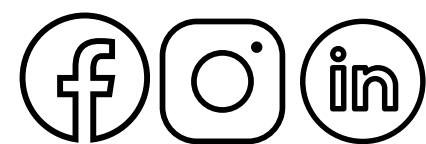


A humanização e a tecnologia como estratégias na contabilidade

Entrevista completa com a contadora e educadora financeira Vânia Trindade





Entenda como a humanização e a tecnologia podem ajudar a alavancar o seu escritório contábil

A contabilidade é geralmente associada a números. Mas, embora seja considerada uma ciência exata, é o olhar sob uma perspectiva mais humana que tem feito escritórios de contabilidade, como a VSM, se destacarem no mercado contábil. Com mais de 25 anos de atuação, a empresa foi fundada pela contadora e educadora financeira, Vânia Trindade.

Especialista em Contabilidade Empresarial e em Formação Avançada de Consultores em Finanças, Vânia explica como o relacionamento com o cliente e o



investimento em tecnologia ajudaram a alavancar o seu escritório contábil, que hoje, oferece serviços que vão muito além dos tradicionais. Confira!

Qual a maior dificuldade e os desafios da profissão?

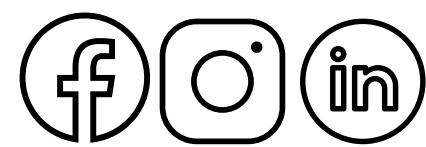
Todo o mercado está passando por transformações e, de forma geral, todo cliente hoje quer mais por menos, quer uma experiência extraordinária. Todo cliente quer se sentir diferenciado. E é aí que está o desafio. O meu trabalho é agregar valor para o cliente e por isso eu preciso saber o que ele quer, o que ele espera, o que ele pensa e faz. Preciso entender como ele vive e como ele reage a todas as transformações. O maior desafio da atualidade é entrar na mente do cliente e descobrir o que ele de fato deseja.



Como a VSM tem se destacado no mercado?

Como empresa de contabilidade já estamos atuando há mais de 25 anos. Entramos no mercado com o propósito de fazer mais pelos clientes e pelos colaboradores. No início, eu, particularmente, sentia que o que eu tanto trabalhava para entregar não era valorizado. Eu me ressentia muito quando eu via que meu cliente só pedia a informação contábil porque o banco solicitava. Por alguns anos eu me senti muito frustrada desse dia a dia da contabilidade. Por conta disso, eu cheguei a, paralelamente, iniciar um outro negócio.

Fui experimentar o empreendedorismo no varejo. Nessa experiência eu percebi o quanto as informações contábeis são essenciais. Para que eu pudesse definir a minha compra, por exemplo, eu precisava definir o que eu queria vender. Quando eu comecei a ver que a contabilidade trazia essa informação e que a partir dos números contábeis eu poderia projetar o futuro e enxergar quanto de caixa eu iria precisar para pagar o meu fornecedor e a folha de pagamento, eu voltei a ficar fascinada. Essa foi a minha virada de chave. Eu precisei ir para o outro lado para ver a importância da contabilidade e para oferecer serviços que, de fato, agregassem para os clientes.

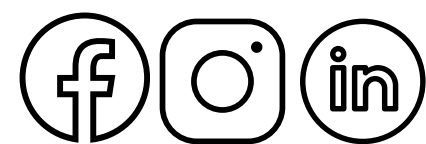


Comecei a entender que prestar um serviço de qualidade não era mais um diferencial. Entrar na mente do cliente e entender o que é importante para ele é o principal caminho. Comecei a segmentar clientes que enxergavam a contabilidade como valor importante, o cliente que vê a importância da informação contábil para a tomada de decisão. Para ele saber se ele pode expandir o negócio dele, se pode criar um produto, se o segmento que ele atua é lucrativo, ele precisa da contabilidade.

Existe algum momento que foi decisivo para o crescimento da VSM?

A gente teve vários momentos marcantes. Mas, teve um fato que ocorreu durante a elaboração de um contrato aqui da empresa, um erro meu. Na ocasião, coloquei um preço muito menor do que efetivamente era para ser cobrado. Para se ter ideia, se eu fosse colocar três vez o que eu havia cobrado, ainda assim não cobriria os gastos. Foi então que eu resolvi buscar formas, ferramentas que pudessem otimizar esse trabalho de lançar no sistema, digitar e etc, algo que a solução da SS Parisi hoje faz por nós.





Naquele momento eu entendi que eu não podia trabalhar com a equipe sobrecarregada. Eu precisava buscar uma ferramenta que pudesse nos dar eficiência operacional, onde esse meu profissional pudesse ver que ele não passou 4 anos na faculdade para ficar digitando papel no computador. Eu precisava de uma ferramenta que diminuísse tempo e custos, dando ao meu colaborador a oportunidade de se enxergar como profissional estratégico, com a missão de levar informações importantes para que o cliente tome as melhores decisões.

