

Relação Entre Cultura Organizacional e Qualidade dos Serviços Prestados por Escritórios de Contabilidade

Resumo

O presente trabalho foi desenvolvido com o objetivo geral de analisar uma possível associação entre cultura organizacional e a qualidade dos serviços prestados por escritórios de contabilidade. Estudos sugerem que a cultura organizacional pode apresentar impacto no desempenho das empresas, e o estudo desse impacto no desempenho de empresas prestadoras de serviço já foi alvo também de outros trabalhos, mas não em específico de escritórios de contabilidade. Para se atingir o citado objetivo, realizou-se um estudo descritivo com abordagem quantitativa em que o instrumento de coleta de dados foi um questionário adaptado de pesquisas anteriores. Tal questionário é composto de 60 questões, avaliadas de acordo com a escala no formato *Likert* de cinco pontos. As estatísticas utilizadas na análise foram basicamente: Alfa de Cronbach, teste t, correlação de Spearman e regressão linear simples. Os resultados sugerem que fatores como a satisfação, o bem-estar dos funcionários, as práticas de integração externas e o relacionamento interpessoal apresentam-se associados à qualidade na prestação de serviços nas empresas em questão, sendo tal relação representada por um coeficiente de correlação positivo e estatisticamente significativo.

Palavras-Chave: Cultura Organizacional; Qualidade em Serviços; Escritórios de Contabilidade.

1. Introdução

Levando-se em conta uma análise histórica, seria um engano considerar que, em estudos organizacionais, o surgimento de novas perspectivas substitui as perspectivas existentes até então; diferentes perspectivas de análise organizacional se acumulam e o tempo todo apresentam influências sobre os pesquisadores (HATCH, 1997). Nos anos 60, o campo de análise da teoria organizacional baseava-se na suposição de organizações como máquinas. A liderança autoritária e centralizada deu lugar a uma gestão mais aberta, com amenização de procedimentos de controles e normas, que passaram a ser substituídos por declarações de missões, visões compartilhadas e utilização de símbolos. Para Wood Jr. (2000, p. 21), além de outros fatores, os anos 80 foram marcados pelo fascínio pelo discurso da cultura organizacional, em que “os empresários e executivos se voltaram para o lado menos objetivo da gestão empresarial”. A consideração de organizações como culturas enfatiza os costumes e tradições, histórias e mitos, artifícios e símbolos organizacionais (HATCH, 1997).

De acordo com Smircich (1983), a cultura organizacional tem se apresentado cada vez mais ligada com os estudos organizacionais. Na década de 80, segundo Ouchi e Wilkins (1985), já eram realizados estudos buscando a associação entre o nível de cultura organizacional das empresas e a identificação dos empregados com tais empresas. Pesquisas envolvendo a relação entre o sucesso financeiro das empresas e o nível de cultura presente nas mesmas também já eram objeto de pesquisa nessa área (MARTIN e FROST, 2001).

Nessa linha, Silva, Medeiros e Albuquerque (2008) elaboraram um ensaio teórico buscando analisar a relação entre cultura organizacional e a qualidade na prestação de serviços, em que foram identificadas algumas características culturais que propiciam a qualidade de serviços. Os autores constataram que culturas com características como a promoção da participação dos funcionários, do bem-estar dos mesmos, da cooperação e de um ambiente de trabalho familiar são fatores favoráveis à prestação de serviços de boa qualidade;

por outro lado, as culturas que primam pela formalidade, pela burocracia, pela hierarquia rígida e pelo controle acabam dificultando o desenvolvimento do serviço, criando barreiras para a implantação de boas práticas de qualidade.

Neste contexto insere-se esta pesquisa, que tem por objetivo geral identificar se a cultura existente em empresas prestadoras de serviços, especificamente os escritórios de contabilidade, influencia a qualidade dos serviços prestados por tais tipos de empresas. Como objetivos específicos, o trabalho apresentou os seguintes: i) seleção de um instrumento de coleta de dados; ii) seleção dos respondentes do questionário; iii) coleta e tabulação dos dados; iv) análise e interpretação dos dados coletados por meio da aplicação de técnicas estatísticas.

