

ANDERSON HERNANDES

# COMO A TECNOLOGIA ESTÁ MUDANDO AS EMPRESAS CONTÁBEIS

Saiba como se preparar para os desafios e oportunidades na era da transformação digital

Prefácio:  
**Vinicius Roveda**  
CED da ContaAzul

EDIÇÃO ESPECIAL



Apoio:



# **COMO A TECNOLOGIA ESTÁ MUDANDO AS EMPRESAS CONTÁBEIS**

Aprenda como se preparar para os desafios e  
oportunidades proporcionado pela tecnologia no  
mercado contábil

Aprenda como se preparar para os desafios e  
oportunidades proporcionado pela tecnologia no  
mercado contábil

# ANDERSON HERNANDES

---



*Copyright © 2018, by Tactus Editora Ltda.*

*Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei 9.610 de 19/02/98.*

**Impressão Gráfica**

Power Graphics

**Revisão Ortográfica**

Thamires Marquesin

**Capa**

André Rubio Desing

**Edição**

Tactus Editora Ltda

Rua Príncipe Humberto, 112 – Cj 44

São Bernardo do Campo – SP

---

*Hernandes, Anderson*

*Como a tecnologia está mudando as empresas contábeis/Anderson Hernandez;*

*São Paulo, 2018*

*ISBN 978-85-910831-3-8*

*Empreendedorismo*

---

Dedico esse livro a você empreendedor contábil  
que luta para realizar seus sonhos  
e impactar o mercado com o seu trabalho.

# Sumário

Prefácio .....	10
Introdução .....	16
Como tudo começou na minha empresa contábil .....	21
Como atendíamos nossos clientes .....	25
A rotina de um escritório .....	28
A Primeira onda de uma transformação tecnológica.....	31
Surgiram os sistemas contábeis .....	32
A massificação dos computadores .....	35
O fisco digital dita às regras do jogo .....	39
Aumentaram as informações prestadas .....	40
A evolução tecnológica do fisco .....	42
A evolução dos sistemas de contabilidade.....	43
A escolha do sistema certo.....	44
Deixamos de ser arquivistas .....	45
A responsabilidade era grande.....	46
A evolução no arquivamento de documentos .....	49
Arquivamento eletrônico .....	50
Mudando nossos clientes.....	53
Diminuindo significativamente o papel.....	56
Como transformamos toda nossa empresa contábil .....	58
Lidando com as resistências à mudança .....	60
Arquivamento nas nuvens.....	61

Você também pode transformar.....	62
A segunda onda tecnológica e os serviços online .....	65
CRM de vendas.....	66
Gestão financeira .....	66
Gestão de contratos .....	67
Gerenciamento de tarefas.....	68
Ferramentas de marketing.....	69
Ferramentas para comunicação.....	70
As vantagens dos serviços online .....	71
Por onde começar? .....	73
Contabilidade Online e Digital.....	75
Mas como isso é possível? .....	76
Os riscos da contabilidade online.....	78
Copiando modelos de preço baixo .....	80
O barateamento dos preços contábeis .....	81
A contabilidade digital.....	82
A tecnologia a seu favor .....	83
Parcerias estratégicas.....	86
A sua empresa se encaixa nesse modelo? .....	87
O impacto da terceira onda no mercado contábil .....	89
Robotização de processos .....	90
Inteligência Artificial.....	91
Machine Learning .....	94
Cloud Accounting .....	94

Há o risco da contabilidade desaparecer? .....	96
A era das plataformas digitais .....	99
E se eu não for para uma plataforma? .....	102
A plataforma vai substituir o profissional contábil?.....	105
A terceira onda e o marketing contábil.....	107
Em qual ponto estamos no marketing contábil digital? .....	109
O novo perfil do cliente contábil .....	112
Plano de ação para se preparar.....	115
Onde você se encontra? .....	115
Estude seu cliente.....	115
Se envolva com o meio tecnológico .....	116
Não pare nunca mais.....	117
O seu futuro na terceira onda da tecnologia contábil .....	119
O contador sempre vai existir porque a burocracia protege o nosso trabalho .....	120
O arquivamento nas nuvens não é seguro, não há garantia de que não haverá perda de dados.....	121
Vai levar muito tempo para a tecnologia evoluir no nosso mercado.....	121
Como começar a sua transformação.....	122
Desenvolva um time de profissionais preparados .....	127
Estamos juntos nessa jornada .....	128
Fale comigo .....	129

# Prefácio

O futuro da Contabilidade não é amanhã. Ele está acontecendo agora!

O ponto de partida de qualquer empreendedor é identificar uma oportunidade de mercado. Os motivos que levam uma pessoa a abrir seu próprio negócio são os mais diversos e vão desde ter espaço para trabalhar com algo que goste, realizar um sonho, estabelecer as próprias regras até criar um impacto positivo na sociedade. A única certeza é: todo empreendedor deseja ter sucesso!

Foram as reflexões e estudos sobre o empreendedorismo no Brasil que me levaram a conhecer o autor deste livro, Anderson Hernandes. Durante todos os anos empreendendo para que mais donos de negócio consigam empreender e ter sucesso, cheguei ao mercado contábil. Sinceramente, no começo dessa jornada não era exatamente o que eu estava procurando.

