



**INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR DE
LONDRINA**

JÚLIO CÉSAR CELESTINO ALVES

**A IMPORTÂNCIA E A FORÇA QUE O TREINAMENTO
CONTÁBIL PODE CONTRIBUIR NAS ORGANIZAÇÕES**

**Londrina
2013**

JÚLIO CÉSAR CELESTINO ALVES

**A IMPORTÂNCIA E A FORÇA QUE O TREINAMENTO
CONTÁBIL PODE CONTRIBUIR NAS ORGANIZAÇÕES**

Artigo apresentado ao curso de Ciências Contábeis, do Instituto de Ensino Superior de Londrina – INESUL, como requisito parcial para obtenção do título de Contador.

Orientador: Prof. Paola Guariso Crepaldi
(Esp.)

**Londrina
2013**

JÚLIO CÉSAR CELESTINO ALVES

**A IMPORTÂNCIA E A FORÇA QUE O TREINAMENTO
CONTÁBIL PODE CONTRIBUIR NAS ORGANIZAÇÕES**

Artigo apresentado ao curso de Ciências Contábeis, do Instituto de Ensino Superior de Londrina – INESUL, como requisito parcial para obtenção do título de Contador.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Paola Guariso Crepaldi

Prof. Claudio Crepaldi

Prof. Jeferson Ricardo Rocha Siqueira

Londrina, _____ de _____ de _____

A Importância e a Força que o Treinamento Contábil pode contribuir nas organizações

CREPALDI, Paola Guariso ¹
ALVES, Júlio César Celestino ²

Resumo

Atualmente a necessidade de atualização se torna constante, pois o que era uma grande tecnologia de ponta alguns anos atrás certamente hoje está defasado. Aqueles que optam pelo comodismo e não buscam atualização constante estão fadados a ficarem para trás. E ficar para trás pode ser sinônimo de desaparecer, ou seja, no caso dos contadores que são as peças chave nas organizações, só há uma opção: Estudar. Para os profissionais dispostos a se manterem atualizados existem grandes chances de se destacarem e observarão que é uma atividade difícil, mas não impossível. Este trabalho tem como objetivo mostrar a diversificação de treinamentos na área contábil, e motivação para se estar preparado para as constantes mudanças da era da informática. Através de pesquisas de órgãos internacionais e nacionais traçou-se um perfil para que o profissional continue competitivo no mercado de trabalho.

Palavras – chave: Treinamento; Atualizações; Profissional Contábil; Contabilidade.

Abstract

Currently the need to update becomes constant, because what was a great technology a few years ago certainly is outdated today. Those who opt for self-indulgence and not seek constant updates are doomed to lag behind. And getting back can be synonymous to disappear, that is, in the case of counters that are the key part in organizations, there is only one option: Studying. For professionals willing to keep up to date there are great chances to stand out and observe an activity that is difficult, but not impossible. This work aims show the diversity of training in accounting, and motivation to be prepared for the constant changes of the information age. Through research of international and national bodies drew up a profile for the professional to remain competitive in the labor market.

Keywords: Training, Updates, Professional Accounting, Accounting.

¹ Coordenadora e Professora do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade Inesul, Especialista em Comércio Exterior e Logística Internacional pela PUC-Pr 2007 e Bacharel em Ciências Contábeis pela Unopar 2006

² Graduando em Ciências Contábeis pela Faculdade Inesul 2013.

Introdução

Ter algum diferencial nos dias de hoje no mercado profissional é uma ferramenta indispensável, e isso é inegável. Basta olhar ao redor e se deparar com muitas vagas disponíveis em diversos setores comerciais e industriais. Mas o que diferencia um candidato do outro na hora da contratação? E após a efetivação, o que mantém um bom profissional dentro da empresa? Na vontade de aprender e crescer, os treinamentos específicos de cada área são primordiais.

