

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

## **MARKETING NA CONTABILIDADE ATUAL**

Thacius Divino Almeida Silva

Aparecida de Goiânia, maio de 2016

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**MARKETING NA CONTABILIDADE ATUAL**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Ciências Contábeis, sob orientação do Prof<sup>a</sup>. Esp. Adriane Luíza Neves.

Aparecida de Goiânia, maio de 2016

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA**  
**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**  
**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Thacius Divino Almeida Silva

**MARKETING NA CONTABILIDADE ATUAL**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Ciências Contábeis, sob orientação do Prof<sup>a</sup>. Esp. Adriane Luíza Neves

Avaliado em \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Nota Final: (      ) \_\_\_\_\_

---

Professor- Orientador Esp. Adriane Luíza Neves

---

Professor Examinador

Aparecida de Goiânia, maio de 2016

## **RESUMO**

O trabalho apresentado teve com o Tema o Marketing na Contabilidade Atual, teve como objetivo verificar a qualidade e satisfação dos serviços prestados pelo escritório de contabilidade junto aos seus clientes. Foram feitas pesquisas com base em vários conceitos do Marketing de Serviços, Marketing de Relacionamento entre outros, para avaliar as condições estruturais e de prestação de serviços contábeis, e outra pesquisa junto os clientes do escritório para avaliação do nível de satisfação dos serviços prestados pelo escritório. Após as pesquisas foram identificadas os problemas e falhas na execução dos serviços de contabilidade e na comunicação entres os clientes e o escritório, logo em seguida foram apresentados propostas de melhorias baseadas nas diretrizes do Marketing, juntamente com a capacitação do contador, reestruturação estratégica e física do escritório, treinamento dos colaboradores do escritório e dos clientes. O uso do Marketing na Contabilidade Atual contribui bastante para solução dos problemas e falhas encontrados na prestação de serviços contábeis junto aos seus clientes.

**Palavras-chaves:** Serviços, Treinamento, Colaboradores.

## **ABSTRACT**

The presented work was with the theme Marketing in the Current Accounting, aimed to verify the quality and satisfaction of the services provided by the accounting office with its customers. Research was done based on various concepts of Services Marketing, Relationship Marketing and others to evaluate the structural and provide accounting services conditions, and other research the firm's clients together to assess the level of satisfaction of services provided by the office. After research problems were identified and failures in the implementation of accounting services and communication within the clients and the office soon after improvement proposals were presented based on the guidelines of Marketing, along with training counter, strategic restructuring and physical office, training office staff and customers. Use of Marketing in the Current Accounting contributes enough to solve the problems and shortcomings encountered in the provision of financial services to its customers.

**Keywords:** Services, Training, Employees.

## INTRODUÇÃO

Nos tempos de hoje com as inúmeras inovações tecnológicas, aumento das obrigações acessórias, necessidade de minimização freqüente dos custos das empresas, maior agilidade nas tomadas de decisões, mercado cada vez mais competitivo, crises governamentais fazendo alterações nas legislações e valores de impostos, os Escritórios de Contabilidade e as Organizações Contábeis tendem a passar por um processo de transformação na prestação de serviços contábeis. Maior capacitação do profissional contador e aprimoramento dos Escritórios ou Organizações Contábeis, melhoria e maiores investimentos nas estruturas e instalações físicas, a necessidade de uso de vários softwares de contabilidade, uso de sites como ferramentas ou plataforma para seus clientes, treinamento, capacitação e organização das equipes que são executoras dos serviços de contabilidade, todas essas mudanças apontadas tendo como princípio o Marketing na Contabilidade.

Usando método de pesquisa básica descritiva feitas primeiramente nos Escritórios de Contabilidade ou Organizações Contábeis para identificação das necessidades de melhoria nas partes organizacionais, estruturais, operacionais e atendimento perante os clientes dos escritórios ou Organizações Contábeis.

Próxima etapa é uma nova pesquisa junto aos clientes do Escritório ou Organização Contábil para verificar se todas as necessidades estão sendo cumpridas pela contabilidade externa, quais procedimentos contábeis podem ser utilizados para maior agilidade nas tomadas de decisões da empresa.

Após a conclusão das pesquisas foi realizado um trabalho com base no Marketing na Contabilidade junto a cada cliente do escritório e com equipe de colaboradores do escritório, que de acordo com a necessidade cada de cliente, ou seja um procedimento personalizado, levando em consideração porte da empresa, quantidade de filiais, capital social integralizado e a integralizar, quantidade de funcionários, quantidade de fornecedores, quantidade de clientes, faturamento bruto,

faturamento líquido, custo operacional, custo fixo, objetivo de cada cliente, apresentamos uma nova forma de execução dos serviços de contabilidade, formatada de acordo com a necessidade de cada cliente do escritório.

Dentre esses serviços relacionamos alguns essenciais na empresas de menor porte como projeto para acompanhamento e minimização dos custos, treinamento do departamento administrativo na execução do recolhimento e arquivamento dos documentos essenciais e necessários para apuração dos custos da empresa, evidenciação da necessidade da fixação de datas para envio destes documentos para contabilização, elaboração de relatórios voltados para os departamentos administrativos para que os colaboradores definam metas de trabalhos, elaborar treinamento junto a diretoria para entendimento das demonstrações do resultado, análise do balanço patrimonial e evidenciar a necessidade de tomar decisões através do resultado apresentado, análise da necessidade de alteração dos softwares de gestão da empresa, analisar a necessidade da contabilização ou parte dela ser feita internamente na empresa para agilidade das informações, tomada de decisões sejam elas diárias, semanais, quinzenais ou mensais. O fundamental é buscar o entendimento junto a direção e implementar as diversas formas e possibilidades de orientação controle e registros relativos a administração econômica, utilizando auxílio contábil na gestão da empresa, proporcionar ao cliente uma visibilidade da empresa de forma que possa tomar decisões mais rapidamente, ter maior confiança nas informações demonstradas, ter melhores resultados tornando uma empresa mais competitiva e o mais importante gerando lucratividade para os sócios.

## **REVISÃO DA LEITURA**

### **Marketing**

O marketing nos dias atuais se tornou uma ferramenta fundamental para as empresas, seja ela prestadora de serviços ou atuante em venda de produtos, de acordo com Kolter (2000) que cita:

Normalmente, o marketing é visto como a tarefa de criar, promover e fornecer bens e serviços a clientes, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. Na verdade, os profissionais de marketing envolvem-se no marketing de bens, serviços, experiências, eventos, pessoas, lugares, propriedades, organizações, informações e idéias.

Dessa forma entendemos que o marketing é uma ferramenta de aprimoramento, deve ser explorada de forma que traga melhorias para os empreendedores.

