

ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE

COMO PODERÃO SOBREVIVER E MANTER SEUS CLIENTES

NATÁLIA FARIA*

Muitos escritórios hoje, querem organizar-se, para poder estar presente num mercado cada vez mais competitivo, mas não têm uma noção clara dos passos a seguir e das providências que devem ser tomadas.

A globalização em termos do conceito de um mundo sem fronteiras, apresenta uma visão ampla. A mudança global está sendo orientada pela combinação de fatores que têm sua própria sinergia. O que responderia primeiro ao desafio da mudança: o currículo contábil ou a estrutura do escritório? O que dizer a respeito de novas funções? Vários estudos recentes, inclusive alguns básicos, da IFAC – *Federação Internacional de Contadores*, evidenciam mudanças potenciais nas habilidades contábeis básicas para o futuro e sugerem que os profissionais contábeis do próximo milênio serão aqueles que:

- veem suas qualificações como um ponto de partida e não como o fim de seu desenvolvimento profissional. Em outras palavras, precisamos reconhecer as limitações no nível de treinamento para ingresso na profissão;

- possam adotar uma visão estratégica dos negócios e aplicar ferramentas analíticas para comparar, isto é, ferramentas que ampliem as medidas do período contábil único para acomodar a perspectiva de período múltiplo, que as análises estratégicas exigem;

- usem todas as oportunidades para ampliar sua base de habilidades no negócio, particularmente em termos de medidas de desempenho não-financeiro, comunicações e habilidades em informação tecnológica;



- mudem sua ênfase nas tarefas contábeis tradicionais para as tarefas de valor adicionado, tais como análise de negócios e estratégica, apoio decisório.

E quando falamos na estrutura do escritório, não podemos esquecer que um escritório é a forma pela qual nós organizamos nossos recursos de todos os tipos para realizar o trabalho que nós profissionais liberais nos propusemos a fazer. O que se constata é que a estrutura de nossos escritórios vem se mantendo a mesma durante várias décadas. Ela é herança de um comportamento empresarial, que nunca valorizou a Contabilidade como instrumento de gestão empresarial. Esse tipo de organização assenta-se sobre vários pressupostos que estão superados e que vieram com base em empresas que são voltadas para dentro, para suas próprias atividades, com estruturas hierárquicas pesadas e rígidas.

Muitos contadores não se preocupam em fazer nem uma análise contábil mais profunda sobre a melhor opção de se apurar os lucros das empresas, muitas vezes propõem o lucro presumido porque é mais fácil

e porque pode-se fazer apenas o livro-caixa. Ao invés de se fazer todas as demonstrações financeiras para melhor avaliação. A estrutura dos escritórios de contabilidade, ainda é muito centralizada em uma só pessoa isso gera limitação no atendimento e faz com que o cliente não tenha tantas orientações quanto poderia ter. A maioria dos contadores não aplica seu conhecimento administrativo em seu próprio escritório para desenvolver uma estrutura qualificada.

Muitas vezes o cliente liga e o contador nunca pode atendê-lo, pois não qualifica seus profissionais, só ele detém as informações, não consegue perceber a importância da educação continuada. Na verdade o século XXI, forçará os Contadores a expandir sua visão, para mudar a forma como tratam os problemas e sempre consideram assuntos além das fronteiras nacionais. Isso terá influência sobre como os Contadores são preparados e treinados. Significará, também, que os Contadores precisam ser mais competitivos e desejosos de prestar novos serviços. E, também, necessitarão estar conscientes de como os reguladores, que geralmente representam o interesse público estarão encarando a profissão.

A importância de desenvolver os escritórios dentro da visão de processo se torna fundamental para os Contadores, face as mudanças que vem acontecendo. A idéia de processo não é nova na administração das empresas, mas é um novo entendimento que diz que o negócio precisa focar aquilo que pode ser feito para agradar os clientes externos. E também equilibrar o que é rentável para uma empresa a fim de não quebrá-la agradando aos clientes.

Nas empresas de serviços, por exemplo o conceito de processo é de

fundamental importância no que diz respeito ao atendimento, uma vez que a seqüência de atividades nem sempre é visível, nem pelo cliente, nem pelas pessoas que realizam essas atividades. A importância dos processos de trabalho aumenta à medida que as empresas ficam com conteúdo puramente intelectual, afastando-se do antigo modelo fabril.

