

**PROPOSIÇÃO DE MODELO DAS ROTINAS DE TRABALHO DE ESCRITÓRIO  
CONTÁBIL: Um estudo no escritório Meta Contabilidade**

Dayanne Ferreira de Souza<sup>1</sup>

Ildinaide Gonçalves Alves<sup>2</sup>

Valdeci José Caetano<sup>3</sup>

**RESUMO:** O presente artigo apresenta uma proposição de modelo das rotinas de trabalho de escritório contábil, um estudo no escritório Meta Contabilidade, questionaram-se as atividades executadas pelo escritório, se estavam de acordo com a proposta da literatura. Fez-se necessário para a construção e elaboração do artigo classificar os objetivos. Objetivou-se verificar a gestão do profissional contábil, o funcionamento satisfatório das atividades de trabalhos realizados nos departamentos do escritório de contabilidade, no processo introdutório, de preparação, desenvolvimento e conclusão dos serviços prestados. Utilizou-se da pesquisa exploratória e da pesquisa descritiva. Buscou-se conhecer o universo da empresa, desenvolvendo, esclarecendo e modificando conceitos e ideias. Descreveram-se os processos existentes no local da pesquisa, pelas investigações e coleta de dados junto aos funcionários da organização. Concluiu-se que algumas atividades não eram executadas de acordo a literatura, sobrecarregando um departamento específico, agregando funções que não eram preconizadas à recepção e ocasionando acúmulo de atividades, possíveis erros e estresse entre os colaboradores. Assim, sugeriu-se para o contador/diretor da Meta Contabilidade passe a se preocupar com sua gestão, atentando-se ao ciclo de planejar, organizar, dirigir e controlar os processos e/ou atividades de seu escritório.

**PALAVRAS-CHAVE:** Contabilidade. Escritório de Contabilidade. Proposição de modelo.

## 1 INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta uma proposição de modelo das rotinas de trabalho de escritório contábil, um estudo no escritório Meta Contabilidade. Assunto no qual, o contador recém-formado deverá se preocupar e se preparar para a gestão do seu próprio negócio de prestações de serviços contábeis.

---

<sup>1</sup>Graduada em Ciências Contábeis e Pós-Graduada em Executivo em Gestão de Pessoas, pela Faculdade Alfredo Nasser. E-mail: [daya\\_souza1@hotmail.com](mailto:daya_souza1@hotmail.com).

<sup>2</sup>Graduada em Ciências Contábeis e Pós-Graduada em Gestão de Negócios, Controladoria e Finanças Corporativas pela IPOG – Instituto de Pós-graduação e Graduação. E-mail: [ilde\\_alves@hotmail.com](mailto:ilde_alves@hotmail.com).

<sup>3</sup> Graduado em Ciências Contábeis. Especialista em Auditoria e Analisa Contábil. Mestre em Engenharia de Produção com Ênfase em Gestão de Negócios. Professor da Faculdade Alfredo Nasser.

Os escritórios de contabilidade exercem um conjunto de atividades necessárias para atender às pequenas, médias e grandes empresas. Nos escritórios de contabilidade faz-se necessário profissional capacitado e que saibam trabalhar harmoniosamente para apurar os tributos a serem recolhidos pelos clientes, além de assessorar no planejamento tributário, elaborar folhas de pagamento e demais atividades. Os responsáveis por esses departamentos, assim como, os gestores do escritório, deverão conhecer profundamente as rotinas e o desempenho destas para a melhor condição e qualidade dos serviços prestados aos seus clientes.

Os contadores tem buscado em sua gestão, constantemente, uma forma de se posicionar melhor no mercado de trabalho, atraindo cada vez mais clientes, e não se preocupando, no entanto, com a estrutura organizacional e suas departamentalizações para a realização de um trabalho de qualidade e um atendimento eficaz e eficiente.

Visto que o nível de organização entre a estrutura funcional dos escritórios prestadores de serviços contábeis e a departamentalização de cada processo de serviço efetivamente produzido, entende-se a importância da gestão contábil quanto ao tipo de serviço que será produzido e sua qualidade, a organização na elaboração e execução, a postura e a firmeza do dirigente, desde o início da atividade até a finalização do processo e o controle destas tarefas e práticas realizadas dentro do ciclo estrutural, finalizando assim, cada etapa corretamente ou iniciando uma fase de correção e controlando os erros pertinentes.

A permanência das empresas prestadoras de serviços contábeis depende principalmente da dedicação, da competência administrativa, da excelência e da diferenciação do serviço prestado.

O presente artigo buscou responder a seguinte problemática: As atividades executadas pelo escritório Meta Contabilidade estão de acordo com a proposta da literatura? Neste sentido, teve como objetivo geral, sugerir a partir da literatura, a gestão do profissional contábil, o funcionamento satisfatório das atividades de trabalhos realizados nos departamentos do escritório de contabilidade, no processo introdutório, de preparação, desenvolvimento e conclusão dos serviços prestados. Tem-se como objetivos específicos pesquisar na literatura as rotinas adequadas para um funcionamento eficaz no escritório contábil; levantar no escritório contábil Meta Contabilidade as atividades desenvolvidas para o funcionamento nas suas rotinas e comparar com as rotinas encontradas na literatura com os existentes no escritório Meta Contabilidade e sugerir melhorias.

O artigo é um estudo de caso, com abordagem de caráter exploratória com aspectos qualitativos. Realizou-se a pesquisa de campo na empresa Meta Contabilidade, utilizando como instrumentos de pesquisa questionários abertos para que os colaboradores do escritório pudessem escrever os processos e/ou atividades desenvolvidas na sua função e em seu departamento, bem como, a pesquisa de análise nos procedimentos de rotinas executados.

Para desenvolvimento do trabalho, primeiramente realizou-se uma pesquisa bibliográfica com o objetivo de identificar na literatura os principais conceitos aplicáveis aos processos e/ou atividades dos departamentos dos escritórios contábeis. Posteriormente, definiram-se os tipos de pesquisas para a realização do artigo, sendo elas pesquisas de campo e a pesquisa analítica descritiva. Em seguida, foram coletados os dados referentes às rotinas desenvolvidas em cada departamento do escritório Meta Contabilidade por meio de questionários abertos respondidos pelos funcionários que realizam as atividades no âmbito de cada processo e comparados ao que se propõe a literatura, assim foram identificados e definidos as rotinas diárias, mensais, trimestrais e anuais que não estão de acordo com o pesquisado nas bibliografias. Por fim, propõe sugestões de melhorias para os processos e/ou atividades realizadas no escritório, assim como, também um melhor desempenho do gestor em sua atuação gerencial.

## **2 DEBATE TEÓRICO**

Apresentam-se no debate teórico os conceitos e as definições sobre o tema abordado para uma melhor compreensão da pesquisa, assuntos que contribuíram e fizeram parte da evolução da contabilidade refletindo na qualidade dos serviços de um escritório contábil.

De acordo com Martins (2006, p. 84), a fundamentação teórica é “a ocasião de se relacionar a literatura mais relevante sobre o assunto, estabelecendo um diálogo crítico com diversos autores que escreveram sobre o tema em estudo”.

Para facilitar o entendimento, tornou-se indispensável compreender em primeiro lugar o que é contabilidade, seu conceito, objetivos, e também sua evolução ao longo do tempo.