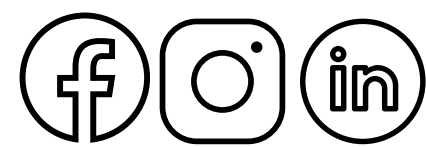


Quais características você leva em conta na hora de contratar um profissional?

É necessário que a pessoa tenha a formação em contabilidade. Todos os nossos profissionais precisam estar habilitados, inclusive no Conselho Regional de Contabilidade. A experiência vinda de outra empresa não necessariamente é o mais importante para a gente. O que levamos em conta é o brilho nos olhos. Isso é algo primordial, pois assim o profissional vai entender nossa missão e valores. Se a pessoa não tem claro o que a move, o que faz com que ela levante todos os dias da cama para vir trabalhar, ela não consegue

perceber o que é necessário para o desenvolvimento de uma empresa.

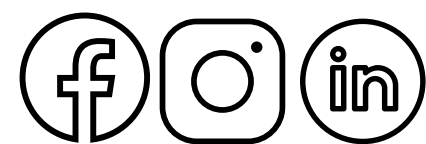




Para quem está pensando em abrir um escritório, quais seriam os primeiros passos e como conseguir os primeiros clientes?

Nós estamos vivendo um momento excepcional. Ou seja, qualquer negócio que você pense em constituir precisa estar alinhado com o que o mercado está passando. Se você acabou de se formar e quer abrir um negócio contábil, eu aconselho a você entender o concorrente e como o mercado se comporta. É preciso também “nichar”. E eu não digo para definir se você vai atender farmácia, mercado ou distribuidora, por exemplo.

Eu digo escolher quem vai ser o seu cliente: o grande, o médio ou o pequeno. É preciso definir uma estratégia para iniciar o negócio. Se eu não tenho estratégia eu vou para a guerra sem armas. É desafiador buscar clientes para qualquer segmento, mas quando você tem estratégias, você sabe com quem você está disputando. Defina inicialmente qual a sua missão como empresa, quem você quer atender, que diferença no mundo e para quem você quer fazer. Exemplo: se eu tenho um valor de que fumar não faz bem à saúde eu não vou atender uma indústria de cigarro. É claro que a gente não consegue acertar de primeira. Mas a experiência vai aprimorando.

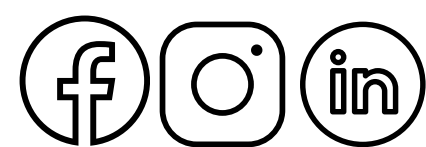


Na sua avaliação, para quem está começando é interessante fazer declarações de IR?

Eu acho importante para quem está começando e até para quem já atua na contabilidade. Eu vejo que o cliente quer encontrar tudo em um lugar só. Enquanto empresa de contabilidade a gente não renuncia ao cliente que nos procura, pois vemos como uma oportunidade. Nós já conseguimos criar grupos de empresas após tomar conhecimento da vida de um empresário, através do IRPF. Nesse sentido, se você tem uma visão estratégica, você consegue transformar

uma simples declaração de imposto de renda em muitos outros produtos para o seu negócio. Em um dos nossos cases, conhecendo o cliente, sugerimos que ele abrisse uma holding. Ele disse: “Não tenho quem faça esse trabalho” e a gente ofereceu o BPO financeiro. Além disso, sabendo dos recursos dele, sugerimos que ele abrisse um banco digital. Então, a partir de um cliente, conseguimos novos clientes (outras empresas). Existe um mundo de oportunidades. A gente é que as vezes não consegue enxergar.

“ **Existe um mundo de oportunidades!**



O que é importante levar em conta ao precificar o serviço? Como chegar a um valor justo e lucrativo para a mensalidade?

Existe uma grande discussão no mundo sobre formação de preço. Com o avanço da tecnologia, usar a metodologia por hora ficou discutível. Porque se a tecnologia reduziu o tempo de trabalho, como cobrar por hora trabalhada? Entretanto, eu enxergo que o digital é o parâmetro para a precificação. Eu não vou mais mensurar o tempo de execução, mas o tempo à disposição desse cliente, além da responsabilidade do serviço.

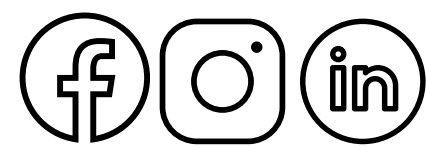
É preciso pensar também: quanto vale a hora de um profissional sênior? É a mesma de um estagiário? É preciso considerar tempo à disposição, horas, responsabilidade, faturamento, entre outros. Isso porque não podemos comparar a responsabilidade exigida por uma empresa que fatura 100 mil com a que fatura 70 milhões ao ano.





