



**DETERMINANTES DA QUALIDADE PERCEBIDA E DA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE NO TERCEIRO SETOR: UM ESTUDO NAS IGREJAS EVANGÉLICAS EM JUAZEIRO-BA**

**DETERMINANTS OF PERCEIVED QUALITY AND SATISFACTION WITH ACCOUNTING SERVICES IN THE THIRD SECTOR: A STUDY IN THE EVANGELICAL CHURCHES IN JUAZEIRO-BA**

**Mogeany Luclécia Santos Medrado**

Pós-Graduanda em Controladoria (FACAPE)  
Endereço: Campus Universitário, s/n - Vila Eduardo  
56.328-000 – Petrolina/PE, Brasil  
Email: [mogeany-facape@hotmail.com](mailto:mogeany-facape@hotmail.com)

**Josaias Santana dos Santos**

Mestre em Ciências Contábeis (FUCAPE)  
Professor Efetivo da Faculdade de Ciências Sociais de Petrolina (FACAPE)  
Endereço: Campus Universitário, s/n - Vila Eduardo  
56.328-000 – Petrolina/PE, Brasil  
Email: [josaias@yahoo.com.br](mailto:josaias@yahoo.com.br)

**Wellington Dantas de Souza**

Mestre em Ciências Contábeis (FUCAPE)  
Professor Efetivo de Administração do Instituto Federal Baiano (IFBAIANO)  
Endereço: Estrada da Igara, s/n – Zona Rural  
48.970-000 – Senhor do Bonfim/BA, Brasil  
Email: [professorwdantas@gmail.com](mailto:professorwdantas@gmail.com)

**Florisvaldo Cunha Cavalcante Júnior**

Mestrando em Controladoria (UFRPE)  
Professor Efetivo de Administração do Instituto Federal Sertão Pernambucano (IFSERTÃO)  
Endereço: Rua Projetada, s/n – Caetano II  
56.400-000 – Floresta/PE, Brasil  
Email: [junior.cavalcante@yahoo.com.br](mailto:junior.cavalcante@yahoo.com.br)

**Juliana Reis Bernardes**

Mestre em Administração (UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ)  
Professora na Faculdade de Ensino Superior de Floriano (FAESF)  
Endereço: Rua Olemar Alves de Sousa, 401 – Rede Nova  
64.809-170 – Floriano/PI, Brasil  
Email: [jureis3d@hotmail.com](mailto:jureis3d@hotmail.com)

Recebido em 24.05.2018. Publicado em 25.10.2018



Licensed under a Creative Commons Attribution 3.0 United States License

## RESUMO

O objetivo dessa pesquisa é analisar a percepção crítica dos respectivos dirigentes da cidade de Juazeiro- BA quantos os serviços de contabilidade prestados nas igrejas evangélicas. O terceiro setor compõe a economia brasileira em união com o primeiro setor (governo). Devido a extensão do Terceiro Setor, o presente estudo tem como finalidade, expor a contabilidade aplicada com enfoque nas instituições religiosas evangélicas. A metodologia utilizada é do tipo descritiva e quando a abordagem predominante qualitativa, o procedimento para coleta de dados foi um questionário do tipo fechado em escala Likert com cinco pontos, direcionados aos dirigentes das respectivas instituições religiosas. Nos resultados encontrados constatou-se a experiência, ética e apresentação de relatórios compreensíveis e úteis contribuem positivamente na qualidade percebida dos dirigentes, já para satisfação dos dirigentes exige mais do contabilista, onde as variáveis independentes relacionadas são a experiência, conhecimento, envolvimento dos contabilistas no planejamento e condução dos trabalhos, atendimento as obrigações legais e contato permanente da equipe de contabilista.

**Palavras-chave:** Prestação de Serviços Contábeis. Igrejas Evangélicas. Qualidade Percebida.

## ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the critical perception of the respective leaders of the city of Juazeiro-BA how much the accounting services provided in the evangelical churches. The third sector composes the Brazilian economy in union with the first sector (government). Due to the extension of the Third Sector, the present study aims at exposing applied accounting with a focus on evangelical religious institutions. The methodology used is descriptive and when the predominant qualitative approach, the procedure for data collection was a questionnaire of the type closed in a Likert scale with five points, directed to the leaders of the respective religious institutions. In the results found, the experience, ethics and presentation of understandable and useful reports contribute positively to the perceived quality of the managers, and to the satisfaction of the managers requires more of the accountant, where the independent variables related are the experience, knowledge, involvement of accountants in the planning and conducting the work, meeting the legal obligations and permanent contact of the accounting staff.

**Keywords:** Provision of Accounting Services. Evangelical Churches. Quality Perceived.

## 1 INTRODUÇÃO

No Brasil existem três setores: Primeiro setor (Estado) é responsável pelas questões sociais, que através de leis e normas atendem o público de forma macro e microeconômica, segundo setor (Mercado) com interesse privado, cujo objetivo primordial é a obtenção e maximização dos lucros e o terceiro setor (Instituições filantrópicas) é formado por iniciativa privada para fins públicos, buscando promover o bem comum. Fernandes (2002) relata que a ideia de um terceiro setor supõe um primeiro e um segundo, e nesta medida referência o Estado e o mercado respectivamente.

Todos os setores contribuem conjuntamente para a economia, o terceiro setor em especial visando interesses sociais sem finalidade lucrativa e com um caráter transformador, (FERNANDES, 2002, p. 13).

