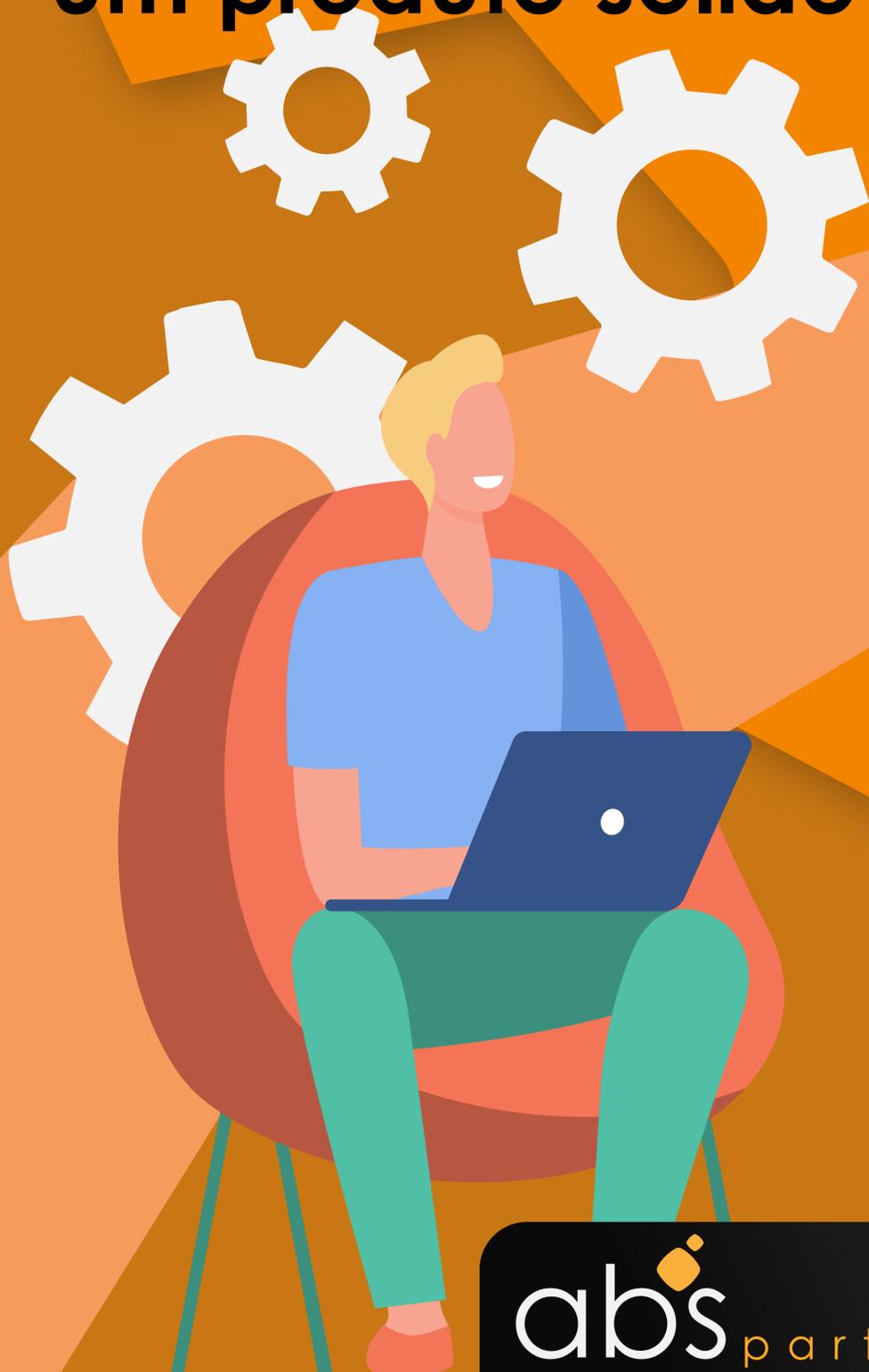
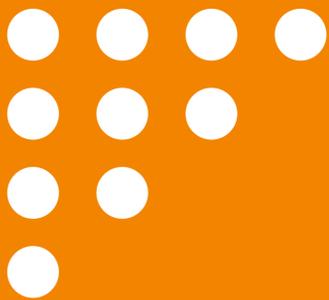


Gestão de Processos Contábeis

Como tornar o seu escritório um produto sólido





Sumário

<i>Gestão de Processos Contábeis: Como tornar o seu escritório um produto sólido.....</i>	<i>5</i>
<i>O que é a gestão de processos contábeis</i>	<i>6</i>
<i>Práticas do BPM na contabilidade.....</i>	<i>6</i>
<i>Análise.....</i>	<i>7</i>
<i>Definição.....</i>	<i>7</i>
<i>Monitoramento</i>	<i>7</i>
<i>Otimização</i>	<i>7</i>
<i>Controle</i>	<i>8</i>
<i>A importância da gestão de processos contábeis</i>	<i>8</i>
<i>Os erros mais comuns na gestão de processos contábeis.....</i>	<i>9</i>
<i>Tarefas contábeis sem padrão</i>	<i>9</i>
<i>Falta de integração nas informações</i>	<i>10</i>
<i>Perda de prazos.....</i>	<i>11</i>
<i>Pouco engajamento com o cliente</i>	<i>11</i>
<i>Não entregar tudo o que vende</i>	<i>12</i>
<i>Resistência à tecnologia</i>	<i>13</i>

Contabilidade estratégica	14
Os benefícios da contabilidade estratégica	16
Torna o escritório mais competitivo no mercado	16
Conquista autoridade no mercado	16
Fideliza melhor o cliente	17
Tem a base necessária para a tomada de decisões	17
Fornece uma visão mais ampla do negócio	17
Ferramentas de Gestão Contábil	18
A diferença entre ferramenta contábil e ferramenta de gestão contábil	18
As vantagens da ferramenta de gestão contábil	18
Ganhe tempo	19
Tenha visão macro do seu escritório	19
Melhore a gestão de pessoas	20
Fique mais íntimo do seu cliente	20
Garanta a total segurança dos seus clientes	21
Ferramentas de Gestão Contábeis para aplicar no seu escritório	21
Ferramentas do Google	21
My Finance	21
Bling	21
Trello	22
Xerpa	22
Nuubes	22
Contabilidade na nuvem	23
O que é contabilidade na nuvem?	23
A importância de contar com a contabilidade na nuvem	24
Como migrar seus dados para a contabilidade na nuvem?	25
Faça uma mudança cultural	25
Avalie as suas necessidades	26
Pesquise as soluções disponíveis no mercado	26

Priorize a segurança e interação	26
Teste a solução na prática	26
Mapeie todos seus processos internos	27
Invista na comunicação interna	28
Organize suas tarefas e o fluxo de trabalho	29
NPS na contabilidade	29
O que é o NPS?	29
Como calcular o NPS?	30
Como analisar os resultados do NPS?	31
O atendimento no escritório de contabilidade	32
Tenha um canal rápido para falar com os clientes	32
Cumpra todos os prazos	32
Agregue valor aos seus serviços	33
Crie um programa de fidelização	33
Invista em uma plataforma de atendimento ao cliente	33
CRM para contabilidade	34
O que é CRM?	34
Gerar relatórios	34
Integração com outros sistemas	35
Soluções diferentes para empresas diferentes	35
Automatizar parte das tarefas	35
Opera em nuvem	35
Como uma boa gestão de processos contábeis diminui o churn do seu escritório?	36
O que é churn?	36
Como calcular a taxa de churn?	36
O onboarding na gestão de processos contábeis	37
Conclusão	39
Sobre a ABS Growth	40

Gestão de Processos Contábeis: Como tornar o seu escritório um produto sólido

Os processos internos que fazem parte da rotina de um escritório de contabilidade são muito dinâmicos. Afinal, é necessário que todos eles acompanhem as necessidades de cada cliente para que possam, de fato, ser eficientes. E esse é um problema que se agrava conforme o crescimento da cartela de clientes e a consequente expansão do escritório. Uma boa gestão de processos contábeis é, por isso, extremamente necessária.

Hoje, em vez de apenas cumprir tarefas pontuais e lidar com papeladas, a gestão de processos contábeis é responsável por planejar e otimizar as rotinas da área. Dessa forma, ela também é uma das responsáveis em contribuir para o alcance dos objetivos de seus clientes, trazendo benefícios valiosos para a empresa que envolvem desde a minimização de burocracias, passando pela otimização de processos e chegando a redução de gastos desnecessários em tempo e dinheiro.

Mas, será que apenas um bom sistema de gestão de tarefas conseguirá fazer com que seu escritório garanta a qualidade de seus serviços, atendendo as expectativas dos clientes? Bem, sozinho não. Por isso, é necessário contar com uma gestão de processos contábeis eficaz, isso impactará diretamente na qualidade do serviço prestado e na satisfação dos clientes.



O que é a gestão de processos contábeis

Apesar de ser, praticamente, um requisito obrigatório para todo escritório de contabilidade de sucesso, a gestão de processos contábeis pode ainda ser um entrave para o contador. Mas, antes de entender sobre do que se trata a gestão de processos contábeis, é necessário compreender o conceito de *Business Process Management* (BPM), ou gestão de processos de negócio em livre tradução, que nada mais é do que a união de um negócio com a tecnologia da informação, visando otimizar os resultados de um negócio, melhorando os seus processos internos e, dessa forma, impactando diretamente nos resultados.

É importante saber que essa gestão de processos se dá por etapas que são essenciais para que os processos sejam bem estruturados. São elas: análise, re-design e modelagem, implementação, monitoramento, gestão e automatização.

O conceito de BPM cresceu muito ao longo dos anos e não é para menos: ele trouxe diversas melhorias que contribuíram muito para o crescimento de inúmeras empresas. Por meio deste conceito, foi possível dar mais agilidade aos processos internos das empresas, monitorá-los e aperfeiçoá-los de acordo com os resultados.

Atrelado a isso, quando falamos em gestão de processos contábeis, isso nada mais é do que a aplicação do BPM na contabilidade. Com a mesma proposta de otimizar os resultados do escritório de contabilidade, a metodologia atua de forma contínua focando no aperfeiçoamento de cada etapa dos processos mapeados.

Práticas do BPM na contabilidade

A gestão de processos contábeis oferece ferramentas e recursos para a análise, definição, otimização, monitoramento e controle das atividades envolvidas no escritório. Ambos possibilitam o estudo do desempenho das atividades, que é algo essencial para as melhorias. Dentre as principais práticas da gestão de processos contábeis, vale destacar:



Análise

Uma boa gestão de processos contábeis tem início com uma análise dos fluxos de trabalho atuais. Para tanto, podem ser realizadas entrevistas com colaboradores, de forma a compreender cada detalhe sobre como as coisas estão sendo feitas e, principalmente, se estão alinhadas com as expectativas para o bem do escritório.

Definição

Enquanto isso, a definição na gestão de processos, que é outra tarefa significativa, está ligada à definição de escopo, prioridades e um mapeamento completo dos processos do escritório.

Neste sentido, algumas ações podem definir o futuro do escritório, como um planejamento do estado desejado, ou sob o estado atual. Isso dependerá da situação que o escritório se encontra e de quais resultados você deseja obter no futuro.

Monitoramento

Ainda na etapa de definição, é preciso estabelecer os principais indicadores de desempenho, para que as métricas possam ser rastreadas e avaliadas tendo um referencial.

Em um momento posterior, relatórios ou painéis podem concentrar as informações em macro ou micro indicadores, com processos inteiros e segmentos de processos. Porém, este é um assunto que falaremos mais adiante.