Os pressupostos essenciais desta pesquisa é exatamente a importância do treinamento para os profissionais da área de contabilidade. A complexidade e os desafios na área empresarial estão ligados a acontecimentos diários no ambiente dos negócios. Para tal sabe-se que o contador tem papel fundamental nesse processo, uma vez que o profissional contábil é um dos principais gestores e controladores das informações jurídicas e financeiras. Para ter total controle dessas informações, é de se esperar que os empresários tenham suas expectativas alcançadas e que os riscos de perdas sejam minimizados com tal capacitação e conhecimento contábil.

O treinamento faz parte do desenvolvimento das pessoas. Em outras palavras, o treinamento é um aspecto específico do desenvolvimento pessoal. E as pessoas apresentam uma incrível aptidão para o desenvolvimento, ou seja, aprender novas habilidades, obter novos conhecimentos e modificar atitudes e comportamento. E uma aptidão permite uma formidável ampliação da competência profissional de cada pessoa. A aptidão para o desenvolvimento pode e deve ser incrementada para o proveito de ambas as partes: pessoas e empresa (CHIAVENATO, 2005, p.157-158).

Empresas e Profissionais Prestadores de Serviços

Os grandes acontecimentos na área da informática fez com que muitos profissionais passassem a se atualizar e acompanhar o grande desenvolvimento do mercado, a buscarem novos caminhos. Os profissionais de alguns anos não são os mesmos comparados aos novos acadêmicos formados recentemente, e isso faz com que a concorrência seja cada vez mais acirrada em diversas áreas. Algumas das grandes mudanças enfrentadas pelos profissionais, nos últimos anos, estão relacionadas à (1) contínua revisão do ambiente jurídico e ético, (2) oferta excessiva de profissionais, (3) indefinição dos limites entre os serviços profissionais, (4) crescente insatisfação com os profissionais, e (5) tecnologias rapidamente mutáveis. Em decorrência dessas mudanças, muitas profissões se surpreendem repentinamente em um ambiente de intensa competição (BLOOM; HAYES; KOTLER, 2002, p. 1-5).

Quando se trata de serviços, a matéria prima para tal é a mão de obra, logo para executar qualquer atividade decorrente de serviços é de se esperar um bom conhecimento técnico na respectiva área, e com isso ter melhores resultados para seus clientes. Por exemplo, na área contábil, o crescimento em informática acaba sendo a alavanca para estar sempre se especializando e adquirindo conhecimentos. Sendo assim, é de supra importância estar se atualizando através de treinamentos específicos em informática.

Para ANDRADE e ROSSETI (2005, p. 185), os impactos da Lei Americana Sarbanes-Oxley e de mudanças nelas inspiradas e por ela exigida na legislação de outros países, incluindo o Brasil, têm sido expressivos. Atualizações e mudanças como essa, e também na legislação brasileira, exigem que existam contadores qualificados para poder atender as necessidades do mercado, e conseguir atender a todos os serviços ofertados. Logo pode-se entender que profissionais que investirem em treinamentos obterão melhores resultados.

Muitas empresas se esquecem do lado humano da empresa e sempre ficam visando o lucro e bons resultados finais, acabam deixando de lado que para se obter esses resultados a minimização dos custos é papel secundário, com essa visão muitas empresas cultivam um modelo de gerenciamento de recursos humanos em modelos ultrapassados. Segundo BATESON e HOFFMAN (2001, p. 178-179), empresas que usam estrategicamente políticas de gestão de recursos humanos veem o treinamento como uma via de melhor desempenho competitivo. Nesse contexto, se enquadra tanto profissionais autônomos como também profissionais vinculados a uma organização com contrato de trabalho.

Comprometimento é a peça fundamental nesse processo, todo funcionário motivado acaba por si só sendo mais comprometido junto à empresa, e com isso gerando ótimos resultados, isso faz com que qualquer atividade possa ser cumprida dentro da organização. Para ZEITHAML e BITNER (2003, p. 271), empresas bem-sucedidas investem intensamente em treinamento e asseguram-se de que o programa atenda às metas e às estratégias do negócio. Além disso, uma empresa com empenho estratégico no desenvolvimento das habilidades e dos conhecimentos de seus empregados ganha reputação por investir nas pessoas e obtém os devidos benefícios (BERRY e PARASURAMAN, 1992, p. 190).