A constituição Federal institui no artigo 44 que “as entidades sem fins lucrativos do terceiro setor se qualificam em ONGs, associações, fundações, instituições religiosas, entidades de assistência social, educação, saúde, esporte entre várias outras organizações da sociedade civil que realizam benefícios sociais sem nenhum fim lucrativo.” (BRASIL, 1988).

Devido a extensão do Terceiro Setor os estudos dessa pesquisa científica serão voltados as Instituições religiosas na cidade de Juazeiro-BA, onde será analisada a percepção dos gestores dessas entidades acerca dos serviços de contabilidade nas respectivas instituições.

São inúmeras as Instituições Religiosas Evangélicas em todo o Brasil, e esse número só acentua no decorrer dos anos, contudo são poucas as pesquisas relacionadas, de acordo Imenton (2008), o terceiro setor é uma atividade que vem crescendo, mas que carece de pesquisas científica e que merece e precisa ser mais explorada, estudada.

Diante de todo o exposto, a pesquisa busca investigar: **A percepção dos dirigentes das Instituições Religiosas Evangélicas de Juazeiro-BA quanto aos serviços de contabilidade?**

A pesquisa tem como objetivo analisar a percepção dos dirigentes das igrejas evangélicas de Juazeiro-BA sobre os serviços de contabilidade, demonstrar a importância da contabilidade nas instituições religiosas, verificar o tratamento da contabilidade nas instituições religiosas, bem como o conhecimento dos dirigentes acerca de ciências contábeis.

Através do Terceiro Setor milhões de pessoas em todo o mundo são beneficiadas alcançando melhorias de vida, contudo são poucos os trabalhos científicos que abordam esse tema. No Brasil, mais precisamente no Estado da Bahia, o Terceiro Setor vem crescendo e se tornando cada vez mais indispensável na sociedade, e a contabilidade como ciência social participa dessas mudanças, cabendo aos profissionais de contabilidade executar seu papel com qualidade seja qual for o setor da economia.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 A CONTABILIDADE E O TERCEIRO SETOR

A contabilidade é uma ciência social que busca como objetivo a proteção patrimonial. Como toda ciência é alicerçada de princípios e normas contábeis que devem ser respeitados. Seus princípios e normas representam a essência dessa ciência segundo Iudicibus (2000, p. 90) “Os princípios da contabilidade é a essência da doutrina que norteia a contabilidade no seu sentido mais amplo como ciência social, cujo objeto é o patrimônio das entidades”.

As informações geradas pela contabilidade são descritas da seguinte forma por Fávero *et al.* (2009) “gerar informações cabíveis e tempestivas de acordo com o modelo decisório de cada usuário, mesmo não sendo uma tarefa fácil, é muito importante ter consciência de que a etapa mais representativa é conhecer melhor os requisitos dos usuários da informação contábil”.

Este aglomerado de informações, para atender as fases do planejamento e da gestão, são propostas por Catelli *et al.* (2001), ao afirmar que, cada uma dessas fases, anteriormente descritas, deve ser atendida pelo Sistema de Informação Gerencial com informações

Determinantes da qualidade percebida e da satisfação com os serviços de contabilidade no Terceiro Setor: um estudo nas Igrejas Evangélicas em Juazeiro-BA

oportunas, corretas, confiáveis, com a periodicidade necessária para viabilizar a tomada eficaz de decisões por parte dos gestores da organização.

A sociedade se divide economicamente em três setores distintos entre si, o primeiro setor é o Estado, segundo setor representado pelo Mercado e o terceiro Setor compostos pelas ISFL (Instituições sem fins Lucrativos). Segundo Gruppi (1980, p. 07) “o Estado é o poder exercido sobre um território e uma população”. O Art. 1º da Constituição Federal de 1988 descreve que a finalidade do Estado é administrar os bens públicos para atender necessidades coletivas derivadas dos direitos previstos na Constituição, (BRASIL, 1988).

O terceiro setor surgiu para atender as demandas e suprir as diversas necessidades humanas em áreas onde nem o Estado nem o Mercado consegue atender e vem crescendo constantemente para atender cada vez mais pessoas e chegar em áreas antes esquecidas. Panceri (2001, p. 130) afirma que, [...] a tendência do terceiro setor é crescer em tamanho, em conhecimento, em profissionalização, em números, de pessoas atendidas, aumentando a qualidade de vida em números de projetos executados com sucesso, em visibilidade e credibilidade.

Anheier (2005, p.8) afirma, “(...) o terceiro setor é composto da união de inúmeros agrupamentos voluntário, destinados a conter a miséria social e barrar a destruição ecológica”.

Segundo Salamon e Anheier (1992, p.15) expressa sobre o conceito do terceiro setor “uma virtual revolução associativa está em curso pelo mundo, a qual faz emergir um expressivo terceiro setor global, que é composto de organizações estruturadas, localizadas fora do aparato formal do Estado, que não são destinados a distribuir lucros auferidos com suas atividades entre os seus diretores ou entre um conjunto de acionistas; são autogovernadas, envolvendo indivíduos num significativo esforço voluntário ”

Com a abordagem de Salamon (1992) quanto ao terceiro setor, pode-se notar diferenças significativas na maneira que os seres humanos se organizam no ambiente social, econômico e político, público e o privado. Para melhor compreensão observe o quadro a seguir:

**Quadro 1: Funções e representações dos setores da Economia.**

Setor	Representação	Função
Primeiro Setor (setor público)	Governo / Estado	Ações organizadas e delimitadas por lei dotado de poderes em face da sociedade, para que possa atuar em seu benefício.
Segundo Setor (setor Privado)	Comercio / Mercado	Com o objetivo é a maximização dos lucros em troca de bens e serviços.
Terceiro Setor	Entidades sem fins Lucrativos (ESFL)	Composto por Instituições filantrópicas sem fins lucrativos cujo objetivo é proporcionar o bem comum.