### **2.1 Ciência Contábil**

A ciência contábil iniciou-se logo após a fase empírica, considera-se uma passagem para o aprofundamento racional, um amadurecimento intelectual. (SÁ, 2005)

Segundo Sá (2005, p. 29), “o amadurecimento intelectual do conhecimento contábil levou-o a uma consideração mais profunda, essencial, racional, e, então, surgiu ciência da contabilidade”. Identificou-se, assim, que na contabilidade não bastava somente colocar dados no papel, mas sim, analisar, entender e saber o que fazer com o patrimônio analisado.

Para um ramo do conhecimento, ser considerado uma ciência, segundo Padoveze (2000, p. 48) faz-se necessário ter diversas características, tais como:

- a) o ramo de conhecimento ter objeto de estudo próprio, ou seja, um campo de atuação dos fenômenos em que ela se debruça;
- b) deve utilizar-se de métodos racionais ou científicos;
- c) deve ter um corpo de teorias, normas e princípios;
- d) apresentar o caráter de certeza de seus enunciados;
- e) estar em evolução e relacionar-se com os demais ramos de conhecimento científico;
- f) ter o caráter de generalidade em seus estudos e aplicações;
- g) seus resultados serem comprovados etc.

Sá (2005, p. 35) afirma que “Como a condição essencial para que uma ciência possa ser constituída, é a fixação de um *objeto* definido de estudos [...]”, assim, o patrimônio passou a ter importância prioritária. A Contabilidade pode ser conceituada, então, como sendo a ciência que controla e registra atos e fatos incorridos em um determinado período, dentro de uma organização, em seu patrimônio.

De acordo com Sá (2005, p. 30), “O estudo científico, todavia, dedicou-se e cada vez mais se dedica, à explicação do que ocorre com a riqueza patrimonial em suas muitas transformações”. Sabe-se, dessa forma, que a contabilidade é uma ciência social, na qual a ação humana a modifica constantemente. O objeto principal da contabilidade é o patrimônio, que gera informações para alcançar o seu objetivo principal, que é prestar informações sobre o patrimônio da empresa.

Do ponto de vista de Iudícibus (2000, p.19), essa ciência “Repousa mais na construção de um 'arquivo básico de informação contábil', que possa ser utilizado, de forma flexível, por vários usuários, cada um com ênfases diferentes.” Portanto, o que a contabilidade estabelece está dentro dos informes de arquivos, extraídos para o cumprimento das datas. Sendo assim, passou a ser um grande método de entendimento, pois começou a ser entendida não só como escrituração, mas também, como uma ferramenta especial, segura em guardar informações, de modo que o contador passou a ser um orientador de decisões a serem tomadas, interagindo com a empresa, deixando de ser só o informante de dados. (SÁ, 2005)

Conforme Marion (2006, p. 23), “A Contabilidade é o grande instrumento que auxilia a administração a tomar decisões”. Assim sendo, a contabilidade permite que sejam

fornecidas informações econômico-financeiras-sociais para que seus usuários, com base nesse conhecimento verdadeiro da realidade, tenham uma ferramenta para a tomada de decisão e gerenciamento do negócio, e não apenas sirva para débito e crédito como muito é dito. Com a existência da atividade econômica em uma organização, independentemente de qual tipo de entidade for esta, a Contabilidade estará presente.

## **2.2 O profissional de contabilidade**

Faz-se necessário que o profissional de contabilidade atuante no mercado de trabalho esteja sempre atualizado na sua forma de praticar seus serviços, pois ocorrem no cenário atual diversas mudanças e os contadores precisam estar com seu perfil profissional em sintonia com as mesmas.

De acordo com Futida e Rosa (2005, p. 23), “Há uma expectativa social de que a pessoa cumpra regras e o seu cumprimento é tido como conduta “adequada”, “correta”, o que dá estabilidade e previsibilidade nas relações.” Essas regras de regulação da conduta em conjunto são denominadas papel.

O contador precisa demonstrar suas melhores funções como gerência direcional, prestar informações em tempo real, escutar e discutir as decisões e as necessidades de seus clientes da melhor forma para uma satisfação dos serviços executados. Desta forma, o profissional contábil estará engrandecendo sua profissão, mostrando para as instituições que o profissional contábil é necessário e um aliado forte para o crescimento das empresas. (ALMEIDA, 1995).

As atitudes pessoais que dão suporte ao sucesso de um profissional contábil como, a forma de agir, devem ser como de um líder responsável pelas decisões e não como uma pessoa que espera que os outros tomem as atitudes. (FABRI e FIGUEIREDO, 2000). Atualmente, o contador deixou de apenas atender as exigências fiscais, agora ele é um gestor da informação, inserido no processo de tomada de decisões da empresa.

## **2.3 A organização contábil**

As organizações contábeis necessitam de serviços específicos que possam auxiliar no seu andamento e suas obrigações com o governo, serviços relacionados ao setor de recursos humanos e escrituração contábil. Algumas empresas fazem a opção de terceirizar esses

serviços com orientação contábil, são as organizações contábeis, tais como os escritórios prestadores de serviços contábeis.

Empresa contábil é para Fabri e Figueiredo (2000, p. 44), “Um conjunto formado da união entre tecnologia, elementos como máquinas, objetos e móveis, e a capacidade humana disponíveis com as qualidades necessárias.” Assim, as atividades de dirigir, controlar e coordenar torna-se essenciais para a execução e finalização de um trabalho bem desenvolvido.

Para que um serviço com qualidade possa ser realizado, faz-se necessário uma equipe qualificada, que haja com colaboração e sintonia entre os funcionários da empresa, desde o proprietário do escritório contábil ao recém-contratado.

Para Kotler (1998), uma qualidade total seria definida como ausência de defeitos, e para se chegar ao mais próximo possível disso, é necessário atribuir às organizações contábeis alguns passos principais que seriam: a confiabilidade; competência; cortesia; credibilidade; compreender e conhecer o cliente; rapidez de resposta; acesso; comunicação; segurança; serviços tangíveis, entre outros. A busca de um serviço de qualidade é a busca do diferencial de atendimento do mercado.

Thomé (2001, p. 90) afirma que “para a empresa de contabilidade, os clientes são parte significativa na avaliação da empresa, superando outros bens que compõem seu patrimônio”. Então, para que uma organização contábil consiga manter-se no mercado faz-se necessário perceber que a qualidade dos serviços prestados aos seus clientes é o ponto fundamental para resultar em satisfação dos mesmos.

## **2.4 Dos serviços prestados**

O portfólio de serviços oferecidos pelas organizações contábeis abrange não somente a execução dos tradicionais trabalhos de registro de empresas, elaboração de declarações de imposto de renda, escrituração contábil e fiscal, mas evoluíram para assessoramentos, perícias contábeis, auditorias, consultorias e todo tipo de acompanhamento necessário ao bom desempenho das operações das empresas contratantes.

Marion e Rosa (2004, p. 43) afirmam que existem portfólios bem administrados e outros que nem sequer são dignos desse nome. “Portfólio ótimo é aquele em que tem a quantidade certa de produtos, em consonância com as condições da empresa”. Assim, contribui para o sucesso dos demais, ou seja, tudo e todos que estão envolvidos no processo.