2. Referencial teórico

De acordo com Bolman e Deal (2008, p. 14), “apenas nos últimos cinquenta anos foi que cientistas sociais dedicaram um maior tempo ou atenção ao desenvolvimento de idéias sobre como as organizações funcionam, como elas deveriam funcionar ou por que elas falham”. Conforme já afirmado, nos anos 60, o campo de análise da teoria organizacional baseava-se na suposição de organizações como máquinas, estruturas formais, fundamentadas em regras. Contudo, “estruturas formais apresentam um impacto positivo na moral quando auxilia no cumprimento de uma tarefa com sucesso”; por outro lado, apresentam impacto negativo quando o funcionário se sente a mercê do controle da administração (BOLMAN e DEAL, 2008, p. 51).

Nas organizações, as pessoas trabalham, mas não apenas trabalham; elas se relacionam com os demais empregados, apresentam preferências individuais, estilos e, vez ou outra, podem ignorar algo que a organização entende como relevante (BOLMAN e DEAL, 2008). As relações interpessoais existentes na organização, desta forma, acabam apresentando o potencial de gerar impactos no desempenho das empresas. “As pessoas e as organizações necessitam umas das outras. Organizações precisam de idéias, energia e talento; pessoas precisam de carreiras, salários e oportunidades” (BOLMAN e DEAL, 2008, p. 122). Contudo, nem sempre essa relação entre as pessoas e as organizações é harmônica.

Assim, com o passar do tempo, a liderança autoritária e centralizada foi dando lugar a uma gestão mais aberta, com amenização de procedimentos de controles e normas, que passaram a ser substituídos por declarações de missões, visões compartilhadas e utilização de símbolos.

Neste contexto, existem quatro abordagens segundo as quais as organizações podem ser analisadas: a estrutural, a de pessoas, a política e a simbólica. O tema a que se refere o presente trabalho se relaciona com a última abordagem, estudando as organizações sob a perspectiva da cultura organizacional. Para Hatch (1997), a consideração de organizações como culturas enfatiza os costumes e tradições, histórias e mitos, artifícios e símbolos organizacionais.

Símbolos e ações simbólicas fazem parte do cotidiano. “Símbolos têm a capacidade de estimular a energia em momentos de triunfo e oferecer consolo em momentos de dificuldades” (BOLMAN e DEAL, 2008, p. 252). Especialmente em tempos de calamidade ou de vitória, as pessoas adotam a magia espiritual que os símbolos representam.

A estrutura simbólica forma um guarda-chuva de idéias para várias disciplinas, incluindo a teoria das organizações, a sociologia, as ciências políticas etc. A estrutura

simbólica obtém idéias de diversas fontes, de acordo com cinco suposições (BOLMAN e DEAL, 2008, p. 253):

- O que é mais importante não é o que acontece, mas o que isso significa;
- Atividade e significado são de baixo acoplamento; eventos e ações possuem múltiplas interpretações assim como pessoas possuem diferentes maneiras de perceber a vida;
- Frente a incertezas, as pessoas criam símbolos para resolver confusões, encontrar direções e sustentar suas crenças e esperanças;
- Eventos e processos são sempre mais importantes em relação ao que expressam do que em relação ao que produzem. Sua forma emblemática tece uma tapeçaria de mitos seculares, heróis e heroínas, rituais, cerimônias e histórias para ajudar as pessoas a encontrar propósitos;
- Cultura representa a “liga” que une uma organização, une pessoas e ajuda empresas a cumprir com seus objetivos.

Nesta abordagem, a liderança é sustentada pela fé e pelo significado; quando os símbolos e artefatos perdem seu significado, os problemas começam a acontecer. Pettigrew (1979), por exemplo, apresenta em seu trabalho a utilização de aspectos da cultura organizacional por diretores de escolas para conseguir um maior comprometimento por parte dos alunos.