Tendo em vista que o mercado de hoje está cada vez mais competitivo, estar preparado para enfrentar as adversidades acaba sendo uma armadura contra qualquer candidato na disputa de qualquer vaga, além de ser um diferencial. Para uma organização contábil, o foco principal é atender bem seus clientes e com isso fazer com que a gama de atendimento se torne cada dia maior. Um profissional contábil, administrando a empresa sabe que a variedade de atividades desenvolvidas por seus clientes é muito grande, com isso além do conhecimento relacionado à técnica e teorias contábeis, é importante ter profissionais capacitados como recepcionistas, arquivistas, secretárias, digitadores, mensageiros, especialista na área da informática operacional, entre outros. THOMÉ, 2001, p. 23 diz que a busca da qualidade no atendimento leva a supor, então, que as necessidades de treinamento nessas organizações sejam amplamente diversificadas.

Para muitos, o simples processo de se iniciar um treinamento e desenvolver habilidades, acaba sendo uma atividade eventual (um curso de uma semana, um seminário anual), em vez de um processo contínuo. Funcionários que prestam serviços precisam aprender continuamente, pois o aprendizado proporciona segurança e confiança, sendo uma força motivadora e uma fonte de autoestima (BERRY e PARASURAMAN, 1992, p. 187-188).

Tempos atrás, concluir uma graduação já era certeza de que se poderia exercer a profissão e teria alguma vantagem no mercado de trabalho. Nos dias de hoje, não basta apenas concluir a graduação, o profissional necessita ter conhecimentos mais específicos e multifuncionais para estar preparado para enfrentar qualquer situação profissional. Vendo isso, o contador, principal responsável pelas informações da empresa precisa estar atento quanto às necessidades atuais de uma economia totalmente globalizada.

O Perfil do Profissional Contábil

O avanço tecnológico está sem dúvida fazendo com que o mercado atual se torne cada vez mais competitivo, e essas mudanças fazem com que a ciência contábil seja desafiada. Alguns contadores são pegos de surpresa e se tornam reféns da própria carência de informações.

O Brasil é um dos principais movimentadores da economia no MERCOSUL, tal conquista faz com que o profissional da contabilidade seja o 'comunicador de informações' pertinente para a empresa. Ele tem que ser determinante no momento em que investidores, bancos, sócios necessitam de informações.

Isso mostra que aquela visão distorcida do contador, que apenas realizava cálculos e preenchimento de guias e formulários para atender ao fisco, está totalmente defasada.

Como já dito nesse trabalho, a informática é a principal responsável pelos grandes avanços dessa nova era no comércio nacional e internacional, essa revolução tecnológica faz com que muitas informações sejam transmitidas em questão de segundos e muitas vezes isso se traduz em tomadas de decisões com muito mais agilidade e exatidão. Pode-se dizer então que o homem está sendo substituído por tais máquinas? Quase, porque ainda sim se necessita de alguém que tenha a capacidade de interpretação das informações, colocar os números em forma de resultados. Percebe-se que o homem não consegue acompanhar a mesma velocidade das máquinas, porém por outro lado, as máquinas não conseguem caminhar sem o homem.

Esse avanço sem limites apresenta desafios para a categoria contábil. Interpretar informações patrimoniais, nada mais é do que uma das principais atividades do contador, porém como dito, deve-se tirar essa ideia primária da cabeça e buscar a evolução na carreira. Essa concepção já era entendida por SILVA (2000, p. 26), que dizia que "o mercado requer modernidade, criatividade, novas tecnologias, novos conhecimentos e mudanças urgentes na visão através dos paradigmas, impondo, com isso um desafio: o de continuar competindo".