Todas as minhas iniciativas foram tentando organizar o dia-a-dia dentro da empresa para que fosse possível ter controle e tomar melhores decisões. E foi então que compreendi o papel daquele que é o maior aliado do sucesso de qualquer empresa: contador. O contador é o profissional preparado para auxiliar o dono do negócio nos principais desafios em rodar uma empresa.

Mas, vamos por partes! O que é sucesso? Para uns é a capacidade de transformar indústrias, alterar modos de vida e de trabalho. Para outros, significa vender mais, aumentar margens e simplesmente administrar o próprio negócio. Parece fácil, mas não é.

A realidade de donos de negócio no Brasil nos mostra que o caminho é mesmo cheio de obstáculos e além de lidar, todos os dias, com a alta complexidade burocrática, os empreendedores sofrem com a falta de preparo e a desorganização. A lógica é simples: quanto menos tempo organizando seu negócio, mais tempo para fazer bons negócios.

É interessante, também, refletir sobre o "tempo", pois o próprio conceito de "tempo" foi profundamente alterado no último século e principalmente nas últimas décadas. Com o forte avanço da tecnologia o mundo tem presenciado uma profunda transformação na forma como as pessoas se comunicam, se relacionam e consomem produtos e serviços.

Tudo agora é feito em tempo real e não-linear. Novas tecnologias estão emergindo em quase todos os aspectos das nossas vidas – pessoais e profissionais – e a necessidade de se adaptar e se reinventar cresce todos os dias. Em um mundo cada vez mais veloz, o que funciona hoje, pode não funcionar mais amanhã. E, na Contabilidade, não tem sido diferente.

O processo de disrupção vivido pelo mercado contábil não é novidade em outros segmentos – taxi, hotéis, música, TV por assinatura, mobilidade, hotelaria e empresas de telefonia já passaram por momentos semelhantes. Novas empresas de contabilidade online, com

capacidade intensa de processamento de dados, são criadas todos os dias e oferecem valores extremamente baixos.

Enquanto isso, um milhão de novas empresas são criadas por ano no Brasil, gerando 7 de cada 10 novos postos de trabalho, porém 27% fecham nos dois primeiros anos de vida por motivos relacionados a falta de conhecimento em fluxo de caixa e gestão financeira. O contador, o perfeito aliado, por sua vez, vive afundado em rotinas manuais e trabalhos repetitivos. São profissionais altamente capacitados, que têm potencial para atuar como conselheiros estratégicos das pequenas empresas, e ainda estão presos em relações que não geram valor – nem para os clientes, nem para as próprias empresas contábeis.

A tecnologia vem, muito rapidamente, transformando esse cenário. Hoje, vemos pequenas empresas adotando ferramentas de tecnologia em nuvem que otimizam suas rotinas diárias e facilitam a comunicação com o ecossistema que elas precisam para ter sucesso. Para estes donos de negócio contemporâneos, já não faz mais sentido ter que encaminhar caixas recheadas de papéis e comprovantes para seus contadores - ter a informação em tempo real e uma relação mais digital com o seu contador se tornou imprescindível.

Vemos também uma mudança significativa ocorrendo no governo brasileiro, que também tem adotado tecnologia sistematicamente e estão automatizando e simplificando cálculos de imposto. Não é nenhuma mentira dizer que em breve teremos serviços online, oferecidos pelo governo, que receberão as informações das empresas em tempo real e retornarão automaticamente o valor de imposto a pagar. Mesmo burocrático, temos um dos governos mais digitais do mundo.

"Isso significa que a tecnologia vai substituir o contador?" Essa é a pergunta que mais ouço ultimamente.

Posso afirmar que vivemos atualmente a maior transformação da história do mercado contábil. Na visão promissora desse mercado, finalmente o contador vai assumir um papel de destaque nos momentos de tomada de decisão. Os melhores e mais especializados contadores serão parceiros estratégicos de cada negócio e concorridos entre seus clientes.

A tecnologia e o poder computacional existente não vão substituir os contadores. São meios que permitirão que contadores se mantenham competitivos, atualizados e consigam atender às necessidades de seus clientes com índices de organização e produtividade que não têm precedentes.

Por outro lado, há novos empresários contábeis que compreenderam as movimentações dos pequenos negócios e estão oferecendo mais e melhores serviços: o foco não é fazer mais do mesmo e sim agregar cada vez mais valor para o cliente enquanto se otimiza as rotinas de trabalho do escritório.

Quem poderia imaginar que um dia seria possível exportar toda a movimentação das pequenas empresas, já conciliadas, em um sistema contábil? Ou, ter acesso a todas as notas fiscais de produto emitidas e recebidas pelos clientes já escrituradas? E o que acha de poder fazer o fechamento contábil dos seus clientes no primeiro dia útil do mês? Sim, é possível!

Os escritórios que já se abriram para essas novas oportunidades conseguiram não apenas melhorar seus modelos tradicionais de atendimento, como já investem em estratégias de crescimento que contemplam atuar com escalabilidade, investir na experiência dos seus clientes, fazer uso intensivo de tecnologia e, em alguns casos, buscar a segmentação para se tornarem ainda mais especialistas em seus mercados.

Para que tudo isso seja possível, além de entendermos e desenvolvermos produtos para o dono do negócio, precisamos levar ao mercado mais tecnologia capaz de auxiliar a produtividade e assertividade dos escritórios contábeis.

Mais do que apenas ter o apoio de softwares diversos para automatizar e facilitar rotinas contábeis, os escritórios de contabilidade se preparam para entrar em uma nova era – a do Contador do Futuro.