Quando indivíduos encontram satisfação e significado no trabalho, a organização lucra com o uso efetivo de seus talentos e energia. Mas, quando a satisfação e o significado estão faltando, os indivíduos se afastam, resistem ou se rebelam. No final, todos perdem (BOLMAN e DEAL, 2008, p. 164).

Desta forma, entende-se que a cultura organizacional pode gerar impactos no desempenho das organizações e, conforme sugere o estudo de Silva, Medeiros e Albuquerque (2008), culturas organizacionais com características que primam pela estrutura rígida e culturas organizacionais com características de valorização do bem-estar dos funcionários apresentam diferentes impactos na qualidade dos serviços prestados pelas empresas, em que culturas com o segundo tipo de característica é que teriam maiores possibilidades de apresentar serviços de qualidade em relação ao outro tipo comentado.

Baseando-se nas considerações de Machado, Queiroz e Martins (2006), a qualidade dos serviços pode ser considerada como uma resposta subjetiva do consumidor a respeito do desempenho do prestador de serviços, o que envolve um julgamento pessoal, portanto subjetivo. Desta forma, considera-se que a qualidade dos serviços, sua excelência, está relacionada diretamente com a satisfação do cliente que recebeu tal serviço. Fedel e Regis Filho (2009, p. 10) lembram que “a qualidade é definida pelo cliente e transcende os parâmetros dos produtos, contemplando aspectos relacionados com o meio ambiente e com as relações humanas”.

Contudo, ainda segundo os citados autores, há uma dificuldade em se estabelecer o que é qualidade, em se criar um padrão, pois diferentes clientes reagem de maneiras diferentes ao que parece ser um mesmo serviço; além disso, um mesmo cliente, em diferentes situações emocionais, pode apresentar diferentes percepções a respeito da qualidade do serviço

recebido. Mesmo frente a essas dificuldades em se avaliar o aspecto subjetivo do que os clientes consideram como qualidade em serviços, pesquisas já foram desenvolvidas nessa linha, e a avaliação da qualidade de serviços geralmente é feita com base na aplicação de um questionário para posterior tratamento quantitativo, como é o caso da presente pesquisa.

3. Aspectos metodológicos

Quanto aos objetivos, este estudo classifica-se como descritivo, com abordagem quantitativa, sendo a coleta de dados baseada em um levantamento, que foi realizado por meio da aplicação de um questionário, composto por 60 questões. A primeira parte do questionário, composta por cinco questões, tem por objetivo identificar o perfil dos respondentes, contendo questões sobre o gênero, idade, tempo de trabalho em escritórios de contabilidade, se o respondente possui ou não curso técnico em contabilidade e o número de funcionários que trabalham em sua empresa. A parte seguinte do questionário, que possui 40 questões, se refere à cultura organizacional e foi baseada no instrumento criado e validado por Ferreira et. al. (2002). Esta parte foi dividida em seis blocos. Sobre o instrumento de coleta de dados elaborado por Ferreira et. al. (2002, p. 277), as autoras ressaltam que:

Em face de suas características psicométricas, assim como do escasso número de instrumentos brasileiros disponíveis para a avaliação da cultura organizacional, a referida escala [em relação ao instrumento criado] poderá ser útil em pesquisas acadêmicas voltadas para a investigação do papel que a cultura desempenha na vida das organizações. Assim, por exemplo, seria interessante investigar o impacto dos valores e práticas endossados prioritariamente pela organização, segundo a percepção de seus membros, nas atitudes que estes membros demonstram em relação a ela, em seus comportamentos de trabalho e em sua eficiência e eficácia.

A última parte do questionário possui 20 questões, distribuídas em um único bloco, e refere à percepção da qualidade em serviços. Para sua elaboração, esta última parte foi baseada nos estudos de Machado, Queiroz e Martins (2006) e Fedel e Regis Filho (2009). O Quadro 1, a seguir, resume os blocos componentes do questionário, o número de questões de cada um e uma descrição sobre o que suas questões buscam representar.