Em uma recente pesquisa realizada através Institute of Management Accountants (IMA) entre 300 contadores gerenciais e empresas consideradas 'de ponta' mostrou as principais competências funcionais para mudanças no âmbito profissional. As principais mudanças divulgadas pelo estudo do IMA são:

- **Aumento do Valor do Gestor Contábil.** Aqueles que dominaram a revolução tecnológica que trouxe a nova economia, estão agora em

grande demanda, sendo muito ouvidos, seguidos, e envolvidos em trabalhos de iniciativas estratégicas. A maioria sente que os profissionais fora da área de Finanças consideram a contribuição dos managements Accountants da atualidade muito maior do que no ano passado.

- **Melhoria de Imagem.** Em muitas empresas, os managements accountants são vistos como parceiros de negócios (“business partners”), ao invés do tradicional nome de triturador de números (“number cruncher”), ou contador de feijão (“bean counter”).
- **Aumento de Comunicação com não Contadores.** Os managements accountants agora despendem mais tempo comunicando com pessoas de sua empresa do que há 5 anos atrás. Todos os respondentes concordam que agora as capacidades de relacionamento interdepartamental são essenciais para seu sucesso.
- **Decisões de Negócios Melhorando.** Mais empresas onde os managements Accountants operam como parceiros de negócios há evidência anedótica que sugere que decisões melhores de negócios são feitas.
- **Mudança da Localização de Trabalho.** Os contadores tradicionalmente trabalhavam nos departamentos de contabilidade, distantes dos departamentos operacionais de suas empresas. Muitos contadores gerenciais agora estão trabalhando fora da contabilidade, dentro dos departamentos operacionais para os quais prestam serviços.
- **Participação em Time/ Liderança Aumentando.** A maioria dos managements Accountants agora trabalha em times multifuncionais, e ocupando mais posições de liderança.
- **Mudanças nas Atividades de Trabalho.** Trabalhos de consultoria interna, planejamento estratégico de longo prazo, análises de processos objetivando melhorias e reduções de custos, análises de tomada de decisões, análise de performance financeira e econômica, e outras atividades não tradicionais para contadores estão aumentando muito. Enquanto isto, a maioria gasta muito menos tempo em atividades tradicionais de contadores, tais como orçamentos, relatórios, consolidações, políticas contábeis, contabilidade de custos, aderência e normas fiscais, contabilidade de projetos, etc. A automação está liberando tempo para atividades mais nobres para os managements Accountants.
- **Preocupação com Qualidade de Vida.** Por causa do aumento da demanda de trabalhos para os managements Accountants, estão

trabalhando bem mais do que antigamente. Isto está criando uma preocupação do descompasso de qualidade de vida, e intensidade de trabalho requerido.

- **Capacidades Requeridas para o Sucesso.** Para os managements Accountants entrando na profissão as capacidades requeridas mais importantes são: habilidade de comunicarem-se bem, oralmente e por escrito, habilidade de trabalhar em equipes de trabalhos, capacidades de análises analítica, sólidos conhecimentos de contabilidade e entendimento de negócios. Além de aprenderem a achar problemas, eles precisam aprender a apresentar soluções aos problemas identificados.

Como visto muitos estão sendo os motivos para se buscar a atualização no mundo contábil, e o IMA através dessa pesquisa mostra que o cargo de 'Gestor Contábil' é o mais procurado entre os profissionais da área. Esses dados hoje em dia estão sendo muito apresentados em palestras e cursos de capacitação para contadores.

O tempo gasto em atualizações atualmente está sendo bem maior do que no passado. A grande maioria está atenta, e que tem sim, que ser atual no mercado, e estão em busca de reconhecimentos através de treinamentos. O investimento em si mesmo na área profissional está valendo muito a pena.

Finalidade da Contabilidade e Perfil do Novo Contador

De acordo com IUDÍCIBUS (2000, p. 22) a principal finalidade da Contabilidade é controlar os fenômenos ocorridos no patrimônio de uma entidade, através do registro, da classificação, da demonstração expositiva, da análise e interpretação dos fatos neles ocorridos, objetivando fornecer informações e orientação necessárias à tomada de decisões sobre sua composição e variações, bem como sobre o resultado econômico decorrente da gestão da riqueza patrimonial.