Fonte: adaptado de Machado (2006, pag.32), Elaborado pelos autores (2016).

Resende (2008) que define em seus estudos que “o terceiro Setor como aquele que congrega as organizações que, embora prestem serviços públicos, produzem e comercializam bens e serviços, não são estatais, nem visam lucro financeiro com os empreendimentos efetivados estão incluídas aqui, portanto, as associações sociedades sem fins lucrativos e fundações”.

O terceiro setor é regido pela Lei 9.790 de 23 de março de 1999, onde se estabelece princípios e normas contábeis próprias para as instituições sem fins lucrativos, devendo elaborar balanço e DRE, demonstração do resultado do exercício (BRASIL, 1999).

Quanto à natureza jurídica a Lei 10.406 de janeiro de 2002 o Código Civil reza: “Da organização Religiosa: conceito, natureza jurídica e registro. É considerada organização religiosa, espécie do gênero pessoa jurídica de direito privado”, (BRASIL, 2002).

A ITG (interpretação Técnica Geral) 2002 item 3 (CFC, 2012) estabelece que “a entidade sem fins lucrativos pode exercer atividades tais como as de assistência social, saúde, educação, técnico científico, esportiva, religiosa, política [...]. podendo assim o terceiro setor suprir necessidades sociais diversas e contribuir em escala significativa em um sociedade.

## 2.2 AS ORGANIZAÇÕES CIVIS RELIGIOSAS

As organizações religiosas enquadram-se na lei federal 10.825 de dezembro de 2003 e compõe o terceiro setor da economia por se não buscarem fins lucrativos e proporcionarem atendimento a sociedade visando o bem comum, (BRASIL, 2003).

As instituições Religiosas sobrevivem de doações ou contribuições dos seus participantes para sua manutenção, é através desse motivo que essas instituições são isentas de impostos.

De acordo o artigo 1182 Código civil diz: “os registros contábeis deverão ser realizados no Livro Diário, a emissão de relatórios, análises, mapas e demonstrações é de responsabilidade do contador. Sendo a escrituração do livro diário obrigatório.

Segundo o CRC, conselho regional de contabilidade, na resolução nº 1409 de 21 de setembro de 2012 do CRC, a igreja existe para: Reunir-se regularmente para cultos e adoração a Deus, estudo bíblico e a pregação do evangelho e promover, por todos os meios e modos a seu alcance, o estabelecimento do reino de Deus na terra.

O terceiro setor é formado por instituições distintas, contudo, as entidades apresentam características ou requisitos que determinam se fazem ou não parte do setor. Segundo O CFC, Conselho Federal de Contabilidade, (2008), as organizações do terceiro apresentam as seguintes características:

- a) Promoção de Ações voltadas para o bem-estar comum da coletividade;
- b) Manutenção de finalidades não-lucrativas, adoção de personalidade jurídica adequada aos fins sociais;
- c) Atividades financeiras por subvenção do primeiro setor e doações do segundo setor e de particulares e aplicação do resultado das atividades econômicas que, por ventura exerçam nos fins sociais a que se destina, desde que cumpra requisitos específicos é fomentado por renúncia fiscal.

Quando enquadradas nas características acima citadas, pode-se afirmar que a entidade pertence ao terceiro setor. A contabilidade determina um tratamento peculiar ao terceiro setor evidenciado nas Normas brasileiras de contabilidade que serão vistas em seguida.

## 3 METODOLOGIA

A pesquisa classifica-se como descritiva uma vez que seu objetivo é descrever as características de determinada população e propõe o estabelecimento de relação entre variáveis para (Gil,2008), pois através do levantamento de perguntas devidamente estruturadas chegou-se a um resultado que contribuiu para a realização da pesquisa.

Quanto à abordagem, a pesquisa é predominante quantitativa, com a utilização de dados estatísticos através do método de regressão linear, na busca de analisar a significância das variáveis dependentes, qualidade percebida e satisfação dos clientes.

Segundo Denzin e Lincoln (2006, p.16) “A pesquisa qualitativa é uma atividade situada que localiza o observador no mundo. Consiste em um conjunto de práticas matéricas e interpretativas que dão visibilidade ao mundo”. Nesse contexto os autores apontam o pesquisador como um investigador da sua pesquisa científica no período estudado.

Utilizou-se como procedimento o levantamento de dados com o desenvolvimento do estudo ocorrido pela aplicação de um questionário, elaborado com 10 (dez) perguntas de questões objetivas (Vide Apêndice A), voltadas para analisar através dessa indagação a percepção dos dirigentes das instituições religiosas evangélicas em Juazeiro-BA.

Será utilizado a escala Likert (1932) umas das mais usadas e que permite conhecer o nível de concordância ou não do pesquisado, com o formato de cinco opções de resposta, sendo 1 discordo totalmente até o item 5 para concordo totalmente.

