação, a preservação e a resolução de problemas e falhas no serviço. Em suma, conforme o ponto de vista de 61,1% dos contadores, os programas de integridade impactam positivamente na qualidade dos serviços prestados, segundo o gráfico 9.

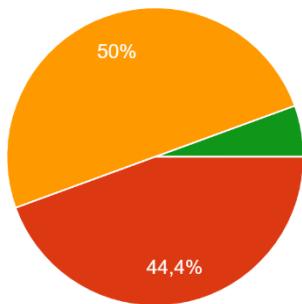
Gráfico 10 - Qual é a importância da adoção e cumprimento do compliance para a qualidade do serviço prestado?



- a) Promover a transparência e a responsabilidade dentro da organização, facilitando a identificação...
- b) Garantir que os serviços sejam prestados de acordo com as normas...
- c) Assegurar que os serviços sejam realizados de maneira ética e consistente...
- d) Todas as opções acima.
- e) Não é importante para a qualidade do serviço prestado.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Gráfico 11 - Você é o responsável pelo compliance em um escritório de contabilidade e descobre que um dos contadores está realizando práticas de cobrança não autorizadas de clientes. Na sua visão, qual é a ação mais apropriada a ser tomada para garantir a conformidade com as políticas de compliance do escritório?



- a) Ignorar a situação, pois pode ser um erro isolado, e passar a monitorar o comportamento do contador por um período de tempo.
- b) Informar imediatamente o contador sobre a descoberta e solicitar uma explicação antes de tomar qualquer outra ação.
- c) Reportar a situação ao comitê de compliance do escritório e iniciar uma investigação formal.
- d) Encerrar o contrato de trabalho do contador imediatamente, sem investigar mais a fundo, agindo desta forma para proteger a reputação do escritório.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

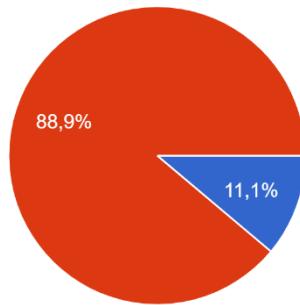
Para avaliar o nível de conhecimento dos pesquisados sobre a aplicabilidade do compliance no dia a dia, foi apresentado duas situações hipotéticas conforme o gráfico 10 e 11.

Na primeira situação em que um dos contadores estava realizando práticas de cobrança não autorizadas de clientes (gráfico 10), 50% deles responderam que sua atitude seria reportar a situação ao comitê de compliance do escritório e iniciar uma investigação informal sobre as práticas de cobrança do contador. Já 44,4% dos

profissionais alegaram que iriam informar imediatamente o contador sobre a descoberta e solicitar uma explicação antes de tomar qualquer outra ação. Todavia, 5,6% optariam por encerrar o contrato de trabalho do contador imediatamente, sem investigar mais a fundo, agindo desta forma para proteger a reputação do escritório.

Em sequência, na segunda situação hipotética apresentada pelo gráfico 12, como resultado de uma auditoria de compliance no escritório, foi

Gráfico 12 – Durante uma auditoria de compliance em seu escritório, você descobre que algumas das políticas internas de privacidade e proteção de dados não estão sendo seguidas corretamente. No seu ponto de vista, qual é a abordagem mais eficaz para resolver essa questão e melhorar a conformidade com as regulamentações?



- a) Atualizar as políticas de privacidade e proteção de dados e comunicar as alterações aos funcionários, sem nec...
- b) Implementar um treinamento adicional para todos os funcionários sobre as políticas de privacidade e pr...
- c) Contratar um consultor externo para revisar as políticas e processos, sem...
- d) Suspender temporariamente as atividades relacionadas ao tratamento...

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

constatado que algumas das políticas internas de privacidade e proteção de dados não estão sendo seguidas corretamente. Surpreendentemente, 89,9% dos profissionais contábeis afirmaram que a abordagem mais eficaz nesta situação, seria implementar um treinamento adicional para todos os funcionários sobre as políticas de privacidade e proteção de dados e revisar os processos para garantir que as políticas sejam seguidas corretamente. Enquanto apenas 11,1% acreditam que a forma mais eficaz seria atualizar as políticas de privacidade e proteção de dados e comunicar as alterações aos funcionários, sem necessidade de revisão dos processos existentes.

