

Análise do Gerenciamento do Processo de Recebimento e Arquivamento de Documentos Fiscais em uma Empresa Prestadora de Serviços Contábeis Mineira

Graciela Dias Coelho Jones
graciela@facic.ufu.br
UFU

Vanessa Ramos da Silva
vanessaramossilva@hotmail.com
UFU

Resumo: O atual mercado competitivo exige que as empresas atendam às necessidades e expectativas de seus clientes com a maior qualidade possível. Este artigo tem o objetivo de analisar o gerenciamento do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais em uma empresa prestadora de serviços contábeis do Triângulo Mineiro em Minas Gerais. Visando otimizar o tempo necessário para atendimento às solicitações de documentos feitas por clientes, como um diferencial frente aos seus concorrentes, propõe-se um novo fluxograma do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais com base no levantamento realizado. Trata-se de um trabalho de natureza qualitativa, para seu desenvolvimento adotou-se a pesquisa bibliográfica e documental, além da realização de entrevista com a finalidade de conhecer o processo estudado por este trabalho. De acordo com o fluxograma proposto, algumas alternativas foram sugeridas para melhorar o processo. Como resultado, tem-se que a proposta do novo fluxograma, com a esquematização do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais, trará grandes benefícios para a empresa prestadora de serviços.

Palavras Chave: Processos - Prestação de Serviço - Serviços Contábeis - Fluxograma - Gerenciamento



1. INTRODUÇÃO

As informações tem sido o grande diferencial das organizações nos dias atuais. A Contabilidade tem a finalidade de disponibilizar esse recurso, considerado como importante instrumento para subsidiar o processo de tomada de decisões. Com isso, as organizações que não dispõem das atividades contábeis realizadas internamente, precisam contar com parceiros, Escritórios de Prestação de Serviços Contábeis, com elevado nível de desempenho, para garantir que documentos e informações sejam disponibilizados na qualidade esperada, e principalmente no tempo certo.

“Com o aumento da concorrência entre os mercados emerge o interesse dos gestores por informações contábeis úteis que possam subsidiar o processo de decisão empresarial e a continuidade de seus empreendimentos” (CARVALHO; TOMAZ, 2010, p. 92). Diante desta realidade, as empresas prestadoras de serviços contábeis buscam formas de melhorar o atendimento a seus clientes, sendo a agilidade na entrega das informações ou documentos solicitados uma meta a ser atingida.

A questão que direcionou este estudo foi: Como ocorre o gerenciamento do processo de recebimento de documentos fiscais em uma empresa prestadora de serviços contábeis? Quais são os principais pontos críticos apresentados neste processo?

O objetivo deste trabalho é analisar o gerenciamento do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais em uma empresa prestadora de serviços contábeis do Triângulo Mineiro, em Minas Gerais. Visando otimizar o tempo necessário para atendimento às solicitações de documentos pelos clientes, propõe-se um novo fluxograma do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais com base no levantamento realizado.

Este trabalho apresenta como contribuição o fato de que ainda são poucos os estudos que abordam especificamente o processo de gerenciamento e arquivamento de documentos fiscais em prestadoras de serviços contábeis. Assim, o presente trabalho pode ser uma fonte de informações para futuros estudos sobre o assunto. Como contribuição prática, o estudo do gerenciamento do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais pode ser útil para outras empresas do setor que estejam revendo os seus processos.

Outro ponto importante a ser destacado é o fato de o presente estudo levantar os pontos a serem melhorados que possam comprometer a agilidade de entrega de documentos fiscais solicitados pelos clientes.

Este estudo está estruturado em tópicos. No próximo, tem-se o referencial teórico para embasamento do trabalho. No terceiro tópico apresenta-se a metodologia utilizada para o desenvolvimento do artigo. O quarto tópico apresenta-se os resultados do estudo. E concluindo o trabalho tem-se o último tópico com as considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O desenvolvimento econômico dos países é reflexo do crescimento de alguns setores da economia. O setor de prestação de serviço vem se destacando tanto na geração de riqueza quanto na geração de empregos. Várias modalidades de serviços são introduzidos no processo de globalização, aperfeiçoamentos tecnológicos e em outros segmentos nas últimas décadas.



Na definição de Limeira (2006, p. 106) “serviço é um bem intangível, podendo ser entendido como uma ação ou um desempenho que cria valor por meio de uma mudança desejada no cliente ou em seu benefício”. Os serviços são aperfeiçoados, conduzem a resultados lucrativos e dispõem de diversas oportunidades competitivas no mercado. Citam ainda que os serviços tem alta representatividade na economia mundial, além de incentivar inovações (SILVA; NEGRI; KUBOTA, 2006).

De acordo com Gianesi e Corrêa (2001) os serviços devem oferecer projetos específicos, assistências especializadas, entre outros, ao cliente com o objetivo de diferenciar o pacote de serviço oferecido pelo prestador ao mercado, criando um diferencial competitivo em relação aos concorrentes.