### **Conceito de Contabilidade**

Contabilidade é estudo do Patrimônio, entidades econômico-administrativas, variações patrimoniais, visando oferecer informações úteis para tomada de decisões. Existem vários conceitos que conceituam a contabilidade segundo Moura (2013) “Contabilidade é a ciência que estuda as funções de orientação, de controle e de registro relativas a administração econômica” – Conceito oficial formulado no Primeiro Congresso Brasileiro de Contabilistas.

### **Profissional Contabilista**

Atualmente o contador tem que se manter bastante atualizado quanto as legislações vigentes, pronunciamentos, normas para o bom cumprimento de sua profissão e atividades, mas tem que ir mais afundo dentro das empresas, Branco (2003) diz que:

O contabilista deve possuir um perfil e uma formação humanística, uma visão global que o habilita a compreender o meio social, político, econômico e cultural onde esta inserida, tomando decisões em um mundo diversificado e interdependente. Deve ter uma formação técnica e científica para desenvolver atividades específicas da prática profissional, com capacidade de externar valores de responsabilidade social, justiça e ética. Deve ter competência para compreender ações, analisando, criticamente as organizações, antecipando e promovendo suas transformações, compreensão da necessidade continuo aperfeiçoamento profissional, desenvolvimento da auto-confiança e capacidade de transformar.

Este profissional é o elo fundamental para atuar juntamente com os sócios das empresas nas tomadas de decisões.



## **METODOLOGIA**

O trabalho foi realizado junto a um Escritório de Contabilidade e foi utilizado o Método Corporativo de Acordo com Antonio; Melo (2005) “estabelece procedimentos de comparação entre elementos, para evidenciar-lhes as semelhanças e/ou diferenças”, pesquisa será em escritório de Contabilidade junto a carteira de Clientes do escritório. Objetivo de identificar necessidades de melhorias na prestação de serviços contábeis através do Marketing. Coleta das necessidades e análise dos dados foram feitas por meio de pesquisa.

Pesquisa básica descritiva através de entrevistas feitas primeiramente nos escritório de contabilidade e em seguida com os donos das empresas em que os escritório de contabilidade prestam seus serviços, para identificar qual objetivo destes empresários, quanto desejam faturar anualmente, quantos clientes querem obter, o quanto desejam crescer e em quanto tempo, e foi identificado quais as ferramentas contábeis seriam necessárias para o alcance dos objetivos apontados pelos empresários entrevistados, base desse trabalho será através do Marketing de Relacionamento, Gerenciamento da Qualidade dos Serviços e o Aplicativo e Instrumentos de Marketing de Serviços.

## **RESULTADOS E DISCUÇÕES DOS RESULTADOS**

### **Identificação dos problemas junto ao escritório de contabilidade**

Para melhor identificação da proposta de melhoria ao escritório de contabilidade ou organização contábil, escolhemos um escritório de contabilidade onde foi feita uma pesquisa primeiramente, onde utilizamos o método dos 4 Ps, Las Casas (2012) diz:

O marketing de serviços necessita de considerações especiais para sua comercialização. Não basta o que um prestador de serviços tenha que decidir a respeito das características dos serviços que ira comercializar, tais como qualidade, marcas, embalagens etc. Um administrador do setor deverá, também, considerar e decidir como esta atividade será

desempenhada, onde e por quem será oferecida ao mercado. Para isso, deverá decidir também sobre os quatro Ps dos serviços: perfil, processos, procedimentos e pessoas.

Perfil - refere se a estrutura física do local onde será prestado serviço, ou seja, em que condições físicas esta o escritório, suas instalações, recepção física, computadores adequados, layout dos moveis em conformidade com a quantidade de colaboradores, se o escritório passa uma boa impressão quanto a segurança e a confiabilidade de seus serviços de contabilidade.

Processos – O escritório e seus colaboradores devem estar bem atentos aos procedimentos internos, iniciando do atendimento telefônico de clientes ou de futuros clientes, recepção de clientes no escritório, condução dos processos internos de forma que os clientes sintam que seus documentos estão sendo encaminhados para os departamentos no tempo hábil, com segurança, principalmente quanto a extravio, arquivamento e backup. E importante que o escritório consiga concatenar colaboradores e execução de serviços e passar para o cliente que, desde a coleta dos documentos pelo Office boy ao termino das apurações e declarações mensais (Apuração de Impostos, Demonstração de Resultado, Balancetes e Balanços) este processo será feito com responsabilidade, agilidade, ética e confiabilidade.

Procedimentos – É desenvolvido para facilitar o contato entre o cliente e os colaboradores do escritório, colaboradores bem treinados, que saibam passar para os clientes de forma clara, quais decisões devem ser tomadas, o colaborador deve ser treinado para conhecer de forma ampla com qual cliente do escritório ele esta tratando, ampla no sentido de conhecer o porte da empresa, quantidade de funcionários, atividade, perfil dos proprietários, mesmo que seja de departamentos especifico o colaborador deve estar treinado para ter todas essas informações, isso fará com que ele tenha capacidade de auxiliar o cliente com mais clareza e ser mais eficaz em seu trabalho.

Pessoas – Investimento em pessoas ou melhor em mão de obra, empresas que prestam serviços necessitam comercializar atos, ações, desempenho, o

escritório de contabilidade precisa investir na gestão de seus colaboradores, gerentes de departamento juntamente com seus auxiliares precisam ser treinados o tempo todo. O pessoal de uma organização é muito importante na prestação de serviços, a imagem, aparência e o treinamento comunicam uma preocupação da administração em atender bem seus clientes.

Após a apreciação das respostas do questionário feito junto ao escritório Contabilidade foi detectado a seguinte conclusão:

O escritório tem o faturamento mensal no valor de R\$ 28.600,00, contem 53 clientes, sendo que 08 deles estão inadimplentes, que totalizando 11% de inadimplência, possui quatro funcionários, um total de cinco com a inclusão do Contador.

Aparência física do escritório deixa muito a desejar, moveis bem sucateados, sem layout e divisões de departamento, atendimento do telefone de chamadas externas é feito por todos os colaboradores do escritório, recepção sem pessoa especifica para o atendimento, o cliente quando se adentra ao escritório já se depara com todos os processos de todos os clientes do escritório, arquivo feito em armários sem sequência ou etiqueta com identificação de processos e todos colaboradores tem acesso sem nenhum controle ou monitoramento, backup é feito mensalmente, sem rotina especifica, o HD externo fica junto ao servido o tempo todo, servidor exposto fisicamente e virtualmente (todos acessam os dados sem monitoramento ou senha de acesso). Sistema operacional de contabilidade atende bem a demanda de clientes, não trabalha integradamente com os departamentos fazendo importação entre eles, cada colaborador trabalha com numero de empresa e faz todos os processos contábeis dessas empresas.