## **2.5 Processos e/ou atividades**

Cada escritório prestador de serviços contábeis possui uma forma diferente de realizar suas atividades. Os colaboradores, os recursos materiais, financeiros e tecnológicos e o ambiente físico também não são os mesmos e a forma de utilizar estes recursos sempre são diferentes.

O agrupamento de todos esses elementos denomina-se atividade, que é conceituada como um processo de transação. “A atividade pode ser definida como um processo que combina, de forma adequada, pessoas, tecnologias, materiais, métodos e seu ambiente, tendo como objetivo a produção de produtos” (NAKAGAWA, 1994, p. 42).

De acordo com Brimson (1996, p. 63), uma atividade descreve o modo como uma empresa emprega seu tempo e recursos para alcançar os objetivos empresariais. Enquanto, as atividades são processos que consomem recursos substanciais para gerar produção, sendo que sua função principal é converter os recursos materiais, mão de obra e tecnologia em produção de produtos ou em serviços prestados.

Ainda o mesmo autor, relaciona e define alguns conceitos das atividades:

**Função** é um conjunto de atividades relacionadas a um propósito comum, como compras de materiais, segurança e qualidade;

**Processo de negócio** é uma rede de atividades relacionadas e interdependentes ligadas pela produção que permutam. As atividades são relacionadas porque um evento específico inicia a primeira atividade no processo, a qual, por sua vez, dispara as subsequentes;

**Tarefa** é a combinação dos elementos de trabalho ou operações que compõe uma atividade, é a maneira como a atividade é realizada;

**Operação** é a menor unidade de trabalho utilizada como propósito de planejamento ou controle. (BRIMSON, 1996, p. 63).

Entretanto, observa-se que para o cumprimento de sua missão, a empresa necessita gerenciar todas as atividades realizadas.

## **2.6 Departamentos nos escritórios contábeis**

Segundo Chiavenato (2003), a departamentalização é uma característica típica das grandes organizações, ela está diretamente relacionada com o tamanho da organização e com complexidade das operações. Quando a organização torna-se grande, todas as atividades não podem ser supervisionadas diretamente pelo proprietário ou diretor, mas por meio de vários executivos responsáveis pelas diferentes fases da atividade ou pelos diferentes aspectos dessa

atividade. Assim, as atividades e as responsabilidades dos escritórios contábeis são separadas em departamentos, possibilitando resultados mais eficientes.

### 2.6.1 Departamento pessoal

Entende-se que este setor é responsável pela parte burocrática e por fazer cumprir a legislação trabalhista, evitando problemas com processos trabalhistas, e consequentes fiscalizações dos órgãos responsáveis, tais como, o Ministério de Trabalho e Previdência Social.

O departamento pessoal pode ser dividido em quatro fases distintas: por ocasião da admissão do funcionário; durante a permanência do vínculo empregatício; em razão do seu desligamento; e, por fim, na elaboração de relatórios e informações impostas pela complexa legislação que rege as relações trabalhistas (THOMÉ, 2001, p. 67).

Sabe-se que há uma complexidade da legislação, por isso é necessário que os funcionários do departamento pessoal, estejam sempre atualizados e informados sobre assuntos que envolvam este setor, para que a rotina do departamento seja executada corretamente.

Quadro 01- Rotinas do departamento pessoal

<b>Rotinas Diárias:</b>	<b>Rotinas Mensais:</b>	<b>Rotinas Anuais:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Admissão de funcionários;</li><li>• Elaboração de todos os documentos de admissão;</li><li>• Atualização de livro, registro e Carteira de Trabalho e Previdência Social- CTPS do funcionário.</li><li>• Processo de Rescisão;</li><li>• Acompanhamento em homologação;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboração de folha de Pagamento e Pró-labore;</li><li>• Emissão de Recibo de pagamento e Pró-labore;</li><li>• Emissão de Guias da Previdência Social- GPS;</li><li>• Elaboração de folha de autônomos;</li><li>• Emissão de Recibo de autônomos;</li><li>• Emissão de Guias de GPS de contribuinte individual;</li><li>• Emissão de Documento de Arrecadação de Receitas Federais- Darf's de Imposto de Renda- IR;</li><li>• Emissão da Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social- GFIP;</li><li>• Transmissão de Cadastro Geral de Empregados e Desempregados- CAGED;</li><li>• Contribuições Sindicais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Provisão de Férias e 13º Salário;</li><li>• Folha de 13º Salário;</li><li>• Recibos de pagamento de 1ª e 2ª parcela de 13º salário;</li><li>• Aviso de férias e recibo de pagamento;</li><li>• Relação Anual de Informações Sociais- RAIS;</li><li>• Contribuições assistenciais;</li><li>• Emissão de Informe de Rendimentos dos funcionários.</li></ul>

Fonte: <http://www.contabeis.com.br/forum/topicos/1484/rotinas-contabeis/>

### 2.6.2 Departamento de escrita fiscal

Sabe-se que é a área responsável principalmente pela gestão dos aspectos tributários de uma empresa, que busca controlar e acompanhar diretamente todas as atividades que possuem ligação direta com os tributos, a fim de realizar a adequação e aperfeiçoar o planejamento tributário.

Thomé (2001) explica que compete ao departamento fiscal: a escrituração dos documentos fiscais, a apuração dos impostos e contribuições e o fornecimento das informações fiscais obrigatórias. A integração do programa de escrituração fiscal com o programa de escrituração contábil é importante para evitar erros e economizar trabalho ao eliminar nova entrada de dados já digitados pelo departamento fiscal.

Portanto, do momento em que a empresa é aberta, da definição do regime tributário, até a realização de suas operações rotineiras, é a boa gestão fiscal que vai garantir bons resultados e encontrar maneiras de maximizá-los.

Quadro 02- Rotinas do departamento de escrita fiscal

<b>Rotinas Diárias:</b>	<b>Rotinas Mensais:</b>	<b>Rotinas Anuais:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Consultoria nas áreas de Imposto Sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços -ICMS, Imposto Sobre Produtos Industrializados- IPI, Programa de Integração Social -PIS, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social- COFINS, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido- CSLL, Simples Nacional e Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza- ISS;</li><li>• Emissão de carta de faturamento;</li><li>• Emissão de carta de correção de notas fiscais;</li><li>• Escrituração de livros (Entrada, Saída, Registro de Apuração de ICMS, Registro de Apuração de IPI, Inventário, Serviço, Modelo 51, 53 e 56).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guia de Informação e Apuração- GIA;</li><li>• Declaração Eletrônica de Serviços- DES;</li><li>• O Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços- SINTEGRA;</li><li>• Declaração de Combustíveis;</li><li>• Declaração da Relação de Serviços de Terceiros- REST.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais- DEFIS</li><li>• Taxa de Fiscalização de Estabelecimentos-TFE</li><li>• Taxa de Fiscalização de Anúncios-TFA</li></ul>

Fonte: <http://www.contabeis.com.br/forum/topicos/1484/rotinas-contabeis/>

### 2.6.3 Departamento contábil

Sabe-se que o departamento contábil é responsável por auxiliar o empresário na sua gestão empresarial, gera-se informações, dados e planilhas necessárias para que ele possa ter a noção real de sua empresa, proporciona o suporte necessário para a correta tomada de decisão.

Para Fonseca e Siqueira (2016, p. 18), a contabilidade é responsável por todos os registros referentes às movimentações existentes no patrimônio de uma empresa, os fatos se referem em forma de relatórios e entregue aos interessados para terem conhecimento da situação da empresa.