Otimização

A otimização é a prática de gestão de processos contábeis que identifica gargalos ou problemas de recursos e formas de melhorar as atividades relacionadas. Por meio dela, é possível acrescentar mais qualidade às tarefas e, consequentemente, aos produtos, já que ajuda no alinhamento dos processos individuais com estratégias e objetivos mais amplos.

Dessa forma, um acompanhamento eficiente dos dados gerados na etapa de monitoramento pode gerar direcionamento para ações visando a otimização, com melhorias e processos mais ágeis.

Uma iniciativa de gestão de processos contábeis que envolve otimização pode resultar em mudanças com novas políticas, a adoção de novas tecnologias e, até mesmo, reestruturações. Tudo isso dependerá da dinâmica, da autoridade e do espaço que o escritório ocupa no mercado contábil.

Controle

Além de todos os processos em si, toda a transformação deve ser controlada, visando a melhoria organizacional. Para isso, as ações precisam ser medidas com indicadores operacionais, os quais serão controlados para a manutenção do desempenho desejado.

Vale ressaltar que, para adequar o processo à realidade desejada, é necessário que o controle esteja focado para indicar a necessidade de novas mudanças. Por isso, é ideal que o escritório elabore um diagnóstico de performance para cada processo. Isso facilitará a leitura dos indicadores e, conseqüentemente, tornará as mudanças mais efetivas.

A importância da gestão de processos contábeis

Contar com uma boa gestão de processos contábeis é muito importante tanto para o contador, quanto para o cliente. E de formas semelhantes. Afinal, assim como o contador possui seu próprio negócio e precisa gerenciá-lo da melhor forma, o cliente também possui uma empresa que necessita de uma contabilidade que o ajude a geri-la da melhor maneira possível.

Outro ponto que torna a gestão de processos contábeis importante é o fato de que por meio dela o contador consegue identificar os gargalos no fluxo de trabalho, sejam eles em seu próprio escritório ou na empresa de seus clientes. Essa percepção gera fluxos de trabalhos mais rápidos e eficazes, aumentando o desempenho da equipe e suprimindo as demandas e carências dos clientes. Todo esse processo gira em torno sempre dos resultados, e não das tarefas.

Além de definir melhor os processos, esse gerenciamento também permite a correção, bem como a melhoria de todos aqueles processos que não têm performado como esperado, antes mesmo da implantação da automação. Dessa forma, esse controle dos processos contábeis possibilita que os fatores cruciais para o desempenho e os resultados do escritório sejam avaliados com rapidez e facilidade.

Isso significa que, ao aplicar uma boa gestão de processos contábeis, realizando periodicamente uma avaliação e aplicando as melhorias continuamente, o contador conseguirá desenvolver o seu escritório de maneira sustentável. Com a redução de gastos e erros, seus clientes ficarão muito mais satisfeitos com os serviços prestados. E esse é o ponto de partida do escritório focado no cliente: manter um bom relacionamento a todo momento, sendo a satisfação do cliente um fator essencial para garantir isso.

Os erros mais comuns na gestão de processos contábeis

É claro que os erros na gestão de processos da contabilidade trarão muitos impactos negativos para o escritório. O primeiro deles é, certamente, o retrabalho, uma vez que os responsáveis pelas tarefas já não têm mais a clareza e a segurança do que deve ser feito.

O retrabalho gera atrasos nas entregas e, conseqüentemente, gera multa para os clientes. A situação acaba criando a insatisfação dos clientes, que, ao verem que essas circunstâncias têm se repetido, migrarão de prestador de serviços, gerando uma alta rotatividade de clientes e, conseqüentemente causando prejuízos financeiros para o escritório. Sim, é uma verdadeira bola de neve.

Na maioria das vezes, essas situações acontecem porque os contadores não possuem uma visão ampla e estratégica do negócio, não conseguem enxergar os principais gargalos nos processos internos e, por isso, têm dificuldades nas tomadas de decisões.

Quer blindar o seu escritório dessa situação? Então, confira os principais erros na gestão de processos contábeis, saiba identificá-los e como corrigi-los.

Tarefas contábeis sem padrão

A falta de um padrão e de integração nas informações contábeis é um dos erros mais graves dentro de um escri-





tório. É importante que todas as atividades sigam um padrão comportamental, a fim de garantir a segurança e a qualidade dos processos.

Em cada etapa dos processos, é extremamente necessário que sejam definidos prazos, bem como os responsáveis e os requisitos de cada tarefa. Isso organizará melhor os processos e trará mais rapidez e eficácia às suas soluções. Ainda, um padrão efetivo evitará erros na gestão das tarefas contábeis e facilitará o controle interno.

Acredito: o cliente confiará mais no seu trabalho se ele sabe que o escritório possui padrões de ação, que trabalha com regras e métodos que visam entregar a ele o melhor serviço possível.

Por isso, se você ainda não adotou a padronização de tarefas, comece a fazer isso o quanto antes. Para isso, alinhar os objetivos e a cultura do seu escritório com os colaboradores é importante. Afinal, se todos não estiverem com o mesmo empenho e na mesma página, será impossível entregar um serviço de qualidade ao cliente.

Falta de integração nas informações

Um escritório de contabilidade que não possui um sistema de integração de informações está cometendo um grave erro na gestão de processos.

A integração de informações permite que o trabalho em equipe seja ágil e eficaz. Ela, geralmente, é realizada por um sistema, onde os profissionais conseguem trocar dados entre si de maneira segura e eficiente. Dessa forma, a integração facilita e melhora os processos internos e entrega um serviço de qualidade para os clientes.

Isso porque, informações contábeis são dados muito importantes, que envolvem atividades minuciosas e, portanto, exigem muita atenção. Por se tratarem de elementos mais suscetíveis a erro, é preciso caprichar na integração para minimizar os riscos. E, de preferência, automatizar todos os processos possíveis,

isso diminuirá ainda mais a taxa de erros.

Hoje, a tecnologia permite que o contador centralize a maioria dos dados e processos, dando mais clareza aos números. Isso, além de facilitar a organização das informações, também ajuda os profissionais na tomada de decisões mais efetivas, aumentando a sua taxa de sucesso na gestão.

Perda de prazos

Perder os prazos é um dos erros mais graves que um escritório de contabilidade pode cometer. Esse erro é consequência de uma gestão de processos contábeis falha e ineficaz e pode ser um dos indicadores de que algo na sua gestão não está performando bem.

Em qualquer negócio, o atraso nas entregas pode gerar inúmeros problemas e prejuízos. Especificamente na contabilidade, os erros têm um peso ainda maior. Um simples descuido ou uma pequena falta de atenção pode acarretar em um grande prejuízo e, conseqüentemente, na insatisfação do cliente.



Pouco engajamento com o cliente

Outro erro que ainda é muito comum na contabilidade e que é determinante para o sucesso ou fracasso do negócio é o espaço que o contador dá para o cliente se sentir, ou não, próximo ao seu trabalho. Manter o cliente afastado ou com pouco engajamento com o escritório é um verdadeiro tiro no pé.

O *feedback* de seus clientes pode ser uma peça-chave para a melhoria da sua gestão e para a otimização dos processos contábeis. Muitas vezes, principalmente em relação aos processos internos, o gestor não é capaz de identificar todas as falhas e gargalos sozinhos. Com o auxílio do cliente, que vivenciou toda a experiência de perto, essa percepção pode ficar muito mais clara.



Para isso, tenha em mente que o consumidor só expõe as suas ideias e opiniões a partir do momento em que ele se sente próximo da marca. Por isso, cuide sempre do relacionamento com o cliente e o deixe o mais próximo possível de você. Isso lhe trará *insights* sobre mudanças que serão determinantes no escritório.

Não entregar tudo o que vende

Muitas vezes, o contador esquece que assim como outro qualquer relacionamento, a relação que ele mantém com os seus clientes precisa suprir as altas expectativas que ele possui acerca de seus serviços. No começo, tudo é um mar de rosas, as demandas são entregues, as expectativas são superadas e os resultados são entregues com a maior facilidade.

Porém, o tempo passa e os erros começam a aparecer, as propostas não são entregues, os documentos não são enviados nos prazos solicitados e a relação fica abalada.

A relação entre vocês ficou estremecida porque o cliente constatou que o serviço contratado está diferente do que está sendo entregue.

Essa quebra de expectativa é, obviamente, desastrosa: afinal, o cliente está insatisfeito e com a sensação de que está pagando por um serviço que não está lhe agregando nenhum valor. E agora?

A partir dessa percepção, o cliente, geralmente, recorre a três opções: reclama e pede redução de honorário, fica inadimplente ou procura outro contador.



Neste cenário, o melhor a fazer é assumir a sua parcela de culpa na situação e verificar em que momento e quais foram os motivos que levaram a tal situação. Embora pareça meio óbvio: em algum momento, a gestão de processos contábeis está sendo ineficaz e incoerente com o nível de serviço que foi ofertado.

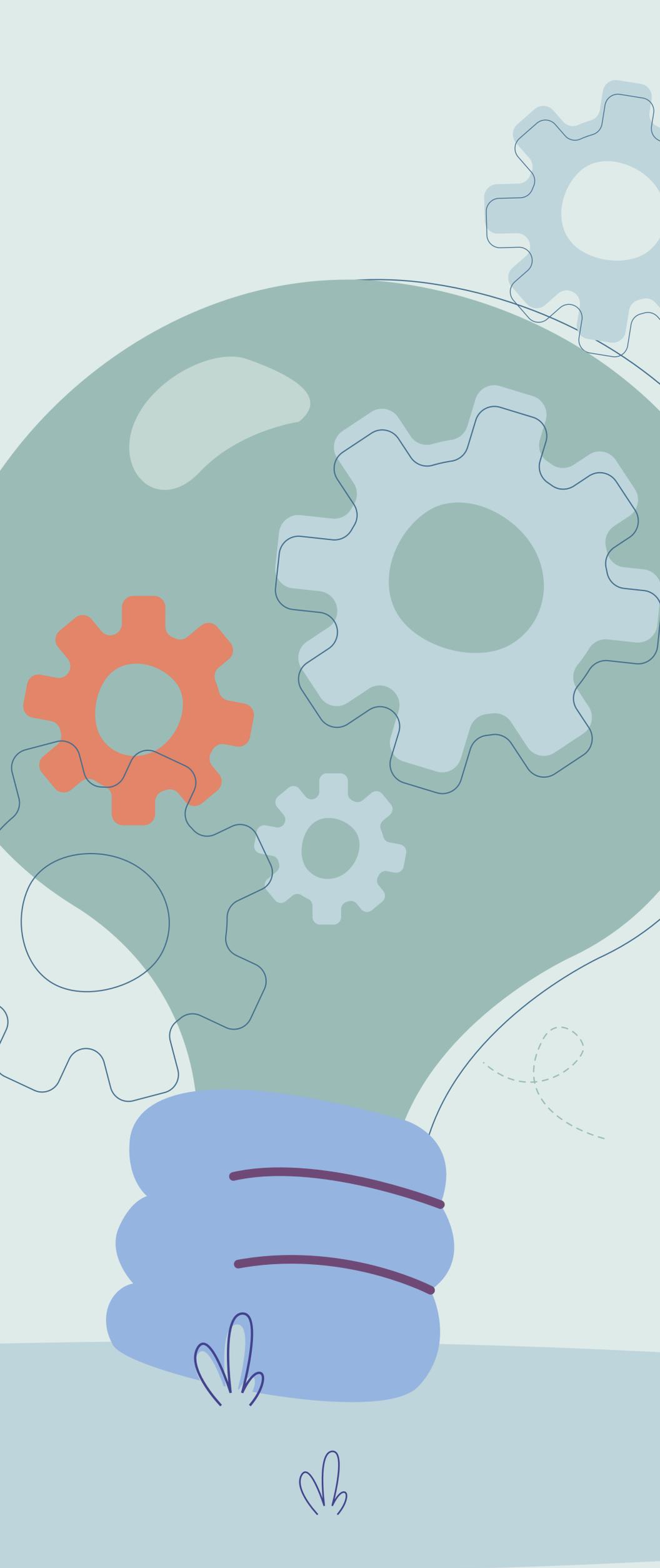
O que fica de lição, então, é que ser um bom vendedor, falar bem e encantar o cliente não sustenta o fato de que o serviço e os processos contábeis são ineficazes. Isso fará com que, em breve, você esteja perdendo mais clientes do que ganhando.