Estes profissionais vão utilizar plataformas para trabalhar, totalmente, conectados aos seus clientes, em um ambiente 100% em nuvem, fácil de usar. Uma ferramenta que vai além da conexão entre dono do negócio e contador, trazendo para o ecossistema bancos, fintechs, aplicativos e sistemas e governo. E este é apenas o começo!

“Como a Tecnologia está Transformando as Empresas Contábeis” leva à reflexão sobre como deve ser a gestão de um escritório contábil moderno, atualizado, conectado. A história relata, a partir do ponto de vista de um verdadeiro empreendedor contábil, os benefícios que a tecnologia pode trazer para este mercado.

Mostrando todos os detalhes das fases de transformação do seu próprio escritório, Anderson Hernandes apresenta uma narrativa emocionante, verdadeira e inspiradora - uma história que não poderia ser contada de forma diferente: de quem já fez para quem quer fazer acontecer!

Boa leitura!

Vinicius Roveda,  
Co-fundador e CEO da Conta Azul

# Introdução

Comecei meu escritório contábil em um bairro de São Bernardo do Campo, numa rua de terra batida há mais de vinte anos. Passei anos atendendo empresas do bairro em que morava e alguns outros bairros à minha volta.

Para começar meu escritório contábil usei os recursos que eu tinha guardado da venda da minha parte da sociedade em uma avícola. Que era um comércio que recebia frangos e galinhas vivos, essas aves ficavam em um viveiro até o cliente escolher e eu os abatia, preparava e embalava a ave fresca (sim eu matava frango).

Como se tratava de um serviço muito precário, montar um escritório de contabilidade era um verdadeiro sonho para mim, e ao vendermos aquele comércio não pensei duas vezes para começar e investir no meu sonho.

A estrutura inicial do meu escritório era composta por uma mesa, uma máquina de calcular com bobina de papel e uma máquina de escrever Olivetti, pronto! Tinha ali o meu escritório contábil.

Todos os meus equipamentos foram comprados em lojas de móveis ou de equipamentos usados, pois o dinheiro inicial não permitia que eu investisse em nada novo. A sala foi emprestada pelo meu pai e tinha cerca de dez metros quadrados, e ficava ao lado da garagem. Um banheiro foi improvisado debaixo de uma escada para permitir ao menos um conforto inicial.

Um dos grandes investimentos que fiz quando montei o escritório foi o de suprimento de formulários. Para cada procedimento tínhamos um formulário específico, desde a abertura de empresa, a solicitação de uma certidão negativa de débito, para tudo tínhamos formulário correspondente.

Inclusive a capa para que fossem colocados os processos da Junta Comercial do Estado de São Paulo era um formulário a ser preenchido, e se houvesse exigência por parte do órgão tudo deveria ser anotado neste formulário. A máquina de escrever era a nossa principal “tecnologia”, pois permitia que fossem feitos desde os preenchimentos daqueles formulários, até os DARFs que calculávamos e datilográvamos com os dados dos clientes. O DARF era o documento principal, era a resposta que o nosso cliente tinha do nosso trabalho, e

por esse motivo surgiu o termo “darfista” para os empreendedores contábeis.



*Meu escritório na década de 90*

Quando não tínhamos muito serviço, para que otimizássemos o nosso tempo, um funcionário contratado cerca de um ano depois de abrir o escritório datilografava os DARFs dos clientes com todos os dados e deixava pronto para que fosse colocada somente a competência, vencimento, base de cálculo e valor. Isso facilitava o momento do fechamento dos impostos dos clientes.

Com o tempo as coisas evoluíram e comprei uma máquina de datilografia elétrica. Com uma precisão maior melhoramos nossa

produtividade e a qualidade da entrega dos serviços ao cliente, pelo menos na concepção daquela época.

O mundo avançava a passos curtos, compramos um fax, fizemos o *leasing* de uma copiadora Xerox, compramos um Pager, que era um aparelho eletrônico portátil capaz de receber mensagens codificadas de uma central de recados e exibi-las em texto numa pequena tela, ainda que não pudesse responder. Me lembro como se fosse hoje quando fui buscar o meu Pager e a mudança que fiz no cartão de visita para que o cliente pudesse me mandar mensagens de texto.

Do Pager migramos para o primeiro celular alugado, e logo consegui comprar meu primeiro computador novo 486 AMD com HD de 350 MB e Windows 95 que substitui um modelo XT que tinha comprado usado. Me lembro de chegar com o computador no escritório animado, afinal finalmente eu poderia fazer os DARFs em formulário contínuo. No mesmo dia comprei um programa emissor de DARF, sim existia um programa só para fazer DARFs. Nesse programa eu já deixava cadastrados os dados dos clientes e o processo de impressão das guias de recolhimento dos impostos foi otimizado.

Esse foi o começo de um mundo contábil que já dura mais de vinte anos. Ao escrever esse livro e relembrar o passado com o foco em toda a evolução tecnológica que passamos por todos esses anos tenho muito orgulho ao ver como a contabilidade se transformou.

Vivemos hoje num mundo em que o profissional contábil precisa ser altamente adaptado a uma nova forma de atender o mercado, cliente, fisco e de fazer a contabilidade. A manualização dando lugar a automação e a automação exigindo novas habilidades que nem todo o mercado será capaz de desenvolver.