Por último, foi aberto um campo específico para que os contadores associados à Acop pudessem expor suas opiniões sobre como a implementação de práticas de compliance podem impactar na qualidade do serviço ofertado por eles. As respostas obtidas foram apresentadas conforme a tabela 1.

## 5 CONCLUSÃO

A partir da análise e interpretação dos gráficos e tabela confeccionados de acordo com as respostas extraídas do questionário que foi enviado aos contadores associados à Acop, foi possível avaliar o nível de compreensão dos profissionais sobre os princípios e a relevância do compliance na execução de suas atividades.

Para isso, foi necessário identificar o grau de conhecimento dos contabilistas em relação ao compliance e como eles percebem a importância dessa ferramenta para a qualidade dos serviços prestados e para a mitigação de riscos. Entre as limitações deste estudo, se destacou a dificuldade em obter a participação de todos os associados. Porém, verificou-se que a grande maioria dos pesquisados possuem conhecimento sobre o tema, mesmo alegando que nunca participaram de um treinamento ou curso.

**Tabela 1 - Na sua percepção, como a implementação de práticas de compliance podem impactar a qualidade do serviço contábil ofertado diariamente?**

Contador	Resposta
1	Para a prática da contabilidade, é preciso seguir diariamente as regras assim como estar de acordo com os valores da empresa.
2	Confiabilidade e segurança nas informações que seguem as legislações e normas aplicáveis.
3	Garantia da qualidade do serviço, criar ambiente seguro para cliente e desenvolvimento profissional da equipe.
4	Sim.
5	Promove a segurança e confiabilidade dos serviços.
6	Porque a implantação de práticas de compliance ajudam a melhorar a prestação de serviços, mantém a confiança nas informações prestadas, garantindo a credibilidade dos clientes.
7	Ajuda no melhoramento de um todo.
8	Ajuda na excelência do serviço, dando credibilidade e segurança.
9	Teremos mais segurança com os clientes e mais deficiências nos procedimentos internos do escritório.
10	Ajuda na normatização dos processos, e na construção de conceito de prestação de serviços contábeis.
11	Todas e quaisquer prática de melhorias no autoconhecimento e habilidades é fundamental para o crescimento e confiança no mercado de trabalho.
12	Padronização de operações e procedimentos, assertividade na entrega dos serviços, segurança e conformidade de dados.
13	A padronização de processos conjuntamente a alinhamento das equipes para sensibilizar sobre a importância das ações de compliance, traz tranquilidade na condução dos processos operacionais. Desta forma, amplia a seriedade do escritório para o público externo, ampliando confiança, credibilidade e promovendo a tempestividade do negócio. Empresas que adotam medidas de Compliance alcançam clientes mais exigentes e passam a se destacar no ramo que atuam.
14	Evitando todos os tipos de erros possíveis, maior transparência entre o escritório e o cliente.
15	Confiança.
16	Elas impactam diretamente a cultura da empresa, experiência própria. Os funcionários se sentem mais seguros e os clientes conseguem confiar mais neles.
17	Através da segurança demonstrada ao cliente, com medidas de segurança.
18	Contribui para uma informação confiável e segura.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Logo, é constatado que nem 44% dos profissionais não possuem programas de compliance onde trabalham, utilizando apenas políticas claras e documentadas ou informais. Apesar disso, a maioria ressalta que para a implementação e manutenção de processos de conformidades é essencial o envolvimento de toda a empresa para garantir que todos compreendam e sigam as normas dentro dos padrões éticos e legais. Além disso, é fundamental para criar uma cultura de integridade que será refletida na reputação da entidade ao fortalecer a confiança entre os clientes e parceiros.