Resistência à tecnologia

Já não é mais segredo o fato de que o contador que não se atualiza a respeito das tecnologias, dificilmente vai obter o crescimento desejado. Um escritório que se mostra resistente à implantação de soluções tecnológicas está cometendo um dos maiores erros na gestão de processos contábeis.

Apesar de se tratar de um entrave no setor, é importante que o contador se atualize a respeito das novas tecnologias do mercado e utilize-as para otimizar e melhorar seus processos internos. Ainda, novas tecnologias otimizam a performance dos colaboradores e farão com que suas rotinas sejam mais produtivas.

Implementar novas tecnologias no escritório de contabilidade pode levar um tempo, afinal, há toda uma readequação que precisará ser feita. É preciso mobilizar os colaboradores para as novas formas de atuação, ensinando-as a utilizar cada ferramenta e solução da forma mais eficaz possível.

The illustration on the left side of the page features a large, stylized gear in shades of green and blue, with several smaller gears in orange and light blue scattered around it. Below the gears is a stack of three blue books with dark purple horizontal lines on their covers. The background is a light teal color with some faint, abstract shapes.

Contabilidade estratégica

A contabilidade estratégica permite um excelente controle dos processos contábeis. O segmento é a base para uma boa gestão, já que todas as estratégias a partir da modalidade têm como objetivo o alcance de metas. O conceito está em ascensão e é uma grande evolução em relação à contabilidade tradicional.

A verdade é que os contadores estão se tornando cada vez mais estratégicos. Desta forma, uma contabilidade estratégica é uma atualidade que pode fazer com que o escritório ganhe o destaque almejado no mercado. Mas, de que forma isso é possível?

A contabilidade estratégica é essencial para lançar novos serviços ou realizar mudanças significativas. Trata-se de uma ferramenta que permite com que a equipe tenha um panorama sobre o presente e ainda projete as suas ações para o futuro.

Essas características fazem com que a contabilidade estratégica se torne essencial para qualquer escritório que tenha como objetivo captar mais clientes e se manter competitivo no mercado.

Entre as metas mais importantes da contabilidade estratégica, podemos citar:

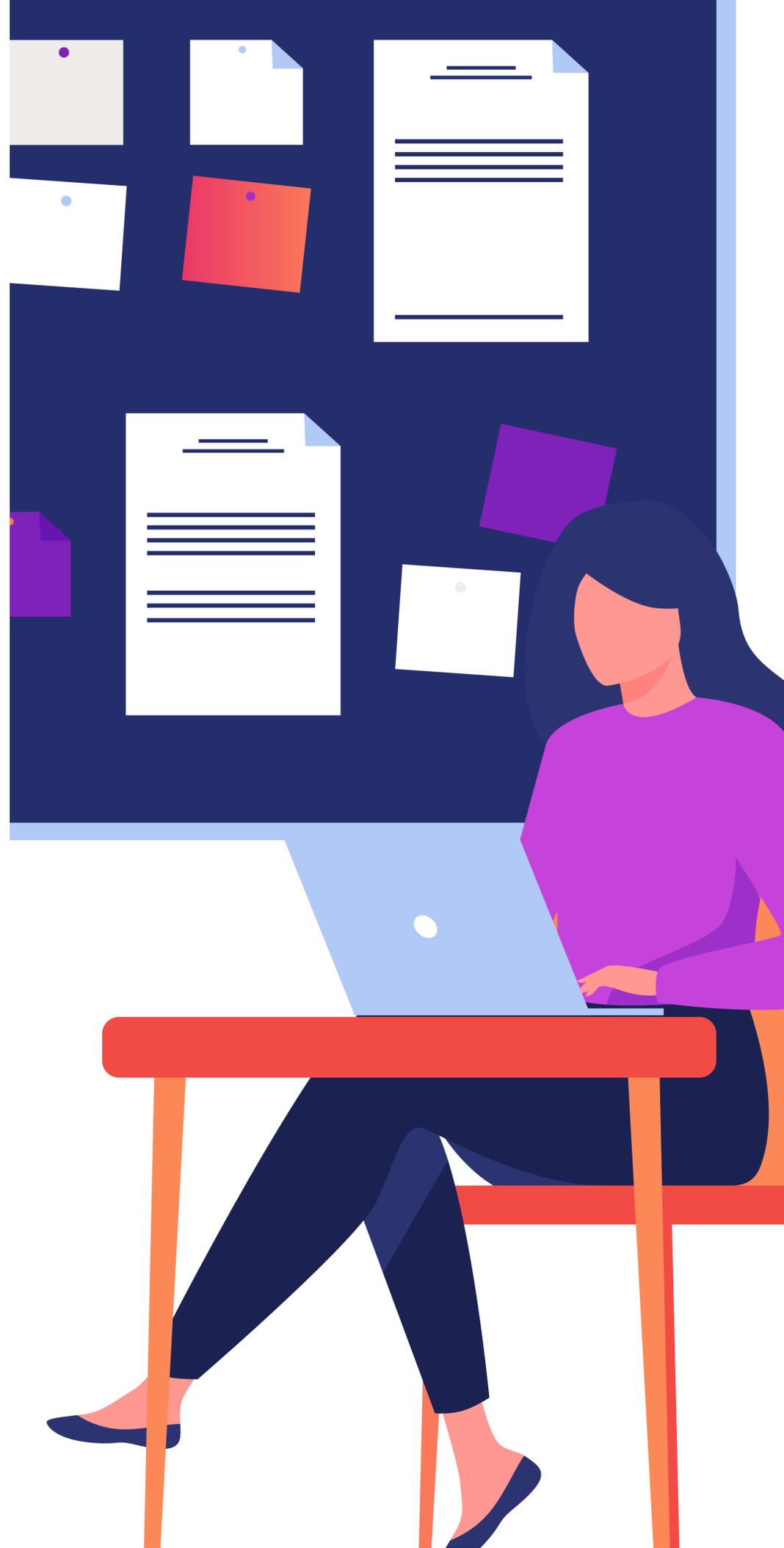
- *Permissão de que as ideias sejam inseridas no plano real;*
- *Estruturação dos planos para promover a saúde do escritório;*
- *Possibilidade de alcance de objetivos;*
- *Comunicação das estratégias de toda a organização;*
- *Controle do andamento de cada um dos processos contábeis.*

Para que todos esses objetivos sejam alcançados, a contabilidade estratégica trabalha atua nas seguintes tarefas:

- *Otimização das retiradas de decisão;*
- *Aperfeiçoamento das comunicações interna e externa do negócio;*
- *Auxílio na definição de preços de produtos e serviços;*
- *Mensuração e avaliação de desempenho durante a implantação de mudanças;*
- *Ampliação da eficiência dos recursos e ferramentas utilizados em cada estratégia.*

Ainda, vale destacar que uma contabilidade estratégica começa a ter papel essencial no desenvolvimento dos negócios e crescimento de seus clientes. No momento em que seu cliente está começando a crescer, é necessário contar com uma maior precisão no controle e na organização das informações. A partir daí, se o seu escritório não contar com uma eficiente gestão de processos contábeis, dificilmente conseguirá ajudá-lo.

É a partir deste momento, também, que entra a contabilidade estratégica, trabalhando como um mecanismo que oferece a otimização da gestão. Isso se torna viável com a criação de relatórios que disponibilizam dados detalhes sobre o ambiente interno e externo do negócio, promovendo as seguintes ações:



- *A melhoria nos processos de tomada de decisão;*
- *O planejamento estratégico eficiente do negócio;*
- *Um valor e a avaliação de desempenho do negócio;*
- *A otimização da comunicação interna e externa da equipe;*
- *A criação de ações para o processo de planejamento e decisão;*
- *O desenvolvimento e a inserção de práticas bem planejadas;*
- *A otimização dos controles de monitoramento das fases de implementação da estratégia, assim como o sucesso no alcance dos objetivos.*

Os benefícios da contabilidade estratégica

Para um escritório de contabilidade, é essencial atuar de forma estratégica e focada em eficiência. Isso promove não apenas a fidelização do cliente, como também amplia o valor agregado no serviço disponibilizado para os gestores.

Além disso, aplicar a contabilidade estratégica em seu escritório traz uma série de benefícios, que farão com que sua gestão de processos seja muito mais efetiva e ágil. Se você ainda tem dúvidas a respeito da contabilidade estratégica, confira alguns dos benefícios que ela pode trazer para o seu escritório.

Torna o escritório mais competitivo no mercado

O contador que consegue atuar de maneira consultiva junto a seus clientes, aplicando as estratégias da contabilidade estratégica, consegue se manter ativo no mercado competitivo. Isso porque, além de agregar valor ao seu cliente, a contabilidade estratégica também pode ser um diferencial.

Ao se envolver com os processos dos clientes e atuar efetivamente no seu crescimento, melhorando o resultado entregue, o seu escritório vai, sem dúvidas, se destacar da concorrência e sair à frente no mercado competitivo.

Conquista autoridade no mercado

Ao trabalhar de forma estratégica o contador consegue gerar resultados reais para os seus clientes. Consequentemente, isso o tornará uma autoridade no mercado.

Para que esse processo seja positivo, é importante que o contador atue de maneira eficiente, visando identificar quais são as maiores necessidades e dificuldades do seu público, e, posteriormente, oferecer o tipo de auxílio e as soluções que eles precisam para saná-las.

Ainda nesse contexto, é interessante investir na produção de conteúdos que eduquem seus clientes a respeito do mercado, das estratégias e do tipo de resultados que ele pode obter.

Ao aplicar essas estratégias, sua audiência começará a te enxergar como uma autoridade em seu nicho, farão com que você se destaque da concorrência e, conseqüentemente, consiga atrair mais clientes para o escritório.

Fideliza melhor o cliente

Por último, mas não menos importante, aplicar a contabilidade estratégica na sua gestão de processos fideliza melhor os clientes. E isso vale muito! Atuar de forma estratégica dará uma percepção de valor maior ao seu cliente, fazendo com que ele enxergue que o serviço entregue vai muito além do básico.

Isso porque, a partir do momento que você se torna o braço direito do cliente, você demonstra o valor e a efetividade dos seus serviços. Isso o deixará satisfeito, afinal, ele saberá que poderá contar com a efetividade de seus serviços sempre que precisar. Posteriormente, por estar extremamente feliz e satisfeito com sua solução, acabará indicando seu escritório para mais pessoas.

Tem a base necessária para a tomada de decisões

Tomar decisões nem sempre é uma tarefa simples, afinal, é preciso tomar muito cuidado e se atentar a diversos fatores para que a tomada de decisão não prejudique ou comprometa o crescimento do escritório contábil. Uma decisão errônea pode abalar a confiança dos seus clientes e fazer com que eles desistam da parceria com você, o que aumentará a sua taxa de *churn*.