Estamos em um momento de grandes desafios e oportunidades, e a nossa capacidade de entender esse novo momento caminhando no mesmo ritmo dessa evolução será determinante para o nosso sucesso nesse mercado.

Neste livro você vai entender o meu conceito pessoal sobre as três grandes ondas da tecnologia para o mercado contábil, e o impacto das primeiras duas em nosso mercado. Também vai entender a minha visão de como a terceira grande onda provavelmente impactará a nossa atividade e as oportunidades e desafios que se seguirão.

Meu objetivo com esse conteúdo é prepará-lo para um processo de transformação que o mercado viverá.

Tudo isso será possível se estivermos no ritmo certo e estrategicamente atendendo às competências individuais e empresariais que o mercado exigirá de nós profissionais da contabilidade.

Espero de coração que aprecie esse conteúdo e tenha uma boa leitura!

# 1

## Como tudo começou na minha empresa contábil

É muito importante entender como as profissões contábeis, junto com as empresas de contabilidade evoluíram. Podemos visualizar isso comparando como eram executados os trabalhos e o atendimento ao cliente antes e como são feitos hoje em dia.

Voltando um pouco ao tempo, eu comecei o meu escritório contábil há mais de vinte anos e naquele tempo tudo era diferente. A nossa vida, de modo geral, era diferente comparada à que temos atualmente. Claro que isso diz respeito também às empresas contábeis.

Todo o trabalho que era realizado dentro do escritório envolvia a administração de documentos em papel. Eram armazenados uma série

de documentos fiscais dos nossos clientes, desde as notas fiscais de compras e as de vendas emitidas e talões de notas, nos quais tínhamos o trabalho de fazer os lançamentos de cada nota.

As nossas mesas eram repletas de carimbos, pois, cada cliente precisava de um carimbo específico. Eu me lembro, por exemplo, que quando fazia os lançamentos fiscais eu carimbava a última nota fiscal lançada como origem do faturamento. Um talão de notas fiscais, modelo D1, que era a nota fiscal destinada ao consumidor, tinha cada folha de nota somada manualmente, depois carimbávamos até a última nota fiscal emitida, que seria incluída dentro daquele mês.

Somente depois de todo esse processo era possível apurar os impostos dos nossos clientes.

Na contabilidade fazíamos todos os lançamentos também de maneira manual. Porque naquela época não existia nenhum tipo de informatização que nos permitisse aproveitar melhor o nosso tempo.

Mês após mês todos os fechamentos eram feitos dessa mesma forma, o que implicava em muito trabalho. A mão de obra era tão grande que o trabalho contábil de fato não se desenvolvia, era impraticável, naqueles moldes pensar que na contabilidade poderíamos fazer muito mais do que simplesmente preencher documentos para os nossos clientes ou cuidar dos lançamentos fiscais e apuração de impostos.

Eu trabalhei por um tempo na área de departamento pessoal, também de forma manual. O fechamento das folhas de pagamento era feito manualmente, os recibos emitidos para os funcionários dos nossos clientes eram datilografados, refazendo e enviando esse trabalho mensalmente.

Com o passar dos anos e com o avanço tecnológico, esse trabalho foi um dos primeiros aspectos em que evoluímos, quando foi possível migrar para um procedimento envolvendo o processamento de dados.

Essa evolução teve início na utilização de planilhas eletrônicas, que começaram a ser empregadas na confecção das folhas de pagamento. Sentimos naquele momento o nosso trabalho sendo favorecido.

Porém, naquela época toda a nossa tecnologia disponível se resumia a alguns equipamentos de informática e o fax. Para quem não conhece o fax é basicamente um telefone, ele tem um tipo de scanner integrado, e isso permite registrar os textos, dados e imagens do documento original, que com conexão via telefone a um aparelho semelhante imprime numa bobina de papel uma cópia dos dados transmitidos. E ainda havia a grande desvantagem dessa impressão em bobina sumia do papel em alguns meses.

Então surgiram as máquinas copiadoras. Eu tinha uma máquina, e em alguns casos uma pessoa ou até mais de uma, fazendo cópia de

documentos para os clientes que vinham até nosso escritório. Também fazíamos currículos impressos, preenchimento de fichas, serviços de datilografia e passávamos fax. Na frente do nosso escritório existia uma placa com os dizeres: passamos fax.



*Escritório no bairro em que comecei*

Todos esses eram serviços agregados que uma empresa de contabilidade podia oferecer, ou seja, era considerado um diferencial naquela época, pois era a tecnologia mais recente disponível no mercado.

Essas ferramentas acabavam favorecendo muito o manuseio das tarefas dentro da empresa contábil e conseqüentemente nos fazia ter uma

visão que não envolvia muita prática, do que um dia seria a contabilidade dos anos que se seguiram.

Como atendíamos nossos clientes

O atendimento ao nosso cliente era feito de maneira essencialmente presencial. Naquela época não havia sequer a possibilidade de fazermos o atendimento do nosso cliente através de um celular, essa era uma opção inexistente, pois, tínhamos que até mesmo comprar as nossas linhas telefônicas, que eram um grande investimento porque tinham um custo bastante elevado.

Eu me lembro, por exemplo, que o meu escritório tinha apenas uma linha telefônica e depois de algum tempo, um dos grandes investimentos que fizemos foi à compra de uma segunda linha telefônica, tudo isso para poder atender melhor os nossos clientes.