As questões especificadas no questionário foram adaptadas de Santos (2005). Antes da aplicação de questionário foi aplicado um pré-teste com participação de 5 (cinco) dirigentes de igrejas evangélicas não havendo a necessidade de realizar ajustes e constatando a sua viabilidade.

O período de aplicação dos questionários foi do dia 22 de fevereiro de 2017 até o dia 23 de abril de 2017. Inicialmente ocorreu o levantamento do número de Igrejas evangélicas devidamente licenciadas com cadastro na prefeitura do município de Juazeiro-BA, onde se obteve como amostra de 31 igrejas cadastradas, através do rastreamento de endereço contido no cartão de CNPJ no site da Receita Federal.

A Aplicação dos questionários foi diretamente aos dirigentes e núcleo administrativo dessas instituições, conseguiu-se aplicar os questionários em uma média de 3 (três) dirigentes por instituições onde obteve-se um total de 95 respondentes.

O procedimento de análise de dados utilizado pela pesquisa foi através do método de regressão múltipla linear, segundo Sassi *et al.* (2011) trata-se de técnica multivariada que tem como principal finalidade encontrar a relação matemática entre uma das variáveis estudadas, a variável dependente ou mesma a resposta.

A pesquisa utilizou o método de regressão múltipla linear para análise de duas variáveis dependentes, Qualidade percebida (QUAL) e Satisfação dos Clientes (SAT), a partir do conhecimento de mais de uma variável independente.

## **4 ANALISE DE RESULTADOS**

### **4.1 ANÁLISE DESCRITIVA**

A análise de dados da pesquisa está dividida em duas partes, a primeira descreve o perfil dos respondentes e a segunda expõe os resultados extraídos na utilização do método de regressão múltipla linear com a finalidade de analisar o comportamento das variáveis independentes *versus* as variáveis predominantes: Qualidade percebida (QUAL) e Satisfação dos dirigentes (SAT).

#### **4.1.1 Perfil dos respondentes**

Quanto ao gênero nota-se que a administração e planejamento das instituições religiosas evangélicas é predominante masculino, sendo representado com mais de 90%, enquanto ao gênero feminino pouco mais de 9% auxiliam ou estão à frente das Instituições religiosas pesquisadas.

Determinantes da qualidade percebida e da satisfação com os serviços de contabilidade no Terceiro Setor: um estudo nas Igrejas Evangélicas em Juazeiro-BA

**Tabela 1: Distribuição dos respondentes quanto ao gênero**

Gênero	Quantidade	Percentual
Masculino	86	90,5%
Feminino	09	9,5%
TOTAL	95	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborada pelos autores (2017).

A tabela 2 a seguir apresenta a faixa etária dos respondentes. Em relação a idade observa-se a predominância na faixa entre 28 e 39 anos com 48,5 %, em seguida está a faixa etária de 40 a 52 anos com 35,8%. Constatou-se que a faixa etária de até 27 anos e acima de 52 anos representa uma parcela muito pequena, com 6% e 9% respectivamente quando relacionado ao total da amostra.

**Tabela 2: Faixa etária dos respondentes**

Faixa Etária	Quantidade	Percentual
Até 27 anos	6	6,3%
Entre 28 anos e 39 anos	46	48,4%
Entre 40 anos e 52 anos	34	35,8%
Acima de 52 anos	9	9,5%
TOTAL	95	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborada pelos autores (2017).

A tabela 3 expõe o grau de escolaridade dos respondentes, nota-se que a grande parte dos dirigentes das instituições religiosas evangélicas possui apenas o ensino médio completo, sendo representado por 65% dos entrevistados, dirigentes que possuem superior completo são 19%, em seguida os demais totalizam 16% distribuídos da seguinte forma: o fundamental completo 5 %, ensino médio incompleto 4%, superior incompleto 4%, e fundamental incompleto 3%. Percebe-se que os dirigentes das instituições religiosas sem Ensino superior completo representam 81%.

**Tabela 3: Grau de Escolaridade dos respondentes**

Grau de Escolaridade	Quantidade	Percentual
Fundamental Completo	5	5%
Fundamental Incompleto	3	3%
Ensino Médio Completo	62	65%
Ensino Médio Incompleto	4	4%
Ensino Superior Completo	17	19%
Ensino Superior Incompleto	4	4%
TOTAL	95	100%

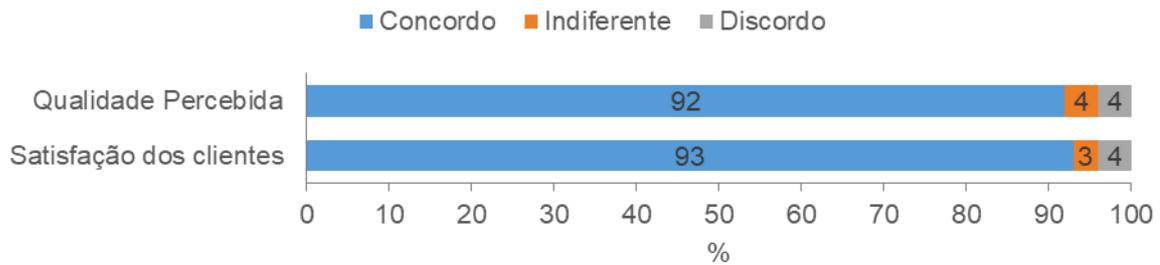
Fonte: Dados da pesquisa. Elaborada pelos autores (2017).