“Sobreviver num mercado competitivo representa o grande desafio das empresas nos dias de hoje, justificando assim corresponder às necessidades e expectativas dos clientes” (SHIGUNOV; SHIGUNOV, 2003, p. 1).

2.2 SERVIÇOS CONTÁBEIS

A Resolução CFC Nº. 1.098/07 compreende as duas modalidades de organizações contábeis:

- Escritório individual – assim caracterizado quando o contabilista, embora sem personificação jurídica, execute suas atividades independentemente do local e do número de empresas ou serviços sob sua responsabilidade; e
- Organização contábil – pessoa jurídica de natureza civil, constituída sob a forma de sociedade, tendo por objetivo a prestação de serviços profissionais de contabilidade.

Thomé (2001, p. 21) define os serviços prestados pelas empresas contábeis na seguinte ordem: consultoria, contabilidade, administração de pessoal, escrituração fiscal, expediente (ou serviços comerciais), auditoria, perícia e assessoria. Os serviços contábeis devem apresentar relatórios simples e claros, e tem como função o fornecimento de informações idôneas, em tempo hábil, ao processo gerencial das organizações (BARROS, 2005).

Para Marion e Santos (2001) os prestadores de serviços contábeis agem de forma determinante e contribuem no processo de impedimento da corrupção. Já para Iudícibus, *et al.* (2005, p. 12) “a Contabilidade é uma forma eficaz de avaliação de desempenho econômico e financeiro (e social) de entidades e gestores”.

Legislações, definições, métodos e tecnologia passam por mudanças e avanços constantemente. Segundo Smijtink (2006), os serviços contábeis sempre se adaptaram muito bem as inovações inclusive no campo digital. Com o aumento da facilidade de informação deve o profissional contábil estar preparado tecnicamente e teoricamente, para conseguir filtrar o que forem informações relevantes daquelas que não são.

2.3 MERCADO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÁBIL

Devido a concorrência de mercado, os prestadores de serviços buscam formas que permitam atender às necessidades e desejos dos clientes da melhor forma possível e que se destaque frente às exigências do mercado atual. Um fator preponderante no mercado é o serviço prestado com qualidade.



O crescimento do setor de serviços e a necessidade de informações que possam melhorar a qualidade da prestação dos serviços, especificamente, no setor contábil, podem ser vistos, pelos interessados nas informações da contabilidade como um instrumento de grande importância dentro das empresas (CARVALHO *et al*, 2008, p. 117).

Sá (2006) defende que a qualidade é uma característica indispensável na área contábil, mas depende de muitos fatores, inclusive de atualizações. Para a realização de um serviço com qualidade deve o profissional buscar, constantemente, maneiras que possibilitem melhorias em cada detalhe do universo envolvido na execução do serviço.

A qualidade em serviços, apesar de não ser fácil, nem simples ou barata, tem mostrado resultados compensadores refletindo nos lucros de duas formas. A primeira delas é por meio da não evasão de clientes, pois custaria estimadamente cinco vezes mais caro repor um cliente do que tomar providência para preservá-lo e a outra é na própria lucratividade que mesmo proporciona (LAS CASAS, 2004).

Enfatiza Reis (2004) que inovações ocorrem com pequenas melhorias de qualidade e acabamentos, seja por meio de aprendizado devido a experiências, sugestões de funcionários ou de clientes, buscando aperfeiçoar o serviço prestado.

Uma maneira de se destacar no mercado frente aos concorrentes é apresentar diferenças que lhe possibilite destaque frente aos concorrentes, em certos aspectos no serviço prestado. O profissional contábil deve se preparar de forma competitiva com uma excelente base teórica e procedimentos que determinem qualidades diferenciais no mercado como: confiabilidade, credibilidade e tempestividade. Kotler (2001) destaca como princípios da qualidade de serviços a comunicação, a competência dos colaboradores, a receptividade, a segurança nos serviços, a compreensão, o conhecimento do cliente, o acesso e a confiança nos serviços prestados.

Sá (2006) cita que a confiança do cliente no prestador de serviços contábeis é adquirida após recomendações e assistências prestadas com êxito. Assim deve destacar que a informação não deve perder a credibilidade, caso contrário perderá a confiança de seus usuários, neste caso os clientes.

A Resolução do CFC n.º 785, de 28 de julho de 1995 trata:

1.5 - DA TEMPESTIVIDADE

1.5.1 - A tempestividade refere-se ao fato de que a informação contábil deve chegar ao conhecimento do usuário em tempo hábil, a fim de que este possa utilizá-la para seus fins.

1.5.2 - Nas informações preparadas e divulgadas sistematicamente, como as demonstrações contábeis, a periodicidade deve ser mantida.