Durante muito tempo só tínhamos uma linha telefônica no nosso escritório, por isso, o número do telefone do orelhão em frente do escritório foi transmitido para alguns clientes como opção complementar de comunicação em caso de necessidade.

Hoje essa realidade é totalmente impensável, sabemos que qualquer escritório consegue um pacote de várias linhas diferentes sem a necessidade de comprar uma linha como fizemos. Mas naquele

momento consideramos que tudo se resumia a um contato telefônico que acabava sendo finalizado com um contato pessoal. A linha telefônica era um investimento justificável, era muito necessária para a nossa empresa.

Alguns clientes preferiam ir até nossa empresa, e uma das coisas que eu sempre busquei foi criar um ambiente para que meu cliente se sentisse bem. Após algum tempo nós investimos em pequena sala reunião, disponibilizando sempre conforto e comodidade ao nosso cliente, junto a um café e a bom atendimento, que na nossa concepção era uma das formas de proporcionar uma boa experiência ao nosso cliente.

E essa preocupação se entendia a imagem que eu transmitia ao meu cliente no momento em que fazia uma visita a ele. Eu sempre usava gravata para visitar os clientes, era a minha forma de passar uma boa impressão.

Fazer visitas aos clientes era comum, uma vez que naquela época fazia desde o atendimento, a retirada de notas fiscais, solução de dúvidas diretas, as homologações de funcionários e cobrança de honorários.

Uma das coisas habituais no momento de cobrança de honorário era que esse pagamento fosse feito através de cheque de terceiros e muitas vezes esses cheques eram pré-datados. Naquela época eu já tinha que

ter um capital de giro, para conseguir aguardar o desconto dos cheques, só assim poderia sustentar a minha estrutura.

A diferença é que a estrutura que tínhamos era muito simples e bem enxuta. O nosso escritório se limitava a uma pequena casa que acomodava eu e os meus primeiros funcionários.

Não era difícil para um novo escritório se sustentar com uma carteira de vinte a trinta clientes, naquela época, pois cobrávamos no mínimo um salário mínimo de honorários de cada cliente. Um funcionário novo, que iria aprender a função, começava ganhando um salário mínimo.

Como a nossa relação com o cliente era essencialmente presencial, ficava evidente os diferenciais que o próprio profissional contábil, dono do escritório, tinha em relação a outros profissionais concorrentes.

Não existia a figura de uma marca contábil. As empresas contábeis tinham nome de escritório, mas ele não era um nome forte como vemos hoje.

Naquela época o meu escritório se chamava Hernandes Assessoria Contábil, o nome era sempre vinculado a minha pessoa. Eu era reconhecido como “o” Hernandes, que tinha escritório contábil dentro do bairro, e isso me mostrava à força que tinha a marca pessoal com os clientes e com o mercado que atendíamos.

Se algo que pudesse manchar a minha marca pessoal acontecesse ou se a minha entrega de serviço não correspondesse à venda feita, isso poderia de fato ser totalmente prejudicial ao crescimento da minha empresa contábil na região que eu atuava.

De fato, a marca pessoal naquela época já era muito preponderante, o que não é diferente nos dias de hoje para pequenos escritórios. A diferença é que temos hoje uma força muito maior das marcas empresariais do que propriamente dos profissionais de forma isolada.

A rotina de um escritório

Pensando na rotina de uma empresa contábil, não existiam tantas coisas diferentes para execução além das citadas acima, que englobam os lançamentos fiscais e contábeis. A maior parte das empresas sequer tinha uma contabilidade, pois era permitido fazer um livro caixa, o que naquela ocasião era mais simples de ser executado.

Todo esse processo de atendimento manual envolvia um número cada vez maior de pessoas, conforme crescia a captação de clientes. Se eu atendesse a vinte microempresas e fechasse mais dois ou três clientes, teria duas situações bem pontuais.

A primeira era a necessidade de mais alguém para ajudar nesses atendimentos e a segunda era que essa mão de obra não custava caro.

Como disse anteriormente, o pagamento da mão de obra era baseado no valor de um salário mínimo.

Hoje em dia pensar em pagar somente um salário mínimo a um colaborador é inaplicável, levando em consideração o ponto de vista moderno e as leis trabalhistas. Mas naquela época um salário mínimo sem nenhum outro benéfico, a não ser o registro em carteira, já era considerada uma remuneração bem interessante.

A função dessas pessoas não era tão complexa como pode ser hoje, conseqüentemente com um pouco de treinamento era possível ter alguém para atender as necessidades iniciais de um cliente.

Fatores mais elaborados e complexos como o fechamento de impostos, exigiam um pouco mais informação. Porém o serviço manual, que envolvia o lançamento e somatória, era repetitivo.

Era necessário apenas que a pessoa tivesse atenção em pegar uma nota fiscal e colocar os dados dessa nota num livro de registro de entrada ou saídas, para posteriormente fazer as apurações dos impostos.

Tratava-se basicamente de um procedimento de cópia e reprodução de dados em outro papel, era um processo de Ctrl+C - Ctrl+V, mas sem tecnologia.

O próprio fisco nos seus processos de verificação era bastante limitado. Qualquer tipo de apuração sempre foi feita através de amostragem.

Com tantos documentos físicos, tornou-se impraticável para o fisco o processo de conferir nota por nota, normalmente eles pediam um grupo de notas fiscais junto de seus livros correspondentes e usavam isso para fazer uma verificação por amostragem.