Quadro 03- Rotinas do departamento contábil

<b>Rotinas Diárias:</b>	<b>Rotinas Mensais:</b>	<b>Rotinas trimestrais</b>	<b>Rotinas Anuais:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Balanços/Demonstrações Contábeis;</li><li>• Balancetes;</li><li>• Demonstração de Resultados;</li><li>• Análise periódica;</li><li>• Apuração e controle de Lucro Real/Presumido;</li><li>• Controle de estoque;</li><li>• Controle de saldo de caixa;</li><li>• Consultoria Contábil e Imposto de Renda Pessoa Jurídica- IRPJ;</li><li>• Emissão de livros obrigatórios (Diário, Razão, Lalur e outros).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Retenções de CSLL / IRPJ / INSS / PIS-PASEP / COFINS</li><li>• Carnê Leão.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais- DCTF/ Declaração de Créditos</li><li>• Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais- DACON/ Declaração Empresas Lucro Real</li><li>• Apuração CSLL e IRPJ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Declaração de Informações sobre Atividades Imobiliárias - DIMOB</li><li>• Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica- DIPJ</li><li>• Imposto de Renda de Pessoa Física- IRPF</li><li>• Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte- DIRF</li><li>• Declaração de Simples</li><li>• Declaração de Imunes</li><li>• Declaração de Isentas</li><li>• Declaração de Extinção</li><li>• Declaração de Inativas</li></ul>

Fonte: <http://www.contanbeis.com.br/forum/topicos/1484/rotinas-contabeis/>

#### **2.6.4 Departamento Legal/ Administração Geral**

Entende-se por administração geral o conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos e metas organizacionais. (SILVA, 2001).

## Quadro 04- Rotinas do departamento Legal/Administração geral

Procedimentos:

- Junta Comercial ou Cartório, Receita Federal, Prefeitura Municipal e Secretaria da Fazenda Estadual;
- Emissão de Certidões em diversos órgãos;
- Dívida Ativa;
- Procuradoria;
- Parcelamento de débitos em repartições Públicas, Estaduais, Municipais e Federais;
- Legalização das Empresas em todos os órgãos competentes;
- Preenchimento de cadastros;
- Planejamento, Organização, Direção e Controle- PODC;
- Financeiro em geral.

Fonte: <http://www.contanbeis.com.br/forum/topicos/1484/rotinas-contabeis/>**2.6.5 Recepção**

Percebe-se que a recepção é, muitas vezes, a porta de entrada do escritório e certamente esse departamento reflete a cultura organizacional da empresa, e, portanto, a pessoa que detém o cargo de recepcionista também. As primeiras impressões são de extrema importância no mundo corporativo, mas há mais coisas envolvidas nesse cargo, além de causar boa impressão aos clientes. (MCGRIFF, 2014).

## Quadro 05- Rotinas da recepção

- Atendimento ao telefone;
- Recepcionar / controlar visitantes;
- Encaminhar os clientes para os funcionários da empresa;
- Solicitação e controle dos documentos diários e mensais;
- Executar arquivamento de documentos: fiscal, pessoal e contábil.

Fonte: [http://www.ehow.com.br/papel-recepcionista-departamento-sobre\\_62114/](http://www.ehow.com.br/papel-recepcionista-departamento-sobre_62114/)**2.6.6 Serviços Externos**

## Quadro 06- Rotinas dos serviços externos

- Realiza serviços de banco;
- Coleta e entrega de documentos junto ao cliente;
- Efetua cobrança de honorários;
- Acompanha o desenvolvimento dos protocolos na Junta Comercial ou Cartório, Receita Federal, Prefeitura Municipal e Secretaria da Fazenda Estadual.

Fonte: <http://www.contanbeis.com.br/forum/topicos/1484/rotinas-contabeis/>

## **2.7 Qualidade na prestação dos serviços contábeis**

Percebe-se que hoje o atendimento torna-se um diferencial para as empresas. A maneira de ser atender os clientes pode ser uma das diferenças de se obter o sucesso ou o fracasso.

De acordo com Barbulho (2001), é como se fosse uma guerra, a conquista pela confiança, fidelidade e parceria do cliente, que cada dia está mais exigente, com isso, a qualidade dos serviços prestados deve ser total, com menores custos para poder competir e ganhar da concorrência e não perder o cliente.

Este autor afirma ainda que, para encantar o cliente, faz-se necessário prestar um bom serviço e está bem preparado com treinamentos para uma melhor atuação e desempenho dentro da empresa e ter consciência da importância de seu serviço.

Utiliza-se a palavra qualidade com frequência no cotidiano, mas é difícil chegar a um consenso. Garvin (1987 *apud*. Paladini e Carvalho 2006) afirma que: “Qualidade é sinônimo de excelência inata. É absoluta e universalmente reconhecível”.

Para Kalkmann (2002, p. 17), “Qualidade é tudo o que alguém faz ao longo de um processo para garantir que um cliente, fora ou dentro da organização, obtenha exatamente aquilo que deseja em termos de características, custos, atendimento e prazo de entrega”.

A qualidade começa a ser direcionada e realizada a partir do momento em que a empresa consegue evidenciar as necessidades dos seus clientes.

Conforme Paladini (2000 *apud*. Oliveira, 2004, p.11), diz que “a área de prestação de serviços envolve a produção de serviços propriamente dita e a estruturação de métodos.” Com isso, o ambiente organizacional concentra-se na gestão de qualidade, interagindo com o cliente e tornando um processo satisfatório.

Para que a as empresas prestadoras de serviços contábeis consigam sobreviver, precisam diretamente e fundamentalmente de serviços de qualidade, e é a partir dos objetivos da qualidade que se consegue embasar de como prestar um serviço com qualidade total. Essa mesma importância dá-se a estrutura organizacional, ou seja, a departamentalização e suas funções próprias, resultando assim, em um serviço finalizado e concluído de forma correta.

## **3 METODOLOGIA**

Para Fonseca (2002, p.10), *methodos* significa organização, e *logos*, estudo sistemático, pesquisa, investigação, ou seja, metodologia é o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo, ou para fazer ciência. Etimologicamente, significa o estudo dos caminhos, dos instrumentos utilizados para fazer uma pesquisa científica.

Para a construção e elaboração do artigo, fez-se necessário classificar a pesquisa quanto aos objetivos, o mesmo apresenta pesquisa bibliográfica buscam-se as referências da literatura, pesquisa de campo para a realização da comparação das atividades, pesquisa descritiva com o objetivo de descrever os processos existentes no local e pesquisa exploratória, procura-se conhecer o universo de uma empresa prestadora de serviços contábeis.

### **3.1 Tipos de pesquisa**

A pesquisa foi dividida em etapas, em que cada uma abordou um tipo de metodologia. A primeira etapa é pesquisa bibliográfica, que de acordo com Gil (2010, p.29-31), “a pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos”.

Para Fonseca (2002):

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (p. 32).

A segunda etapa da pesquisa é a pesquisa de campo que se caracteriza pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, realiza-se coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa (pesquisa ex-post-facto, pesquisa-ação, pesquisa participante, etc.). (FONSECA, 2002, p. 39)

Para concretização do artigo, utilizou-se da pesquisa de campo, devido ao fácil acesso de informações dos Setores Contábil, Fiscal e Pessoal do escritório de contabilidade,

localizado na cidade de Aparecida de Goiânia/GO, onde as informações foram adquiridas por levantamento de dados na entidade referida com os funcionários da organização.