Não existe processo de atendimento aos clientes o contador é encarregado de tratar todos os assuntos com os clientes, não foi detectado uma ordenação de trabalho, a maioria dos clientes recebem como prestação de serviços apenas apuração de impostos (Guias de ICMS, DARF de PIS, COFINS, CSSL e IRPJ e

Simples Nacional, guia de FGTS e GPS) para pagamentos, folha de pagamento contendo resumo da folha e holerites. Contato entre os colaboradores e os clientes é de forma aleatória e desorganizada notando que em alguns casos os colaboradores não estão a par de determinadas solicitações pedidas ao contador. Contador trata a demanda de trabalho com aparência preocupada, desmotivadora e assoberbada.

Foi detectado que uma grande parte dos clientes não tem seus balanços anuais encadernados, registrados e entregues ao final dos exercícios como manda a legislação. Um total de 12 clientes não estão com os seus livros de Entrada, Saída e Inventário de Mercadorias devidamente registrados na Secretaria da Fazenda. Não existe acompanhamento de porte, resultados, custos ou análises junto aos clientes do escritório.

Os colaboradores do escritório nunca passaram por treinamentos de gestão de pessoas, aprimoramento na prestação de serviços junto aos clientes. Todos são estudantes de Contabilidade e fazem treinamento apenas de suas atividades técnicas. Não há iniciativa por parte do contador e gestor do escritório de interagir e treinar seus colaboradores com intuito de melhorar a gestão e a prestação de serviços de seus clientes.

### **Proposta de melhorias junto ao escritório de contabilidade**

Proposta de melhoria terá como método uso dos 4 Ps já referido acima, mas com ênfase maior neste momento no item Perfil, que de acordo com Las Casas (2012) diz “o perfil é um componente de comunicação de muita importância. Devido à intangibilidade dos serviços, cliente, ao entrar em um escritório de um prestador de serviços, busca evidências para apoiar sua decisão”.

Com base nas afirmações de Las Casas e com resultado da pesquisa feita através do questionário junto ao escritório de contabilidade, se chegou a conclusão de que é necessário fazer algumas melhorias para uma maior performance na prestação dos serviços de contabilidade, são elas:

- Reconstituição da estrutura Física do escritório no sentido arquitetônico da recepção de clientes, com mesa de recepção de clientes, sofá de espera, mesa de café, chá e água, divisão da recepção dos colaboradores internos prestadores de serviços. Organização do layout dos colaboradores, de forma que seja possível a recepção de clientes, separação de departamentos por área de atuação. Reconstituição da estrutura dos cabos de telefone e internet, não os deixando expostos, reconstituição da intranet com senhas individuais para acessos.
- Necessidade da constituição de uma sala para reunião que será usada para reuniões com os clientes onde serão feitas apresentações das análises de resultados mensais, demonstrações dos resultados e tudo que seja necessário apresentar aos clientes do escritório, e também, será usada para treinar colaboradores dos clientes e colaboradores do escritório.
- Aquisição de armários específicos para guarda do computador Servidor onde será destinada o acesso de uma pessoa responsável específica, essa pessoa também será incumbida de fazer backup diário dos dados e guardá-los com segurança em HD externo.
- Aquisição de uniformes para os colaboradores, com características formais, preferencialmente roupas sociais com paletós e gravatas para homens, treinamentos para colaboradores em gestão e gerenciamento de pessoas.

Todas essas alterações citadas em função da intangibilidade são necessárias para a melhoria do ambiente, dando ao escritório um perfil de profissionalismo, seriedade, confiabilidade e de excelência na prestação de serviços contábeis.

Próxima etapa da proposta de melhoria é Planejamento Estratégico, segundo Kotler (2000) cita que:

O planejamento estratégico orientado para o mercado é o processo gerencial de desenvolver e manter um ajuste viável entre os objetivos, habilidades e recursos de uma organização e as oportunidades de um mercado em contínua mudança.

Dessa forma o escritório tem que planejar sua Missão, Visão e Valores para que seus funcionários tenham um caminho a seguir, um direcionador, e também como tratar seus parceiros, clientes.

Para desenvolver o planejamento estratégico teremos que iniciar com a qualidade em serviços de acordo com Las Casas (2012) “os serviços oferecidos por uma empresa devem ser cuidadosamente planejados e, acima de tudo, oferecidos com qualidade”.

E com esse princípio que sugerimos ao Contador, que faça procedimentos dos serviços contábeis. Crie procedimentos de recolhimentos de documentos, como notas fiscais, contratos, comprovantes de pagamentos, extratos bancários, cópias de cheques, treinar seu colaborador responsável por essa área, mas com a intenção de melhorar a performance de seus serviços, oferecer um treinamento para seus clientes, dentro do escritório contabilidade, para que o colaborador responsável por despachar os documentos entenda e se conscientize da necessidade de entregar estes documentos de forma organizada e em tempo hábil.

Um planejamento estratégico bem implantado depende bastante também da visão de seu administrador, Las Casas (2012) diz:

Para desenvolver serviços com qualidade é necessário que os administradores tenham uma seqüência de procedimentos, como pesquisar, estabelecer uma cultura, desenvolver treinamento, criar, clima organizacional com o marketing interno, comunicar o plano e estabelecer mecanismo de controle.

Sendo assim o Contador que neste caso é o administrador do escritório e o responsável por aprimorar os processos internos capacitando seus colaboradores na área técnica contábil como também na gestão de pessoa, o escritório indiretamente atua com o resultado do trabalho de seus clientes, agindo de forma coerente, uniforme e treinada junto aos seus clientes, seu processo interno terá um resultado mais eficaz.

Com relação aos serviços de contabilidade em atraso identificados na pesquisa através do questionário, que:

- Livros de Entrada, Saída e Inventário de Mercadoria sem estar registrados na Secretaria da Fazenda.
- Livros Diário, Razão e Balanço Patrimonial sem registros no órgão competente.

Terão que ser contratados dois colaboradores no período inicial de três meses para que possam atualizar estes serviços pendentes com intenção de atender a necessidade dos clientes, e não deixar de realizar as obrigações contábeis como manda a legislação.

### **Departmentalização**

Criado na era da Teoria Clássica por Henry Fayol, como uma forma de aumentar eficiência, segmentando os setores e dividindo as tarefas para uma melhor execução por funções. Citaremos a seguir alguns departamentos de um escritório de Contabilidade, observando que a comunicação entre esses departamentos é imprescindível para uma gestão na área contábil se tornar eficiente.

#### **Departamento contábil**

Responsável pela Escrituração Contabil, Fechamento de Balanços, Apuração de Resultados, Escrituração Contabil Digital.

#### **Departamento fiscal**

Responsável pela Escrituração Fiscal, Apuração de Impostos, Procedimentos Fiscais, Legislação Federal, Municipal e Estadual, Obrigações Acessórias, Sped Fiscal e EFD Contribuições.

#### **Departamento de pessoal**

Registro de Funcionários, Folha de Pagamento, Procedimentos Rescisórios, E-Social, Legislação Trabalhista.

#### **Departamento de Legislação**

Constituição de Empresas, Alterações Contratuais, Encerramento de Empresas.