O grau de escolaridade dos respondentes é de extrema importância na análise das variáveis determinantes (QUAL e SAT), pois a qualidade percebida e a satisfação dos clientes quanto aos serviços contábeis são mensuradas pelo dirigente baseado em conhecimentos e

informações individuais, podendo acontecer alguma discrepância quando relacionada qualidade percebida *versus* Satisfação do cliente.

No gráfico abaixo estão apresentados a distribuição da concordância e discordância dos dados gerais que servirão de base para análise das duas variáveis determinantes: Qualidade Percebida (QUAL) e Satisfação dos Clientes (SAT).

**Gráfico 1: Distribuição da concordância e discordância da variável ‘QUAL’ e ‘SAT’**



Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelos autores (2017).

Mais de 90% dos dirigentes das igrejas afirmaram estar satisfeitos com os serviços contábeis e percebem qualidade nos trabalhos, os indiferentes foram 3% e 4% respectivamente e os gestores que discordaram com a qualidade contábil e que não estão satisfeitos com os serviços contábeis são 4% cada.

Analisando os dados contidos no gráfico acima percebe-se que os dirigentes das igrejas evangélicas pesquisadas estão satisfeitos com a prestação de serviços contábeis nas respectivas instituições e também percebem que há qualidade nos serviços contábeis ofertados.

Os dados extraídos na pesquisa apontam que os gestores das igrejas evangélicas possuem um baixo grau de escolaridade, com 68 % dos respondentes possui apenas o Ensino Médio completo, essa informação é de relevância na análise da pesquisa, pois o grau de conhecimento dos pesquisados influenciam positiva ou negativamente na significância das variáveis independentes, como exemplo a variável conhecimento, planejamento da administração e relatórios compreensíveis.

#### 4.2 ANÁLISE DE REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA

O modelo de regressão múltipla linear consiste em determinar uma função matemática e estuda a relação entre uma variável dependente a outras variáveis independentes (HENRIQUES, 2011).

A presente pesquisa tem como variável dependente a Qualidade percebida (QUAL) e a satisfação dos Clientes (SAT). As variáveis determinantes não são controladas pelo pesquisador, contudo, através da determinação de uma equação matemática pode-se descrever o comportamento entre determinadas variáveis e sua relação.

Determinantes da qualidade percebida e da satisfação com os serviços de contabilidade no Terceiro Setor: um estudo nas Igrejas Evangélicas em Juazeiro-BA

#### 4.2.1 Análise da Regressão 1- Qualidade Percebida (QUAL)

A tabela 4 a seguir apresenta as estatísticas da regressão múltipla onde a qualidade percebida (QUAL) é a variável dependente e as demais variáveis independentes são: EXP (experiência), CONH (conhecimento), ENV (envolvimento no planejamento e administração), ETI (ética), PLAN (envolvimento no planejamento e condução dos trabalhos), REL (apresentação de relatórios compreensíveis e úteis), o estudo terá como teste uma amostra total de 95 respondentes, com a finalidade de uma analisar o comportamento e a relação se significativa ou não dessas variáveis.

**Tabela 4: Estatística Descritiva Equação 1: Amostra Total (N = 95)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Estatística -t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constante)	0,216	0,227		0,951	34%					
EXP	<b>0,192</b>	<b>0,086</b>	<b>0,213</b>	<b>2,238</b>	<b>3%**</b>	,739	,232	,104	,240	4,173
CONH	0,011	0,096	0,013	0,116	91%	,752	,012	,005	,184	5,432
ENV	-0,069	0,044	-0,104	-1,571	12%	,513	-,165	-,073	,496	2,017
ETI	<b>0,474</b>	<b>0,084</b>	<b>0,471</b>	<b>5,636</b>	<b>0%**</b>	,829	,515	,262	,309	3,235
PLAN	0,092	0,061	0,11	1,509	13%	,696	,159	,070	,404	2,474
REL	<b>0,233</b>	<b>0,039</b>	<b>0,355</b>	<b>6,017</b>	<b>0%**</b>	,644	,540	,280	,621	1,611

a. Dependent Variable: QUAL Nota: Onde, \*, \*\*, \*\*\* é estatisticamente significativa ao nível de 10%, 5% e 1% respectivamente.

Fonte: Dados da pesquisa (2017). Elabora pelos autores.

Diante do exposto no gráfico acima, a pesquisa identificou que a três variáveis 'EXP', 'ETI' e 'REL' se mostraram positiva e estatisticamente significativa no nível 10%, 5% e 1 %, logo essas variáveis contribuem positivamente para a percepção da qualidade.

A variável 'EXP' que trata da experiência da equipe de contabilidade do desempenho de suas funções se mostrou significativa ao nível de 5%, contribui positivamente para a percepção da qualidade dos dirigentes das igrejas pesquisadas. A experiência dos contadores se mostrou estatisticamente associado a percepção da qualidade pelos dirigentes.

A variável 'ETI', que trata da ética e diligência dos profissionais durante a realização dos serviços de contabilidade se mostrou positivamente significativa para a percepção da qualidade dos dirigentes, demonstrando que quanto mais o contador for ético, mais qualidade percebida nos serviços contábeis.