Parágrafo Único. Quando por qualquer motivo, inclusive de natureza legal, a periodicidade for alterada, o fato e suas razões devem ser divulgados junto com a própria informação.

As instituições (clientes) buscam maneiras que auxiliem seus planejamentos estratégicos e ações no mercado. Muitos gestores tem percebido a importância da contabilidade gerencial nesse quesito, que segundo a visão de Atkinson *et al*. (2000, p. 36):

é o processo de produzir informação operacional e financeira para funcionários e administradores, tal processo deve ser direcionado pelas necessidades informacionais dos indivíduos internos da empresa e deve orientar suas decisões operacionais e de investimentos.

Para Augusto (2006, *apud* CARVALHO; TOMAZ, 2010), o serviço contábil deve ser visto pelo empresário como sendo de boa qualidade, e para isso deve atentar para alguns



requisitos necessários, que são: atender às normas fiscais; pôr em prática os princípios contábeis; cumprir os prazos estabelecidos pelo ente Federal, Estadual e Municipal; ter uma boa apresentação; executar os serviços em tempo hábil e com segurança; além de manter um total controle na parte gerencial das empresas.

Devido a necessidade de informações em tempo hábil, os prestadores de serviços contábeis percebem a importância da criação de estratégias para atender as solicitações dos clientes com informações e documentos em tempo certo, para disponibilizá-los de forma mais adequada. Daí, a importância do gerenciamento de processos para auxiliar o atendimento das solicitações dos clientes, o próximo tópico apresenta uma abordagem teórica sobre processos.

2.4 PROCESSO

Platts *et al.* (1996), cita que processo é uma continuidade de eventos que retratam como as coisas são modificadas com o passar dos anos. De acordo com Oliveira (2007, p. 19), processo é “um conjunto de atividades sequenciais que apresentam relação lógica entre si, com a finalidade de atender e, preferencialmente, suplantam as necessidades e expectativas dos clientes externos e internos da empresa.”

Conforme Davenport (1993), o conjunto de atividades organizadas de forma a gerar uma saída padronizada para cada cliente ou mercado é um processo. Assim, processo é um conjunto de atividades com objetivos de atingir expectativas de clientes internos e externos da organização.

Para Gonçalves (2000), os processos de negócios (*business process*) ou de clientes são aqueles que qualificam a forma de agir da empresa, sendo sustentados por outros processos internos, surgindo um serviço ou produto adquirido por um cliente externo. Um processo de negócios “é o conjunto completo de atividades transacionais colaborativas e dinamicamente coordenadas que entregam valor para os clientes” (SMITH; FINGAR, 2003, p. 47)

Mareth, Alves e Borba (2009, p. 4) definem mapeamento de processos como “uma ferramenta gerencial analítica e de comunicação que têm a intenção de ajudar a melhorar os processos existentes ou de implantar uma nova estrutura voltada para processos.”

O fluxograma é citado por Harrington (1993) como uma das ferramentas mais utilizadas no mapeamento de processo.

2.5 FLUXOGRAMA

D’ Ascensão (2001, p. 110), apresenta fluxograma como “uma técnica de representação gráfica que se utiliza de símbolos previamente convencionados, permitindo a descrição clara e precisa do fluxo, ou sequencia, de um processo, bem como sua análise e desenho”. Chinelato Filho (1993) cita que através do fluxograma soluções específicas para cada fase do trabalho podem ser definidas, já que o mesmo evidencia etapas que apresentam problemas e trabalhos desnecessários. Assim, o Fluxograma auxilia o processo gerencial, pois sua aplicação permite uma visualização de todas as atividades executadas no processo.

Segundo Rocha (1980), o fluxograma “descreve graficamente atos e fatos utilizando frases curtas e objetivas, utilizando de símbolos próprios”.

O fluxograma de acordo com Oliveira (2006) é a representação gráfica do trabalho destacando tarefas executadas pelos setores organizacionais envolvidos.



Hias e Jones (2010) analisaram o processo gerencial de demandas de investimentos em ativos, feitos por uma empresa de telecomunicações, e destacaram os benefícios obtidos com a implementação de um novo fluxograma, dentre eles estão:

- Maior agilidade nas análises;
- Disponibilidade dos relatórios com maior rapidez e qualidade;
- Redução do custo de salários, com a diminuição do número de associados para o desenvolvimento das atividades;
- Melhoria na qualidade dos projetos aprovados (HIAS; JONES, 2010, p. 13).

Alguns tipos de fluxogramas, de acordo com Oliveira (2006) são: vertical, parcial ou descritivo e o global ou de coluna. Neste trabalho para descrever os processos de recebimento e arquivamentos de documentos pela empresa prestadora de serviço contábil, será aplicado o fluxograma de coluna ou global. Este modelo foi selecionado por apresentar maior variedade de símbolos para representação de cada processo e facilidade de descrição de fluxos de informações e documentos dentro da organização.