Com a reestruturação de departamentos, o escritório conseguiu ser mais ágil, dar mais qualidade e transparência nas informações Contábeis. A evidenciação desses departamentos junto aos clientes trará ao contador mais visibilidade dos serviços executados no escritório uma vez que cada processo contábil é feito no departamento competente e pelo colaborador treinado e atualizado para o serviço contábil exigido, o contador com a posse do resultado desses serviços poderá analisa lo, tomar decisões, orientar colaboradores, clientes, fazer e executar planejamentos em áreas comerciais, financeiras, administrativas de seus clientes, enfim trazer propostas de melhorias em vários âmbitos empresariais.

### **Identificação dos problemas juto aos clientes do escritório de contabilidade**

O segundo questionário, feito juntamente com dois clientes do escritório de contabilidade, os clientes atuam na área de venda de produtos varejista e venda de serviços e produtos. O questionário da pesquisa teve como base a execução das obrigações contábeis, tributarias e trabalhistas, levando em consideração e respeitando as atividades de cada cliente, foram elaboradas também perguntas direcionadas a colaboradores que executam tarefas relacionadas a contabilidade e também com gerentes e proprietários. A intenção do questionário é identificar qual nível de satisfação ou insatisfação perante a contabilidade, também os pontos positivos e negativos e o mais importante, quais as propostas de melhorias podem ser apresentadas a esses clientes.

Para a elaboração do questionário usamos a fundamentação do Marketing de Relacionamento, Gerenciamento da Qualidade dos Serviços e os Aplicativos e Instrumentos do Marketing em Serviços usados para atração e retenção dos clientes.

### **Marketing de relacionamento**

Tem a característica de ser a chave para novas oportunidades , segundo Kotler (2000) “temos que agir no sentido de transformar esses clientes regulares em



clientes preferenciais – clientes que a empresa trata excepcionalmente bem e com conhecimento”. Quando dizemos conhecimento é conhecer diretamente qual ferramenta deve ser melhor usada ou pra quem deve ser enviada, em que tempo deve ser enviado e também avaliar se o profissional esta preparado para receber tais informações contábeis. O Marketing de Relacionamento visa transformar os potenciais clientes dos escritórios de contabilidade em parceiros, defensores, Kotler (2000) cita que:

O desafio seguinte é transformar esses clientes preferenciais em associados, por meio da instituição de um programa de associação que ofereça toda uma serie de benefícios aos clientes que a ele se associam. Com isso espera se que os associados se transformem em defensores, clientes que entusiasticamente recomendam a empresa e seus produtos e serviços aos outros. O maior desafio e transformar defensores em parceiros, quando o cliente e a empresa trabalham ativamente em conjunto.

O intuito é sempre manter e aumentar o numero de clientes, desenvolvendo um bom relacionamento e com isso ter aumento de receita do escritório de contabilidade, para isso usamos ferramentas do marketing de relacionamento, que são o Marketing Responsável, Marketing Pró - Ativo e o Marketing de Parcerias.

### **Gerenciamento da qualidade dos serviços**

Um das formas dos escritórios ou organizações contábeis de verificar se a qualidade dos serviços esta sendo satisfatória para seus clientes, ou seja, dentro dos prazos esperados e com informações satisfatórias e precisas, como determina os princípios da Competência, Oportunidade e Continuidade, serão de fazer checklist conferindo os valores dos relatórios e documentos de pagamentos (Impostos, guias, Resumo da Folha de pagamento), datas e horários de entregas de documentos, data de recebimentos de documentos ou arquivos. O cliente tem que ter suas expectativas superadas pelo prestador de serviços para que haja propaganda pelo boca-a-boca.

Segundo Kotler (2000):

Existem cinco fatores determinantes da qualidade dos serviços. Eles aparecem abaixo, organizados por ordem de importância:

1. Confiabilidade: a habilidade de desempenhar o serviço exatamente como prometido.

2. Capacidade de resposta: a disposição de ajudar os clientes e de oferecer o serviço dentro do prazo estipulado.
3. Segurança: o conhecimento e a cortesia dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança e segurança.
4. Empatia: a atenção individualizada dispensada aos clientes
5. Itens tangíveis: a aparência das instalações física, dos equipamentos, dos funcionários e do material de comunicação.

Concepção estratégica, comprometimento da alta gerencia com a qualidade, padrões rigorosos, sistemas de monitoramento do desempenho dos serviços, atendimento às reclamações dos clientes e ênfase na satisfação tanto dos funcionários quando dos clientes são fatores que fazem com as empresas tenha um padrão de excelência nos serviços.

### **Aplicativos e instrumentos do marketing em serviços**

São ferramentas do marketing que nos norteará dentro do processo contábil identificando e definindo quais serão os melhores serviços e ferramentas contábeis para o cliente.

Conhecer sua atividade, qual faturamento almejado, quantidades de clientes ele quer ter em sua carteira, qual lucro terá com clientes novos, descobrindo e elaborando essas informações junto ao cliente do escritório ou organização podemos elaborar qual a tributação adequada para este cliente, qual a necessidade do recolhimento de informações dentro do mês para que esse cliente tenha as informações contábeis necessárias, com qual freqüência será apresentado os balancetes contábeis, para um bom gerenciamento, podemos planejar se haverá necessidade de um sistema integrado permitindo a contabilização, dentro do cliente, para maior centralização da informações.

Um Escritório de Contabilidade pode utilizar de estratégias visando satisfazer os clientes usando técnicas do marketing como: Canalizando a demanda conhecendo preferências, expectativas, necessidades e os interesses do cliente, conquistando a confiança do cliente, mostrando segurança nos serviços contábeis demonstrados, passando credibilidade e fornecendo referencias sobre o escritório ou organização contábil.

Após a apreciação de questionário feito junto aos clientes do escritório de contabilidade nos deparamos com as seguintes situações:

Os clientes entrevistados são clientes de médio porte e que contem um bom faturamento mensal, almejam e procuram ajuda para o aumento do faturamento, ambos exercem atividade de compra e venda de produtos, um deles exerce também atividade de prestação de serviços, clientes contem um quadro de funcionários que pequeno entre 18 e 35 funcionários porem já exigem uma boa desenvoltura do departamento de pessoal das empresas, as empresas estão sob a tributação do Lucro Presumido, contem departamentos distintos dentro da esfera administrativa da empresa, usam programas internos de emissão de notas fiscais de entrada e saída, possuem sistemas de controle financeiros porem não fazem conciliações bancarias e não usam nenhum tipo de integração de sistema com a contabilidade, ou seja o processo e feito sob a migração de dados de um sistema interno da empresa para o sistema da contabilidade, isso causa distanciamento das informações e demora nos processos, foi notada a possibilidade nos sistemas de fazer facilmente a integração entre o sistema de gestão das empresas e o sistema integrado da contabilidade.