Em virtude de não possuírem programas de compliance, uma parcela significativa dos pesquisados contam com medidas básicas, como senhas e backups regulares para garantir a segurança das informações dos clientes, sem investir em tecnologias avançadas ou até mesmo treinamentos contínuos da equipe contábil, preocupados apenas em manter as informações físicas em segurança.

Porém, com a era digital e o avanço da tecnologia essas medidas de segurança são arriscadas gerando mais comodidade e menos custo do que realmente proteção para as informações dos clientes. Em contrapartida, é perceptível que há

entre os associados, alguns que já estão avançados nesse quesito, aderindo políticas rigorosas de acesso e controle de dados, garantindo que apenas pessoas autorizadas possam acessar informações sensíveis, utilizando tecnologias de criptografia e fazendo auditorias regulares para mitigar possíveis riscos.

Diante do exposto, foi observado que a maioria dos contadores afirmam que a aplicabilidade do compliance nos processos contábeis contribuem para a melhoria do desempenho profissional e credibilidade do serviço prestado, já que aumenta a segurança, gerando desta forma um atendimento mais confiável e de alta qualidade além de transmitir transparência e responsabilidade.

Ademais, sob o ponto de vista da grande maioria dos pesquisados, outra vantagem ao aderir os programas de compliance é garantir que os serviços prestados estão de acordo com as normas vigentes e são realizados com ética e responsabilidade, mitigando desta forma os riscos de erros ou fraudes que poderiam comprometer a qualidade das demonstrações contábeis, gerando prejuízos financeiros e informações irrelevantes para a tomada de decisão.

Em síntese, a porcentagem dos profissionais que utilizam essa ferramenta ainda é considerada baixa, entretanto, foi constatado que os contadores estão cientes dos benefícios de utilizarem os processos de conformidades e compreendem os princípios e a importância do compliance na execução de suas atividades. Sendo assim, como estudo futuro, seria relevante investigar e analisar quais são os desafios e a viabilidade da implementação dos processos de compliance no serviço contábil.

## REFERÊNCIAS

- ALENCAR, R. C. G. et al. Qualidade dos serviços contábeis: um estudo com base no modelo servqual. *Revista Acadêmica da Faculdade Fernão Dias*, Osasco, SP, n. 2, nov 2014.
- ALEXANDRE, A. F. *Metodologia científica: princípios e fundamentos*. 3. ed. São Paulo: Blucher, 2021.
- ALVES FILHO, J.; BRITO, M. L. C. *Práticas de compliance em escritórios contábeis*. 2023. Trabalho de Conclusão do Curso de Ciências Contábeis. Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Mato Grosso do Sul, 2023.
- ASSI, M. *Compliance: como implementar*. 1. ed. São Paulo: Editora Trevisan, 2018.
- CARVALHO, J. R. M.; TOMAZ, F. A. S. Qualidade em serviços contábeis: um estudo nas empresas do setor de comércio varejista de material de construção. *Revista Alcance*, v. 18, n. 2, p. 91-103, abr/jun 2010.
- CREPALDI, S. A.; CREPALDI, G. S. *Contabilidade Gerencial: teoria e prática*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- FEBRABAN. Guia boas práticas de compliance. 2018. Disponível em:<[https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/febraban\\_manual\\_compliance\\_2018\\_2web.pdf](https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/febraban_manual_compliance_2018_2web.pdf)>. Acesso em: 28 abr. 2024.
- GIL, A. C. *Como elaborar Projetos de Pesquisa*. 7. ed. Barueri: Atlas, 2022.
- GOMES, K. F. A qualidade dos serviços contábeis como diferencial para seus clientes: um estudo em uma organização contábil de Criciúma-SC. 2011. 77f. Trabalho de Conclusão do Curso de Ciências Contábeis. Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2011.
- GRECCO, G. B. Proposta para mitigação do risco fiscal das organizações contábeis brasileiras. 2014. 147f. Dissertação (Mestrado em Controladoria Empresarial) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2014.