A natureza do estudo é do tipo qualitativo, pois não se tem preocupação com a representatividade numérica, mas com compreensão de uma organização ou de um grupo social.

A terceira etapa é a realização da pesquisa descritiva, que conforme Andrade (2002) destaca que essa pesquisa preocupa-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, e o pesquisador não interfere neles. Assim, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não são manipulados pelo pesquisador.

A leitura analítica avança por etapas sucessivas (processos lógicos), até a compreensão global de uma unidade de leitura. As referidas etapas são a análise textual, análise temática, análise interpretativa, problematização e síntese pessoal. (SEVERINO 2002).

Na pesquisa descritiva realiza-se o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. São exemplos de pesquisa descritiva as pesquisas mercadológicas e de opinião. (BARROS E LEHFELD, 2007).

A finalidade da pesquisa descritiva e analítica é observar, registrar e analisar os fenômenos ou sistemas técnicos, sem, contudo, entrar no mérito dos conteúdos. Nesse tipo de pesquisa não pode haver interferência do pesquisador, que deverá apenas descobrir a frequência com que o fenômeno acontece ou como se estrutura e funciona um sistema, método, processo ou realidade operacional.

A quarta etapa é a pesquisa exploratória, usada em casos nos quais é necessário definir o problema com maior precisão. O seu objetivo é prover critérios e compreensão. Têm-se as seguintes características: informações definidas ao acaso e o processo de pesquisa flexível e não estruturado. A amostra é pequena e não representativa e a análise dos dados é qualitativa. As constatações são experimentais e o resultado, geralmente, seguido por outras pesquisas exploratórias ou conclusivas.

Gil (1999, p. 43), considera que a “pesquisa exploratória tem como objetivo principal desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. Segundo o autor, estes tipos de pesquisas são os que apresentam menor rigidez no planejamento, pois são planejadas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.

### **3.2 Coleta de dados**

De acordo com Gil (1995, p. 93), a “coleta de dados é de suma importância nas ciências, fundamental para qualquer trabalho, em qualquer fase da sua execução, sendo um importante instrumento para a construção de qualquer conhecimento”. Sem a coleta de dados, o estudo da realidade e de suas leis seria reduzido a simples conjectura e adivinhação.

Como instrumento da coleta dos dados, foi baseado nos relatos dos funcionários que fazem parte da execução dos procedimentos e a descrição dos processos detalhadamente para melhor entendimento.

A princípio, as primeiras etapas foram de explorar o ambiente de trabalho e as suas deficiências e conseqüentemente entender como os processos são realizados em cada setor.

### **3.3 Empresa caso**

A pesquisa realizou-se no escritório Meta Contabilidade situada em Goiás, no município de Aparecida de Goiânia e objetivou efetuar um diagnóstico para a melhoria dos processos de desenvolvimento nos serviços prestados.

O escritório pesquisado foi fundado em meados de 1997, sob forma de escritório individual, sendo o responsável bacharel em ciências contábeis. O espaço físico do escritório é dividido em sete salas: Contabilidade, Escrita Fiscal, Departamento Pessoal, sala do Diretor Contador, cozinha e dois banheiros.

Atualmente, o escritório possui uma carteira com sessenta e nove clientes ativos e quatorze inativos, totalizando oitenta e três clientes, sendo a maioria dos clientes localizados próximos ao escritório e enquadrados no regime do Simples Nacional. O escritório é todo informatizado, disponibilizando de tecnologias de sistema integrado, onde são lançados os dados para a geração da escrituração contábil de todas as empresas.

## **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Os quadros a seguir apresentam os comparativos das rotinas propostas pela literatura com as rotinas executadas no escritório Meta Contabilidade, onde as análises e as sugestões de melhorias estão relatadas a cada quadro, relacionados aos seus departamentos.

No quadro 07 no que se refere às rotinas diárias da Meta contabilidade, que as rotinas estão sendo seguidas executadas conforme a proposta da literatura, tendo assim, um excelente resultado de trabalho.

Referente às suas rotinas mensais encontra-se as emissões dos DARF's que são realizadas pelo departamento contábil, diferente do que propõe a literatura, pois na sua maioria, esta atividade é realizada pelo seu departamento de origem, ou seja, o departamento pessoal, a porcentagem de possíveis erros dos cálculos são mínimas, pois os dados estão de fácil acesso para uma conferência correta, uma vez que o departamento de contabilidade gera essas guias, apenas confiando nos dados emitidos pelos sistema da empresa.

Em suas rotinas anuais, sugere-se que a RAIS, que é realizada pela recepcionista da Meta Contabilidade e que não faz parte das suas atividades propostas, seja enviada anualmente pelo departamento pessoal, sendo de sua responsabilidade o envio correto desta relação. Recomenda-se também, que as emissões de Informes de Rendimentos dos Funcionários sejam realizadas e enviadas para todos anualmente, para que os devidos funcionários possam fazer a declaração correta de seu IRPF.

Quadro 07- Comparativo das rotinas do departamento pessoal

	<b>Literatura</b>	<b>Meta contabilidade</b>
<b>Rotinas Diárias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Admissão de funcionários;</li><li>• Elaboração de todos os documentos de admissão;</li><li>• Atualização de livro, registro e Carteira de Trabalho e Previdência Social- CTPS do funcionário</li><li>• Processo de Rescisão;</li><li>• Acompanhamento a homologação;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Admissão de funcionários;</li><li>• Elaboração de todos os documentos de admissão;</li><li>• Atualização de livro, registro Carteira de Trabalho e Previdência Social- CTPS do funcionário</li><li>• Processo de Rescisão;</li><li>• Acompanhamento a homologação;</li></ul>

<b>Rotinas mensais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de folha de Pagamento e Pró-labore;</li> <li>• Emissão de Recibo de pagamento e Pró-labore;</li> <li>• Emissão de Guias de Guia da Previdência Social- GPS;</li> <li>• Elaboração de folha de autônomos;</li> <li>• Emissão de Recibo de autônomos;</li> <li>• Emissão de Guias de GPS de contribuinte individual;</li> <li>• Emissão de Documento de Arrecadação de Receitas Federais- Darf's de Imposto de Renda- IR;</li> <li>• Emissão da Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social- GFIP;</li> <li>• Transmissão de Cadastro Geral de Empregados e Desempregados- CAGED;</li> <li>• Contribuições Sindicais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de folha de Pagamento e Pró-labore;</li> <li>• Emissão de Recibo de pagamento e Pró-labore;</li> <li>• Emissão de Guias de Guia da Previdência Social- GPS;</li> <li>• Elaboração de folha de autônomos;</li> <li>• Emissão de Recibo de autônomos;</li> <li>• Emissão de Guias de GPS de contribuinte individual;</li> <li>• Emissão da Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social- GFIP;</li> <li>• Transmissão de Cadastro Geral de Empregados e Desempregados- CAGED;</li> <li>• Contribuições Sindicais</li> </ul>
<b>Rotinas anuais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provisão de Férias e 13º Salario;</li> <li>• Folha de 13º Salário;</li> <li>• Recibos de pagamento de 1ª e 2ª parcela de 13º salário;</li> <li>• Aviso de férias e recibo de pagamento;</li> <li>• Relação Anual de Informações Sociais- RAIS;</li> <li>• Contribuições assistenciais;</li> <li>• Emissão de Informe de Rendimentos dos funcionários.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provisão de Férias e 13º Salario;</li> <li>• Folha de 13º Salário;</li> <li>• Recibos de pagamento de 1ª e 2ª parcela de 13º salário;</li> <li>• Aviso de férias e recibo de pagamento;</li> <li>• Contribuições assistenciais;</li> </ul>

Nas rotinas diárias do quadro 08 do departamento contábil, verificou-se que algumas de suas atividades eram realizadas pelo departamento de escrita fiscal e não eram realizadas de acordo com literatura contábil, sendo a apuração e o controle do lucro real e presumido e o controle de estoques, uma vez que essas contas são de conhecimento da contabilidade, quando são realizados os lançamentos de créditos e débitos das mesmas.