Os colaboradores dos clientes relataram falhas da contabilidade nos processos de acompanhamento, auxilio e respostas quanto área de entradas, saídas e estoque de mercadorias, a pesquisa identificou que a dinâmica da empresa exige mais atenção junto a esses departamentos, foi notado também que o departamento de pessoal dos clientes recebem somente a documentação básica para pagamento da folha, e as duvidas freqüentes do dia a dia são respondidas pela contabilidade sem a agilidade e precisão necessária, os impostos são entregues corretamente, as declarações Sped Fiscal, Efd Contribuições estão sendo enviadas corretamente, com exceção do ICMS que é entregue em cima da data de pagamento sem condições do departamento financeiro fazer uma previsão mais planejada.

Quanto as Demonstrações Contábeis, o Resultado do Exercício, Balancete de Verificação são entregues pela contabilidade, mas não ha por parte do contador nenhum esclarecimento ou apresentação perante os proprietários, gerentes ou responsável por algum departamento da empresa, caracterizando que a metodologia

de controle da empresa é falha. As tomadas de decisões sobre aquisição de novos produtos para revenda, controle de estoque, apuração do custo das mercadorias e serviços, visibilidade do custo fixo e custo variável da empresa, são feitas pelos proprietários através de informações do mercado, da concorrência, por planilhas de Excel, e não estão sendo levada em considerações as informações internas e diárias, mutações do patrimônio, capacidade do ativo e passivo da empresa, resultado do exercício, ou seja a capacidade de gestão das empresas podem ser mais eficaz. A necessidade que foi notada é mais interação do contador e toda equipe do escritório em relação aos resultados da empresa de uma forma geral.

Por parte dos Proprietários e colaboradores da empresa apontaram falhas e insatisfação quanto a prestação dos serviços contábeis, gostariam de uma proximidade maior por parte do contador junto a administração da empresa e mais agilidade nos atendimentos e duvidas do dia a dia, novos processos relacionados ao departamento de pessoal e na área fiscal.

### **Proposta de melhorias junto aos clientes do escritório de contabilidade**

Após análise da conclusão da pesquisa feito junto aos clientes do escritório de contabilidade foram sugeridas ao escritório um projeto de melhorias divididos em três partes, são elas:

Aprimoramento dos Colaboradores do Escritório de Contabilidade – Os colaboradores do escritório devem adquirir conhecimento de gestão de pessoas, fazer treinamentos, criar processos de atendimento para melhorar o tempo de resposta dos questionamentos ou duvidas dos clientes do escritório, sendo respeitado as atribuições de cada departamento, mas sem deixar os clientes sem resposta levando o problema se no caso for de outro departamento fazendo uma interatividade entre o grupo de colaboradores com objetivo final de atender o cliente com a maior agilidade possível. O Treinamento técnico, qualificação de gestão dos colaboradores do escritório é imprescindível, pois a partir dessa qualificação as demandas do escritório se tornam independentes perante seus departamentos, solucionados e despachados por seu colaborador responsável por departamento,

isso trás uma maior liberdade para o contador do escritório que sai da execução dos serviços contábeis e passa a ter varias possibilidades importantes para seus clientes, exemplos: Maior visualização e monitoramento dos processos do escritório, assessoria no planejamento de novos projetos de seus clientes, fazer analises de custos de novos produtos, analises de custos de forma mais ampla, fazer analise tributarias, verificar e atuar junto a processos relacionados a licenças e alvarás, ou seja o contador terá como fazer um melhor acompanhamento de seus clientes, trazendo para os clientes uma contabilidade mais atualizada e eficaz. Ficou decido que o contador do escritório fará uma pesquisa de três em três meses junto aos clientes para acompanhar esse aprimoramento, e quando houver novas necessidades dos clientes a contabilidade estará mais próxima e atenta a solucionar os questionamentos futuros.

Treinamento e acompanhamento dos colaboradores de seus Clientes – A pesquisa apontou dificuldades nos processos internos nos departamentos que se interagem com a contabilidade, sendo assim a solução encontrada foi realizar treinamentos com os colaboradores dos clientes, tanto em seu ambiente de trabalho quanto dentro do escritório de contabilidade com a intenção de evidenciar qual a necessidade da contabilidade perante aos processos, documentos, rotinas, organização, seqüenciamento de informações. A sincronia de trabalho entre o departamento financeiro, faturamento, estoque e de pessoal dos clientes com os respectivos departamentos do escritório de contabilidade é de muita importância para o resultado das obrigações contábeis e para melhor confiabilidade e visualização dos resultados dos clientes. Junto ao treinamento com os clientes do escritório foi mapeado as principais rotinas e necessidades perante a contabilidade e foi criado especificamente para cada cliente levando em consideração atividade, tributação, porte da empresa e departamento, um manual de instruções com as principais rotinas usadas e as variáveis que poderão ser utilizadas em um momento futuro com a intenção de simplificar e agilizar a comunicação entre o escritório e o cliente. Outro treinamento realizado foi entre o contador e os sócios das empresas onde foram apresentadas o significado de varias contas contábeis existentes no balancete de verificação e na Demonstração de resultado para que os sócios passem a ter um maior entendimento dos resultados e que a empresa passe a ser

administrada com os resultados demonstrados, assim assumindo uma característica mais técnica e com objetivo de melhorar a performance e a lucratividade da empresa.

Inovação Tecnológica – Foi analisando na pesquisa que os clientes usam sistemas integrados contendo informações de entrada, saída e estoque de mercadoria juntamente com as informações financeiras e de pessoal, será feito um processo de análise em cada cliente do escritório para verificar a possibilidade de implantação de sistemas com a integração contábil, com a inovação dos programas gestão empresarial, com a competitividade dos mercados de tecnologias os sistemas com integração já se encontram no mercado com o custo de aquisição bem acessível para empresas de menor porte. Por demandar novos investimentos por parte dos clientes do escritório essa opção será feita gradativamente mediante o planejamento de cada cliente. Através da integração contábil aos demais departamentos da empresa o escritório pode disponibilizar um colaborador para trabalhar internamente na própria administração do cliente do escritório, nessa etapa aponta se lados positivos para o cliente e para o escritório, para o cliente agilidade nos processos de lançamentos uma vez que a maioria das informações já serão importados dos departamentos respectivos, maior agilidade quanto a dúvidas de procedimentos em função do profissional do escritório que se encontrar permanente dentro do cliente, maior confiabilidade das informações por não haver retirada ou extravio de documentos do cliente, acesso a consultoria direta e diária uma vez que os colaboradores do escritório estavam sempre junto de cliente, o escritório de contabilidade fica com lado positivo de ter a redução de vários custos operacionais com por exemplo aquisição e manutenção de equipamentos de informática, redução do consumo de energia, redução de matrículas referente uso do sistema de contabilidade ou também a disponibilização de novas vagas de trabalho por ter uma disponibilização do espaço físico daquele profissional que hora fará trabalhos externos. E o mais importante que é o aumento da qualidade de seus serviços perante o cliente, uma vez que ele estará sendo tratado com prioridade, agilidade, aumento da confiabilidade e transparência dos resultados da empresa.