E em contrapartida, eram solicitadas algumas notas fiscais para os fornecedores, assim podiam identificar, por exemplo, se essas notas fiscais tinham sido lançadas de fato.

Ou seja, quando pensamos na contabilidade naquela época temos plena consciência de que se tratava de um processo essencialmente manual e tinha um atendimento pouco prático para os nossos clientes.

Vivenciar todo o processo manual na execução das tarefas de uma empresa contábil me permitiu entender as mudanças que vieram a seguir, e compreender melhor o importante processo de transformação que ocorreu na contabilidade, o qual eu chamo de: a primeira onda.

## 2

# A Primeira onda de uma transformação tecnológica

Eu me lembro, como se fosse hoje, a primeira vez que eu tive contato com um computador pessoal. E eu só tive condições de comprar um computador de segunda mão, que tinha incríveis 20 megabytes de capacidade. Esse computador pessoal servia única e exclusivamente para que eu produzisse alguns textos e enviasse impressos para os nossos clientes.

Muitos profissionais de gerações mais jovens que a minha sequer sabem o que isso pode significar, é inimaginável atualmente trabalhar com uma capacidade tão limitada.

Conforme disse anteriormente, depois de um tempo surgiram às planilhas, e isso começou facilitar um pouco mais o nosso trabalho.

As planilhas permitiram, por exemplo, que fizéssemos mais rápido os cálculos dos nossos clientes, a criação de tabelas, apuração do custo de um produto entre outras coisas e etc. As planilhas surgiram como grande ajuda dentro do processo de transformação, na primeira onda tecnológica.

Naquele tempo, os computadores começaram a invadir as empresas contábeis, mas eles ficavam praticamente somente a disposição do proprietário da empresa. O trabalho operacional feito pelos meus funcionários aos poucos era transformado pela informatização, isso porque o custo para que tivéssemos um computador para cada profissional na empresa era alto, quando comparado, por exemplo, ao custo de mão de obra.

Surgiram os sistemas contábeis

Passado um tempo surgiram os primeiros sistemas eletrônicos de documentos.

Pode parecer estranho, mas fazer um livro fiscal através de um sistema eletrônico de documentos era um processo amplamente burocrático. Primeiro era preciso preencher um formulário manual e nele dizer, por

exemplo, o que você faria e que tipo de sistema utilizaria, bem como a linguagem de programação e o computador que seria usado para o sistema eletrônico de documentos. Depois era necessário solicitar a autorização do fisco.

O sistema eletrônico de documentos permitia que fosse feita a parte fiscal os livros relativos a registros de entrada e saída, apuração de ICMS de IPI e assim por diante. E a informatização desse trabalho foi um grande facilitador.

Não existiam sistemas como os de hoje, que englobam diferentes áreas de uma empresa contábil, pois os sistemas eram vendidos por módulos. O primeiro módulo que adotamos foi o de livros fiscais. No começo o sistema sequer emitia e calculava impostos, apenas fazia os livros fiscais.

Quando nós adotamos o nosso primeiro sistema eletrônico de documentos percebemos que os lançamentos manuais que fazíamos, quando comparados com o sistema eletrônico de documentos, tinham crescido substancialmente. Isso porque a cada seis lançamentos feitos eletronicamente, seria possível fazer apenas um lançamento de forma manual.

Sem levar em consideração o trabalho repetitivo que era poupado para efetivar as somas de todos os valores no final, uma vez que o sistema eletrônico de documentos já fazia essas somas automaticamente.

Esse cenário trazia um novo desafio para as empresas contábeis, que era manter essas informações ao longo do tempo sem perdê-las. Nós tivemos alguns problemas em relação a isso. Um deles, que inclusive ainda é recorrente em algumas empresas contábeis, foi à perda de todos os dados que tínhamos incluído ao longo de meses no nosso sistema.

Os nossos livros fiscais, assim como os de qualquer outra empresa, eram escriturados durante o ano, mês a mês para que fosse feita a apuração dos impostos, e somente ao final de cada ano podíamos imprimir e gerar o livro para encadernação. Era preciso manter essas informações no computador durante todo o período do ano vigente, até que chegasse o tempo correto de fazer as impressões das informações. E não existia outra maneira para isso além de um backup em disquete.

Para quem não sabe, o disquete era um dispositivo de armazenamento composto por um disco magnético fino e flexível. Era selado por um plástico retangular forrado por tecido que removia as partículas de poeira. Mesmo sendo a única opção de armazenamento seguro, apresentavam problemas relacionados à vida útil que era de apenas cinco anos. Com o tempo os fragmentos do disco magnético interno se desprendem e ocasionam a perda de todos os dados e perda do dispositivo.

Esse backup tinha que ser guardado para que pudéssemos resgatar posteriormente, e por uma questão de falta de experiência nós

acabamos perdendo muitos meses de lançamento dos nossos clientes. E para isso, a única solução que encontramos foi relançar novamente todos os dados das notas fiscais e fazer novamente todas as apurações de impostos que havíamos feito anteriormente.

A massificação dos computadores

A partir do momento em que os computadores começaram a invadir as empresas contábeis, tornou-se muito mais fácil o trabalho que antes era feito de forma manual. Como citei anteriormente, tivemos um ganho grande de produtividade com a tecnologia, além disso, os resultados não se limitavam a produtividade, podíamos também utilizar isso como diferencial.