3. METODOLOGIA

Este trabalho apresenta como técnica o Mapeamento de Processos. De acordo com Kintschner (2003), esta técnica é a ferramenta que melhor reproduz a posição atual e permite uma visão futura dos negócios da instituição.

O método de abordagem é o dedutivo, que segundo Marconi e Lakatos (2006) é caracterizado pela ligação da teoria e a ocorrência dos fatos.

Quanto aos objetivos a classificação da pesquisa é exploratória de natureza qualitativa, Gil (2002, p.133) define que “esta análise é menos formal do que a análise quantitativa, pois nesta última seus dados podem ser definidos de maneira relativamente simples”. A pesquisa bibliográfica, documental e entrevista foram os procedimentos adotados para a coleta de dados no presente trabalho.

O objeto de estudo deste trabalho é uma empresa prestadora de serviços contábeis, situada no Triangulo Mineiro em Minas Gerais. O processo especificamente estudado é o de recebimento e arquivamento de documentos fiscais, que envolve 15 funcionários sendo três office – boys, dez colaboradores responsáveis pelo atendimento aos clientes no setor fiscal, uma recepcionista e um arquivista. No presente trabalho a referida empresa será denominada de Empresa Assessoria.

A coleta de dados foi realizada através da pesquisa bibliográfica e documental, e ainda por meio de uma entrevista. Haguete (1997, p. 86) define entrevista como um “processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado”.

Mediante realização de entrevista, a técnica de mapeamento de processo foi aplicada a partir de dados e descrição de métodos relatados por um integrante do conjunto do processo, um colaborador responsável pelo atendimento ao cliente no setor fiscal que tem o conhecimento do processo como um todo.

Para exibir os resultados, foi estruturado um fluxograma do processo atual de recebimento e arquivamento de documentos fiscais da empresa prestadora de serviços contábeis. Em seguida, foi sugerido um novo fluxograma para o processo de recebimento e arquivamento, com base nos pontos a serem melhorados. A partir das modificações sugeridas



foram apresentados as vantagens e os impactos da nova proposta para a empresa de serviços contábeis.

4. RESULTADOS DO ESTUDO

Para realização do presente estudo analisou-se o processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais por uma empresa prestadora de serviços contábeis, localizada no Triângulo Mineiro em Minas Gerais.

Uma das qualidades esperada pelos clientes/organizações é a agilidade na resposta a uma solicitação de documentos. Devido ao cumprimento de prazos, observa-se a necessidade de meios que auxiliem a execução da tarefa de busca por documentos em tempo hábil. Assim, o presente trabalho apresenta a seguir o fluxograma atual do referido processo de gerenciamento de recebimento e arquivamento de documentos fiscais.

4.1 FLUXOGRAMA ATUAL DO PROCESSO DE RECEBIMENTO E ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS

A partir de dados e descrição de métodos relatados, na entrevista realizada com um integrante da Empresa Assessoria, que tem o conhecimento do processo como um todo, foi possível a identificação de cada uma de suas etapas.

O atual processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais da Empresa Assessoria pode ser representado pelo fluxograma atual (Figura 1).