A variável 'REL' está relacionada a apresentação de relatório compreensíveis e úteis para a tomada de decisão mostrou-se estatisticamente associados à qualidade percebida com significância mínima, essa variável é muito importante, pois as instituições devem apresentar o livro caixa e relatórios gerenciais, com o nível de disclosure positivo para melhor gestão de recursos.

#### 4.2.2 Análise da Regressão 2- Satisfação dos Clientes (SAT)

A tabela 5 a seguir está apresenta as estatísticas da regressão múltipla da variável dependente Satisfação dos Clientes (SAT), as demais variáveis independentes são: 'EXP'

Determinantes da qualidade percebida e da satisfação com os serviços de contabilidade no Terceiro Setor: um estudo nas Igrejas Evangélicas em Juazeiro-BA

(experiência), ‘CONH’ (conhecimento), ‘ENV’ (envolvimento no planejamento da administração), ‘PLAN’ (envolvimento no planejamento e condução dos trabalhos) e, ‘PRZ’ (cumprimento dos prazos), ‘CONT’ (contato permanente na realização dos trabalhos), testada com uma amostra total de 95 (noventa e cinco) respondentes.

**Tabela 5: Estatística Descritiva Equação 2: Amostra Total (N = 95)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Estatística -t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	,508	,218		2,330	2%**					
EXP	,185	,096	,205	1,924	6%*	,826	,202	,091	,196	5,112
CONH	,178	,090	,201	1,972	5%**	,822	,207	,093	,213	4,694
ENV	,074	,045	,111	1,632	11%	,607	,172	,077	,481	2,079
PLAN	,108	,061	,130	1,772	8%*	,736	,187	,084	,410	2,439
PRZ	,164	,076	,185	2,142	3%**	,764	,224	,101	,297	3,365
CONT	,147	,083	,158	1,779	8%*	,781	,187	,084	,282	3,550
REL	,054	,040	,083	1,358	17,8%	,521	,144	,064	,600	1,668

a. Dependent Variable: SAT

Nota: Onde, \*, \*\*, \*\*\* é estatisticamente significativa ao nível de 10%, 5% e 1% respectivamente.

Fonte: Dados da pesquisa (2017). Elaborado pelos autores.

Na interpretação dos parâmetros do modelo pode-se observar na Tabela acima que as variáveis ‘EXP’, ‘CONH’, ‘PLAN’, ‘PRZ’ e ‘CONT’ estão positiva e estatisticamente associadas ao nível de significância de 10%, 5% e 1% ao grau de satisfação geral dos clientes.

A variável independente ‘EXP’, que está relacionada a experiência da equipe de contabilidade do desempenho de suas funções, assim como na variável qualidade percebida, se mostrou estatisticamente significativa na percepção da satisfação geral dos clientes contribuindo positivamente.

A variável ‘CONH’ que trata dos conhecimentos adequados para realizar as funções contábeis mostrou positivamente significativa, demonstrando que tanto a variável ‘EXP’ (experiência) quanto ‘CONH’ (conhecimento) são estatisticamente associadas a percepção da satisfação dos dirigentes das igrejas estudadas, onde quanto mais experiência e conhecimento mais satisfeitos.

Constatou-se que a variável ‘PLAN’, relacionada ao envolvimento dos contabilistas (ou contabilista) no planejamento e condução dos trabalhos de contabilidade está positivamente associada à satisfação geral dos dirigentes.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O terceiro Setor, mais especificamente as Igrejas Evangélicas vem crescendo e ocupando um espaço cada vez maior no Brasil, contudo poucas são as abordagens em trabalhos científicos. Segundo o IBGE é crescente a influência das igrejas evangélicas na sociedade brasileira, a última pesquisa (2000-2010) aponta que o número de evangélicos aumentou 61,45% em 10 (dez) anos.

Ao analisar a percepção dos dirigentes nas igrejas evangélicas implicitamente são considerados os serviços de contabilidade nas instituições religiosas evangélicas pesquisadas. O aspecto da imunidade tributária nas Instituições não pode implicar na prestação de serviços fragilizados, a contabilidade tem como finalidade a informação útil e hábil independente do setor da economia.

A análise apontou que na percepção dos dirigentes das instituições religiosas evangélicas a experiência da equipe de contabilidade, ética e diligência na realização dos trabalhos e a apresentação de relatórios compreensíveis e úteis é variáveis independentes contribui positivamente, estando associada estatisticamente a qualidade percebida nos serviços contábeis.

Conclui-se que de acordo com os dirigentes das igrejas evangélicas pesquisadas, para o profissional contábil melhorar a qualidade percebida nos seus serviços deve-se ter experiência, ser ético e apresentar relatórios compreensíveis e úteis aos dirigentes das igrejas evangélicas.

Verificou-se com a interpretação dos parâmetros modelo que, tanto a experiência quanto o conhecimento para desempenhar suas funções, contribuem para aumentar o grau de satisfação dos clientes. As variáveis independentes que trata do envolvimento dos contabilistas no planejamento e conduções dos trabalhos, do atendimento as obrigações legais e do contato permanente no decorrer da realização dos trabalhos também estão estatisticamente associados a satisfação geral dos dirigentes contribuindo positivamente.

O tratamento dos dirigentes das igrejas para qualidade percebida se distingue do tratamento dado a satisfação, a apresentação de relatórios compreensíveis apesar de ser relevante para a variável qualidade percebida, não influencia na sua satisfação, demonstrando que para o cliente está satisfeito não precisa apresentação de relatórios, apontando implicitamente a indiferença na utilidade desse relatório pelas instituições evangélicas pesquisadas.