Ao aplicar a contabilidade estratégica, o contador ao menos reduz esse risco. Afinal, cada decisão é tomada com base em dados apurados e confiáveis.

Fornece uma visão mais ampla do negócio

Para ter uma boa gestão de processos contábeis, é fundamental conhecer todos os processos do escritório. É claro que é humanamente impossível dar conta de tudo ao mesmo tempo, mas saber o que está sendo feito, ter controle das projeções futuras e estar ciente dos resultados de todas as ações é essencial para garantir o bom desenvolvimento do escritório.

Nesse sentido, a contabilidade estratégica é uma ótima aliada, pois ela possibilitará uma visão mais ampla do negócio. Isso facilitará na identificação de gargalos com muito mais rapidez, de forma a criar estratégias para eliminá-los o mais rápido possível.

Ferramentas de Gestão Contábil

A ferramenta de gestão contábil se tornou obrigatória para escritórios que precisam se adaptar à modernidade para continuar ganhando vantagem competitiva no mercado. Isso porque ela agrega valor ao cliente, pois permite que o contador mude o estereótipo de mero “emissor de guias”, dando lugar ao título de “consultor estratégico”. Para a gestão de processos contábeis, essas ferramentas se tornaram indispensáveis.

A diferença entre ferramenta contábil e ferramenta de gestão contábil

Apesar de terem nomes parecidos, o conceito e a finalidade dessas ferramentas não são as mesmas.

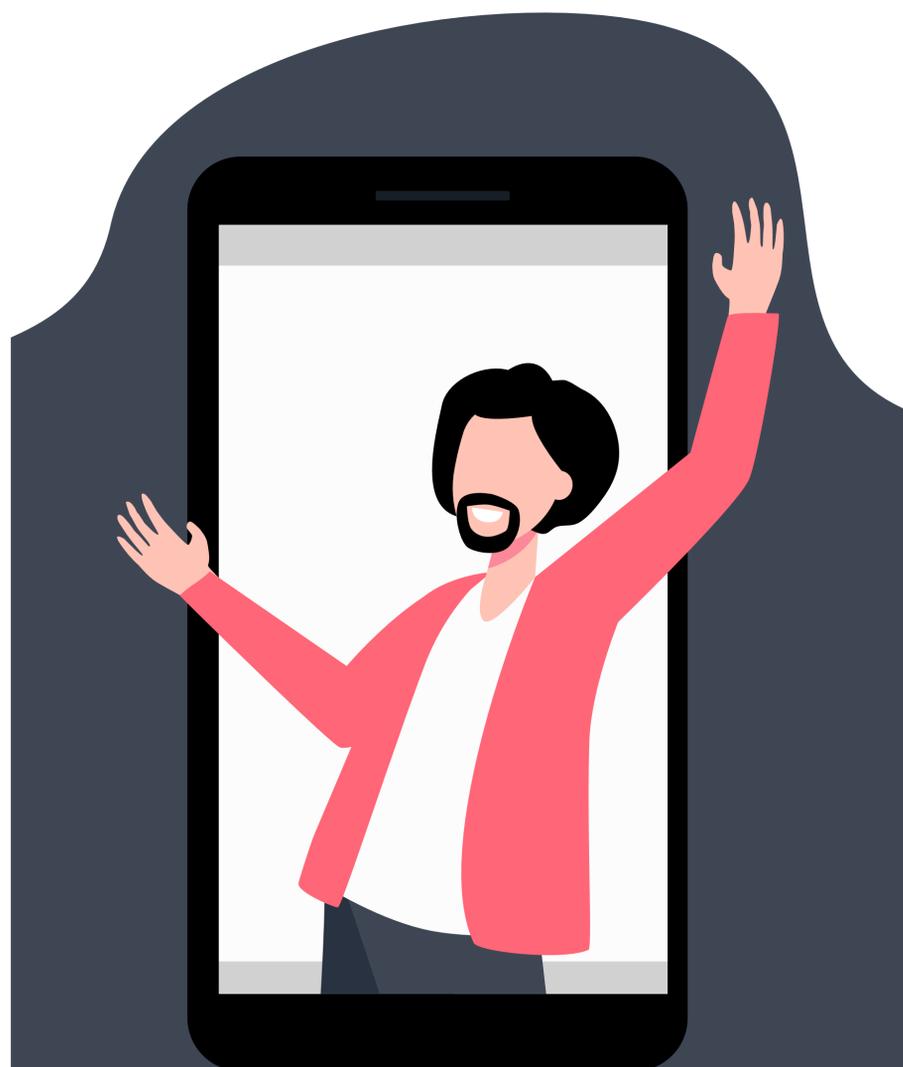
A ferramenta contábil, que também pode ser conhecida como sistema contábil, software contábil ou, até mesmo, programa contábil, é utilizada online ou instalada no computador. Ela permite subir, identificar e atribuir todo tipo de tarefa burocrática de forma automática. Por exemplo, por meio dessas ferramentas contábeis, é possível emitir o Documento de Arrecadação de Receitas Federais (DARFs) e a Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais (DCTFs).

As soluções da Domínio Contábil, da Thomson Reuters, por exemplo, podem ser consideradas ferramentas contábeis referência no mercado.

Uma vez concluído o trabalho na ferramenta contábil, ainda tem um monte de ações que precisam ser realizadas para que o trabalho seja entregue com qualidade. É aí que entra a ferramenta de **gestão** contábil. Ela permite cumprir diversas funções de automatização feitas pelo sistema contábil e ainda dá continuidade ao trabalho e facilita na gestão macro de todas as frentes do escritório.

As vantagens da ferramenta de gestão contábil

Para entender melhor a aplicação da ferramenta de gestão contábil, nada melhor do que entender seus benefícios. Vamos explicar, a seguir, alguns deles:



Ganhe tempo

A ferramenta de gestão contábil, assim como a ferramenta contábil, pode fazer muito. Ela é capaz de gerenciar diversos documentos e tarefas automaticamente e simultaneamente. Para isso, basta configurar o sistema, definir os parâmetros e ele começará a fazer tudo isso para você!

Com isso, o tempo gasto em realizar as tarefas manualmente pode ser empregados em outros pontos para melhorar seu escritório, como:

- *Capacitar sua equipe;*
- *Melhorar seu relacionamento com o cliente;*
- *Planejar novas estratégias;*
- *Investir em Marketing.*

Tenha visão macro do seu escritório

A ferramenta permite que o gestor consiga ter acesso a tudo o que está acontecendo. Isso porque o *dashboard* do sistema permite ao administrador ter uma visão macro de todos os processos em andamento. Assim, ele consegue saber:

- *Quais serviços precisam ser entregues naquele dia e na semana;*
- *O que está em andamento no escritório;*
- *Quais os prazos de conclusão;*
- *O que está em risco de gerar multas;*
- *A quais departamentos pertencem cada tarefa;*
- *Quanto cada cliente tem trazido de lucro;*
- *Em qual departamento ou colaborador está parado determinado gargalo;*
- *Onde há risco de problemas;*
- *Onde há oportunidades de melhoria.*





Melhore a gestão de pessoas

Com uma ferramenta de gestão contábil, é possível ver exatamente o que cada pessoa está fazendo. Dessa forma, com esse recurso o contador pode:

- *Distribuir as demandas do escritório de forma mais justa e produtiva, sem sobrecarregar um funcionário, enquanto outro está com tempo livre, por exemplo;*
- *Saber a quem direcionar aquela demanda de última hora que aterrissa no escritório sem aviso prévio;*
- *Avaliar o desempenho individual de cada colaborador, definindo metas de evolução mais claras e fazendo uma gestão de pessoas mais efetiva.*

Fique mais íntimo do seu cliente

O cliente é sempre o centro de todos os nossos esforços. Portanto, tudo o que falamos até agora tem como objetivo melhorar a vida dessa pessoa que a gente tanto estima.

Com uma ferramenta efetiva de gestão contábil é possível centralizar e padronizar todo o relacionamento do seu escritório com o cliente em um único lugar. Outra vantagem é que o contador também consegue programar a solicitação de documentos e a cobrança de honorários, tudo de forma automática.

Garanta a total segurança dos seus clientes

Na era do *big data*, se tem um recurso que vale ouro no mercado são os dados sigilosos de uma empresa. E o contador lida com esse recurso valioso todos os dias. Manter as informações dos seus clientes a salvo é uma responsabilidade e tanto.

Por isso, deixar documentos espalhados precariamente em gavetas, *pen drives*, computadores e e-mails não é uma prática recomendada. Felizmente, a ferramenta de gestão contábil também pode te ajudar com isso.

Isso porque, em uma ferramenta como essa, as informações ficam arquivadas em nuvem, com proteção criptografada, de forma organizada e disponível apenas para as pessoas certas e com limitação de senha.

Ferramentas de Gestão Contábeis para aplicar no seu escritório

Hoje existem inúmeras ferramentas capazes de facilitar a gestão de processos contábeis do seu escritório. Listamos 5 delas abaixo. Continue a leitura!

Ferramentas do Google

O Google possibilita uma série de soluções que ajudam você a ter um controle total dos seus processos contábeis. São softwares como:

- *Google Drive;*
- *DOCs;*
- *Planilhas;*
- *Calendários.*

A maior vantagem dessas ferramentas é a integração oferecida. Em geral, você pode se conectar a todas utilizando o mesmo login e ainda compartilhar informações com outros membros da equipe sem grandes dificuldades.

My Finance

O *MyFinance* é uma solução para conciliação bancária, emissão de relatórios, planejamento orçamentário e monitoramento do fluxo de caixa.

Bling

O *Bling* é uma ferramenta que funciona de maneira parecida com o *Myfinance*, mas apresenta funcionalidades que vão além da opção anterior. Este gerenciador financeiro é capaz ainda de:



- *Monitorar movimentações bancárias;*
- *Gerenciar contas a pagar e a receber;*
- *Emitir boletos.*

Trello

O Trello é um software que ajuda a organizar o fluxo de trabalho e permite que o contador separe e nomeie as atividades que precisam ser realizadas.

Xerpa

Com o Xerpa, é possível armazenar dados de recursos humanos na nuvem. É uma forma de trazer organização para as admissões, folhas de pagamento, benefícios e desligamentos.

Além dela, também existe o Xerpay, um serviço de antecipação de salário. O adiantamento é referente aos dias do mês já trabalhados. O dinheiro cai na conta no prazo de até uma hora. A Xerpa assume o capital de giro para a antecipação e desconta o valor da conta corrente do funcionário no dia de recebimento original.

Nuubes

O Nuubes é uma plataforma online que permite criar tarefas de forma customizável. Além disso, a ferramenta também apresenta tarefas pré-definidas para cada departamento do escritório contábil e para cada tipo de tributação. Com essa ferramenta, também é possível montar calendários com tarefas recorrentes como DARF, boletos, GARE e outros documentos com periodicidade e prazos pré-definidos.