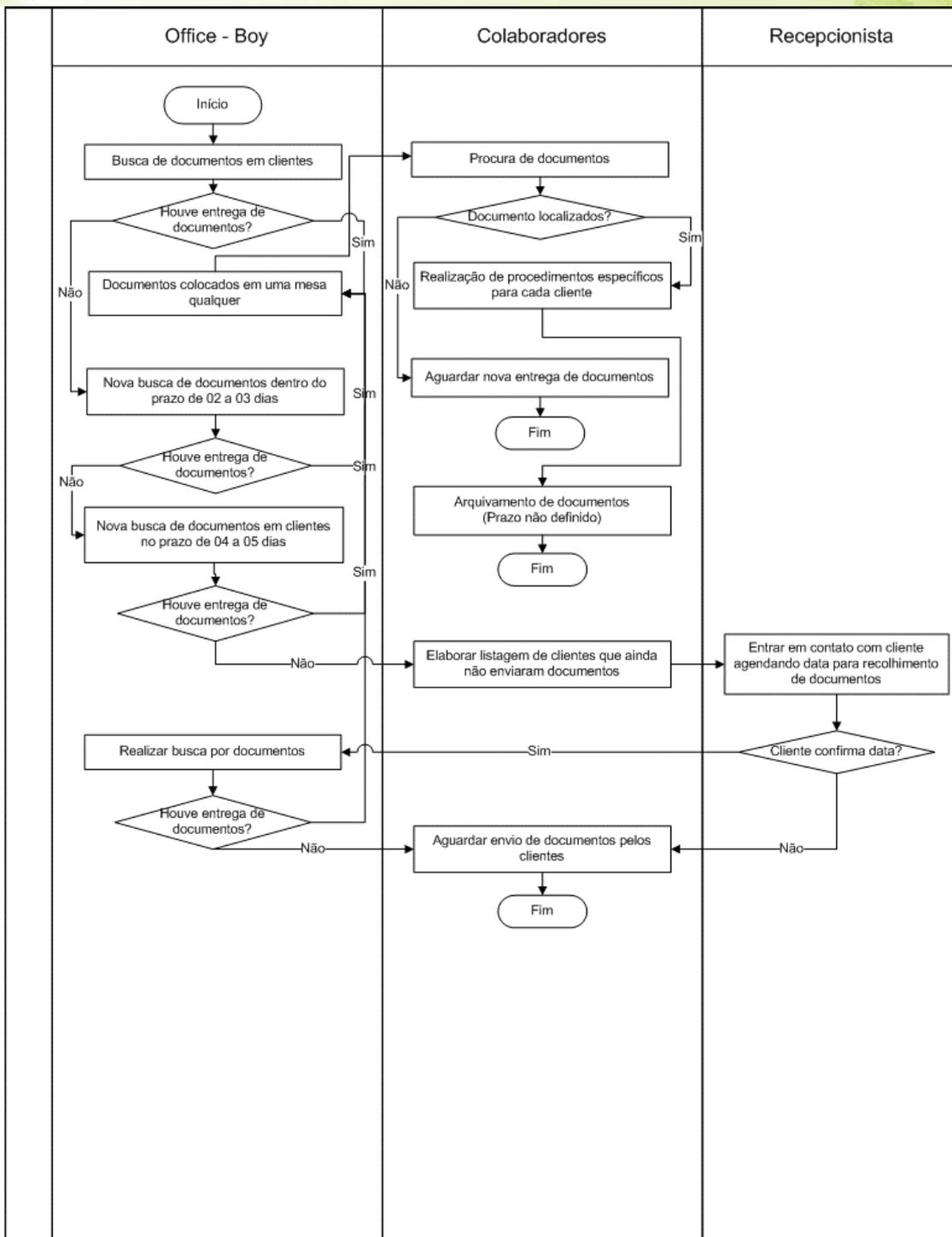


Figura 1: Fluxograma atual do processo de recebimento e arquivamento

Fonte: Elaborado pelas autoras

O processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais apresentado no fluxograma é executado pelos seguintes colaboradores: três office-boys, uma recepcionista e os colaboradores que são responsáveis por cada cliente de acordo com uma listagem de pré definida. O início do recolhimento de documentos pelos office-boys ocorre no começo de cada mês.

Um ponto crítico pode ser destacado, pois a forma com que cada um decide por qual empresa iniciará seu trabalho é aleatória. Como os clientes não sabem a data em que os documentos serão recolhidos, muitos ainda não preparam os documentos para a entrega,



motivo pelo qual as buscas realizadas não são bem sucedidas. O mesmo office-boy ou outro retorna na empresa já visitada para realizar nova tentativa de busca dos documentos, ocasionando desgaste com o cliente, com o colaborador responsável pela empresa, que aguarda os documentos para início de determinado procedimento (escrituração, apuração de imposto, geração de guia, entre outros). Por outro lado, gera ainda um consumo de combustível e telefone, pois quando os documentos a serem recolhidos tem a finalidade de geração de imposto devem ser cumpridos os prazos para apurações. Nesses casos, a recepcionista precisa entrar em contato com o cliente e verificar a disponibilidade de entrega do documento para um office-boy ir buscá-lo.

Após a busca do documento efetuada com sucesso, o office-boy deposita os documentos recolhidos em uma mesa qualquer de um dos colaboradores. À medida que os colaboradores notam a chegada de documentos, cada um vai até o local em que os documentos foram depositados e buscam por empresas que fazem parte de sua relação de clientes. A falta de um local próprio para depósito dos documentos é outro aspecto que merece atenção.

Neste procedimento alguns documentos que são enviados em envelopes usados, amassados ou em sacos plásticos, por não terem uma classificação clara sobre qual empresa pertencem, passam despercebidos pelos colaboradores que não os localizam e continuam aguardando pelos documentos, e muitas vezes até ligam para os clientes solicitando documentos já entregues.

O processo de arquivamento ocorre quando o colaborador termina seu procedimento e consequentemente há a necessidade de guardar os documentos que ainda estão em sua posse, muitas das vezes pelo fato de ocupar espaço em sua mesa. Podem ocorrer situações em que o cliente solicite algum documento, e o mesmo ainda não se encontre na repartição específica, ou seja, na sala onde ficam os arquivos de cada uma das empresas. Assim, o processo de busca pelo documento é demorado, e ainda tem-se a possibilidade de falhas no seu arquivamento, por parte do funcionário responsável, que pelo fato de realizar o arquivamento de várias empresas de uma só vez, corre o risco de arquivar os referidos documentos de forma errada, em repartições de outros clientes.

No atual processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais, as atribuições dos funcionários não estão definidas e estabelecidas de maneira formal.