Possuir a tecnologia na nossa empresa abria portas, tanto que no nosso cartão de visitas passamos a adotar o termo “serviço informatizado”.



*Como era nosso cartão de visita*

Como a informática era algo relativamente novo as maiorias dos nossos clientes sequer tinham computador, eles seguiam fazendo todos os trabalhos como emissão de notas fiscais de forma manual. As empresas contábeis eram das poucas, de porte pequeno, que conseguiam, por exemplo, ter um computador na sua base. Como eles não tinham um sistema contábil nas suas empresas o escritório que tinha um computador era considerado por ter um grande diferencial. Por isso nós chamávamos esse serviço de informatizado.

Claro que o conceito de informatização daquela época não chega nem perto do conceito de informatização de hoje, que é algo que abordaremos com maior propriedade nos próximos capítulos. No entanto nós conseguimos aproveitar a oportunidade para utilizar o recurso como um diferencial de mercado, e não foi incomum a adoção desse termo como diferencial nos cartões bem como nas placas na frente das sedes.

Todo esse processo de evolução com a informatização das nossas empresas contábeis gerou no mercado o que chamo de a primeira onda de evolução tecnológica. Nessa primeira onda as empresas passaram de um serviço essencialmente manual para um serviço executando em partes de forma informatizada.

Nesse tempo começaram a surgir às empresas de software. Essas empresas começaram a perceber que era um grande negócio e que

havia demanda, por exemplo, atender as empresas de contabilidade e ofertar a elas um sistema onde fossem realizados os lançamentos de forma muito mais informatizada e prática. Foi aí que surgiram as empresas que prestavam serviço de software dentro das empresas contábeis.

Nesse período percebemos que seria necessário ter um sistema na nossa empresa, para que pudéssemos fazer a nossa apuração de impostos e também toda a parte de escrituração fiscal e contábil dos nossos clientes.

Eu vejo isso como um grande marco, porque a estruturação contábil e fiscal das empresas passou a mudar significativamente a partir daí. Nesse processo de mudança as empresas contábeis não tiveram a tecnologia como destaque. A menção de que o serviço era automatizado e isso um diferencial de mercado passou a deixar existir, porque as empresas contábeis começaram a ter a exigência prévia de um sistema de contabilidade.

Percebemos que naquela época já não dava mais para pensar em ter um escritório de contabilidade sem adotar, por exemplo, uma empresa de software que fornecesse o sistema para aplicar dentro da sua empresa no atendimento dos clientes.

É claro que os sistemas estavam muito mais envolvidos com a execução das tarefas do que propriamente da forma com que atendíamos os clientes, como ocorre nos dias de hoje. Porém, as empresas contábeis passaram ter diferentes opções de sistemas no mercado, sistemas que eram baseados em linguagem DOS, mas que atendiam, por exemplo, as necessidades iniciais.

Com isso a informatização se iniciou de vez dentro das empresas e passou a transformar o cenário das empresas de contabilidade.

As contabilidades que não tinham um sistema informatizado eram vistas como empresas despreparadas para atender o mercado. Pois ficava completamente inviável fazer todos os lançamentos manualmente no seu escritório sem um sistema informatizado.

E não somente as empresas contábeis perceberam que uso da informática poderia facilitar o processo de trabalho diário. A Receita Federal, como uma das grandes precursoras da utilização de sistemas informatizados, percebeu isso claramente. E passou a adotar mudanças na troca de formulários manuais.

Naquela época, para que fosse possível fazer uma declaração de renda pessoa jurídica, que era conhecida como DIPJ, passamos a ter um nível diferente de trabalho com a informatização. A DIPJ tinha quatro folhas de informação inicialmente e a Receita Federal percebeu que com o uso

da tecnologia seria possível colher um número muito maior de dados em relação aos contribuintes, e migrou o preenchimento dessas informações para sistemas informatizados.

Com isso surgiram as primeiras DIPJ de forma eletrônica. Para isso, após gerar um arquivo ele era gravado num disquete e entregue para a Receita Federal, o que era feito também com o imposto de renda da pessoa física que passou a ser entregue também através de disquetes. As coisas começaram a evoluir, e a Receita Federal passou por um processo grande de evolução.

Esse processo da Receita Federal começou a ditar as regras do jogo para as empresas contábeis.

O fisco digital dita às regras do jogo

Grande parte da transformação tecnológica que ocorreu nas empresas contábeis foi ditada pelo fisco. Ou seja, a Secretaria da Receita Federal bem como os fiscos estaduais e municipais ditam as “regras do jogo”, quando falamos sobre a utilização da informatização.

Em determinado momento a Receita Federal decidiu simplesmente que não aceitaria mais os disquetes, e isso para o mundo contábil foi suficiente para que entrassem em desuso.

Então, com o advento da internet, surgiu a possibilidade de transmitir as informações de forma muito mais rápida e passou a ser desnecessário que o profissional contábil fosse a uma agência bancária ou a uma agência da própria Receita Federal para, por exemplo, entregar uma declaração de imposto de renda.

Essa medida de certa forma facilitou o trabalho das empresas contábeis, mas por outro lado começou a exigir que o profissional contábil tivesse um nível de informação muito maior do que antes.