A noção de valor para o cliente é baseada na percepção da vantagem ou do benefício que ele recebe em cada transação com a empresa. Essa percepção depende, por exemplo, da relação entre o tempo de processamento e o tempo do ciclo. O preço pago é apenas uma parte do esforço para obter o serviço.

Muitas estruturas organizacionais convencionais apresentam algumas características indesejáveis que comprometem o desempenho das empresas: elas priorizam as funções em detrimento dos processos essenciais. Ao analisarmos a situação e o funcionamento de um escritório de contabilidade no que se refere ao seu funcionamento e a sua relação com os processos essenciais, vamos notar que a ênfase em processo não é sempre a única nem a melhor solução, deve sempre ser feita depois de cuidadosa análise das condições e circunstâncias da empresa naquela situação.

De um modo geral, o futuro vai pertencer às empresas e escritórios que consigam explorar o potencial da centralização das prioridades, das ações e dos recursos nos seus processos essenciais. Para isso deverão decidir por um modelo de organização por processos e tomar as providências para passar da sua estrutura atual para aquela que dará melhores resultados para as suas operações.



(*) – Membro da Academia Mineira de Ciências Contábeis, Conselheiro do CRC/MG, Sócio-Diretora da NFF Planejamento, Marketing, Treinamento e Assistência Intermediária SC e da Razão Contábil e Assessoria.

NETWORKING CONTÁBIL?

JOSÉ JASSUÊ DA SILVA MORAES*

Vivemos em um mundo globalizado e é natural (embora não seja eu a favor) que algumas palavras, principalmente em inglês, passem a fazer parte do nosso dia a dia. Recentemente ouvi em um seminário a palavra *networking*, que na frase dita pelo expositor, soou como a necessidade de nos relacionarmos bem, no intuito de descobrirmos oportunidades para a nossa vida profissional no convívio em grupo.

Após uma leitura reflexiva sobre o significado da expressão *networking* em nossas relações profissionais, verifiquei a importância da formação de toda e qualquer "rede de contatos profissionais" pois que, é através desta espécie de interação que podemos difundir o nosso trabalho e nos ajudar mutuamente. Interação esta, aberta, num convívio e relacionamento onde todos possam auxiliar e serem auxiliados de uma forma previamente comprometida.

Influências de outras culturas à parte, fato é que, independente do idioma e da expressão utilizada, a interação das coletividades organizacionais é fator de excelência empresarial no contexto moderno. *networking*, grupos de trabalho, rede de parceiros, não importa a denominação que atribuímos porque o que nos interessa é a ação coordenada no envolvimento das pessoas convergindo esforços para um fim comum: o bem estar social.

Entretanto, defendo o emprego de expressões genuinamente nacionais. Se nosso idioma é dotado de riqueza mais do que suficiente para comportar as tendências emergentes e ditas "modernas", por qual razão recorrer a outros idiomas para expressar o que tão bem sabe-

mos fazer: conviver de forma sinérgica?

Não podemos nos separar de nossa língua em nome de uma modernidade ou simplesmente modismo – ou ainda, em nome de uma *necessidade* de entendimento.

Dentre as parcerias bem sucedidas que tenho conhecimento, destaco duas: a formação do grupo Neopatrimonialista de Estudos Científicos, presidido pelo Professor Antônio Lopes de Sá e do Grupo formado pelos valorosos contabilistas do CRC/PB. Tenho a honra de fazer parte de ambos¹, além de integrar uma outra importante rede, refiro-me ao Sistema CFC/CRC onde trabalhamos em prol do Sistema contábil brasileiro.

Comece a participar mais de eventos, cursos, reuniões e treinamentos ligados a sua profissão, acredito que tais procedimentos ajudarão na criação de uma rede de parcerias valiosas, onde contribuirão para a ascensão profissional e pessoal.

Faça uma breve reflexão sobre o seu perfil como profissional de Contabilidade, repense sobre atitudes e comportamentos tímidos, sua interação com seus colegas de profissão. Interaja!

Colabore para que o *status* da classe contábil seja salutar ao desenvolvimento crescente e tenha o reconhecimento da sociedade, onde possamos ser cada vez mais profissionais melhores sucedidos e respeitados.

¹ Lembrando que não estou dando conotação acionária à expressão "parceria".

(*) – Contador, Professor da UNIPÊ - JOÃO PESSOA, EMPRESÁRIO CONTÁBIL E PRESIDENTE DO CRC/PB