Mediante a necessidade de ajustes de algumas etapas do processo atual, o presente trabalho propõe um novo fluxograma (Figura 2) para o processo de arquivamento e recebimento de documentos fiscais a seguir.

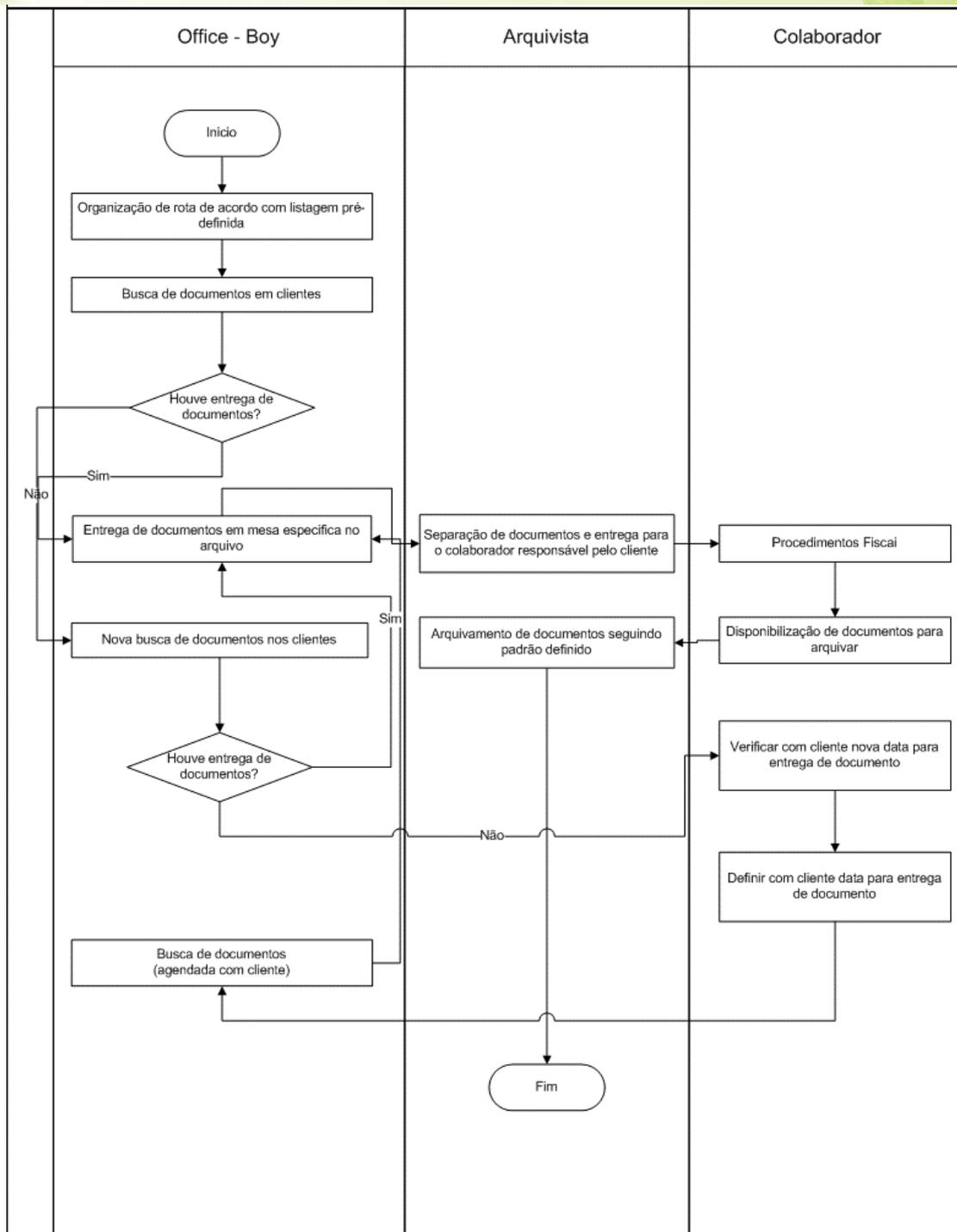


Figura 2: Fluxograma proposto do processo de recebimento e arquivamento

Fonte: Elaborado pelas autoras

Este novo fluxograma é proposto com o objetivo de melhorar o processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais. De acordo com o fluxograma proposto, algumas alternativas sugeridas são especificadas a seguir:

- Definição de uma relação de clientes para cada office-boy, e que esta divisão seja feita por setores da cidade, ou seja, setor sul, leste, oeste e norte;
- Agendamento prévio com o cliente de uma data mensal para recolhimento dos documentos, ficando este responsável pelo cumprimento do prazo ou por aviso, em caso de impossibilidade de entrega dos documentos;



- c. Depósito dos documentos recolhidos pelos office-boys em uma mesa própria, que será disponibilizada para esse fim;
- d. Conferência e separação em ordem alfabética dos documentos entregues pelo office-boy, pelo funcionário do arquivo (arquivista);
- e. Repasse dos documentos entregues aos colaboradores responsáveis pelos clientes, pelo arquivista;
- f. Atualização diária da listagem de documentos a recolher, também pelo arquivista;
- g. Arquivamento dos documentos disponíveis em repartição específica, pelo arquivista, assim que os colaboradores responsáveis por cada um dos clientes terminarem os procedimentos e uso dos referidos documentos.