## CONCLUSÃO

Apos o trabalho e pesquisa realizado, ficou entendido que o escritório de contabilidade juntamente com o profissional contador nos dias de hoje precisa estar constantemente atualizados, e uma grande ferramenta para essa evolução é a utilização do conceito de marketing, através do marketing usamos vários conceitos para a evolução da prestação dos serviços de contabilidade, foram feitas adequações nas estruturas físicas do escritório, reorganização do layout interno do escritório, treinamento e capacitação dos colaboradores do escritório e também dos colaboradores dos clientes, melhora na comunicação entre o escritório e os clientes, maior transparência e entendimento das demonstrações, entendimento dos resultados, visibilidade da lucratividade ou prejuízos perante os proprietários das empresas são algumas das propostas de melhoria encontrada através do marketing na contabilidade atual, foi levado em consideração também a evolução tecnológica dos sistemas de gestão e integração contábil e as novas possibilidades da prestação de serviços no próprio cliente.

O Marketing na contabilidade atual é uma ferramenta necessária e que precisa ser utilizada freqüentemente pelos escritórios de contabilidade uma vez que continuidade da qualidade dos serviços de contabilidade é extremamente necessária no processo de evolução e crescimento dos escritórios, a melhora na prestação de serviços através do marketing trás agilidade nos processos perante os colaboradores, satisfação do cliente, aumento da produtividade em ambas proporções, eficácia das empresas, indicações de novos clientes para o escritório, clientes trabalhando em pro do escritório, e a possibilidade de se trabalhar com honorários melhores tornando o negócio contábil mais lucrativo para o contador.

## REFERÊNCIAS

BRANCO, José Corsino Raposo Castelo. **O profissional contábil na era do conhecimento**. Disponível em: <<http://www.aespi.br/revista/contabil.htm>>. Acesso em: 18.mar.2004.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: a edição do novo milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

OLIVEIRA NETTO, Alvim Antonio de. **Metodologia da pesquisa científica**: guia pratico para apresentação de trabalhos acadêmicos. Florianópolis: Visual Books, 2008.

RIBEIRO, Osni Moura. **Contabilidade geral fácil**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

SARQUIS, Aléssio Bessa. **Estratégias de marketing para serviços**: como as organizações de serviços devem estabelecer e implementar estratégias de marketing. São Paulo: Atlas, 2009.

VICTORINO, Carlos Roberto. **Gestão, qualidade & marketing em empresas de serviços**. Blumenau: Nova Letra, 2006.



## ANEXOS

### Questionário de desempenho do escritório de Contabilidade

Este questionário tem como objetivo pesquisa e avaliação do Escritório de Contabilidade ou Organização Contabil no aspecto estrutural, organizacional, potencial econômico financeiro e na qualidade da prestação dos serviços contábeis.

1- Nome da Empresa:

Resposta: Cliente & Contabilidade Assessoria.

2- Quantidade de Colaboradores?

Resposta: 04

3- Quantidade de clientes com Contratos fixos?

Resposta: 53 clientes

4- Media de Honorários?

Resposta: R\$ 440,00

5- Quantidade de Responsáveis Técnicos?

Resposta: Um Contador

6- O escritório possui site?

Resposta: Não

7- O escritório possui algum perfil em Redes sociais?

Resposta: Nao

8- Como e feita a captação de clientes do escritório?

Resposta: Apenas por indicação

9- No escritório existe uma recepção com pessoa especifica responsável para atendimento e direcionamento de serviços, prestadores de serviços e clientes?

Resposta: Não, o cliente já é recebido e já entra na área de trabalho do escritório.

10- Qual foi a impressão obtida sobre a recepção do escritório?

Resposta: Muito ruim, pois o cliente já participa involuntariamente de todas as questões que estão acontecendo dentro do escritório, seja ela boa ou ruim.

11- Foi percebido um ambiente confiável quanto as instalações, cabos e fios estão expostos, paredes devidamente pintadas, salas e mesas adequadas para trabalho e prestação de serviços de contabilidade?

Resposta: Não, estrutura deixa a desejar, instalações antigas e mau feitas, paredes não pintadas, layout não adequado.

12-Equipamentos de trabalho como computadores, impressoras, prateleiras e armários de arquivo, moldens e rotadores em locais estratégicos visando o bom acesso de todos e em boas condições de uso?

Resposta: não, equipamentos antigos, layout não adequado, percepção de ambiente não preparado.

13-O departamento responsável pelos profissionais que trabalham para o escritório ou organização é separado do departamento responsável pela prestação dos serviços contábeis?

Resposta: Não.

14-Existe departamento específico para cada área de serviço necessário para prestação dos serviços de contabilidade?

Resposta:Não, todos tratam de varias áreas, ou melhor o profissional trabalha tratando uma empresa ou um cliente em todos o aspecto contábil.

15-Existe um profissional responsável por tomar decisões, orientar e treinar os demais colaboradores de um departamento?

Resposta: Não, a pessoa responsável e o Contador mas ele não exerce esse papel.

16-O escritório ou organização faz reuniões mensais ou quinzenais com os clientes do escritório para tomada de decisões ?

Resposta: Não.

17-O escritório ou Organização tem estratégia de recolhimento de documentos dos seus clientes? De que forma e feito esse recolhimento?

Resposta: o recolhimento e feito através do moto boy, existe contante mente falha nessa transição de documentos.

18-Os documentos (notas fiscais de entrada e saída, notas em geral, contratos) dos clientes chegam ao escritório prontamente hábil para contabilização do mês ?

Resposta: Nem sempre, algumas vezes com falha e atraso, constante mente faltando documentos.

19-Quando são apresentados aos clientes do escritório ou organização os balancetes mensais, demonstração do resultado, analise de custo fixo, custo variável ?

Resposta: não são apresentados são apenas entregues aos proprietários.

20-São apresentado aos Clientes do escritório ou organização o Balanço Patrimonial no final dos exercícios de acordo com atividade de cada cliente?

Resposta: Alguns sim, mas não atempadamente como manda a legislação

21-Qual o numero de Clientes do escritório ou organização que não estão com seu Balanço Patrimonial entregue, respeitando o final do exercício e em conformidade com a atividade de cada cliente?

Resposta: 12 Clientes

22-Quantos clientes do escritório ou organização estão com os livros de entrada, saída e inventario em conformidade com a legislação?

Resposta: 08

23-Qual a impressão obtida sobre o arquivo do escritório ou organização?

Resposta: Arquivo mau organizado, sem critérios ou etiquetas adequadas sinalizando a ordem dos arquivos, sem seqüenciamento e pessoa responsável.

