

Organização de empresas contábeis

Mário César de Magalhães Mateus*

Quando a Revista Mineira de Contabilidade me distinguiu e honrou com a solicitação de um artigo sob o título *Organização de escritórios contábeis*, a minha primeira atitude foi a de fazer uma pequena – mas indispensável e significativa – alteração no título sugerido, trocando a expressão *escritórios contábeis* por *empresas contábeis*.

Vejamos por quê.

Escritório, nós o sabemos, é o lugar onde negócios são tratados, no qual profissionais exercem suas atividades cotidianas. Palavra bem diferente, portanto, de *empresa*, que, segundo uma das definições de Karl E. Ettinger, é uma “organização técnico-econômica [constituída] para produzir mercadorias ou serviços, visando a lucros”. Estabelecida a diferença, podemos agora compreender que o nosso negócio é a *empresa contábil*, não o *escritório contábil*, porque temos de pensar como empresários atuando num mercado que reclama e exige de nós serviços de qualidade.

Prestar serviços contábeis é uma atividade que não se esgota em si mesma, isto é, não basta apenas fazer os lançamentos de débitos e créditos ou cumprir as exigências da lei, remetendo ao cliente a guia que lhe permite recolher aos cofres públicos a obrigação legal que integra o pesado e oneroso sistema tributário brasileiro. Evidentemente, as atividades diárias de uma empresa contábil são de extrema importância, todavia é preciso um trabalho de maior amplitude para dar aos usuários a informação precisa e correta.

Vejamos quem são os usuários da informação contábil. O cliente, claro, é um deles, e em torno dessa figura importante e nuclear gravita o nosso negócio. Mas há outros que utilizam o nosso serviço, como, por exemplo, um banco que, diante do balanço, pode realizar uma transação financeira bem-sucedida porquanto ali, sob os olhos do gerente, estão as informações prestadas por nós, empresários contábeis, e que lhe permitem interpretar corretamente a situação econômico-financeira de quem pretende realizar uma operação bancária. Há, ainda, o governo, um usuário que, apoiado em nossos relatórios e informações contábeis, exige o que lhe é devido em

tributos, os quais, se aplicados com probidade e justiça, serão revertidos em benefício do usuário maior – a sociedade, para a qual trabalhamos e na qual vivemos, contribuindo, com o exercício de nossa profissão para construir um mundo melhor.

Para prestar serviços de qualidade, temos de nos organizar globalmente e levar em conta que, a fim de cumprir bem o nosso papel, é imprescindível que os dois ciclos da empresa contábil, representados pelas *entradas* e *saidas*, sejam executados com perfeição, pontualidade e constante luta pelo aprimoramento.

As *entradas* são constituídas pela chegada da informação, os documentos, de extraordinária importância no desempenho contábil, os quais, exatamente por isso, devem chegar até nós, contabilistas, em tempo hábil, para que se possam cumprir os prazos e atender às exigências legais. Eis, aqui, a importância de um cronograma, como o abaixo transcrito, elaborado pela MMCont, que visa a estabelecer uma perfeita interação entre a informação fornecida pelo cliente – que deve ocorrer em tempo hábil e dentro de prazo regulamentar – e a informação que lhe é prestada com base e apoio

desorganização, seguido de desconfiança e dúvida.

O Arquivo, um dos setores do Administrativo, deve conter a documentação racional e sistematicamente organizada, facilitando o acesso imediato a todo e qualquer documento. Na empresa contábil, isso é relevante e de importância capital, porque o cliente, se atendido imediatamente, leva consigo a certeza de que os seus negócios estão em mãos de profissionais criteriosos e competentes, que sabem *exatamente onde encontrar o documento de que se tem necessidade no momento*.

Não se deve esquecer o atendimento eletrônico, o e-mail, que é um moderno meio de comunicação no qual não se tem o contato físico, mas que deve ser eficientemente trabalhado, respondendo-se prontamente a todas as consultas.

Outro setor do Administrativo, do qual se deve cuidar carinhosamente, é o Serviço de Entrega. Os relatórios contábeis devem chegar ao cliente no prazo certo, apresentados de forma impecável, para o que se faz necessário um malote que proteja a documentação, sem que seja ela amassada, parcialmente danificada ou contenha marcas de chuva, por exemplo. Quando recebe uma documentação limpa e bem cuidada, o cliente tem da empresa contábil uma visão de ordem e asseio, o que cria em seu espírito admiração e respeito.

O Setor de Atendimento, no Administrativo, tem de ser formado por profissionais competentes. A recepcionista e a telefonista devem ser, pois, treinadas e orientadas no sentido de atender bem, guiando-se pelos princípios de educação, eficiência e rapidez. Não se deve esquecer o atendimento eletrônico, o e-mail, que é um moderno meio de comunicação no qual não se tem o contato físico, mas que deve ser eficientemente trabalhado, respondendo-se prontamente a todas as consultas, sob pena de incorrerem no grave erro de obstruir e dificultar a relação com o cliente. Acrescentemos ainda que ele, quando nos procura, tem uma incerteza, todavia a informação prestada *quebra essa incerteza e implanta a segurança*, por isso é que temos de estar disponíveis todo o tempo se quisermos prestar serviços de qualidade.

Na MMCont, a Administração, visando a um perfeito relacionamento, põe à disposição do cliente, para que ele nos encontre sempre que necessário, telefones, celulares e endereços eletrônicos de todos os diretores e gerentes de departamentos.

Sabemos que o único produto da empresa contábil é a informação, um produto tão maravilhoso que o vendemos, recebemos pela venda e ainda continuamos com ele.



* Mário César de Magalhães Mateus - Pós-graduado em Ciências Contábeis pela FGV. Presidente do Conselho Empresarial de Jovens de AC Minas e Diretor da AC Minas. Membro do Fórum de Líderes da Gazeta Mercantil - Jovem Líder Empresarial 2002. Conselheiro do CRCMG.

Milton Mendes Botelho*

Antes de falarmos em **Controle Interno**, é importante, primeiramente, informar os dispositivos legais que dão sustentação a toda legislação produzida a respeito do assunto. Trata-se de matéria Constitucional, prevista nos Artigos 31, 74 e 75 da Constituição Federal; art. 59 da Lei Complementar 101; Artigos 73 e 81 da Constituição Mineira; Artigos 63, 64, 65 e 66 da Lei Complementar Estadual nº. 33 - Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais. Portanto, toda legislação infraconstitucional sobre *Controle Interno* tem, aí, seu nascedouro.