Blocos do Questionário	N	Conceitos a serem representados
Perfil dos Respondentes	5	Perfil dos Respondentes
Bloco A	8	Profissionalismo cooperativo
Bloco B	5	Satisfação e bem-estar dos empregados
Bloco C	5	Práticas de integração externa
Bloco D	5	Práticas de recompensa e treinamento
Bloco E	7	Rigidez na estrutura hierárquica de poder
Bloco F	5	Relacionamento interpessoal
Bloco G	20	Qualidade em serviços
Total	60	-

N = Indica o número de questões por bloco.

Quadro 1: Conceitos a serem representados pelo questionário utilizado

No questionário elaborado para esta pesquisa, solicitou-se aos respondentes que indicassem o grau em que cada uma das alternativas se aplicava à sua organização, em escalas no formato *Likert* de 5 pontos, variando entre “1 = discordo totalmente” e “5 = concordo totalmente”, seguindo-se a mesma linha adotada por Ferreira et. al. (2002).

Quanto aos respondentes, selecionou-se uma amostra por conveniência, em que os questionários foram aplicados aos alunos dos três últimos períodos do curso de Ciências Contábeis de uma universidade situada na região do Triângulo Mineiro, alunos estes que já trabalhavam em escritórios de contabilidade. A aplicação ocorreu no último trimestre de 2009 e não foi exigida a identificação dos respondentes nem a identificação do escritório no qual tais respondentes trabalhavam. Inicialmente, perguntou-se em cada uma das salas de aula quais alunos trabalhavam em escritórios de contabilidade, e quais deles poderiam responder ao questionário apresentado. Foi distribuído um total de 40 questionários, a 40 alunos diferentes. Todos os questionários foram devidamente devolvidos ao pesquisador.

Os dados foram tabulados em planilhas eletrônicas, onde passaram por tratamento estatístico. Esse tratamento estatístico refere-se, inicialmente, à verificação da confiabilidade da nova escala criada, por meio do Alfa de Cronbach, e, posteriormente, ao cálculo de média, comparação entre médias utilizando-se o teste T de Student, além do cálculo do coeficiente de correlação de Spearman e da análise de regressão simples.

Os resultados do presente trabalho estão sujeitos a uma limitação, que se refere à opinião quanto à qualidade dos serviços oferecidos pelos escritórios aos seus clientes. A qualidade desses serviços é avaliada do ponto de vista dos respondentes, considerando-se sua percepção sobre o serviço oferecido pela empresa a seus clientes.

4. Resultados

Ao tabular os dados em uma planilha eletrônica, verificou-se que sete dos 40 questionários recebidos estavam com respostas incompletas (na maioria deles apenas a metade das questões havia sido respondida), o que fez com que fosse necessário sua exclusão da amostra. Dois questionários apresentaram-se completamente em branco, e também foram excluídos da amostra. Desta forma, restaram 31 questionários respondidos. A Tabela 1, a seguir, apresenta o perfil dos respondentes.

Tabela 1: Perfil dos respondentes

Variáveis	Sexo		Total
	M	F	
Sexo	7	24	31
Idade Média	23,9	26,7	26,0
Com Formação de Técnico em Contab.	2	4	6

Conforme pode-se observar na Tabela 1, a grande maioria dos respondentes faz parte do sexo feminino, a idade média de ambos os gêneros é aproximada e menos da metade da amostra já possui curso técnico na área de contabilidade. A tabulação dos dados também permitiu constatar que o número de funcionários das empresas varia entre apenas dois funcionários e outros escritórios com até 100 colaboradores.

Em seguida, partiu-se para a verificação do coeficiente Alfa de Cronbach, buscando analisar a confiabilidade e a coerência interna da escala criada, sendo os resultados resumidos da Tabela 2.

