

xaremos um bom saldo em caixa, o que dará tranquilidade para que a entidade prossiga na sua rotina do dia-a-dia.

Eficaz e eficiente também foi o trabalho da Câmara de Registro, presidida por Érico Roberto Chiovatto que conseguiu fazer com que a realização dos Exames de Suficiência se transformasse em modelo para o resto do país. Estatística síntese no CRC Jornal de dezembro/2001.

Presidida pelo contador Giovani da Silva Coridola, a Câmara de Administração e Planejamento, além de contribuir para enxugar os gastos desnecessários do CRCMG, despendendo, por exemplo, um grupo de "marajás" que sozinho consumia mais da metade da folha de pagamento da entidade, buscou o equilíbrio e a transparência na nossa administração, sem transgredir nenhuma das normas, regras e resoluções ditadas pelo Conselho Federal. Interagimos com a FIEMG, SEBRAE, CDL, FEDERAMINAS e outras entidades de empresários e com parlamentares estaduais, federais e Prefeitos e Câmaras municipais, visando à valorização do contabilista.

Plantamos e colhemos bons frutos. Deixamos a diretoria com a consciência tranqüila, certos de que fizemos o que nos foi possível para essa sofrida e laboriosa categoria em nosso Estado. Estamos em paz. Experimentando a paz do Semeador do Universo.



Domingos Xavier Teixeira
PRESIDENTE DO CRCMG
1998/99 E 2000/2001
COMPROMISSO COM A
VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL

A BUSCA DA MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS

JANIR ADIR MOREIRA*

Temos percebido sem muita dificuldade que o mercado de trabalho para o profissional de contabilidade tem crescido significativamente, mas também tem sido muito mais exigente quanto à qualidade dos serviços prestados. É imperiosa a necessidade de superarmos o paradigma de que o contabilista deve passar a vida atrás de uma mesa, com os olhos voltados para o passado e executando tarefas repetitivas pouco importantes ou pouco requisitadas pelos contratantes dos serviços.

No exercício de nossa atividade nós processamos a informação, dela temos conhecimento total, e para que sejamos plenamente valorizados deveremos encontrar e explorar todas as utilidades desta mesma informação, de forma a que o usuário de nossos serviços se sinta plenamente satisfeito.

Hoje, o profissional de contabilidade deve alinhar-se aos demais profissionais liberais que estão no comando das empresas - sejam elas privadas ou públicas -, analisando o passado com vistas a corrigir rotas no presente e a planejar os passos a serem dados no futuro.

Quem ainda duvida de que a globalização chegará ao mercado brasileiro já pode se considerar anacrônico, pois a economia globalizada já é realidade no País. Isso significa que as empresas agora estão sendo a cada dia mais pressionadas a ganhar competitividade. Além disso, a redemocratização da sociedade brasileira está fortalecendo o sentimento de cidadania, o que faz do contabilista um profissional de fundamental importância política. É principalmente através do balanço de uma empresa que se pode verificar com idoneidade sua responsabilidade social, a transparência na gestão e outros atributos cada vez mais valorizados por nossa sociedade. Assim, os profissionais da área não têm o que temer no que se refere aos espaços sócio-econômicos que pretendam alcançar em sua vida profissional.

O que pode dizer em relação ao futuro? A tendência é que esse espaço de atuação profissional seja não só a cada dia maior, mas também mais especializado. No futuro, serão poucos os contabilistas "generalistas", ao passo que os especialistas em Tributação, Perícia, Auditoria, dentre outros nichos de mercado, serão cada vez mais valorizados.

Mas a especialização em áreas de conhecimento diretamente relacionadas às Ciências Contábeis não é suficiente. Os novos comandantes do mundo dos negócios devem ser profissionais com grande capacidade de resolver problemas, com bom desempenho no trabalho em grupo, devem ter espírito de liderança e senso de empreendedorismo. Também devem ter uma boa rede de relacionamentos institucionais, especialmente no que se refere às suas relações com o meio empresarial. Parece óbvio, mas vale sempre mencionar, que a exemplo do que acontece em todas as profissões, os contabilistas terão que dominar pelo menos uma língua estrangeira, na medida em que as grandes corporações transnacionais que começam a aportar no País precisarão de profissionais aptos ao

diálogo com outros profissionais de seus países de origem. Além disso, devem ter um bom nível de conhecimentos gerais, noções de marketing, de administração de empresas, de direito e uma boa visão estratégica.

Como se vê, os desafios são gigantescos, mas perfeitamente exequíveis, desde que se tenha seriedade, trabalho em equipe e vontade de sonhar e de se manter no mercado. Os escritórios devem buscar continuamente a melhoria da qualidade dos serviços prestados e hoje já vemos empresas buscando a certificação de qualidade (ISO 9002 e outras) como forma de se diferenciar no mercado altamente competitivo.