A VSM faz algum tipo de seguro?

Todos os nossos contratos são assegurados e todos os anos renovamos esse seguro de responsabilidade profissional. Nossos contratos possuem uma cláusula que diz: "qualquer multa proveniente de erros do nosso trabalho é de nossa responsabilidade". Errar é humano e por mais que tenha a tecnologia, você precisa de humanos no processo e é possível que passe algo. É necessário então que você se proteja enquanto empresa de contabilidade, já que são várias pessoas trabalhando com dados de terceiros.



Quais os benefícios de estar mais próximo do cliente?

Todo empreendedor possui sonhos. Quando você lida com pessoas, e a contabilidade não é exata, é humana, precisamos compreender quais sonhos elas possuem. E você só consegue ter acesso a isso estando presente na vida do seu cliente. Uma mudança significativa para a gente foi quando compreendemos os sonhos, angústias e dores. Isso fortaleceu o relacionamento com os clientes.

Uma vez fomos fazer um trabalho de modelagem financeira e, chegando na reunião, nos deparamos com os diretores e sócios discutindo sobre os

objetivos. Enquanto uns queriam crescer, outros queriam reduzir custos. Precisamos conversar e unificar a missão. Mas, só estando presente no dia a dia conseguimos ajudá-los, até em coisas que não são da nossa área. Por exemplo, sobre a LGPD: ao avisar ao cliente que ele precisa se preocupar com isso, ele te enxerga como essencial. Ele entende que não pode estar sem a sua empresa cuidando dos negócios dele.

“ **Todo empreendedor possui sonhos!**

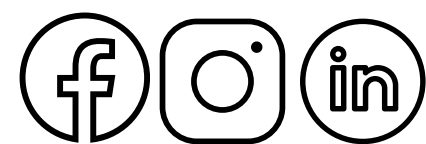
O que um escritório contábil nunca pode deixar de fazer para o seu cliente?

Uma das coisas que eu tenho exercitado é a empatia e eu acho que nunca se deve deixar de ouvir o cliente. As vezes queremos ter resposta para tudo, parecer que sabemos tudo. Mas, mais importante do que isso é não fazer julgamentos e entender o porquê para ele o que você está propondo não faz sentido. Enquanto ele não se sentir confortável, ele não vai confiar em você.



Quais indicadores a VSM usa?

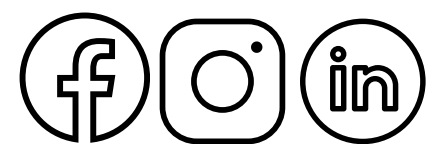
Além dos tradicionais, que são a nossa expertise, utilizamos também indicadores para saber o rumo que a empresa está tomando. O IMPS, por exemplo, é essencial para medir a satisfação do cliente e se o que ele contratou está sendo entregue dentro das expectativas dele. Outro é o ticket médio. Há também a quantidades de novos clientes que, quando a gente monta o nosso planejamento estratégico para o ano, definimos, por exemplo, se vamos crescer em faturamento, lucratividade ou redução de custos.



Para se ter ideia, já passamos pela experiência de decidir crescer em faturamento, mas errar na lucratividade. Ou seja, crescemos em faturamento, mas junto, de forma desproporcional, cresceram os custos, o que fez pouco sentido. Um outro indicador que a gente tem medido é a operação por cliente e o faturamento versus custos. Isto é: quanto cada cliente com determinado faturamento leva, em tempo, entre outros custos, dentro da nossa empresa.

Nossas pesquisas são feitas por uma ferramenta eletrônica e são cerca de 8 perguntas, com foco no que desejamos saber no momento.





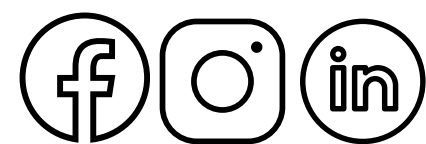
Você tem preferência por algum regime tributário? Se sim, por quê?

Não temos preferência por nenhum regime. A nossa preferência é aquela que melhor se adequar ao negócio do nosso cliente. Claro que para isso precisamos ter times preparados. Uma empresa pode ter iniciado sendo o melhor regime para ela o Simples Nacional e com o tempo o Lucro Presumido. Se ela continuar a se desenvolver, o Lucro Real pode se tornar a melhor opção. Dentro desse contexto, a VSM não poderia deixar de atender simplesmente por não ser uma preferência nossa.