Quadro 08 - Comparativo das rotinas do departamento contábil

	<b>Literatura</b>	<b>Meta contabilidade</b>
--	-------------------	---------------------------

<b>Rotinas diárias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Balancos/Demonstrações Contábeis;</li> <li>Balancetes;</li> <li>Demonstração de Resultados;</li> <li>Análise periódica;</li> <li>Apuração e controle de Lucro Real/Presumido;</li> <li>Controle de estoque;</li> <li>Controle de saldo de caixa;</li> <li>Consultoria Contábil e Imposto de Renda Pessoa Jurídica- IRPJ;</li> <li>Emissão de livros obrigatórios (Diário, Razão, Lalur e outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Balancos/Demonstrações Contábeis;</li> <li>Balancetes;</li> <li>Demonstração de Resultados;</li> <li>Análise periódica;</li> <li>Controle de saldo de caixa;</li> <li>Consultoria Contábil e Imposto de Renda Pessoa Jurídica- IRPJ;</li> <li>Emissão de livros obrigatórios (Diário, Razão, Lalur e outros).</li> </ul>
<b>Rotinas mensais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retenções de CSLL / IRPJ / INSS / ISS / PIS-PASEP / COFINS</li> <li>Carnê Leão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carnê Leão.</li> <li>Emissão de Documento de Arrecadação de Receitas Federais- Darf's de Imposto de Renda- IR;</li> </ul>
<b>Rotinas trimestrais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais- DCTF/ Declaração de Créditos</li> <li>Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais- DACON/ Declaração Empresas Lucro Real</li> <li>Apuração CSLL e IRPJ</li> </ul>	
<b>Rotinas anuais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Declaração de Informações sobre Atividades Imobiliárias - DIMOB</li> <li>Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica- DIPJ</li> <li>Imposto de Renda de Pessoa Física- IRPF</li> <li>Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte- DIRF</li> <li>Declaração de Simples</li> <li>Declaração de Imunes</li> <li>Declaração de Isentas</li> <li>Declaração de Extinção</li> <li>Declaração de Inativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica- DIPJ</li> <li>Imposto de Renda de Pessoa Física- IRPF</li> <li>Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte- DIRF</li> </ul>

O mesmo acontece em suas rotinas mensais do quadro 08, o departamento contábil se isenta da responsabilidade pelas retenções de CSLL, IRPJ, INSS, ISS, PIS- PASEP e COFINS, e mais uma vez o departamento de escrita fiscal tornou-se responsável pela emissão e acompanhamento dessas retenções, o que difere das orientações que a literatura apresenta.

Uma vez que as atividades referentes a retenções mensais não são feitas pelo departamento contábil, suas rotinas trimestrais não são de responsabilidades dos mesmos.

Sugere-se que este departamento faça suas atividades e seus processos para que todas as declarações, demonstrativos e apurações sejam feitas corretamente, conforme tais procedimentos que a literatura contábil apresenta.

A Meta Contabilidade não trabalha com atividades imobiliárias, por isso o DIMOB não é realizado por esta prestadora de serviços contábeis. As demais declarações não são realizadas por este departamento, e mais uma vez a escrita fiscal responsabiliza pelas realizações dos mesmos, gerando assim, um período ocioso de trabalho no departamento contábil. Recomenda-se que as divisões de atividades e/ou processos sejam repensadas e corretamente distribuídas para áreas afins, conforme literatura contábil.

No quadro 09 abaixo em suas rotinas diárias, analisou-se que na emissão da carta de faturamento não é realizada pelo departamento de escrita fiscal, conforme preconizado pela literatura, e sim formalizada pelo departamento legal do escritório Meta Contabilidade, certo que o departamento de escrita fiscal é os responsáveis pelos lançamentos e apurações dos faturamentos, é pertinente a esse departamento a emissão da devida carta de faturamento. Verificou-se também, que diariamente este departamento realiza emissão de NFe e CTe em nome de seus clientes, sendo de responsabilidade apenas dos emitentes, ou seja, seus clientes. De acordo com a literatura aconselha-se que essa prática não seja realizada no escritório, e sim, emitida pelos clientes em seus próprios estabelecimentos, sendo apenas orientados por estes profissionais do departamento fiscal.

Sobre as atividades mensais, a GIA- ST, que é a guia nacional de informação e apuração do ICM substituição tributária, não é realizada pelo escritório Meta Contabilidade, uma atividade que conforme a literatura deveria ser direcionada ao departamento de escrita fiscal. As pesquisadoras questionaram sobre a inexistência dessa atividade e os profissionais da Meta Contabilidade disseram que não tinham conhecimento dessa guia e que seria transmitida a indagação para o contador do escritório. Nas rotinas mensais, foram encontradas também atividades e/ou processos que deveriam ser realizadas pelo departamento de contabilidade, conforme já citados nas análises do quadro 08. O envio dos parcelamentos emitidos pelo departamento legal é de responsabilidade mensal do departamento fiscal, o que pode ocorrer negligência no envio desses parcelamentos, diante disso, a literatura recomenda que tal procedimento seja feito pelo próprio emissor das parcelas, ou seja, pelo departamento legal, pois é de conhecimento a data de vencimento e a entrega assídua dos mesmos.

As rotinas trimestrais realizadas por este departamento seriam de responsabilidade do departamento contábil, conforme mencionado nos comentários do quadro 08.