24-Os sistemas de contabilidade usados no escritório ou organização dão suporte necessário aos colaboradores?

Resposta: Sim, mas deixa bastante a desejar quanto a volume de dados e velocidade e também importação.

25-E Feito Backup diário, semanal, mensal dos trabalhos executados no escritório ou organização?

Resposta: Não. Backup feito aleatoriamente sem cronograma ou rotina adequada.

26-O escritório ou organização tem clientes onde ha contabilização e feita internamente na própria estrutura do cliente? Quantos são estes Clientes?

Resposta: Não. Nenhum.

### **Questionário de Desempenho de clientes do escritório de Contabilidade**

Este questionário tem como objetivo pesquisa e avaliação do Escritório de Contabilidade junto ao Cliente. Será levado em consideração a qualidade da prestação dos serviços de contabilidade respeitando atividade, porte empresarial, faturamento bruto, tributação, obrigações contábeis, trabalhistas e fiscais, potencial econômico financeiro, impressão dos colaboradores, gerentes e proprietários.

1- Nome da Empresa?

Resposta: Cliente 01

2- Quantidade de Colaboradores?

Resposta: 18

3- Faturamento Bruto mensal?

Resposta: R\$ 280.000,00

4- Qual faturamento mensal desejado pelos seus proprietários?

Resposta: R\$ 350.000,00

5- Qual a Tributação?

Resposta: Lucro Presumido

6- Qual Atividade Econômica da empresa?

Resposta: Comercio atacadista de Equipamentos de Informática, Reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos.

7- Existe departamentos separando atribuições administrativas da empresa?

Quais são?

Resposta: Sim, os departamentos administrativos são separados. São eles Departamento Pessoal, Departamento Financeiro, Departamento de Vendas, Departamento de Serviços e Diretoria.

8- A empresa usa programa de emissão de notas de entrada, saídas e cadastramento das notas de entradas?Quais as atribuições deste programa?

Resposta: Sim, Programa de atribuições simples, contem cadastramento básico de entradas e saídas de mercadorias e joga essas informações para o departamento financeiro.

9- Administração da empresa usa sistema de controle financeiro, controle de custos, conciliações bancarias? Se sim, quais as atribuições desse sistema?

Resposta: Sim. O sistema utilizado faz o controle financeiro das entrada e saídas de mercadorias, não faz controle de custos e nem a conciliação bancaria por falta de parametrização de informações.

10-O Sistema utilizado pelo cliente tem modulo contábil integrado? Existe a possibilidade da integração do modulo contábil?

Resposta: Sim exista a possibilidade de integração do sistema contábil.

11- De que forma e entregue as notas fiscais de entrada e saída, notas de despesas, notas de aquisição de produtos estruturais para contabilidade?

Resposta: As notas de entrada e saída são entregues mensalmente para apuração de impostos a notas de despesas também mensalmente, mas a notas de aquisição

de produtos de estrutura e até de veículos não estão sendo entregues a contabilidade após as aquisições.

12-A Contabilidade tem entregado as apurações de impostos dentro do tempo hábil para previsão e pagamentos desses impostos?

Resposta: O ICMS sempre em cima da data os Impostos federais sim com tempo para previsões de pagamentos.

13-Como são elaboradas as tomadas de decisões quanto ha aquisição de novos produtos para revenda?

Resposta: São Feitas pela direção de acordo com a demanda.

14-A empresa consegue fazer levantamento de seus custos com qual frequência e através de quais informações?

Resposta: Os Custos são feitos pela direção através das informações financeiras feitas em planilha de Excel e através do feeling da diretoria.

15-A contabilidade tem atendido as duvidas e necessidades dos colaboradores que lidam diretamente com a entrada, saída e estoque de mercadorias?

Resposta: Tem atendido mas não satisfatoriamente, com frequência os colaboradores ficam com duvidas em alguns procedimentos como numero correto de CFOP, natureza de operações, procedimento correto para devolução de mercadoria, envio de mercadoria para reparo fora do estado, demora nas respostas de novas operações de saída, demora nas informações de entrada e saída, impostos de produtos pretendido comercializar pela empresa.

16-E apresentado pela contabilidade as Demonstrações de Resultado e Balancetes de Verificação mensalmente?

Resposta: E enviado o Balancete para a diretoria, mas o que percebemos que essa informação e engavetada, não e apurado e nem enviado a demonstração de resultado mensal.

17-As decisões estratégicas da empresa tem como base as analises contábeis fornecidas pelo escritório de contabilidade?

Resposta: Não. As decisões são tomadas pela diretoria e tem como base as planilhas de Excel do departamento financeiro.

18-Os colaboradores dos clientes dos departamentos de pessoal, faturamento e entrada de mercadorias, fazem algum tipo de atualização de procedimentos, juntamente com a equipe de colaboradores da contabilidade? Com qual frequência?

Resposta: Não fazem atualização com a contabilidade. O procedimento tomado e feito através de telefone todas as vezes que o colaborador da empresa tem a necessidade de alguma informação, as vezes não recebe o suporte correto da contabilidade e toma a decisão sozinho.

19-A Contabilidade oferece aos novos colaboradores dos departamentos que se interagem com a contabilidade algum treinamento referente aos procedimentos contábeis?

Resposta: Não, nenhum treinamento.

20- De que forma são feitas os processos de seleção e contratação de novos colaboradores da empresa?

Resposta: Anúncios de vaga de emprego nos jornais de grande circulação

21-Como é o procedimento de colocação dos novos colaboradores em atividade dentro da empresa?

Resposta: O novo colaborador passa algumas horas com Gerente de departamento recebendo orientações e rapidamente e colocado para trabalho.

22-Qual o nível de satisfação dos proprietários da empresa perante a prestação dos serviços contábeis?

Resposta: Todos expressaram uma certa insatisfação, falhas e demora nas solicitações e falta de clareza e alguns procedimentos.

23-Qual a opinião dos proprietários da empresa em relação ha contabilidade, no sentido de contribuir na melhoria da performance da empresa?

Resposta: Os dois sócios desconhecem a possibilidade de melhoria na performance da empresa vindo da contribuição da contabilidade.

24-A Empresa tem a ciência clara do lucro ou prejuízo contábil?

Resposta: Não tem essa informação nas demonstrações mensais, somente com a entrega do balanço. Mas essa informação ate os dias de hoje não estão influenciando nas decisões da empresa que controla tudo através de planilhas de Excel.

25-Qual a satisfação dos colaboradores da empresa quanto a solicitações de informações no escritório de contabilidade?

Resposta: Também foi encontrado uma certa insatisfação e demora no retorno das informações.

26-Qual a satisfação dos colaboradores da empresa quanto a solicitações de serviços no escritório de contabilidade?

Resposta: As solicitações de serviços sempre são entregues, mas todos acharam que esse processo poderia ser mais direto e mais ágil.

27- Qual a forma que os proprietários da empresa vêem o Contador?