Tabela 2: Confiabilidade e Coerência Interna do Questionário e Respostas Obtidas

Blocos do Questionário	N	Alfa de Cronbach
Bloco A	8	0,856
Bloco B	5	0,775
Bloco C	5	0,716
Bloco D	5	0,688
Bloco E	7	0,780
Bloco F	5	0,756
Bloco G	20	0,922
Todos os Blocos	55	0,964

Conforme apontam os resultados da Tabela 2, a coerência das respostas fornecidas pelos respondentes é alta (0,964), e a coerência das respostas segregadas por blocos também é alta para dois blocos (Blocos A e G); o menor coeficiente encontrado se aproxima de 0,70, limite estabelecido por alguns autores como um bom nível de confiabilidade (HAIR JR. et al., 2005).

Contudo, Hair Jr. et al. (2005) esclarecem que, caso o coeficiente indicado pelo Alfa de Cronbach seja superior a 0,95, devem-se inspecionar os itens para garantir que eles estão mensurando diferentes aspectos do conceito. Este caso aconteceu apenas para o Alfa de todo o questionário, e entende-se que tal verificação seria adequada com o procedimento de Análise Fatorial Confirmatória de Segunda Ordem, sendo esta uma das partes para a realização da análise por meio de Modelos de Equações Estruturais. Com estes procedimentos, poderiam ser identificados se haveriam itens mensurando aspectos similares de um mesmo construto e, posteriormente, um modelo proposto poderia ser testado. Tal procedimento não foi realizado em razão do número de respondentes da pesquisa ser pequeno quando comparado com o número de questões do questionário.

O terceiro passo da análise dos dados consistiu no cálculo da média de todas as respostas obtidas com o questionário, segregando-o em dois grupos: um grupo com todos os blocos que se referiam à cultura organizacional: IMCO - índice médio de cultura organizacional (questões dos Blocos de A à F) e o outro grupo com o bloco que se referia à qualidade na prestação de serviços: IMQS – índice médio de qualidade de serviços (questões do Bloco G). Os resultados foram sumarizados na Tabela 3, apresentada a seguir.

Tabela 3: Índice médio de cultura e Índice médio de qualidade de serviços

Resp.*	IMCO	IMQS	Resp.*	IMCO	IMQS	Resp.*	IMCO	IMQS
1	2,971	3,100	11	3,824	4,200	21	2,412	4,200
2	4,118	4,200	12	4,412	4,800	22	1,882	3,300
3	3,529	3,900	13	4,176	4,600	23	4,333	5,000
4	2,588	3,200	14	1,941	2,800	24	4,500	4,650
5	3,147	4,600	15	2,438	3,950	25	2,588	4,100
6	3,088	4,400	16	3,706	2,684	26	4,529	5,000
7	3,412	4,900	17	2,735	4,250	27	4,088	4,950
8	3,706	5,000	18	3,235	4,000	28	2,500	4,100
9	3,824	4,600	19	1,441	2,850	29	2,500	2,500
10	4,706	4,800	20	1,382	2,500	30	3,441	4,350
						31	2,882	4,150

* Resp. = Respondente;

IMCO - Índice Médio de Cultura Organizacional; IMQS - Índice Médio de Qualidade de Serviços.

Com base nesses resultados, partiu-se para uma comparação entre médias, em que foram segregados os IMQS em dois grupos: um com os índices pertencentes aos 15 maiores IMCO e outro com os índices pertencentes aos 15 menores IMCO. Para tal comparação, utilizou-se o Teste T de Student, considerando-se uma significância de 5%. Os resultados mostraram que a média do IMQS do grupo com os maiores IMCO é superior à média dos IMQS do grupo com os menores IMCO. Além disso, essa diferença é estatisticamente significativa ao nível de 1%. Estes resultados estão presentes na Tabela 4, a seguir.