Conhecimento nunca é de mais, isso ninguém pode discordar, e o novo perfil do contador é justamente esse, acumular conhecimentos. Além disso, tem que ter iniciativa, coragem, ética, visão de futuro, habilidades em negociações, agilidade, se adequar a mudanças constantes, flexibilidade, fácil relação interpessoal, criatividade na área de atuação, saber orientar empresas com problemas para o melhor caminho a ser seguido, ter pulso firme nas tomadas de decisões.

Pesquisa de Treinamentos na Área Contábil

As características organizacionais influenciam a oferta de treinamento? Segundo CARVALHO, Frederico A. de; RESENDE, Marcelo; ALVES, Francisco José dos Santos e JORGE, Marcelino José, em um artigo publicado pela REPeC – Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade, Brasília, v. 5, Edição Especial, art. 1, p.1-22, set/dez 2011. E para responder essa pergunta foi apresentada uma proposta composta pela diversificação de atividades de treinamento, medida pelo número de diferentes tipos de treinamento oferecidos.

Segundo a pesquisa, a oferta de treinamento é diretamente influenciada por características organizacionais, tais como, natureza, tamanho, localização, idade, introdução de novos serviços ou o leque de serviços prestados, entre outras.

Universo, Amostra e Coleta de Dados

Nesta pesquisa usa-se a expressão ‘organização contábil’ com o mesmo significado adotado pelo CFC (CFC, 1999, p. 3), em particular no que se refere ao uso dos termos ‘sociedade / empresa’ ou “escritório”. O universo da pesquisa é o conjunto das sociedades e escritórios contábeis regularmente inscritos e ativos no CRC-RJ até outubro de 2012. Uma amostra de conveniência foi obtida do universo, contendo 1.804 sociedades e 1.466 escritórios, num total de 32700 respondentes, representando 95 % e 90% dos respectivos totais desse universo.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário autoadministrado, remetido por via postal e apoiado pelo CRC-RJ. O questionário foi dividido em duas partes. A segunda parte, que continha as perguntas propriamente ditas, apresentava 38 questões de diversos tipos, distribuídas em seis páginas, incluindo perguntas fechadas, abertas e semi-abertas. Correspondentemente, houve diversas alternativas de resposta, a saber, dicotômicas (só permitem duas respostas), múltipla escolha com alternativas únicas ou não, escalas de Likert (a pessoa entrevistada indica o quanto concorda ou discorda), escalas de importância (escala variando, p. ex., de “insignificante” até “extremamente importante”) e escalas de classificação (que propõem a classificação de algum atributo), além das tradicionais questões destinadas a estabelecer o perfil das organizações e das pessoas respondentes.

Os questionários foram postados por intermédio do CRC-RJ. No total foram recebidos 697 questionários, dos quais 695 foram considerados.

Limitações da Pesquisa

Devido ao processo de coleta postal, a amostra não foi aleatória. Apesar de todos os cuidados, a amostra efetiva final representou pouco mais de 16% da amostra originalmente escolhida. Inúmeros pesquisados não quiseram ou não puderam responder os questionários. A título de exemplo, por defeitos no cadastro, cinquenta questionários foram devolvidos como “destinatário não encontrado” e dois foram enviados a respondentes já falecidos. Possivelmente muitos não responderam, porque não estavam suficientemente motivados a fazê-lo.

Sendo o questionário autoadministrado e tendo sido enviado pelo correio, muitos foram devolvidos sem algumas respostas. O questionário enviado era relativamente extenso, já que se pretendia fazer um levantamento amplo e abrangente. Embora o tempo estimado para responder o questionário fosse de aproximadamente 40 minutos, muitos profissionais podem tê-lo julgado excessivo diante de suas ocupações e negócios.

Apesar de o questionário ter sido elaborado sob a preocupação de evitar erros de interpretação por parte dos respondentes, ainda assim a formulação final pode ter trazido alguma distorção devido à dificuldade de entendimento das

questões por parte dos respondentes. Além disso, a sequência das perguntas e a ordem na apresentação das alternativas costumam interferir nas respostas.