Todos os anos fazemos a avaliação tributária dos clientes. E quando a gente entende que o Lucro Real é mais favorável, por exemplo, a gente mostra os porquês, aumenta os honorários, pois necessita de um conhecimento maior e, no final, o cliente tem maior economia tributária. Independente dele pedir, já faz parte da nossa rotina. Outubro e novembro é período de avaliação de um planejamento tributário dinâmico para avaliarmos o que é melhor para os clientes.



Todos os anos fazemos a avaliação tributária dos clientes.

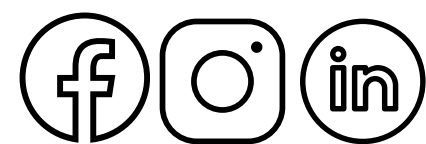


No geral, eles ficam gratos e gostam quando a gente propõem e explica o motivo de um determinado regime ser melhor. Isso cria conexão. O cliente sente que você entende do negócio dele e se preocupa com ele. Isso faz total diferença.

Sobre BPO Financeiro: quais vantagens e oportunidades você enxerga em realizar este serviço?

O BPO financeiro veio como um braço muito importante para a contabilidade, sobretudo para empresas que não

possuem condições de contratar um profissional exclusivamente para trabalhar com questões financeiras. Com o BPO financeiro é possível estar próximo do cliente e mostrar qual está sendo o giro de estoque, por exemplo. Isso, é claro, se for feita de forma série e não uma atividade limitada a lançar valores em planilha. As informações obtidas com o BPO precisam ser analisadas para valer. É uma oportunidade de mostrar o fluxo de caixa, a necessidade de aumentar o capital de giro, a inadimplência. Mas, vale lembrar também que com o BPO financeiro você é cúmplice daquilo que está sendo executado. Então é preciso ter zelo sobre quais informações você está validando.



O que seu escritório faz de diferente?

Eu não posso dizer que minha empresa se diferencia pela qualidade, pois essa já é uma necessidade e não um diferencial no mercado. Pensando nisso, há um ano criamos um departamento especial, onde semanalmente nos reunimos para tratar dores e demandas dos nossos clientes. Esse departamento cuida da evolução tecnológica e, através dele, avaliamos também se o funcionário está conseguindo realizar as demandas do grupo de empresas que ele gerencia. Nas reuniões, criamos um plano de ação, sempre buscando soluções para aliviar os funcionários das atividades

burocráticas, usando cada vez mais a tecnologia ao nosso favor.

O que você espera do ano de 2021 para o mercado contábil?

Quem não estiver antenado às mudanças, ao perfil do cliente, vai ficar para trás. Essencial no negócio contábil é entender que o cliente de hoje não é o mesmo cliente de dois anos atrás. Ele quer tudo para ontem e pagando pouco e nós precisamos nos reinventar sempre!

Como a SS Parisi tem ajudado a sua empresa?

Dentro desse contexto empresarial contábil a tecnologia é imprescindível. Quanto mais você puder otimizar e ter eficiência no seu processo produtivo, melhor. A SS Parisi trouxe esse diferencial, por ser uma ferramenta intuitiva, simples de utilizar, diferente de muitas ferramentas que são complexas. A SS Parisi trouxe a otimização, a eficiência, conseguiu fazer com que o nosso time tenha mais tempo para a humanização e para o relacionamento com o cliente.





CONTADORES

A série “Contadores” é mais um projeto especial da SS Parisi Software. A série apresenta entrevistas com profissionais renomados da área contábil e tem como objetivo levar conteúdo de qualidade e informação para quem já atua na área e para quem está iniciando na carreira de contador.

Além de contarem suas histórias, os profissionais revelam dicas de gestão, contratações, indicadores de performance, opiniões sobre regimes tributários, BPO Financeiro e tendências da contabilidade, entre outros assuntos importantes e atuais do segmento. Eles contam também como foi a trajetória até alcançar o reconhecimento e sucesso em seus negócios.

O conteúdo das entrevistas na íntegra pode ser visto também no site (ssparisi.com.br).



Com mais de 26 anos no mercado de soluções, presenciando de perto a constante evolução tecnológica e lidando com os mais diferentes ramos de atividades e profissionais, a SS Parisi busca sempre oferecer respostas rápidas e objetivas para as necessidades dos clientes.

Somos uma empresa desenvolvedora de soluções em software, que atende empresas contábeis em todo o Brasil e que tem como objetivo eliminar processos manuais e repetitivos que não agregam valor e que impedem o crescimento acelerado dos negócios. Com nossas soluções, oferecemos alta eficiência em tarefas, otimização do tempo e aumento da produtividade. Tudo isso com total segurança de informações e dados.