Contabilidade na nuvem

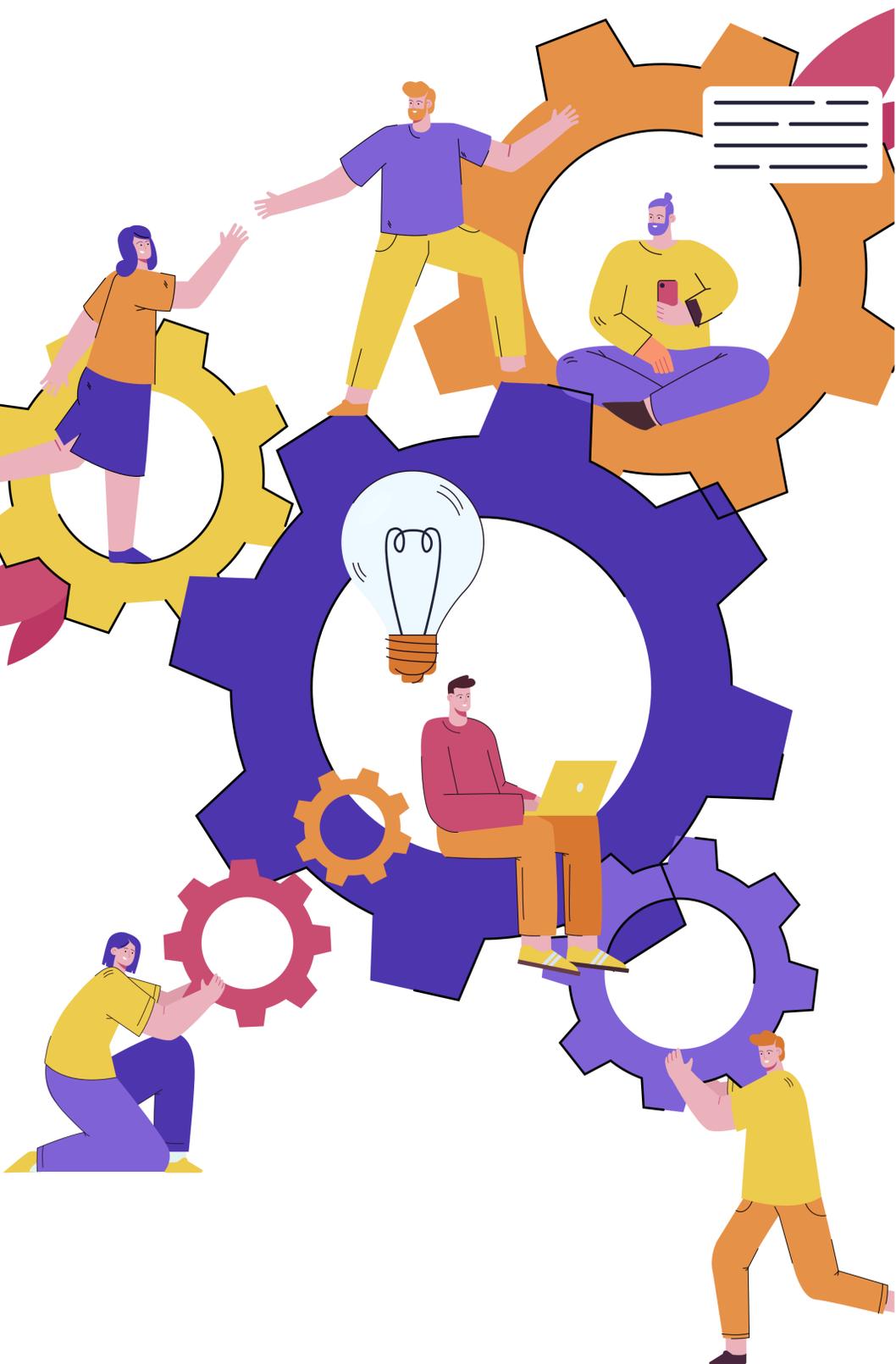
Outra tecnologia que é muito importante na gestão de processos contábeis é a nuvem. Se você ainda armazena seus dados e utiliza softwares nos computadores locais, está perdendo a chance de economizar tempo, dinheiro e ter acesso às melhores tecnologias. Isso porque, as soluções em nuvem são muito mais eficientes, ágeis e seguras. Ainda, elas ocupam zero espaço na sua máquina.

Nos próximos tópicos, você vai entender como funciona a contabilidade na nuvem e acompanhar o passo a passo para migrar seus dados.

O que é contabilidade na nuvem?

A contabilidade na nuvem é a organização dos serviços e gestão da empresa contábil em uma solução de *cloud computing* (computação em nuvem). Em vez de operar em uma infraestrutura física, com *softwares* instalados nas máquinas e servidores locais, você utiliza os sistemas em nuvem, que são remotos e alocados em plataformas totalmente online, que organizam os serviços e a gestão da empresa contábil.

Ou seja: o escritório deixa de operar em uma infraestrutura de TI tradicional, com servidores locais e softwares instalados nas máquinas, e passa a utilizar sistemas baseados na nuvem, com servidores remotos e plataformas 100% online.



Esse é um passo natural na evolução digital da contabilidade, pois os sistemas em nuvem são mais seguros, flexíveis e eficientes, além de permitirem acesso às informações a qualquer hora e lugar.

Além disso, o contador pode concentrar seus esforços em melhorar as estratégias, deixando de lado as operações manuais e burocráticas, trazendo grandes benefícios para as rotinas do escritório.

Hoje, 57% das empresas brasileiras já utilizam a computação em nuvem, liderando a adoção da tecnologia na América Latina, de acordo com uma pesquisa da empresa norte-americana Citrix, publicada em 2018. Além disso, 73% das empresas participantes afirmam que pretendem investir mais em aplicações em nuvem.

Logo, as empresas contábeis acompanham a tendência e encontram na nuvem a solução perfeita para melhorar sua gestão e serviços.

A importância de contar com a contabilidade na nuvem

Contar com o sistema nuvem é fundamental para acompanhar a transformação digital nos negócios e agilizar a gestão. No caso da contabilidade na nuvem, a importância da tecnologia começa na necessidade de armazenar um grande volume de dados. Afinal, são inúmeros documentos, transações e relatórios circulando pela empresa contábil, que precisam estar sempre disponíveis e armazenados com segurança.

Com a tecnologia em nuvem, todas as informações da empresa são arquivadas em um centro de dados e podem ser acessadas a qualquer momento, de qualquer dispositivo, com senhas. Isso garante um armazenamento de dados muito mais seguro.

A contabilidade na nuvem também reduz custos com a infraestrutura de TI e torna todas as tarefas mais ágeis, rápidas e flexíveis na rotina do contador. Ao

invés de lidar com a papelada ou perder tempo buscando arquivos, os profissionais podem acessar qualquer documento em poucos cliques, além de emitir relatórios, boletos, notas fiscais e demonstrativos em apenas alguns segundos.

Assim, você deixa para trás os softwares obsoletos e agiliza a gestão da empresa com ferramentas modernas, rápidas e intuitivas. Como resultado, cerca de 88% das empresas que adotaram a nuvem relataram um aumento considerável na produtividade da equipe, segundo a pesquisa da Citrix.

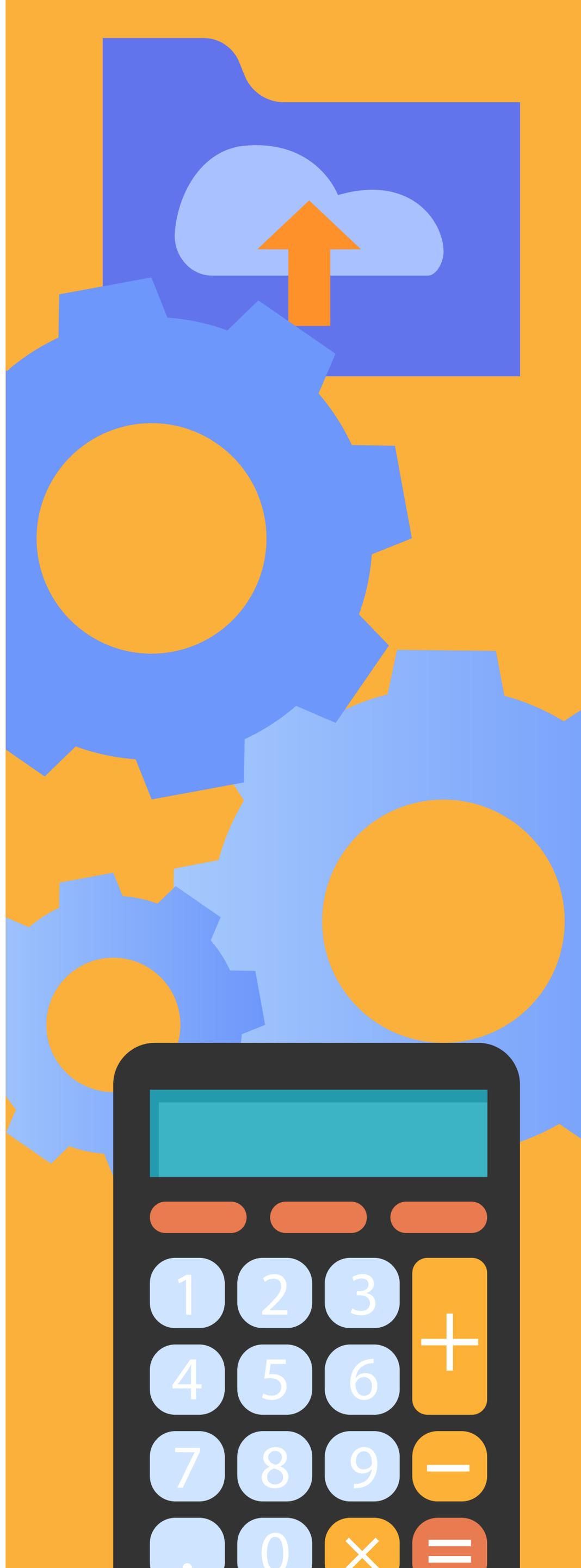
Como migrar seus dados para a contabilidade na nuvem?

Para aproveitar todas as vantagens da contabilidade na nuvem, você precisa garantir que o processo de migração de dados seja eficiente e seguro. Para isso, é preciso seguir alguns passos que protegerão seus dados e farão com que essa migração não lhe traga problemas.

Faça uma mudança cultural

O primeiro passo é realizar uma mudança cultural para adaptar seus colaboradores e toda a rotina do escritório com a nova tecnologia. Afinal, não adianta nada contratar o melhor serviço de contabilidade na nuvem se você não estiver comprometido com a mudança.

Por isso, o primeiro passo é construir uma cultura digital na sua empresa e preparar a equipe para a adoção de



novos métodos de trabalho. Todos devem compreender a importância de digitalizar a contabilidade e incorporar as novas tecnologias no dia a dia.

Avalie as suas necessidades

O próximo passo é avaliar as necessidades da sua empresa contábil, partindo da infraestrutura tecnológica e do fluxo de trabalho.

Algumas perguntas podem nortear a escolha do seu sistema em nuvem, como:

- *Qual o espaço de armazenamento e memória necessários?;*
- *Quais as aplicações exigidas para gerenciar os dados?;*
- *De quais ferramentas de colaboração e gestão sua equipe precisa?*

Pesquise as soluções disponíveis no mercado

Depois de realizar o seu diagnóstico, você pode começar a busca por uma solução que atenda às necessidades do seu negócio.

Hoje, existe um amplo mercado de sistemas em nuvem que funciona 100% online e são comercializados no modelo SaaS (*Software As A Service*, ou *software como serviço*).