Pode ter havido distorção, também, decorrente de cansaço, da pressa ou da falta de disposição dos entrevistados. Como o preenchimento ocorreu à distancia, não foi possível detectar tais situações. Nesse tipo de instrumento de pesquisa, a pergunta fechada facilita a padronização de pontos de vistas, em detrimento das nuances e das especificidades. Pode-se, então, alcançar bom conhecimento dos problemas, mas nem sempre um diagnóstico mais amplo.

A despeito de não ter sido possível identificar estudos empíricos semelhantes no Brasil, já que a pesquisa do CFC (1996) restringiu-se a registrar resultados descritivos, há que reconhecer a limitação decorrente dos dados terem sido coletados em 2002, o que recomenda cautela na “utilização prática” dos resultados aqui obtidos. Um exemplo de retardo na análise de pesquisas empíricas pode ser encontrado em Tuijnman e Bouchard (2001), em Fortin e Parent (2006) ou em Façanha e Resende (2010). Em geral, o atraso se deve ao custo ou à dificuldade de replicar pesquisas de campo de médio ou grande porte, especialmente se os respondentes estão “no mundo real”, em oposição a “amostras de estudantes”, ou quando há levantamento de dados primários originais, tal como ocorreu aqui.

Resultados da Pesquisa

Thomé (2001, p. 32) levantou uma lista dos serviços prestados por empresas contábeis brasileiras, incluindo consultoria, escrituração contábil, escrituração fiscal, auditoria, perícia e assessoria. Nessa pesquisa também foram obtidas informações sobre o mix de serviços ofertados pelas organizações pesquisadas, que aparecem na Tabela 1. Dentre o leque de serviços ofertados aos clientes, poucas organizações oferecem serviços tais como planejamento fiscal, concentrando suas ofertas em serviços relacionados ao cumprimento de aspectos legais.

Tabela 1 – Mix dos serviços ofertados

| Espécie de Serviço | Respostas |
|--------------------------------------|------------------|
| Imposto de Renda Pessoa Jurídica | 523 (98,9%) |
| Folha de Pagamento | 517 (97,7%) |
| Admissão / Demissão de Pessoal | 516 (97,4%) |
| Escrituração Contábil | 515 (97,4%) |
| Escrituração Fiscal | 512 (96,8%) |
| Registro de Empregados | 512 (96,8%) |
| Imposto de Renda Pessoa Física | 504 (95,3%) |
| Constituição e Alteração de Empresas | 477 (90,2%) |
| Assessoria Contábil | 431 (81,5%) |
| Consultoria | 250 (47,3%) |
| Análise de Balanços | 244 (46,1%) |
| Planejamento Fiscal | 220 (41,6%) |
| Planejamento Contábil | 208 (39,3%) |
| Controle Patrimonial | 184 (34,8%) |
| Contabilidade de Custos | 157 (29,7%) |
| Avaliação de Empresas | 91 (17,2%) |
| Perícia | 69 (13,0%) |
| Auditória Externa | 65 (12,3%) |

Em outra questão, a organização respondente deveria indicar se oferecia ou não treinamento para seus funcionários ou gerentes. Do total de respondentes (531), 69,5% afirmaram positivamente quanto a oferecer treinamento. Não obstante, nas respostas a uma posterior questão de verificação, somente 46,4% das organizações declararam oferecer treinamento como um tipo de suporte aos seus funcionários e gerentes. O tema dos treinamentos oferecidos pelas respondentes pode ser apreciado na Tabela 2. A partir dessas respostas, percebe-se uma convergência entre o tema treinamento mais frequente – legislação, com 48,3% – e o serviço mais ofertado – impostos de renda para pessoa jurídica.