Tabela 4: Médias do IMQS, segregado por grupos

Variáveis	IMQS - Média	Significância
15 Menores IMCO	3,600	0,002
15 Maiores IMCO	4,509	

O resultado obtido, mostrado na Tabela 4, indica que o índice que foi utilizado para medir a cultura parece apresentar relação com a qualidade de serviços oferecidos pelos escritórios analisados: os maiores índices de cultura organizacional resultaram em maiores índices de qualidade de serviços. Para identificar a associação existente entre as duas variáveis, calculou-se o coeficiente de correlação de Spearman, e obteve-se o valor de 0,741, o que indica uma correlação positiva, forte e estatisticamente significativa a um nível de 1%, fato que sugere que as duas variáveis estão positivamente associadas, e essa associação não é fruto do acaso (os coeficientes de correlação estão presentes na Tabela 6).

De posse desses resultados, partiu-se para o mesmo procedimento de comparação entre médias entre os índices médios por blocos e o índice de qualidade de serviços. As informações obtidas estão presentes na Tabela 5, que se segue.

Tabela 5: Médias do índice de qualidade de serviços, segregado por blocos

Bloco	Variáveis	IMQS - Média	Significância
Bloco A	15 Menores Índices	3,650	0,005
	15 Maiores Índices	4,459	
Bloco B	15 Menores Índices	3,652	0,002
	15 Maiores Índices	4,450	
Bloco C	15 Menores Índices	3,740	0,006
	15 Maiores Índices	4,362	
Bloco D	15 Menores Índices	3,707	0,001
	15 Maiores Índices	4,502	
Bloco E	15 Menores Índices	3,733	0,013
	15 Maiores Índices	4,382	
Bloco F	15 Menores Índices	3,489	0,000
	15 Maiores Índices	4,603	

Conforme apresentado na Tabela 5, tem-se que todos os resultados apresentaram significância estatística, pois todos possuem significância inferior a 5% (a maioria, é menor que 1%). Isso indica que existe uma relação estatisticamente significativa entre os índices apurados por blocos e os índices de qualidade de serviços. Por exemplo, para o Bloco A do questionário, a média dos índices de qualidade de serviços dos 15 menores índices de Profissionalismo Cooperativo é estatisticamente inferior à média dos índices de qualidade de serviços dos 15 maiores índices de Profissionalismo Cooperativo. Procedeu-se então ao cálculo do coeficiente de correlação de Spearman entre os índices médios dos blocos estudados e os índices de qualidade de serviços. Os resultados são apresentados na Tabela 6.

Tabela 6: Matriz de correlação entre os índices analisados

Itens Correlacionados		IMCO	Bloco G	Bloco A	Bloco B	Bloco C	Bloco D	Bloco E
Bloco G	Coef. Correlação	0,741	1,000					
	Significância	0,000	-					
Bloco A	Coef. Correlação	0,936	0,608	1,000				
	Significância	0,000	0,000	-				
Bloco B	Coef. Correlação	0,761	0,593	0,680	1,000			
	Significância	0,000	0,000	0,000	-			
Bloco C	Coef. Correlação	0,824	0,578	0,784	0,582	1,000		
	Significância	0,000	0,001	0,000	0,001	-		
Bloco D	Coef. Correlação	0,845	0,597	0,796	0,528	0,542	1,000	
	Significância	0,000	0,000	0,000	0,002	0,002	-	
Bloco E	Coef. Correlação	0,862	0,632	0,775	0,530	0,822	0,671	1,000
	Significância	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	-
Bloco F	Coef. Correlação	0,771	0,834	0,650	0,624	0,476	0,657	0,568
	Significância	0,000	0,000	0,000	0,000	0,007	0,000	0,001

Conforme apresenta a Tabela 6, corroborando o que já havia sugerido o teste de comparação entre médias feito anteriormente, todos os índices dos blocos do questionário estão positivamente correlacionados com o índice de qualidade de serviços, e todos os coeficientes são significativos ao nível de 1% (em relação ao Bloco G). Isso leva a pensar que todas essas variáveis influenciam a qualidade na prestação de serviços. Porém, há de se mencionar também que o maior coeficiente de correlação encontrado com o Bloco G foi no valor de 0,834, o que mostra uma correlação que pode se considerar forte. Esse coeficiente positivo indica que, quando um índice de um determinado bloco aumenta, a tendência é de que o índice de prestação de serviços aumente também. Quando ocorre o contrário, a tendência é de que o índice de prestação de serviços também caia. Contudo, é adequado destacar que o teste de correlação não indica uma relação de causalidade, apenas de associação entre duas variáveis.