Após análise dos dados extraídos da aplicação dos questionários, é possível perceber que os serviços prestados pelos contadores, atendem as necessidades das igrejas evangélicas pesquisadas em Juazeiro, onde os dados gerais demonstraram que, 50% dos respondentes acreditam que os trabalhos de contabilidade são realizados com qualidade e um total de 68% estão satisfeitos com os serviços.

A proposta inicial do desenvolvimento da pesquisa seria os municípios Ride do pólo Petrolina e Juazeiro, contudo apresentaram-se limitações quanto à disponibilidade de informações junto a prefeitura de Petrolina. Outro fator limitante foi a dificuldade de contato com os dirigentes nas igrejas evangélicas.

Para trabalhos futuros recomenda-se aplicar a pesquisa em outras cidades como, Lagoa Grande, Santa Maria da Boa vista e etc. Analisar a percepção da qualidade e satisfação dos dirigentes em outras Instituições do terceiro setor como Associações, fundações, repetir a pesquisa aumentando o número de variáveis independentes e a quantidade da amostra.

## REFERÊNCIAS

- ANHEIR, Helmut k. Nonprofit Organization: **Theory, management, policy**. London: Routledge Publisher, 2005. Acesso em 10 de março 2017.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS –**ABNT. NBR6023: formatação/ referencias/ elaboração.** Disponível em: <[www.tccmonografiaseartigos.com.br](http://www.tccmonografiaseartigos.com.br)> acesso em 20 mar. 2016.

- BENTO, Greci Diana. **Contabilidade e gestão no terceiro setor: um estudo Bibliométrico em periódicos nacionais**. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2010. 20 de Abril de 2017.
- BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL 1988**. Bancos de dados. Disponível na internet. <<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm)>> acesso em: 10 de abril de 2017.
- \_\_\_\_\_. Conselho Federal de Contabilidade. **Resolução n. 1409/12** de setembro de 2012. Aprovar a interpretação ITG 2002, **Entidades sem fins lucrativos**. Disponível em <<http://www.normaslegais.com.br/legislacao/resolucao-cfc-1409-2012.htm>>acesso em 10 de setembro de 2016.
- \_\_\_\_\_. Conselho Federal de Contabilidade. **Resolução n. 737/92** de novembro de 1992. Aprova a NBC T 6- Da divulgação das demonstrações contábeis. Disponível em <<http://portaldecontabilidade.com.br/nbc/res737.htm>>acesso em 10 de setembro de 2016.
- CATELLI, Armando et al. **Controladoria: uma abordagem de gestão econômica**. São Paulo: Atlas, 2001. Acesso 15 de agosto de 2016.
- CRUZ, Juvanete Rodrigues da, HAMILTON, Andrade de Carvalho. MORAES, Luciana da Silva. **Os Benefícios das demonstrações contábeis aplicadas as entidades do Terceiro Setor para a tomada de decisões**. 20 de Abril de 2017.
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Manual de procedimentos contábeis para fundações e entidades de interesse social**. Brasília. DF. 2008. 10 de setembro de 2016. Acesso em 2 de novembro de 2016.
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Resolução nº 926/01: **Altera a resolução CFC nº 877, que aprova a NBC T 10- item NBC T 10.19**. Disponível em <[http://www.cfc.org.br/siteweb/sre/docs/RES\\_926.doc](http://www.cfc.org.br/siteweb/sre/docs/RES_926.doc)>10 de setembro de 2016.
- \_\_\_\_\_. **Resolução CFC nº 2015/ITG2002 (R1)**. Altera a ITG 2002 que trata das entidades sem finalidade de lucros. Acesso em 10 de Abril de 2017.
- CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO RIO GRANDE DO SUL-CRC-RS. Terceiro setor: Guia de orientação para o profissional da contabilidade. p. 72. **Comissão de estudo do terceiro setor**. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <[www.docplay.com.br](http://www.docplay.com.br)>acesso em 03 mar. 2016.
- FÁVERO, Luiz Paulo Lopes; BELFIORE, Patrícia Prado; SILVA, Fabiana Lopes da; CHAN, Betty Lilian Campus. **Análise de dados: modelagem multivariada para tomada de decisões**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. 24 de Abril de 2017.
- FERNANDES, Rubem César. **Privado, porém público: O terceiro setor na América latina**. 3. ed. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 2002.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Acesso 15 de agosto de 2016.
- GRUPPI, Luciano. **Tudo começou com Maquiavel: As concepções de Estado em Marx, Engels, Lenin e Gramsci**. Porto Alegre: L&PM Editores, 1980.
- HENRIQUES, Carla. **Análise de Regressão Linear Simples e Múltipla**. Disponível em: <[http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/176802/mod\\_resource/content/1/Slides%20%20Regress%C3%A3o%20Linear%20Simples%20e%20M%C3%BAltipla.pdf](http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/176802/mod_resource/content/1/Slides%20%20Regress%C3%A3o%20Linear%20Simples%20e%20M%C3%BAltipla.pdf)>. Acesso em 10 de maio de 2015. 10 de maio de 2017.
- IMENTON, Luciana da Silva. **A contribuição da contabilidade ao processo de gestão de uma organização do terceiro setor: O caso da IDES**. 2008. Dissertação (Mestrado em

contabilidade) – Universidade Federal de Catarina, Florianópolis. 10 de maio de 2017. 10 de setembro de 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **As fundações privadas e associações sem fins lucrativos no Brasil**. Brasília: IBGE, 2010. 10 de maio de 2017.