Quadro 09 - Comparativo das rotinas do departamento de escrita fiscal

	<b>Literatura</b>	<b>Meta contabilidade</b>
<b>Rotinas diárias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria nas áreas de Imposto Sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços -ICMS, Imposto Sobre Produtos Industrializados- IPI, Programa de Integração Social -PIS, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social- COFINS, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido- CSLL, Simples Nacional e Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza- ISS;</li> <li>• Emissão de carta de faturamento;</li> <li>• Emissão de carta de correção de notas fiscais;</li> <li>• Escrituração de livros (Entrada, Saída, Registro de Apuração de ICMS, Registro de Apuração de IPI, Inventário, Serviço, Modelo 51, 53 e 56).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria nas áreas de Imposto Sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços -ICMS, Imposto Sobre Produtos Industrializados- IPI, Programa de Integração Social -PIS, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social- COFINS, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido- CSLL, Simples Nacional e Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza- ISS;</li> <li>• Emissão de carta de correção de notas fiscais;</li> <li>• Escrituração de livros (Entrada, Saída, Registro de Apuração de ICMS, Registro de Apuração de IPI, Inventário, Serviço, Modelo 51, 53 e 56).</li> <li>• Emissão de Nota Fiscal Eletrônica- NFe e Nota Fiscal de Serviço Eletrônica- NFSe;</li> <li>• Emissão de Conhecimento de Transporte Eletrônico- CTe;</li> </ul>
<b>Rotinas mensais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guia de Informação e Apuração- GIA-ST;</li> <li>• Declaração Eletrônica de Serviços- DES;</li> <li>• O Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços- SINTEGRA;</li> <li>• Declaração de Combustíveis;</li> <li>• Declaração da Relação de Serviços de Terceiros- REST.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaração Eletrônica de Serviços- DES;</li> <li>• O Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços- SINTEGRA;</li> <li>• Declaração da Relação de Serviços de Terceiros- REST.</li> <li>• Apuração e controle de Lucro Real/Presumido;</li> <li>• Controle de estoque;</li> <li>• Retenções de CSLL / IRPJ / INSS / ISS / PIS- PASEP / COFINS</li> <li>• Apuração e controle do Simples Nacional</li> <li>• Envio dos parcelamentos Estadual, Municipal e Federal.</li> </ul>

Rotinas trimestrais		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais- DCTF/ Declaração de Créditos</li> <li>• Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais- DACON/ Declaração Empresas Lucro Real</li> <li>• Apuração CSLL e IRPJ</li> </ul>
Rotinas anuais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais- DEFIS</li> <li>• Taxa de Fiscalização de Estabelecimentos-TFE</li> <li>• Taxa de Fiscalização de Anúncios- TFA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais- DEFIS</li> <li>• Declaração de Simples</li> <li>• Declaração de Imunes</li> <li>• Declaração de Isentas</li> <li>• Declaração de Extinção</li> <li>• Declaração de Inativas</li> </ul>

No que se refere às rotinas anuais do quadro 09, foi encontrado em grande parte das atividades e/ou processos, não são cabíveis a este departamento, conforme proposto pela literatura. As taxas TFE e TFA são emitidas pelo departamento legal e as declarações das empresas deveriam ser feitas pelo departamento de contabilidade, mas são realizadas pelo departamento fiscal.

Portanto, o acúmulo de atividades e responsabilidades diárias, mensais, trimestrais e anuais do departamento fiscal, resulta em alguns processos administrativos. O estresse é visível dos colaboradores responsáveis por essa área e erros são cometidos pela falta do tempo necessário e, de atenção a cada atividade e/ou processo realizado.

Nas análises do quadro 10, as rotinas do departamento legal que também é a administração geral da Meta contabilidade, verifica-se uma grande concentração de afazeres de diversas áreas, que são realizadas pelo diretor contador do escritório e um auxiliar contábil.

Assim como é realizado pelo departamento pessoal, a administração também confere os documentos para a rescisão e acompanha a homologação representando seus clientes. Isso faz com que o tempo de trabalho para a realização das demais rotinas específicas do

departamento seja reduzido. Sendo assim, aconselha-se que esta atividade seja realizada apenas pelo departamento pessoal, uma vez que já são adeptos deste processo rescisório.

No que se refere à carta de faturamento realizada por este departamento, o mesmo foi encontrado e sugerido mudança conforme as mencionado no quadro 09.

A administração geral da Meta contabilidade é a responsável pelo financeiro geral do escritório, porém essa função foi dividida em duas atividades, sendo que a contas a pagar seja realizada pelo diretor contador do escritório e o contas a receber realizada pela recepcionista. Observou-se que a inadimplência do escritório tem uma proporção significativa, devido à falta de organização e tempo do diretor para o pagamento dos débitos em tempo hábil, com isso os juros e multas são frequentes por conta de pagamentos em atraso. Propõe-se que pela movimentação relevante do contas a pagar, que fosse criado um departamento financeiro para que sejam realizados os pagamentos nas datas de vencimentos, assim como suas provisões, evitando gastos desnecessários com juros e multas. Assim sendo, o contas a pagar e o contas a receber seriam de responsabilidade deste departamento financeiro, com isso evita-se transtorno de um possível extravio de dinheiro e geraria maior controle das finanças do escritório.

Foi descrito pelos funcionários que os acompanhamentos dos desenvolvimentos dos protocolos de processos são realizados pelo departamento legal, que se desloca do escritório para a verificação nas repartições públicas, o que resulta em tempo gasto em filas de espera. Neste sentido, a literatura propõe que esta atividade seja realizada pelo responsável de serviços externos, uma vez que o mesmo está destinado e devidamente orientado para a organização de seu tempo e atividades a serem realizadas na rua em um determinado período.

Quadro 10- Comparativo das rotinas do departamento Legal/ Administração geral

Literatura	Meta contabilidade
<p>Procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta Comercial ou Cartório, Receita Federal, Prefeitura Municipal e Secretaria da Fazenda Estadual;</li> <li>• Emissão de Certidões em diversos órgãos;</li> <li>• Dívida Ativa;</li> <li>• Procuradoria;</li> <li>• Parcelamento de débitos em repartições Públicas, Estaduais, Municipais e Federais;</li> <li>• Legalização das Empresas em todos os órgãos competentes;</li> <li>• Preenchimento de cadastros;</li> <li>• Planejamento, Organização, Direção e Controle- PODC;</li> <li>• Financeiro em geral.</li> </ul>	<p>Procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta Comercial ou Cartório, Receita Federal, Prefeitura Municipal e Secretaria da Fazenda Estadual;</li> <li>• Emissão de Certidões em diversos órgãos;</li> <li>• Dívida Ativa;</li> <li>• Procuradoria;</li> <li>• Parcelamento de débitos em repartições Públicas, Estaduais, Municipais e Federais;</li> <li>• Legalização das Empresas em todos os órgãos competentes;</li> <li>• Preenchimento de cadastros;</li> <li>• Planejamento, Organização, Direção e Controle- PODC;</li> <li>• Acompanhamento à homologação;</li> <li>• Emissão de carta de faturamento;</li> <li>• Contas a pagar</li> <li>• Acompanha o desenvolvimento dos protocolos na Junta Comercial ou Cartório, Receita Federal, Prefeitura Municipal e Secretaria da Fazenda Estadual.</li> <li>• Taxa de Fiscalização de Estabelecimentos -TFE</li> <li>• Taxa de Fiscalização e Anúncios- TFA</li> </ul>

No comparativo do quadro 11 abaixo, no que se refere às rotinas da recepção do escritório Meta Contabilidade percebeu-se que a agregação de funções destinada a uma única pessoa (receptionista), reflete na desorganização de todo o escritório, uma vez que a mesma é responsável pela realização dos processos de diversos departamentos, o que gera uma falta de atenção e uma ausência nas atividades proposta para um bom atendimento na recepção.

Neste sentido, propõe-se que a RAIS que hoje é uma das atividades realizada pela receptionista, seja destinada somente ao departamento pessoal, conforme já mencionado nas sugestões feitas nos apontamentos do quadro 07.

As emissões de boletos, bem como as notas fiscais dos honorários contábeis e suas devidas cobrança, teve como sugestão um novo departamento na Meta Contabilidade que seria responsável pelo financeiro do escritório, conforme citado no comentário do quadro 10.