Não podemos imaginar que temos uma reserva de mercado com os nossos clientes e assim poderemos nos acomodar porque também ele está em constante evolução e certamente irá buscar sempre um serviço de melhor qualidade, ainda que lhe custe mais caro. Não há mais espaço para aqueles que se acomodaram e continuam voltados apenas à escrituração contábil e fiscal, e que muitas vezes sequer se utilizam dos meios modernos de processamento e de comunicação, dispensando até mesmo o uso da internet como ferramenta de pesquisa, atualização, coleta e transmissão de dados.

Penso que o grande objetivo a ser alcançado é exatamente incentivar os nossos colegas contabilistas, principalmente os empresários de contabilidade, a buscarem a melhoria da qualidade dos serviços prestados, inclusive através da busca da certificação de qualidade.

As organizações dependem primordialmente dos clientes e assim a determinação das necessidades e expectativas dos mesmos, aliada a outros princípios basilares de gestão de qualidade certamente determinarão o nível satisfação que se pretende alcançar e finalmente estabelecerão o diferencial da empresa em relação às suas concorrentes.

As pessoas são a essência de qualquer empresa e certamente apenas nos será possível alcançar a melhoria da qualidade dos serviços se conseguirmos o seu total envolvimento com o processos. Com certeza os objetivos propostos serão atingidos

com muito mais rapidez e segurança à proporção em que ocorrer a motivação dos colaboradores para que eles gerenciem e acompanhem a evolução do processo através da abordagem sistêmica.

Uma vez estabelecidas as metas deve-se cuidar para que a gestão da qualidade seja efetivamente focalizada na ampliação da capacidade de atender os requisitos do programa, propiciando a melhoria contínua.

Por outro lado a criação de novos valores, a determinação para o cumprimento das metas estabelecidas e a eficácia do acompanhamento da implementação das rotinas baseados nas análises lógica e intuitiva de dados e informações representam decisões eficazes no acompanhamento da implementação de qualquer programa de qualidade.

É absolutamente interessante que as atitudes e rotinas de trabalho das empresas sejam disciplinadas por manuais, que, finalmente representarão o guia lógico para o cumprimento das tarefas, sejam as mais elementares ou ainda aquelas que efetivamente representam o grande diferencial na prestação dos serviços em relação à média dos prestadores existentes no mercado. É preciso que o fator surpresa nas decisões sejam eliminados ao máximo, pois assim o resultado esperado em função da nova estruturação de gestão passa a ser perfeitamente possível, sem tropeços e improvisações.

Afinal, os objetivos básicos dos programas de gestão de qualidade devem estar voltados principalmente ao aumento da satisfação do cliente, e passam necessariamente pelos caminhos que proporcionem a obtenção da melhoria contínua do processo, a mensuração dos resultados de seu desempenho e de sua eficácia, a utilização de técnicas estatísticas para a medição de seus resultados.

A implementação dos programas de qualidade já começam a produzir resultados satisfatórios até mesmo muito antes da certificação pelos órgãos competentes, eis que desde o princípio já há o envolvimento de toda a organização, e principalmente de seus clientes e demais empresas que com ela se relacionam. Transforma-se assim em uma nova visão

sistêmica organizacional onde o alcance dos objetivos está diretamente vinculado ao nível da participação de cada um dos elos da corrente representativa da gestão da empresa e de seu relacionamento, quer seja no ambiente interno ou ainda nos efetivos relacionamentos externos pois é certo que o cliente não se sensibiliza ou percebe apenas o resultado ou a qualidade do serviço prestado, mas acima de tudo ele é chamado a ser participe do programa através da aceitação e da discussão dos fluxos documentais, procedimentos e atitudes normais e inerentes ao seu relacionamento.

A certeza de que na busca da excelência empresarial cada empresa deve dedicar seus esforços principalmente às tarefas que dizem respeito ao seu objetivo social, confiando a outros aquelas rotinas de sustentação de sua atividade, tem marcado época na prioridade da terceirização de serviços, fazendo com que um significativo número de empresários procure buscar os serviços contábeis prestados pelos escritórios especializados.

Em nossa empresa alcançamos resultados fantásticos desde que nos comprometemos a documentar a qualidade dos serviços, buscando estabelecer maior segurança no trato com os clientes, e assim entendo que se com este artigo eu conseguir incentivar os colegas de profissão para que façam o mesmo, já me sentirei realizado.

Dediquei uma grande parcela de tempo em minha vida para servir a comunidade profissional a que pertenço e hoje sinceramente tenho a consciência do dever cumprido e a segurança em afirmar que jamais deixarei de prestigiar e de incentivar os meus colegas de profissão, pois afinal haveremos de ver que com seriedade, dedicação, honestidade, tenacidade e união conseguiremos alcançar o objetivo maior de valorização da classe contábil brasileira.

(*) VICE-PRESIDENTE DE FISCALIZAÇÃO DO CRC-MG, MEMBRO DA COMISSÃO DE ASSUNTOS TRIBUTÁRIOS DO CFC, ACADÊMICO TITULAR DA ACADEMIA BRASILEIRA DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA ACADEMIA BRASILEIRA DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS POLÍTICAS E SOCIAIS. janir@janirmoreira.com.br