- 
- IUDÍCIBUS, S. Contabilidade Gerencial: da teoria à prática. 7. ed. São Paulo, Atlas, 2020.
- LEMES, V. P. O compliance tributário nas pequenas e médias empresas, como ferramenta de gestão. 2018. 73f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis e Atuariais) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis e Atuariais, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2018.
- LEVORATO, D. C. S. Cultura organizacional como elemento facilitador na implantação do programa de compliance na área de infraestrutura da Odebrecht Engenharia e Construção. 2018. 60f. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Finanças Empresarial) - Programa de Pós-Graduação em Controladoria e Finanças Empresarial, Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2018.
- LIMA, A. M. Otimização do compliance e a mitigação das fraudes contábeis nas organizações norte-americanas. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, v. 6, p. 118-133, jul 2023.
- MACHADO, D. D. Lei geral de proteção de dados pessoais – LGPD. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, v. 8, p. 93–98, abr 2021.
- MAIA, H. A.; FORMIGONI, H.; SILVA, A. A. Empresas de auditoria e o compliance com o nível de evidenciação obrigatório durante o processo de convergência às normas internacionais de contabilidade no Brasil. RBGN - Revista Brasileira De Gestão De Negócios, São Paulo, SP, v. 14, n. 44, p. 335-352, jul/set 2012.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Metodologia Científica. Atualização João Bosco Medeiros. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2022.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Técnicas de Pesquisa. Atualização João Bosco Medeiros. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Metodologia do Trabalho Científico. Atualização João Bosco Medeiros. 9. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2021.
- MARTINS, G. de A.; THEÓPHILO, C. R. Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas. 3 ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2016.
- MATIAS-PEREIRA, J. Manual de metodologia da pesquisa científica. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- NASCIMENTO, J. O. et al. A Importância do Compliance para o Departamento Fiscal das Empresas de Contabilidade. Revista Liceu On-line, São Paulo, SP, v. 10, n. 2, p. 84-102, jul/dez 2020.
- NEVES, E. C. Compliance Empresarial - o tom da liderança. 1 ed. São Paulo: Trevisan, 2018.
- OYADOMARI, J. C. T. et al. Contabilidade Gerencial: ferramentas para melhoria de desempenho empresarial. 2. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023.
- PADOVEZE, C. L. Contabilidade Gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ROCHA, A. P. C. Compliance na contratação de produtos ou na prestação de serviços no âmbito da administração pública, importante ferramenta no combate aos atos de improbidade administrativa. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, v. 4, p. 74-95, jul 2021.
- RODRIGUES, E. S.; PEREIRA, S. C. Compliance na Administração Pública: boas práticas de governança e políticas de integridade na gestão pública. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, v. 12, p. 26-42, maio 2021.
- SANTOS, J. A.; PARRA FILHO, D. Metodologia Científica. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2012.
- SANTOS, J. G. Antecedentes dos benefícios percebidos de compliance às políticas de proteção de dados pessoais nas organizações. 2016. 88f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2016.
- SANTOS, M. A. O.; ARAÚJO, J. S.; REGO, I. J. A história Brasileira de proteção aos dados: o advento da lei geral de proteção de dados pessoais e a sua influência no acesso aos dados

médicos no Brasil. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, v. 1, p. 172-198, dez 2021.

SILVA, C. B. P.; RODRIGUES, L. B. P. S. A. Os programas de compliance: como a análise de dados e a gestão de riscos atuam no desenvolvimento das organizações. Revista Contabilidade & Inovação, Goiânia, GO, v. 1, n. 1, jun 2022.

SILVA, J. L. A contribuição da auditoria com a melhoria contínua de controle interno para minimização de riscos de fraudes nas organizações. 2014. 114f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis e Atuárias) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis e Atuariais, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2014.

SILVA, M. O.; ROSA, D. E.; RODRIGUES, J. P. A influência do compliance tributário e do planejamento tributário na recuperação de créditos. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, v. 1, p. 05-38, jul 2021.

VINHOLI, M. C. Qualidade da prestação de serviços contábeis: a relevância da sua mensuração. Revista Catarinense da Ciência Contábil, Florianópolis, SC, v. 21, p.1-15, nov 2022.