De acordo com os resultados apresentados, as questões presentes no Bloco F parecem ser as que mais estão relacionadas com o nível dos serviços oferecidos pelos profissionais dos escritórios de contabilidade. Esse bloco refere-se aos aspectos de Relacionamento Interpessoal, ou seja, os resultados sustentam que quanto maior o nível de relacionamento interpessoal, maior será o nível de qualidade dos serviços oferecidos aos clientes. Esses resultados estão alinhados com as considerações feitas no ensaio teórico de Silva, Medeiros e Albuquerque (2008). Os autores sugerem em seu trabalho que culturas com características como a promoção da participação dos funcionários e de um ambiente de trabalho familiar são fatores favoráveis à prestação de serviços de boa qualidade.

Não se encontraram resultados mostrando com tanta intensidade que maiores índices de Rigidez na Estrutura Hierárquica seriam responsáveis por menores índices de qualidade de serviços, o que não está totalmente alinhado com outras considerações apontadas no estudo de Silva, Medeiros e Albuquerque (2008); de acordo com o seu ensaio teórico, culturas que primam por fatores como a formalidade e a hierarquia rígida acabam dificultando o desenvolvimento de serviços de qualidade. Essa constatação não encontra fundamentos nos resultados obtidos com a presente pesquisa, pois o coeficiente de correlação observado entre as duas variáveis foi positivo.

Finalmente, utilizou-se a técnica da regressão linear simples, pelo método dos mínimos quadrados ordinários, para se testar se as variações do IMCO (variável independente) poderiam explicar as variações do IMQS (variável dependente). Os resultados obtidos estão presentes na Tabela 7, a seguir.

Tabela 7: Resultados da regressão linear simples entre IMCO e IMQS

Variáveis	Coefficientes	Signif. Betas	R Modelo	R-Quadrado Modelo	Signif. Modelo
Constante	2,025	0,000	0,732	0,535	0,000
IMCO	0,628	0,000			

Variável dependente: IMQS; variável independente: IMCO.

Pode-se considerar que o modelo proposto é válido, estatisticamente significativo, e que os coeficientes obtidos com a regressão proposta não são frutos do acaso (conforme indicam as significâncias de cada um dos coeficientes encontrados, tal como a significância do modelo). A análise dos resíduos padronizados, por meio do teste de Kolmogorov Smirnov,

indicou normalidade em sua distribuição. A observação do gráfico dos resíduos também não parece indicar autocorrelação entre eles. Com esse modelo, tem-se que as variações ocorridas no IMCO podem explicar 53,5% da variação ocorrida na variável índice de qualidade na prestação de serviços contábeis. Destaca-se que a sensível diferença entre o “R-Modelo” e o coeficiente de correlação encontrado entre o IMCO e o IMQS se dá em razão de o primeiro se referir à correlação de Pearson, e o segundo, à de Spearman.

5. Considerações finais

Este trabalho foi desenvolvido com o objetivo geral de analisar a relação entre a cultura existente em empresas prestadoras de serviços, especificamente em escritórios de contabilidade, e a qualidade na prestação dos serviços fornecidos por esses tipos de organizações. Para tanto, foram aplicados questionários a uma amostra de alunos dos últimos períodos do curso de Ciências Contábeis de uma universidade situada na região do Triângulo Mineiro, buscando conhecer sua opinião a respeito do nível de cultura organizacional existente nos escritórios em que trabalham e a qualidade de serviços oferecida por tais escritórios.