Resposta: o contador é visto apenas como o responsável pela apuração dos impostos, e a pessoa que cuida da burocracia das alterações administrativas, envia folha de pagamentos e os holerites.

### **Questionário de Desempenho de clientes do escritório de Contabilidade**

Este questionário tem como objetivo pesquisa e avaliação do Escritório de Contabilidade junto ao Cliente. Será levado em consideração a qualidade da prestação dos serviços de contabilidade respeitando atividade, porte empresarial, faturamento bruto, tributação, obrigações contábeis, trabalhistas e fiscais, potencial econômico financeiro, impressão dos colaboradores, gerentes e proprietários.

1- Nome da Empresa:

Resposta: Cliente 02

2- Quantidade de Colaboradores?

Resposta: 35

3- Faturamento Bruto mensal?

Resposta: R\$ 150.000,00

4- Qual faturamento mensal desejado pelos seus proprietários?

Resposta: R\$ 230.000,00

5- Qual a Tributação ?

Resposta: Lucro Presumido

6- Qual Atividade Econômica da empresa?

Resposta: Comércio Varejista de Bebidas alcoólicas e não alcoólicas. Comércio Varejista de Alimentos.

7- Existe departamentos separando atribuições administrativas da empresa?

Quais são?

Resposta: Sim, os departamentos administrativos são separados. São eles Departamento Pessoal, Departamento Financeiro, Departamento de Compras e Diretoria

8- A empresa usa programa de emissão de notas de entrada,saídas e cadastramento das notas de entradas?Quais as atribuições deste programa?

Resposta: Sim, Programa de atribuições simples, contem cadastramento básico de entradas. As saídas de mercadorias são através dos caixas que transferem as informações para o departamento financeiro.

9- Administração da empresa usa sistema de controle financeiro, controle de custos, conciliações bancarias? Se sim, quais as atribuições desse sistema?

Resposta: Sim. O sistema utilizado faz o controle financeiro das entrada e saídas de mercadorias, não faz controle de custos e nem a conciliação bancaria por falta de parametrização de informações.

10-O Sistema utilizado pelo cliente tem modulo contábil integrado? Existe a possibilidade da integração do modulo contábil?

Resposta: Não. E não funciona com integração contábil.

11- De que forma e entregue as notas fiscais de entrada e saída, notas de despesas, notas de aquisição de produtos estruturais para contabilidade?

Resposta: As notas de entrada e saída são entregues mensalmente para apuração de impostos a notas de despesas também mensalmente, mas a notas de aquisição de produtos de estrutura , não estão sendo entregues atempadamente para contabilidade após as aquisições.

12-A Contabilidade tem entregado as apurações de impostos dentro do tempo hábil para previsão e pagamentos desses impostos?

Resposta: O ICMS sempre em cima da data, os Impostos federais sim com tempo para previsões de pagamentos.

13-Como são elaboradas as tomadas de decisões quanto ha aquisição de novos produtos para revenda?

Resposta: São Feitas pela direção de acordo com a demanda.

14-A empresa consegue fazer levantamento de seus custos com qual freqüência e através de quais informações?

Resposta: Os Custos são feitos pela direção através das informações financeiras feitas em planilha de Excel e através do feeling da diretoria.

15-A contabilidade tem atendido as duvidas e necessidades dos colaboradores que lidam diretamente com a entrada, saída e estoque de mercadorias?

Resposta: Tem atendido mas não satisfatoriamente, com freqüência os colaboradores ficam com duvidas em alguns procedimentos como numero correto



de CFOP, natureza de operações, procedimento correto para devolução de mercadoria, demora nas informações de entrada e saída, impostos de produtos pretendido comercializar pela empresa.

16-É apresentado pela contabilidade as Demonstrações de Resultado e Balancetes de Verificação mensalmente?

Resposta: Sim, os Balancete são enviados, mas o que percebemos que essas informações não são levadas em consideração quanto as tomadas de decisões pelos proprietários, não e apurado e nem enviado a demonstração de resultado mensal.

17-As decisões estratégicas da empresa tem como base as análises contábeis fornecidas pelo escritório de contabilidade?

Resposta: Não. As decisões são tomadas pela diretoria e tem como base as planilhas de Excel do departamento financeiro.

18-Os colaboradores dos clientes dos departamentos de pessoal, faturamento e entrada de mercadorias, fazem algum tipo de atualização de procedimentos, juntamente com a equipe de colaboradores da contabilidade? Com qual frequência?

Resposta: Não fazem atualização com a contabilidade. O procedimento tomado e feito através de telefone todas as vezes que o colaborador da empresa tem a necessidade de alguma informação.

19-A Contabilidade oferece aos novos colaboradores dos departamentos que se interagem com a contabilidade algum treinamento referente aos procedimentos contábeis?

Resposta: Não, nenhum treinamento.

20- De que forma são feitas os processos de seleção e contratação de novos colaboradores da empresa?

Resposta: Indicação de colaboradores que já trabalham na empresa e anúncios de vaga de emprego nos jornais de grande circulação

21-Como e o procedimento de colocação dos novos colaboradores em atividade dentro da empresa?

Resposta: O novo colaborador passa algumas horas com responsável de departamento recebendo orientações e rapidamente e colocado para trabalho, vai apreendendo seu trabalho no dia adia gradativamente.

22-Qual o nível de satisfação dos proprietários da empresa perante a prestação dos serviços contábeis?

Resposta: Todos expressaram uma certa insatisfação, gostariam que a contabilidade fosse mais ágil nas respostas, apontaram falhas e demora nas solicitações e falta de clareza e alguns procedimentos.

23-Qual a opinião dos proprietários da empresa em relação ha contabilidade, no sentido de contribuir na melhoria da performance da empresa?

Resposta: Os sócios viram com olhares de espanto a pergunta, mas acharam que pode ser grande valia a idéia.

24-A Empresa tem a ciência clara do lucro ou prejuízo contábil?

Resposta: Não tem essa informação nas demonstrações mensais, somente com a entrega do balanço. O lucro e prejuízo e feito por fechamento de planilhas.

25-Qual a satisfação dos colaboradores da empresa quanto a solicitações de informações no escritório de contabilidade?

Resposta: Acharam insatisfatório, principalmente o departamento de compras e departamento de pessoal.

26-Qual a satisfação dos colaboradores da empresa quanto a solicitações de serviços no escritório de contabilidade?

Resposta: As solicitações de serviços sempre são entregues,mas sempre com muita pendência no departamento de pessoal em termos de documentação, mas todos acharam que esse processo poderia ser mais direto e mais ágil.

27-Qual a forma que os proprietários da empresa vêem o Contador?

Resposta: o contador e visto como umas das pessoas de confiança da empresa porem os proprietários disseram que precisam de mais atenção e orientação por parte do contador, pois a empresa esta em crescimento e gostariam de um acompanhamento maior do contador.