Uma vez que essas orientações propostas sejam realizadas, a receptionista terá o tempo necessário para que suas rotinas e/ou processos sejam executadas de forma eficaz e eficiente, dando assim maior atenção ao cliente e trabalhando com mais foco e atenção na execução de sua função.

Quadro 11- Comparativo das rotinas da recepção

<b>Literatura</b>	<b>Meta contabilidade</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento ao telefone;</li> <li>• Recepcionar / controlar visitantes;</li> <li>• Encaminhar os clientes para os funcionários da empresa;</li> <li>• Solicitação e controle dos documentos diários e mensais;</li> <li>• Executar arquivamento de documentos: fiscal, pessoal e contábil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento ao telefone;</li> <li>• Recepcionar / controlar visitantes;</li> <li>• Encaminhar os clientes para os funcionários da empresa;</li> <li>• Solicitação e controle dos documentos diários e mensais;</li> <li>• Executar arquivamento de documentos do departamento fiscal, pessoal e contábil.</li> <li>• Relação Anual de Informações Sociais- RAIS;</li> <li>• Emissão de boletos de honorários contábeis</li> <li>• Emissão de NFS-e de honorários contábeis</li> <li>• Cobrança</li> </ul>

Diante das atividades propostas pela literatura, verifica-se no quadro 12 que o responsável pelos serviços externos possui um tempo ocioso, pois suas atividades são realizadas em um tempo aparentemente rápido, devido há poucos afazeres destinados a ele.

Quadro 12 - Comparativo das rotinas dos serviços externos

<b>Literatura</b>	<b>Meta contabilidade</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza serviços de banco;</li> <li>• Coleta e entrega de documentos junto ao cliente;</li> <li>• Efetua cobrança de honorários;</li> <li>• Acompanha o desenvolvimento dos protocolos na Junta Comercial ou Cartório, Receita Federal, Prefeitura Municipal e Secretaria da Fazenda Estadual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza serviços de banco;</li> <li>• Coleta e entrega de documentos junto ao cliente;</li> <li>• Efetua cobrança de honorários junto ao cliente;</li> </ul>

Com isso, conforme apontado nas sugestões do quadro 10, a responsabilidade do acompanhamento do desenvolvimento dos protocolos em repartições públicas, destinado a este profissional, daria um aproveitamento de tempo adequado e menor aglomeração de responsabilidades ao departamento legal, hoje responsável por este procedimento.

### **CONSIDERAÇÕES CONCLUSIVAS**

Este artigo retrata-se uma proposição de modelo das rotinas de trabalho de escritório contábil, um estudo no escritório Meta Contabilidade. Diante disto, teve-se como objetivo procurar na literatura as atividades de trabalhos realizados em cada departamento e compará-las com as atividades desenvolvidas no escritório Meta Contabilidade e se as mesmas estão de acordo com que a literatura contábil. Para um bom funcionamento adequado e/ou satisfatório sugere-se melhoria.

Com base nos objetivos específicos retiraram-se da literatura as atividades que cada departamento executa, mostrados nos quadros de 1 a 6, em seguida fez-se a comparação nos quadros 07 a 12, sendo analisadas e criadas as sugestões nas análises de cada quadro.

Verificou-se que algumas atividades não estavam sendo desenvolvidas conforme a literatura contábil. Teve-se maior enfoque no quadro 08 e 09, onde se observou que algumas das atividades do departamento contábil são realizadas pelo departamento de escrita fiscal, sobrecarregado os colaboradores, causando transtornos e estresse entre colegas que acumulam atividades e gerando possíveis erros, uma vez que os escritórios trabalham com prazos e datas.

Para melhoria nos desenvolvimentos das rotinas dos departamentos do escritório Meta, faz-se necessário uma reformulação das atividades, conforme a literatura propõe, trazendo cada uma das atividades para seu devido departamento, assim, evita-se problemas que estão sendo vivenciados pelos colaboradores do escritório.

Observou-se que os objetivos foram alcançados, pois ocorreu o levantamento dos dados conforme proposto e discriminadas as rotinas, e confrontou-se com a mesma, além de sugestões de melhoria para o escritório.

Portanto, sugere-se que o profissional contábil, dono de um escritório, preocupe-se um pouco menos com a parte operacional e dê mais ênfase à parte da gestão de seu escritório de contabilidade. Faz-se necessário investir em treinamentos na área de gestão empresarial, pois certamente, necessitará disso para gerir o seu negócio com mais sucesso no mercado.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, S. **Cliente eu não vivo sem você**. Salvador: Casa da qualidade, 1995.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- BARBULHO, Euclides. **Excelência na Prestação de Serviços**. São Paulo: Madras Editora Ltda., 2001.
- BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3. ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2007.
- BRIMSON, James A. **Contabilidade por atividade: uma abordagem de custeio baseado em atividades**. Tradução Antônio T. G. Carneiro, São Paulo: Atlas, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7. Ed. 2003. Rio de Janeiro.

FIGUEIREDO Sandra, e FABRI, Ernesto Pedro. **Gestão de empresas contábeis**. São Paulo: Atlas, 2000.

FLORIANE, Danielle. **Rotinas Contábeis 2006**. Disponível em: <<http://www.contabeis.com.br/forum/topicos/1484/rotinas-contabeis/>>. Acesso em 15 de mar. 2017.

FONSECA Camila, e SIQUEIRA Lorena. **Motivação e qualidade de vida no trabalho de escritórios de contabilidade**: Percepção dos alunos de ciências contábeis do UNILESTE. 2016. 52 f. Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis) Centro Universitário do Leste de Minas Gerais- UNILETE, Coronel Fabriciano- MG, 2016.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FUTIDA, Honorio Tadayoso, ROSA, José Antônio. **Administração da empresa contábil**. Gerência e operações. São Paulo: IOB Thomson, 2005.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002. xvi, 357 p.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1995.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2010.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2000.

KALKMANN, Geraldo Luiz. **Qualidade necessária para empresas de serviços contábeis**: como conquistar um selo de qualidade. Itajaí: Editora e Gráfica Berger, 2002.

KOTLER, P. A. **Administração de Marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5.ª ed. São Paulo: Atlas, 1998. 596 p.

MARION, J. C.; ROSA, J. A. **Marketing do escritório contábil**. São Paulo: IOB-Thomson, 2004.

MARION, J. C. **Contabilidade Empresarial**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, Gilberto da Andrade. **Estudo de caso**: uma estratégia de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006.

MCGRIFFE, Michelle. O papel da recepcionista em um departamento 2014. Disponível em: <[http://www.ehow.com.br/papel-recepcionista-departamento-sobre\\_62114/](http://www.ehow.com.br/papel-recepcionista-departamento-sobre_62114/)>. Acesso em 17 de fev. 2017.

NAKAGAWA, Masayuki. **ABC Custeio Baseado em Atividades**. São Paulo: Atlas.1997.

PADOVEZE, Clóvis Luis. **Manual da Contabilidade básica: uma introdução a prática contábil**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

SÁ, Antônio Lopes de. **Fundamentos da contabilidade geral**. Curitiba: Juruá, 2005.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 21ª Ed. São Paulo: Cortez e Moraes, 2002.

SILVA, R. O. **Teoria da Administração**. São Paulo: Pioneira, 2001.

THOMÉ, Irineu. **Empresas de Serviços Contábeis: Estrutura e Funcionamento**. São Paulo: Atlas, 2001.