Na tabela 3, são apresentados alguns tipos de suporte oferecidos ao exercício profissional de empregados e gerentes. O fato de as organizações pesquisadas oferecerem, em sua maioria, um ambiente físico adequado, de delegarem poder para resolução de problemas e de realizarem treinamento configura resultado positivo e relevante. Por outro lado, é reduzido o percentual de organizações que oferecem suporte sob a forma de *laptops* e *softwares*, que alcançou quase 24%. Talvez se possa dizer, ademais, que o percentual ficou aquém do esperado, na medida em que esse tipo de ferramenta é importante para profissionais contábeis que necessitam acessar banco de dados e gerenciar informações contábeis e que exercem atividades de auditoria e consultoria, visto que tais recursos proporcionam mobilidade e maior eficiência na resolução de problemas.

Tabela 2 – Temas de Treinamentos

| Área / Assunto | Respostas |
|--------------------------------------|-------------|
| Legislação | 255 (48,3%) |
| Informatica Aplicada à Contabilidade | 234 (44,3%) |
| Capacitação em Contabilidade | 216 (40,9%) |
| Atendimento a clientes | 135 (25,6%) |
| Motivação | 100 (18,9%) |
| Pacotes Financeiros | 6 (1,1%) |
| Vendas | 4 (0,8%) |

Tabela 3 – Suporte Oferecido a Funcionários e Gerentes

| Tipo de Suporte | Respostas |
|--|-------------|
| Ambiente Físico Adequado | 375 (72,0%) |
| Autonomia Para Resolução de Problemas | 280 (53,7%) |
| Treinamento | 242 (46,4%) |
| Informática (<i>laptops, software, etc.</i>) | 124 (23,8%) |
| Prêmios (dinheiro, viagens, etc.) | 81 (15,5%) |
| Manuais Pad. para Lidar com Clientes | 76 (14,6%) |
| Telefones / Faxes Exclusivos | 68 (13,1%) |
| Brindes | 50 (9,6%) |
| Material Promocional | 36 (6,9%) |
| Cadastro Para Prospecção de Clientes | 18 (3,5%) |
| Reuniões de Vendas | 16 (3,1%) |

Resumindo, apesar de a maioria das respondentes ter sido classificada como organizações contábeis de pequeno porte, são relevantes os percentuais daqueles que dispõem de ambiente físico adequado, que delegam poder e que proporcionam atividades de treinamento a seus colaboradores. Não obstante ser essa uma percepção da organização respondente, e não necessariamente do empregado, espera-se que essa atitude deva traduzir-se em satisfação no trabalho, em retenção das equipes e em mais motivação para que os funcionários atuem na consecução dos objetivos da organização e da satisfação do cliente.

Uma pergunta do questionário buscou verificar se as organizações analisadas têm procurado conhecer temas atuais e relevantes para a continuidade do negócio, tais como: satisfação do cliente; tamanho do mercado; análise da concorrência; pesquisa de mídia; análise de vendas e parcelas do mercado; e diferenciação de serviços. Foi constatado que, dentre 518 respondentes, 176 (34,0%) analisaram um tema, 181 (34,9%), dois temas e 94 (18,1%), três temas, perfazendo um total de 451 (87%) de empresas que procuraram conhecer as condições de seus mercados.

Os números da Tabela 4 mostram informações acerca do papel do empregado no monitoramento da concorrência. Pelo que se vê, o funcionário tem papel importante semelhante ao das pesquisas de mercado, ambos bem menos relevantes do que o papel desempenhado pelos clientes.

Tabela 4 – Monitoramento da Concorrência

| Instrumento | Respostas |
|----------------------------|------------------|
| Informações dos Clientes | 346 (66,7%) |
| Informações dos Empregados | 129 (24,9%) |
| Pesquisas de Mercado | 105 (20,2%) |
| Imprensa | 74 (14,3%) |
| Consultoria | 15 (2,9%) |

Conclusão

A velocidade da tecnologia é ingrediente inegável para a evolução da economia mundial, conseqüentemente o ambiente está cada vez mais sem fronteiras, e precisa-se de alguém altamente capacitado para atender a demanda de tradução das informações. Essa velocidade faz com que empresas deixem seus colaboradores cada vez mais aguçados em almejar cargos reconhecidos. Surge aí então a concorrência. Para estar apto a enfrentar a concorrência, deve-se estar preparado, treinado.