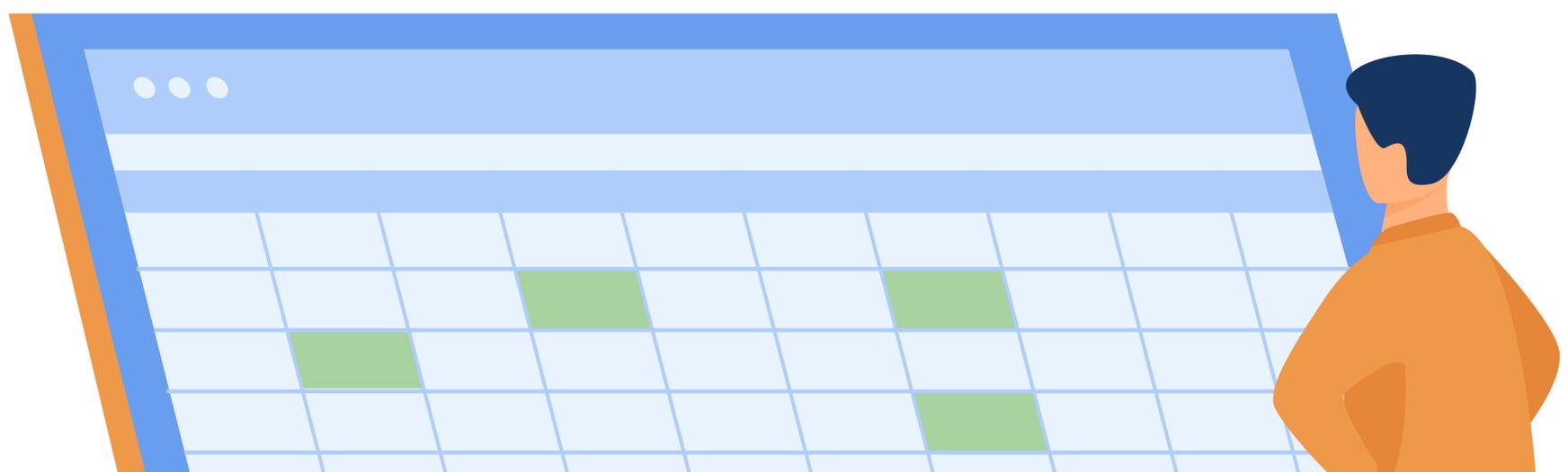
Basicamente, você aluga um software baseado em nuvem pela internet, assinando um plano de serviços de acordo com as suas demandas.

Priorize a segurança e interação

Na hora de decidir pela solução de contabilidade na nuvem, você deve priorizar a segurança na migração dos dados e possibilidades de integração com seu sistema atual. O fornecedor deverá orientar você durante todo o processo, eliminando qualquer risco e garantindo uma transição rápida.

Teste a solução na prática

Por último, mas não menos importante, com a solução implementada e os dados migrados, você já pode testar a contabilidade em nuvem na prática e avaliar os impactos na rotina.



Como organizar a gestão de processos contábeis?

Com todas essas bases bem estruturadas, é possível construir uma gestão de processos contábeis muito mais eficaz e ágil. Uma medida fundamental para realizar essa boa gestão de processos é organizar as suas rotinas contábeis. Confira a seguir algumas práticas que você pode adotar para tornar esse gerenciamento muito mais eficiente para seu escritório.

Mapeie todos seus processos internos

Mapear os processos internos talvez seja a prática mais importante para organizar a sua gestão. O mapeamento é essencial para identificar as entradas, saídas e todas as ações que são tomadas durante o fluxo de trabalho. Dessa forma, o contador consegue visualizar todas as atividades do seu escritório, desde aquelas que têm trazido bons resultados, passando por aquelas que têm gerado problemas e, até mesmo, as que têm dificultado as entregas dentro dos prazos.

Para fazer um bom mapeamento, é necessário desenhar como cada processo se comporta no seu escritório, classificando-os de acordo com o grau de complexidade. Dessa forma, é possível enxergar com mais clareza os gargalos nos processos e trabalhar em cima deles para melhorá-los.

Alguns dos processos que você pode mapear são:

- *Os processos que podem per-*





correr por caminhos diferentes e, mesmo assim, alcançar o mesmo resultado;

- *Processos que percorrem trajetos mais perigosos e sinuosos, que estão mais suscetíveis a erros e, por isso, demandam de mais tempo e atenção para serem realizados;*
- *Demandas com alto grau de complexidade, que tomarão muito mais tempo e atenção dos profissionais envolvidos;*
- *Processos mais simples, que percorrem caminhos curtos e já conhecidos, e que dificilmente trarão complicações.*

Além desse mapeamento, também é importante que o contador elabore um fluxograma detalhando o passo a passo de cada processo. Essa ação é indicada, principalmente, para proces-

sos complexos ou que envolvam um valor financeiro muito alto. Dessa forma, o fluxograma age como um material complementar do mapeamento, tratando todas as operações de forma muito mais específica e melhor explicada.

Esse fluxograma nada mais é do que uma representação gráfica do processo, ou seja, trata-se de uma demonstração visual do passo a passo que deverá ser seguido. Ele tem como objetivo principal demonstrar todas as tarefas e identificar os responsáveis por cada uma delas.

Invista na comunicação interna

De nada adianta mapear todos os seus processos e ter uma comunicação interna falha e ineficaz. Com um bom sistema de comunicação interna, é muito mais fácil para os colaboradores notificarem eventuais erros, bem como corrigi-los, tirarem dúvidas, se informarem a respeito da nova política e procurarem informações sobre as novas tecnologias de gestão de processos.

Muitos escritórios fazem essa comunicação interna por meio de aplicativos de mensagens instantâneas, por e-mail ou, até mesmo, contratando os serviços de plataformas de gestão que permitem essa interação em tempo real.

Ter uma comunicação interna ágil e eficaz é importante para que a sua gestão de processos seja mais efetiva e enfrente menos problemas.

Organize suas tarefas e o fluxo de trabalho

Com a comunicação interna funcionando bem e os processos mapeados, o contador tem mais visibilidade sobre os fluxos de trabalho e as tarefas. Por isso, este é o momento perfeito para organizá-los, gerando ainda mais produtividade e eficiência. Com o fluxo de trabalho bem estruturado, é importante que, inicialmente, se faça uma análise para avaliar se ele, de fato, é eficiente e aumentará a produtividade.

Em seguida, determine as responsabilidades para cada profissional, de acordo com as habilidades e competências de cada um. Esse processo deve ser feito de maneira clara, de forma que não haja dúvidas do que deve ser feito. Isso pode evitar diversos erros e trabalhos refeitos. Também é importante separar um tempo especial para o caso de surgimento de imprevistos.

A terceira etapa é criar uma lista de prioridades nas tarefas, onde as mais urgentes e importantes fiquem organizadas no topo, e assim sucessivamente até chegar às tarefas menos urgentes.

Tenha cuidado e atenção. Ao mesmo tempo que essa organização pode facilitar a mensuração dos indicadores de desempenho e aumentar a produtividade, ao menor erro, também pode comprometer a gestão de processos contábeis e diminuir o desempenho e a entrega do escritório.



NPS na contabilidade

Com seus processos bem estruturados, é importantíssimo saber o que cada cliente pensa a respeito do escritório como um todo. Isso porque, é necessário saber se toda a estrutura que foi criada tem atendido às expectativas e necessidades do cliente e, também, se eles estão satisfeitos com a experiência.

E a melhor maneira de fazer isso é utilizar uma estratégia de *Net Promoter Score* (NPS), que possibilita um crescimento sustentável por meio de um relacionamento saudável com o cliente.

O que é o NPS?

O NPS é uma metodologia de avaliação de satisfação dos clientes. A partir



dela, o contador pode avaliar o grau de fidelidade de seus clientes e, a partir daí, traçar novas estratégias para corrigir eventuais falhas.

O objetivo dessa ferramenta é estar à disposição do cliente, para que ele possa dar a sua opinião em relação ao escritório contábil. Dessa forma, é possível contar com opiniões sinceras de pessoas que contrataram seus serviços.

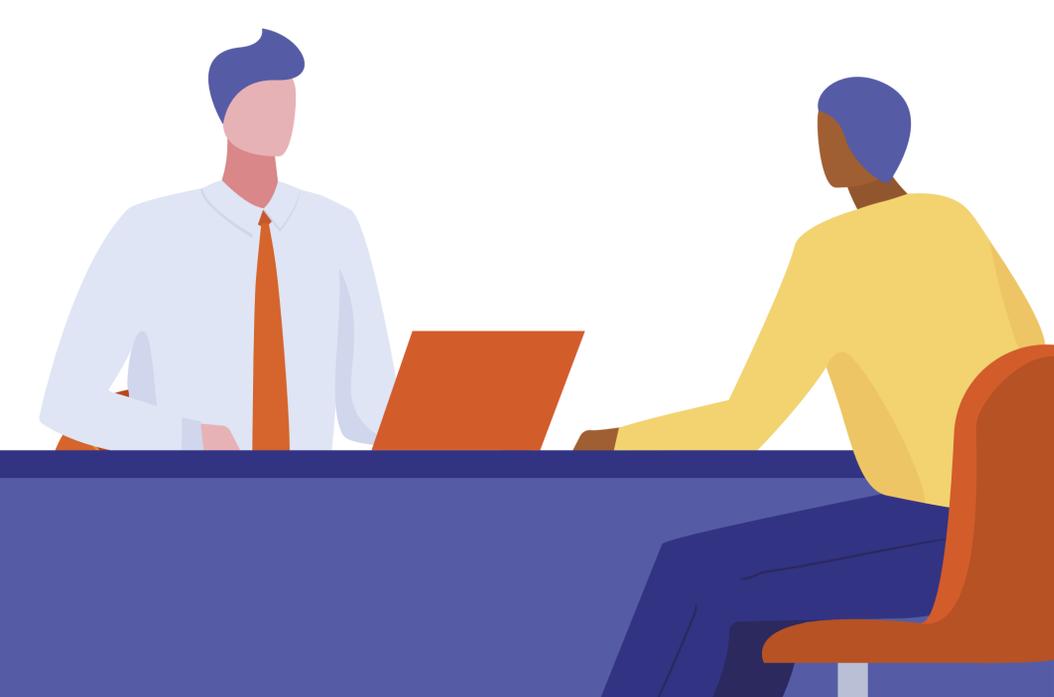
Para implantar o NPS no escritório de contabilidade, é necessário inserir em seu site uma caixa de perguntas, ou enviar um e-mail para sua base de clientes, a fim de saber o quão satisfeito ele está com o que lhe foi oferecido.

Como calcular o NPS?

A metodologia utiliza de diversas perguntas com respostas qualitativas, a fim de avaliar o grau de satisfação do cliente. Para que a pesquisa seja efetiva, é preciso relacionar uma série de perguntas e respostas, com dados de recompra, indicações, nível de satisfação e diversos outros indicadores que contribuem para o desenvolvimento e crescimento da empresa, bem como para medir a relação que você e seu cliente tem.

Após um certo número de respostas, é possível começar a analisar os dados recolhidos e saber mais sobre a reputação do escritório. Para isso, é necessário realizar um cálculo específico.

O grau de satisfação de seus clientes dentro do NPS na contabilidade é medido por meio de um cálculo entre seus três diferentes níveis. São eles:



- **Clientes detratores:** aqueles cuja nota for abaixo de 6. Tratam-se de clientes que não tiveram uma boa experiência e não têm a intenção de compartilhar esses serviços com mais ninguém;

- **Clientes neutros:** notas entre 7 e 8. Consumidores que, por algum motivo, não indicariam os seus serviços a ninguém, embora tenham ficado satisfeitos com o serviço que

lhes foi oferecido;

- **Clientes promotores:** notas entre 9 e 10. Clientes que estão satisfeitos com o escritório contábil e que, certamente, indicariam seus serviços à outras pessoas.