Pretende-se com a proposta do novo fluxograma, a esquematização do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais, que trará entre outros os seguintes benefícios para a Empresa Assessoria:

- a. Redução do tempo dispendido na busca por documentos que ainda não haviam sido separados;
- b. Melhor distribuição das tarefas entre os funcionários envolvidos no processo;
- c. Redução dos custos com combustível e telefone, considerando-se que as visitas aos clientes para busca de documentos fiscais tendem a diminuir, bem como a quantidade de ligações telefônicas;
- d. Redução do tempo gasto pelos colaboradores que não terão de ficar procurando os documentos fiscais de seus clientes;
- e. Evitar contato com clientes, na busca por documentos, que já estão na posse da empresa;
- f. Garantia de arquivamento de documentos, de forma organizada e segura;
- g. Aumento da confiabilidade e da credibilidade dos clientes, pela percepção de que podem contar com a agilidade e atendimento em tempo hábil da entrega de documentos quando solicitados, seja para execução de algum procedimento interno da organização ou para atender ao fisco.

Por meio do fluxograma, soluções específicas para cada fase do trabalho podem ser definidas (CHINELATO FILHO, 1993), já que o mesmo evidencia etapas que apresentam problemas e trabalhos desnecessários. Enfim, o fluxograma permitiu identificar cada uma das fases do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais na empresa objeto do presente estudo e ainda permitiu identificação de pontos a serem melhorados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do presente trabalho foi analisar o gerenciamento do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais em uma empresa prestadora de serviços contábeis do Triângulo Mineiro, em Minas Gerais. Propõe-se um novo fluxograma do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais com base no levantamento realizado.

Trata-se de uma pesquisa de exploratória de natureza qualitativa em que foi utilizada a técnica do mapeamento de processos. Quanto aos procedimentos metodológicos, adotou-se a pesquisa bibliográfica, documental e realização de entrevista.

Diante das análises do fluxograma atual, observou-se que o processo de recebimento e arquivamento de documentos da empresa apresenta pontos a serem melhorados, para um atendimento mais ágil às solicitações de documentos feitas pelos clientes.

A partir do fluxograma proposto para o gerenciamento do processo de arquivamento e recebimento de documentos, espera-se entre outros benefícios, a contribuição com a empresa prestadora de serviços contábeis com melhor distribuição das tarefas entre os funcionários envolvidos no processo, economia de combustível e redução de tempo gasto pelos office-boys, devido a redução de visita aos clientes e redução também no tempo gasto pelos colaboradores que não terão de ficar procurando os documentos fiscais de seus clientes além de otimizar o tempo do funcionário quando o mesmo tiver que efetuar busca por algum documento, refletindo em um atendimento rápido à solicitação de clientes.

Aconselha-se que seja realizado acompanhamento, em caráter permanente, da execução do processo de arquivamento e recebimento de documentos, para possibilitar ajustes e correções, melhor controle da parte da empresa e aumento da satisfação dos clientes.

Como contribuição prática, espera-se que o presente estudo sobre o gerenciamento do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais possa ser útil para outras empresas do setor que estejam revendo os seus processos.

Sugere-se que estudos futuros sobre gerenciamento do processo de recebimento e arquivamento de documentos que sejam realizados em outras empresas prestadoras de serviços contábeis, e também em instituições de outros setores, para validar os resultados ora apresentados no estudo.