Depois de feitos os procedimentos estatísticos, identificou-se que maiores índices de cultura organizacional resultam em maiores índices de qualidade de serviços; identificou-se também que a correlação entre essas variáveis é positiva, pode ser considerada forte e estatisticamente significativa e, além disso, a variação observada nos índices de cultura organizacional explicam 53,5% das variações observadas nos índices de qualidade de serviços. O bloco de questões do instrumento de coleta de dados que se mostrou mais relacionado com a qualidade na prestação de serviços foi o que se refere ao Relacionamento Interpessoal; os outros blocos de questões também apresentaram coeficientes de correlação positivos e estatisticamente significativos. Pode-se interpretar, por exemplo, que quanto maior a Satisfação e o bem-estar dos empregados, quanto maiores as práticas de integração e também quanto melhor o relacionamento interpessoal, maiores são as possibilidades de que os serviços oferecidos pelos colaboradores seja de qualidade excelente.

Esses resultados corroboram as considerações feitas em pesquisas anteriores, conforme apresentado no decorrer da análise. Isso leva a pensar que, se os gestores pudessem promover, por exemplo, um maior nível de Relacionamento Interpessoal entre os funcionários, os serviços prestados por esses funcionários seriam de melhor qualidade, o que poderia contribuir com a eficiência organizacional.

Cabe ainda o destaque de um limite que está presente neste trabalho: o nível de qualidade de serviços fornecidos pelas empresas analisadas foi medido com base na percepção dos funcionários das próprias empresas, o que pode apresentar algum viés nos resultados obtidos. Com isso, sugerem-se novas pesquisas envolvendo o tema em questão, em que a qualidade dos serviços seja mensurada com base na opinião dos clientes das empresas, visando uma comparação com os resultados apresentados neste artigo. Sugerem-se também o desenvolvimento de pesquisas sobre o tema em empresas prestadoras de serviços de outros ramos de atividade, e também de outras localidades, buscando comparar os resultados e identificar novas (ou similares) associações entre as variáveis estudadas neste trabalho.

Referências

BOLMAN, L. G.; DEAL, T. E. **Reframing Organizations**: artistry, choice, and leadership. 4. ed. The Jossey-Bass Business & Management Series. 2008.

FEDEL, M. A. V.; REGIS FILHO, G. I. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública – RAP** – Rio de Janeiro. v. 43. n. 1. p. 07-22. jan./fev. 2009.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L.; ESTOL, K. M. F.; HELENA, M. C. C. C.; CISNE, M. C. F. Desenvolvimento de um instrumento brasileiro para avaliação da cultura organizacional. **Estudos de Psicologia**. v. 7, n. 2, p. 271-280. 2002.

HATCH, M. J. **Organization Theory: modern, symbolic and post modern perspectives**. New York: Oxford University Press, 1997.

HAIR JR., J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H. SAMOUEL, P. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Tradução de Lene Belon Ribeiro. Porto Alegre: Bookman, 2005.

MACHADO, M. D.; QUEIROZ, T. R.; MARTINS, M. F. Mensuração da qualidade de serviço em empresas de Fast Food. **Gestão e Produção**. v. 13, n. 2, p. 261-270, mai.-ago. 2006.

MARTIN, J.; FROST, P. Jogos de Guerra da Cultura Organizacional. In: CLEGG, S. R.; NORD, W. R.; HARDY, C. **Handbook de Estudos Organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2001. Vol. 2. Cap. 1.

OUCHI, W. G.; WILKINS, A. L. Organizational Culture. **Annual Review of Sociology**. v. 11. p. 457-483. 1985.

PETTIGREW, A. On studying organizational cultures. **Administrative Science Quarterly**. v. 24. p.570-581. 1979.

SILVA, L. M. T.; MEDEIROS, C. A. F.; ALBUQUERQUE, L. G. Cultura Organizacional e Qualidade em Serviços. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO DA FEA/USP, 11º, 28 e 29 de agosto de 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEA/USP, 2008.

SMIRCICH, L. Concepts of Culture and Organizational Analysis. **Administrative Science Quarterly**. v. 28, p. 339-358. 1983.

WOOD JR., T. Organizações de Simbolismo Intensivo. **Revista de Administração de Empresas – RAE**. São Paulo, v. 40, n. 1, p. 20-28, jan./mar. 2000.