Com esse levantamento em mãos, o cálculo para gerar dados suficientes para que seja feita uma análise, deve ser feito da seguinte maneira:

NPS = a porcentagem de promotores menos a porcentagem de detratores (% promotores - % detratores).

Como analisar os resultados do NPS?

A partir do resultado deste cálculo, existem quatro classificações que poderão ser encontradas. São elas:

- **Zona de excelência:** Resultados entre 75 e 100. O resultado mostra uma zona de excelência onde a maioria dos clientes está satisfeita e divulgaria seus serviços;
- **Zona de qualidade:** Resultados entre 74 e 50. Mostra que está sendo oferecido um serviço de qualidade, mas poucas pessoas o recomendariam;
- **Zona de aperfeiçoamento:** Resultados entre 49 e 0. Momento que pede extrema atenção para o serviço oferecido. É necessário que toda sua estrutura passe por uma reavaliação e melhore;
- **Zona de risco:** Resultados entre -1 a -100. Essa análise mostra que o serviço deve até mesmo se reinventar para que comece a ser melhor avaliado.

Para implementar corretamente essa ferramenta, é necessário escolher o método de pesquisa adequado para atingir as pessoas corretas e, também, incentivar seus clientes a participar para ter uma margem boa de resultados. Estabeleça um prazo para que essa pesquisa seja feita e organize adequadamente as respostas recebidas para analisar os dados corretamente.

O atendimento no escritório de contabilidade

Ao longo deste texto, destacamos diversas vezes a importância de o cliente estar no centro de todas as suas estratégias de gestão. Afinal, quanto mais satisfeitos eles estiverem com a sua entrega, mais fiéis eles serão.

É muito comum que, ao realizar um NPS, ou no momento de estruturar uma gestão de processos contábeis mais eficaz, o contador se depare com vários gargalos ou problemas causados pela falta de um bom atendimento. Ao constatar isso, é chegada a hora de reverter essa situação e traçar um plano de atendimento perfeito para os clientes.

Afinal, proporcionar um bom atendimento na contabilidade é fundamental, pois é por meio dele que você conseguirá educar e fidelizar os clientes e fazer com que eles se tornem fãs da sua marca.

Porém, essa não é uma tarefa fácil. É importante pensar em cada detalhe e cada ação que fará parte do seu atendimento, visando sempre garantir a satisfação do cliente e a resolução de todos os problemas que ele lhe apresentar.

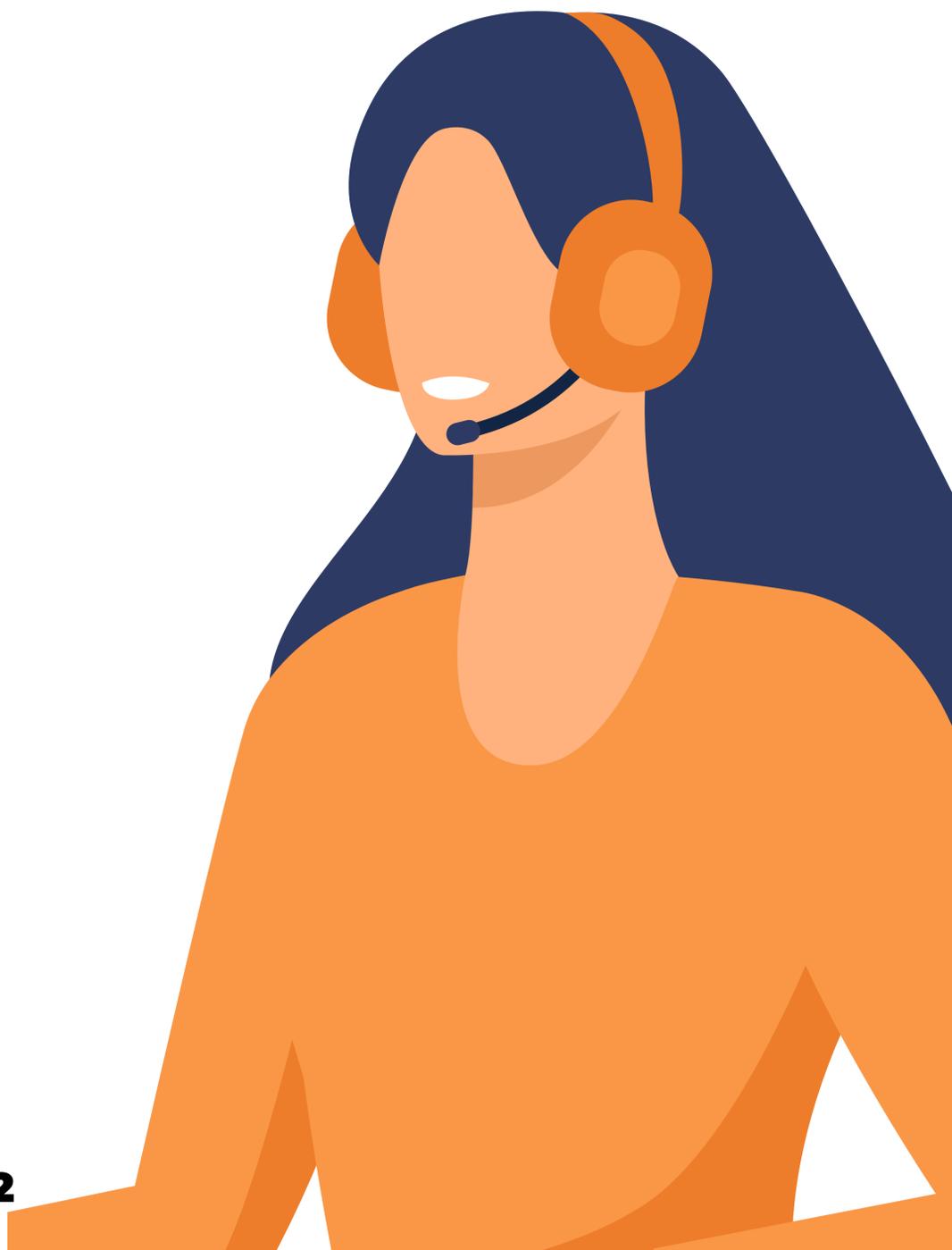
A seguir, confira algumas dicas para ter um atendimento perfeito no seu escritório de contabilidade!

Tenha um canal rápido para falar com os clientes

O cliente precisa receber um atendimento rápido para que realmente consiga confiar no escritório. Sendo assim, a recomendação é que o escritório tenha um canal eficiente de comunicação, como e-mail, WhatsApp ou redes sociais. Não importa qual canal, o importante é que ele realmente seja utilizado para atender de forma rápida.

Cumpra todos os prazos

Entregar os documentos com atraso é uma das atitudes que mais podem incomodar o cliente. Com o tempo, a





atitude pode demonstrar que o contador não tem tanto interesse em atender a empresa e isso gera uma péssima impressão. Sendo assim, a recomendação é que os escritórios atuem com responsabilidade e prezam por entregar as tarefas no prazo estipulado pelo cliente.

Agregue valor aos seus serviços

Agregar valor aos serviços é surpreender o cliente. É entregar algo a mais e que ele não esperava. Essa é uma das táticas mais utilizadas por quem realmente quer fidelizar o cliente e pode ser uma excelente ideia para melhorar o atendimento. Invista na criatividade e inove.

Crie um programa de fidelização

Já pensou em criar um programa de fidelização? Pode ser uma boa solução para quem está com alta rotatividade de clientes no escritório. Contudo, é importante mencionar que, muitas vezes, é interessante verificar antes o que está causando a rotatividade dos clientes.

Invista em uma plataforma de atendimento ao cliente

Nós já falamos aqui o quanto a tecnologia é benéfica para o contador.

Quando o escritório conta com muitos clientes, é interessante investir em um software de CRM. Eles permitem, por exemplo, centralizar o cadastro do cliente, histórico de atendimento, de compra, gestão do processo de venda, acesso ao relatório analítico etc. Ou seja, os recursos são fundamentais para que o cliente possa ter um atendimento realmente otimizado e de qualidade.

CRM para contabilidade

Atrelado ao item anterior, encontrar plataformas de CRM para escritório de contabilidade é uma ótima alternativa para proporcionar um atendimento com muito mais qualidade e, assim, aumentar a cartela de clientes.

O que é CRM?

CRM significa *Customer Relationship Management* (Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente, em tradução livre) e é uma estratégia adotada para colocar as necessidades dos clientes como foco do atendimento.

A estratégia é amplamente utilizada por diversas empresas e o sucesso foi tanto que acabou virando um software que permite aumentar ainda mais os resultados. Por meio dele, é possível ter acesso a todas as informações dos clientes, algo que permite desenvolver negociações e atendimentos muito mais eficazes.

Agora que você já sabe o que é um CRM, chegou a hora de saber como ele funciona. Entre as principais características de um sistema podemos destacar as listadas abaixo!

Gerar relatórios

Com o CRM, você consegue saber o perfil dos clientes, qual é o ticket médio de todos os seus consumidores, entre outras informações. Entender o comportamento dos clientes e os resultados das suas ações, criar estratégias muito mais eficientes e gerar muito mais resultados com as suas ações,





já que por meio dele você consegue analisar todo o desempenho de tudo que foi feito em relatórios acessíveis.

Integração com outros sistemas

Os sistemas de CRM se integram com outros softwares que a empresa utiliza, pois, as informações podem vir de diversas fontes e podem ser usadas para diferentes fins. Como exemplo de integração, o CRM pode se juntar ao envio de e-mail marketing já que os dados dos clientes podem ser usados para segmentar e personalizar os envios.

Soluções diferentes para empresas diferentes

O CRM não é uma daquelas soluções que só resolvem os problemas de determinados segmentos de mercado. Todos os seus benefícios podem ser sentidos por todos os contadores que estão interessados em melhorar a qualidade do seu relacionamento com o cliente.

O sistema de CRM oferece diversas soluções com diferentes funcionalidades para diferentes tamanhos de negócios, com diferentes custos. Além disso, outra característica do CRM é que ele não beneficia apenas um setor da empresa, mas consegue integrar diferentes áreas e gerar valor igual para cada uma.

Automatizar parte das tarefas

Devo ou não implementar o CRM no meu escritório? Ainda está com essa dúvida? A quarta característica desse sistema é que ele auxilia também na automatização de tarefas que você normalmente realiza manualmente, permitindo que você se dedique com mais tempo a outras atividades importantes do seu dia a dia. Isso aumentará a efetividade de toda a sua gestão de processos contábeis.

Opera em nuvem

Grande parte dos sistemas CRM atuais funcionam por meio da computação em nuvem. Isso acabou se tornando um requisito por conta dos benefícios, já que ele otimiza o tempo e dinheiro daqueles que utilizam, pois não precisam se preocupar em comprar, instalar, configurar e manter um programa nas máquinas do escritório.



Como uma boa gestão de processos contábeis diminui o *churn* do seu escritório?

Depois de estruturar toda a sua gestão de processos contábeis os resultados começam a aparecer: os clientes se sentem mais satisfeitos com os serviços prestados, ficam felizes por contar com um atendimento ágil e eficaz e se tornam verdadeiros promotores do escritório, pois começam a ver resultados satisfatórios em seus resultados. Tudo isso faz com que o *churn* do seu escritório diminua, o que indica que sua estratégia está percorrendo os caminhos certos.

O que é *churn*?

Também conhecido como *churn rate*, ou taxa de cancelamento, o *churn* é uma métrica que revela quantos clientes estão cancelando ou desistindo de pagar pelos serviços do seu escritório. Ou seja, essa é uma taxa que os escritórios querem sempre manter no menor patamar possível.