6. REFERÊNCIAS

- ATKINSON, A. A.; BANKER, R. D.; KAPLAN, R. S. & YOUNG, S. M.** Contabilidade gerencial. São Paulo: Atlas, 2000.
- BARROS, V. M.** O novo e o velho enfoque da informação contábil. Revista de Contabilidade & Finanças – USP, São Paulo, n. 38, p. 102-112, mai./ago. 2005.
- BRASIL.** Resolução nº. 1.098/07 do Conselho Federal de Contabilidade. Disponível em: <http://www.normaslegais.com.br/legislacao/resolucao/cfc/1098_2007.htm>. Acesso em 05 jun. 2008.
- CHINELATO FILHO, J.** Arte de organizar para informatizar. Rio de Janeiro: LTC, 1993.
- D' ASCENÇÃO, L. C. M.** Organização, Sistemas e Métodos: análise, redesenho e informatização de processos administrativos. São Paulo: Atlas, 2001.
- DAVENPORT, T. H.** Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology, Harvard Business School Press, Boston, 1993.
- GIANESI, I. G. N. & CORREA, H. L.** Just-in-Time, MRP II e OPT: um enfoque estratégico. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- GONÇALVES, J. E. L.** As empresas são grandes coleções de processo. RAE . Revista de Administração de Empresas, v. 40, n. 1, p. 6-19, jan./mar. 2000.
- HAGUETTE, T. M. F.** Metodologias qualitativas na Sociologia. 5 ed. Petrópolis: Vozes, 1997.
- HARRINGTON, J.** Aperfeiçoando processos empresariais: estratégia revolucionária para o aperfeiçoamento da qualidade, da produtividade e da competitividade. São Paulo: Makron Books, 1993.
- HIAS, R. L. & JONES, G. D. C.** Um estudo do processo de gerenciamento das demandas de investimentos em ativos imobilizados: o caso de uma empresa de telecomunicações. In: Anais Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, VII, Resende – RJ, 2010.
- IUDÍCIBUS, S.; MARTINS, E. & CARVALHO, L. N.** Contabilidade: Aspectos relevantes da epopéia de sua evolução. Revista Contabilidade e Finanças – USP, São Paulo, ano XVI, v. 2, n. 38, mai/ago. 2005.
- CARVALHO, J. R. M. & TOMAZ, F. A. S. T.** Qualidade em Serviços Contábeis: um estudo nas empresas do setor de comércio varejista de material de construção. Revista Alcance - Eletrônica, Vol. 18 - n. 2 - p. 91-103 / abr./jun. 2010.



CARVALHO, J. R. M.; ALMEIDA, K. K. N.; SILVA, J. A. A. & NOBREGA, D. M. Requisitos de qualidade em serviços contábeis no setor de comércio. Revista UnB Contábil, v. 11, n. 1-2, p.117-133, jan./dez. 2008. Universidade de Brasília – Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais.

KINTSCHNER, F.E. Método de Modelagem de Processos para Apoio ao Desenvolvimento de Software. 2003. 178 f. Tese (Doutorado em Engenharia)-Faculdade de Engenharia Mecânica, UNICAMP, Campinas, 2003. Universidade Estadual de Campinas, SP (UNICAMP). 2003.

KOTLER, P. Administração de Marketing: Análise, planejamento, implementação e controle. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAS CASAS, A. L. Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LIMEIRA, T. M. V. Administração de Produtos. In: Gestão de Marketing. Coordenação Sérgio Roberto Dias. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

MARETH, T.; ALVES, T. W. & BORBA, G. S. Mapeamento de processos e simulação como procedimentos de apoio à gestão de custos: uma aplicação para o processo de registros e matrículas da universidade de cruz alta. In: Anais do Congresso USP, IX, São Paulo, 2009.

MARION, J. C. & SANTOS, M. C. O Perfil do Futuro Profissional e a sua Responsabilidade Social. 1997. Disponível em <<http://www.fipecafi.org/>>. Acesso em 23 mar. 2011.

OLIVEIRA, D. P. R. Sistemas, Organização e Métodos: uma abordagem gerencial. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

OLIVEIRA, D. P. R. Sistema de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PLATTS, K.; MILLS, J.; NEELY, A.; GREGORY, M. & RICHARDS, H. Evaluating manufacturing strategy formulation processes. International Journal of Production Economics, v. 46-47, p. 233-240, 1996.

REIS, D. Gestão da inovação tecnológica. São Paulo: Manole, 2004.

Resolução n.º 785 de 28 de julho de 1995. Aprova o Apêndice à Resolução sobre os Princípios Fundamentais da Contabilidade. Presidente: José Maria Martins Mendes. Conselho Regional do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, set.2000.p.27- 55.

ROCHA, L.O.L. Organização e métodos: uma abordagem prática. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1980.

SÁ, A. L. O mercado de trabalho de um profissional está atado à qualidade dos serviços. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.mscontabilidade.com.br/artigos.asp>>. Acesso em 10 jan. 2008.

SILVA, A. M.; NEGRI, J. A. & KUBOTA, L. C. Estrutura e Dinâmica do Setor de Serviços no Brasil. 2006. Disponível em

<<http://www.ipea.gov.br>>. Acesso em 10 jul. 2012.

SMIJTINK, M. F. C. Contabilidade e a tecnologia. 2006. Disponível em <<http://crcpr.org.br>>. Acesso em 05 mai. 2011.

SHIGUNOV, T. R. Z. & SHIGUNOV, A. R. A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade. Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM) - ISSN 1677-7387 Faculdade Cenecista de Campo Largo - Coordenação do Curso de Administração v. 2, n. 1, maio/2003 - <http://revistas.facecla.com.br/index.php/recadm/>

THOME, I. Empresas de serviços contábeis: estrutura e funcionamento. São Paulo: Atlas, 2001.