IUDÍCIBUS, Sérgio de & MARION, José Carlos. **Introdução à Teoria da Contabilidade**. 2ª ed., São Paulo: Atlas. 2000. 28 de Novembro de 2016.

LEFISC. **Entidades sem fins Lucrativos**. Disponível em <<http://www.lefisc.com.br/materias/2008/342008ir.asp>>. Acesso site 10 de maio de 2017.

LIKERT, Rensis. A technique for the measurement of attitudes. **Archives in Psychology**, 140, p. 1- 55, 1932. 20 de Abril de 2017.

LOWENSOHN, Suzanne; JOHNSON, Laurence E.; ELDER, Randal, J; DAVIES, Stephen P. Auditor specialization and perceived audit quality, auditee satisfaction and audit fees in the local governmental audit market. **Journal of Accounting and Public Policy** 26 (2007) 705-732. 10 de maio de 2017.

MARTINS, Gilberto; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 15 de novembro de 2016.

OLIVEIRA, Daniela dos Santos, Silva Alves. **Atuação da contabilidade no terceiro setor: Estudo de caso Mitra Arquidiocesana de Vitória**. Artigo Científico, curso de Ciências Contábeis, Instituto de ensino Superior Blauro Cardoso de Mattos, Serra- ES, 2014. Disponível em: <http://www.pt.slideshare.net> acesso em 28 de novembro de 2016.

PANCERI, Regina. **Terceiro Setor: A identificação das competências essenciais dos gestores de organizações sem fins lucrativos**. Florianópolis, 2001. Tese (Doutora em engenharia de Produção de Sistemas). UFSC.

RESENDE, Tomaz de Aquino. **Terceiro Setor, ONGs e Institutos**. Disponível em: <<http://www.fundata.org.br>>. 31 maio 2016.

RIBEIRO, Alexandra Soldi et al. **Transparência no terceiro Setor: um estudo sobre as organizações Filantrópicas**. Artigo Científico, cursos de Ciências Contábeis, faculdade de São Paulo, Disponível em :<[www.mackenzie.br](http://www.mackenzie.br)> acesso em 28 de novembro de 2016.

CRUZ, J. R.; CARVALHO, H. A.; MORAES, L. S. **Os benefícios das demonstrações contábeis aplicadas às entidades do terceiro setor para a tomada de decisões**. Artigo científico, Curso de Ciências Contábeis, Faculdade São Francisco de Barreiras – FASB, 2013. Disponível em: <[www.semanaacademica.com.br](http://www.semanaacademica.com.br)> acesso em 31 maio 2016.

SALAMON, Lester e ANHEIER, Helmut. In search of the nonprofit sector: the question of definitions. **Voluntas**, V.3 N.2, 1992.

SANTOS, Josias Santana Dos. **Análise da percepção da auditoria e satisfação do auditor no setor público: um estudo nos municípios ride do Polo de Petrolina e Juazeiro**. Dissertação, curso de Ciências Contábeis, Instituto Capixaba de pesquisas em Contabilidade, FUCAPE, Vitória, 2015. Disponível em: [http://www.facape.br/public/producao\\_cientifica](http://www.facape.br/public/producao_cientifica) acesso em 10 de maio de 2017.

SASSI, Cecilia P; PEREZ Felipe G.; XIAO YE.; MYAZATU Leticia; LOUZADA Francisco, FERREIRA SILVA Paulo H.. Modelo de regressão linear múltipla utilizando os softwares r estatística: uma aplicação a dados de conservação de frutas. Disponível em: [http://www.icmc.usp.br/CMC/arquivo/arquivos\\_enviados/BIBLIOTECA\\_113\\_RT\\_37\\_7.pdf](http://www.icmc.usp.br/CMC/arquivo/arquivos_enviados/BIBLIOTECA_113_RT_37_7.pdf). USP, São Paulo, 2011. Acesso em 10 de maio de 2017.

---

Determinantes da qualidade percebida e da satisfação com os serviços de contabilidade no Terceiro Setor: um estudo nas Igrejas Evangélicas em Juazeiro-BA

SILVA, Antônio Carlos Ribeiro. Metodologia da pesquisa aplicada à Contabilidade: Orientações de estudos, projetos, relatórios, monografias, dissertações, teses. São Paulo: Atlas, 2003. 24 de Abril de 2017.

SILVA, Marcia Terra da. **Qualidade de serviços nas organizações do terceiro setor**. 2011. Dissertação (mestrado). Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001\\_TR26\\_0152.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001_TR26_0152.pdf)> acesso em: 10 de maio de 2017.

TEIXEIRA, Rubens. **Igreja e Direito civil**. Resumo baseado no livro: O direito aplicado às igrejas, autor Antônio Ferreira Filho. Curso de teologia, Faculdade evangélica de ciências e Tecnologias – FAECAD, 2010. 10 de setembro de 2016.

YUMI, Jéssica; YONG, Natasha. **Contabilidade do terceiro setor: enfoque na contabilidade das igrejas de Cotia e Itapevi**. Artigo Científico, curso Ciências Contábeis, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis de São Roque, 2012. 10 de setembro de 2016.