O *churn* é medido por meio de um valor percentual que indica o sucesso, ou não, de uma estratégia de fidelização. Dessa forma, calcular a taxa de cancelamento é a melhor maneira de saber se os seus serviços têm gerado o retorno esperado ou se há um processo de evasão de clientes.

Como calcular a taxa de *churn*?

O cálculo da taxa de *churn* é bem simples e pode ser realizado periodicamente, a fim de avaliar se as suas estratégias estão indo bem ou não. Para calculá-la, é necessário aplicar a seguinte fórmula:

Churn = total de clientes cancelados dividido pelo total de clientes ativos no último mês.

Com o resultado em mãos, é importante ter em mente que não há um valor ideal que possa ser considerado baixo ou alto demais. Esse indicativo depende-



rá de uma série de fatores que envolvem uma base de dados de qualidade que permita a comparação da porcentagem de cancelamento em determinado período.

Porém, de todo modo, uma taxa de churn acima de 10% já indica que pode haver algum problema na sua gestão de processos que tem feito que os clientes se desvinculem do escritório. Esse resultado, naturalmente, demandará de uma medida de contenção para reverter o cenário.

Também é importante que o contador avalie essa taxa mensalmente, a fim de avaliar se as ações têm trazido bons resultados e diminuído a taxa de evasão de clientes ao longo do tempo.

O onboarding na gestão de processos contábeis

Ao longo do texto, deu para entender que a gestão de processos contábeis está diretamente ligada ao sucesso do cliente, o que, por sua vez, está diretamente atrelado à expectativa que o mesmo tem quanto aos serviços e benefícios que seu escritório o proporcionará. Por isso, quanto mais cedo você alinhar essas expectativas, melhor. E, para tal, o processo de *onboarding* no escritório de contabilidade se torna indispensável.

Entendendo o que o seu cliente espera desde o começo da parceria, é possível criar uma linha de raciocínio concisa, traçando uma gestão de processos que foque no sucesso e na satisfação dele. Com isso, é importante ressaltar

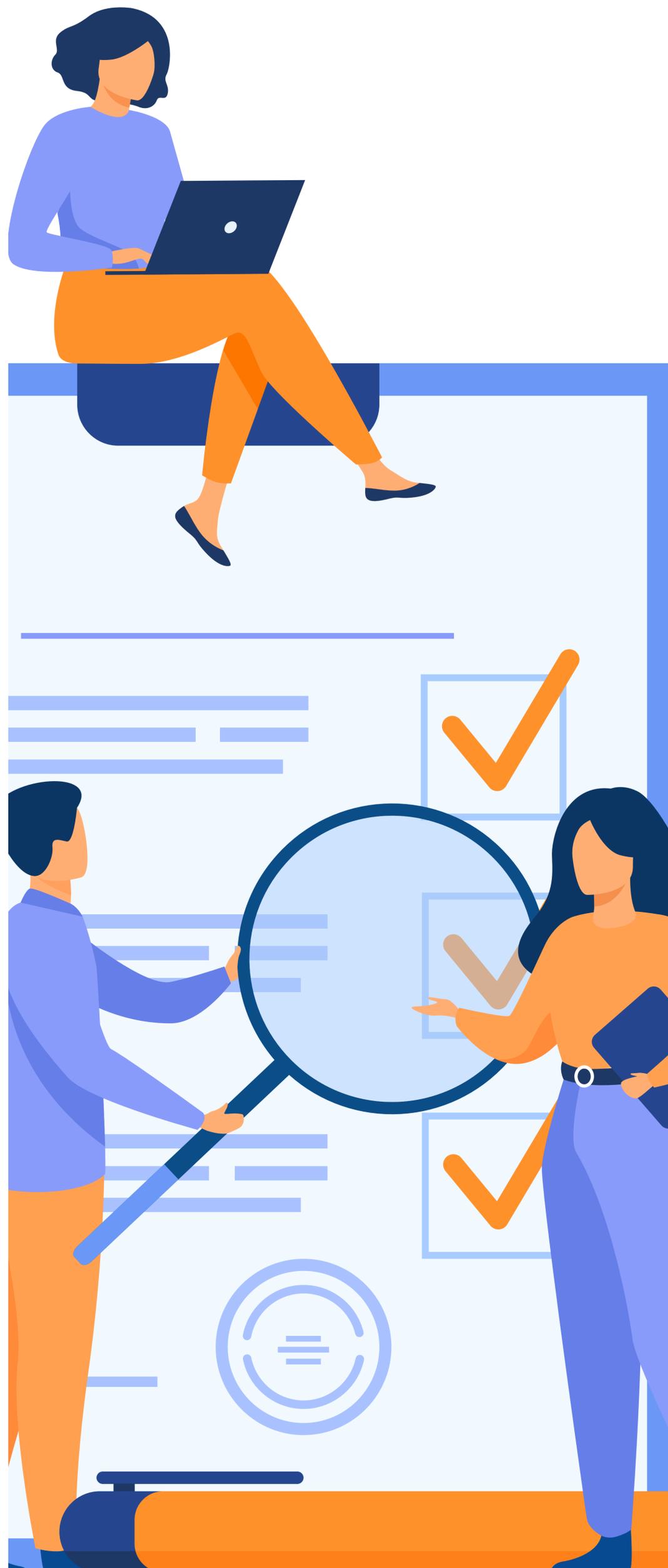
que o sucesso para o cliente X, pode ser diferente da expectativa de sucesso do cliente Y. E para que ambas as expectativas sejam superadas, estruturar seus processos contábeis de forma que eles sejam adaptáveis é indispensável.

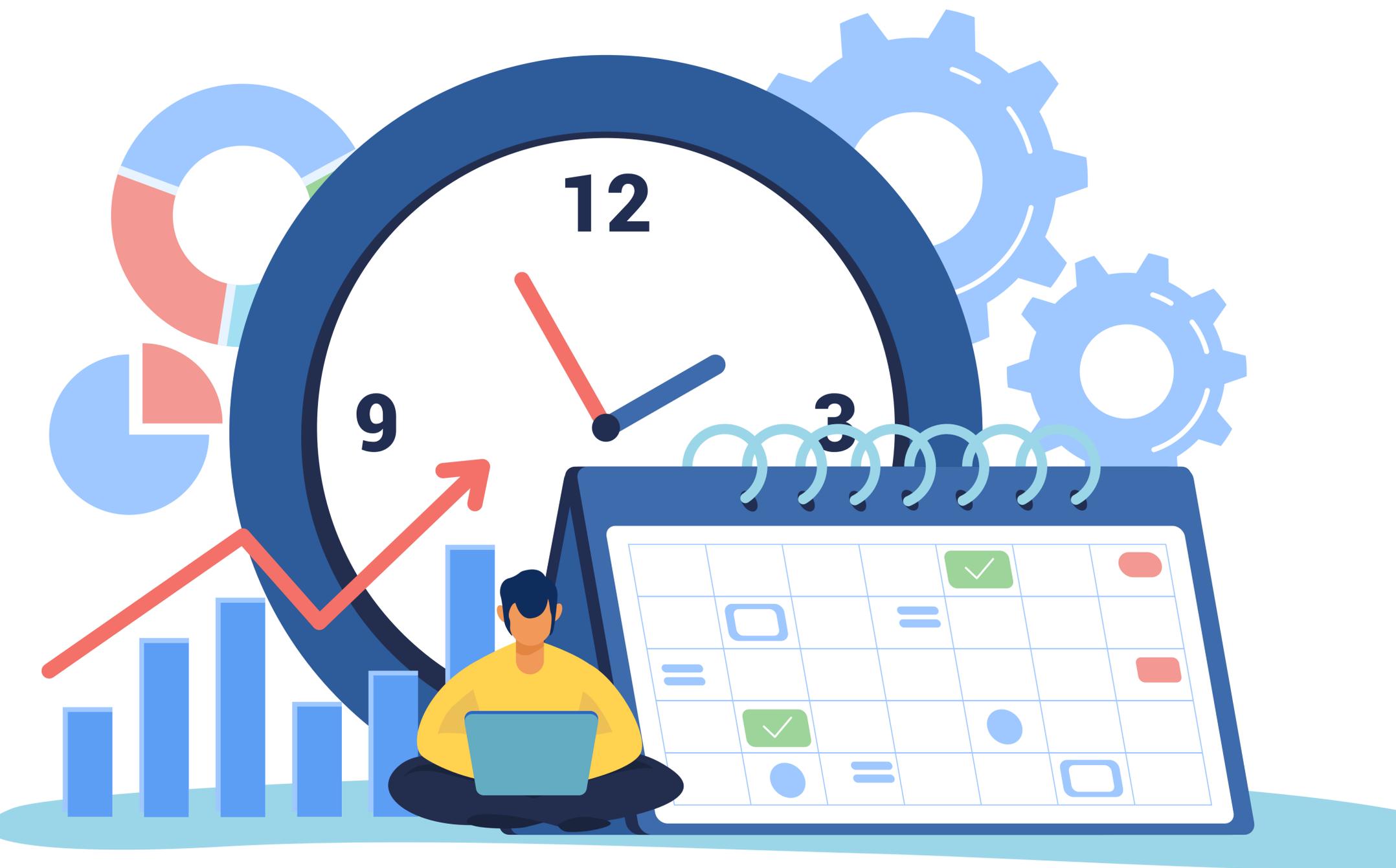
Ao ter um processo de *onboarding*, o contador consegue guiar um novo cliente no uso dos serviços prestados pelo escritório, garantindo que ele tenha uma boa experiência desde o início. Além disso, também é neste processo que o gestor deve explicar de forma clara quais caminhos aquele cliente irá percorrer para alcançar o sucesso.

O processo de *onboarding* tem como base dois pilares. São eles:

- *Alinhar as expectativas e definir o sucesso;*
- *Dar a base necessária para que ambos andem lado a lado em busca do resultado final.*

Lembre-se: uma boa gestão de processos contábeis precisa estar sempre alinhada com a expectativa do cliente. O resultado final de todo o processo e acompanhamento precisa garantir sua plena satisfação e, sobretudo, o sucesso do consumidor.





Conclusão

Com uma boa gestão de processos contábeis, é possível tornar o seu escritório um produto muito mais sólido, com ações e estratégias mais eficazes que, de fato, contribuirão na rotina e nos resultados dos seus clientes.

Para que isso seja possível, é necessário criar novas rotinas, investir em tecnologia e centralizar o sucesso do cliente em todas os processos. Assim, toda e qualquer estratégia adotada será assertiva, afinal, quando se sabe onde deseja chegar e toma uma ação com um foco, é muito mais fácil alcançar o sucesso.

Além disso, a sua gestão de processos contábeis deve fazer sentido para o seu cliente. Afinal, de nada adianta mudar a estrutura e a cultura do escritório se a nova forma de gerenciamento não fizer sentido para a sua cartela de clientes.

Com processos contábeis bem definidos e que de fato agreguem valor na vida do cliente, é muito mais fácil alcançar o sucesso e prospectar novos clientes. E, para isso, conte com a ajuda da ABS Growth, a plataforma de crescimento do contador.



Sobre a ABS Growth

A ABS Growth é a plataforma de crescimento definitivo do contador. Nós pavimentamos o crescimento de escritórios de contabilidade por meio de 4 pilares: marketing, vendas, produtos e educação.

Tenha você 1 ou mil clientes, a fórmula para que seu escritório cresça e aumente a sua cartela de clientes é uma só: ABS Growth!

Entre em contato com a nossa equipe de especialistas e descubra todas as soluções que somente a ABS Growth pode te oferecer!