O assunto principal desse presente trabalho esteve voltado aos aspectos relacionados à gestão de pessoas, com foco na área da contabilidade. O contabilista, estando disposto a atender toda essas mudanças e não pode de maneira alguma se encontrar de forma estática diante da realidade econômica.

Também é admissível que as conclusões extraídas do trabalho de pesquisa do IMA, foram importantes, mostrando que a profissão de Gestor Contábil é a mais procurada entre os profissionais da categoria. A procura de artigos sobre o tema ‘treinamentos contábeis’ não foram tão comuns em nossa literatura, fazendo com isso buscar pesquisas internacionais.

Após a revisão da literatura brasileira, foram observadas, muito poucas, quase nulas, pesquisas recentes, porém a divulgação na REPeC – Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade, Brasília, sobre o tema, ficou muito claro a preocupação das organizações em treinar seus funcionários. Verificou-se que o ‘leque de serviços’ e o ‘tamanho’ das organizações é de uma significância considerável quanto à oferta de treinamentos. Esses resultados são e serão de supra importância não somente na programação de atividades internas dentro de uma empresa, mas para que o profissional da contabilidade ganhe destaque e autonomia ao se valorizar profissionalmente.

Para finalizar o estudo, provavelmente muitos contadores deixarão de ser apenas contadores, e passarão a serem vistos como assessores e parceiros de negócios e sócios estratégicos. Porém para tanto, mais pesquisas devem ser feitas e aprofundadas sobre o assunto, com isso, o presente trabalho poderá ser uma pequena amostra da infinidade de assuntos que se pode abordar para a melhoria da categoria nunca se esquecendo de que só se chega à perfeição se a motivação for incentivada.

Referências bibliográficas

- ANDRADE, Adriana, & ROSSETI, José Paschoal. **Governança Corporativa: fundamentos, desenvolvimento e tendências**. 2 a ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- BATESON, J. E. G.; HOFFMAN, K. D. **Marketing de Serviços**. 4a ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- BERRY, L. L., & PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. São Paulo: Maltese Norma, 1992.
- CHIAVENATO, I. **Gerenciando com as Pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas**. Rio de Janeiro, Elsevier, 2005.
- FAÇANHA, L. O.; RESENDE, M. **Determinants of hierarchical structure in industrial firms: an empirical study**. *Economics of Governance*, v. 11, n. 3, p. 295-308, 2010.
- FORTIN, N.; PARENT, D. **The Training Divide: a Canada-US Comparison of Employee Training**, Working Paper 2006 – B – 09, HRSDC, Government of Canada, 2006.
- GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- IBRACON, **Revista da Associação de Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade – ANEFAC, e pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo**, em 2000 e 2001.
- IUDÍCIBUS, Sérgio. **Teoria da contabilidade**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- KOTLER, P.; HAYES, T. ; BLOOM, P. N. **Marketing de Serviços Profissionais: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros**. 2a ed. São Paulo: Manole, 2002.
- REID, R. S.; HARRIS, R. I. D. **The determinants of training in SMEs in Northern Ireland**. *Education & Training*, vol. 44, n.8/9, p. 443-450, 2002.
- Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, Brasília, v. 5, Edição Especial, art. 1, p.1-22, set/dez 2011.
- SILVA, Tania Moura. **Currículo Flexível: Evolução e Competência. Artigo publicado na Revista Brasileira de Contabilidade do CFC**, edição Ano XXIX – No. 121 – Janeiro/Fevereiro 2000 – páginas 23 a 27.
- THOMÉ, I. **Empresas de Serviços Contábeis: estrutura e funcionamento**. São Paulo: Atlas, 2001.
- TUIJNMAN, A.; BOUCHARD, E. **Adult Education Participation in North America: International Perspectives**. Working Paper. Ottawa: Statistics Canada, 2001.
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente**. 2a ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.