Aumentaram as informações prestadas

Se anteriormente nós tínhamos, cerca de quatro folhas de informação devidas de preenchimento no imposto de uma pessoa jurídica, com a nova era digital tornou-se obrigatório o preenchimento de dezenas de folhas contendo informações diferentes.

Isso começou a exigir que as empresas contábeis tivessem um grau de informatização muito maior do que necessitavam para pura e simplesmente preencher dados num simples formulário. Junto com toda essa necessidade de novas informações, passou a existir entre as empresas contábeis e seus clientes uma comunicação muito mais efetiva e indispensável.

Com o surgimento da Nota Fiscal Eletrônica as empresas contábeis tiveram, por exemplo, que se adequar a reter um nível de informações nunca antes pensadas, em relação à venda de produtos. Pois anteriormente a fiscalização através dos meios manuais ocorria através de amostragem, mas com o advento da Nota Fiscal Eletrônica essas informações poderiam ser verificadas nota a nota, e ainda, produto a produto. Isso se tornou possível através do cruzamento de diferentes campos dentro de uma nota fiscal. Campos contendo NCM, campos relativos a toda a parte de tributação e assim por diante.

Essa nova forma de fiscalização gerou uma maior responsabilidade, tanto para as empresas como para os respectivos profissionais contábeis que prestavam atendimento a elas.

E todas essas mudanças nas regras do jogo significaram, para algumas empresas contábeis, ficar fora de capacidade de atendimento dessas novas exigências.

Alguns profissionais que não tinham familiaridade com aspectos relacionados à informatização e tecnologias perceberam uma situação onde não era mais possível trabalhar sem informatização, e com medo de um prejuízo maior começaram a se desfazer dos seus negócios contábeis. Eu me lembro de que nessa época iniciou-se o processo de venda de algumas carteiras de clientes, porque muito profissionais não

estavam adequados e nem tinham estrutura para cumprir essas exigências tecnológicas.

E as necessidades, que naquele momento pareciam ser altamente tecnológicas, nem de longe se igualaram ao que aconteceu nos anos seguintes. Podemos entender claramente que tudo isso fez parte de um processo de evolução.

A evolução tecnológica do fisco

O processo de uso da tecnologia era relativamente lento. Pois entre a possibilidade da entrega de um formulário de imposto de renda pessoa física via computador e a obrigatoriedade de que esse processo fosse feito nesse modelo, enfrentamos uma janela temporal de 20 anos.

A possibilidade de entrega do imposto de renda via computador começou em 1991, porém a obrigatoriedade efetiva dessa entrega exclusivamente através desse meio aconteceu no ano de 2011.

O desenvolvimento da mudança foi demorado, e isso deu muito tempo para que as empresas contábeis pudessem se adaptar. As regras impostas tanto pelo fisco bem como pelo próprio mercado em si, traziam a possibilidade para que o profissional, mesmo que tardiamente, aderisse e se preparasse para processo de mudança.

E esse processo não parou por aí, as mudanças continuam acontecendo durante essa segunda onda tecnológica, conforme abordaremos no próximo capítulo.

A evolução dos sistemas de contabilidade

Vários fatores trouxeram um elemento importante para o jogo das mudanças nas empresas contábeis. Estou falando das empresas de software para empresas de contabilidade. O sistema conhecido como ERP Contábil passou a ser fator preponderante no sucesso de uma empresa contábil e surgiram diferentes opções no mercado.

As exigências do fisco e a necessidade de sistemas mais completos fez com que aquele sistema de prateleira e modulado que eu havia comprado anos antes passasse a ser substituído por soluções completas e integradas com as diferentes áreas das empresas contábeis.

É impensável que uma empresa de contabilidade possa atender o mercado sem ter uma solução de ERP Contábil, porém ainda recebo com frequências aspirantes a empreendedores contábeis que querem saber se podem começar sem sistema. A resposta é NÃO! O sistema faz parte do rol de ferramentas para empresas de contabilidade.

A escolha do sistema certo

Qual o melhor sistema para uma empresa de contabilidade? Essa é outra pergunta que recebo com frequência.

A outra é qual é o sistema que eu utilizo na minha empresa contábil.

A verdade é que não existe um sistema único melhor para todas as empresas e tampouco um sistema usado na minha ou em outra empresa que seja garantia de sucesso para a sua empresa. O que temos são diferentes soluções para diferentes necessidades.

Alguns sistemas são menos aplicáveis a determinadas empresas, seja pela complexidade de uso, seja pelas ferramentas complementares disponíveis. Decidir pelo sistema ideal não é uma tarefa simples e exige muita pesquisa e testes. Portanto, não se encante com um sistema utilizado por uma empresa referência, isso não é a garantia de que seja aplicável a sua empresa.

Na minha empresa contábil nos últimos quinze anos eu adotei três diferentes sistemas, com características completamente diferentes um do outro. Um deles havia parado no tempo e quando o assunto é tecnologia um sistema que passa um ou dois anos sem evolução perde completamente o rumo e deixa a desejar no mercado.

Depois migramos para outro sistema que atendia muito bem nossas necessidades, pois era bem completo, porém exigia muito do nosso time

de profissionais pela complexidade de operação. Com isso, nossa produtividade ficou comprometida e isso impactou em aumento dos nossos custos e conseqüentemente a diminuição da rentabilidade.

Como eu disse, o sistema tem um grau de importância imenso nos resultados da sua empresa contábil, e escolher o mais adequado deve ser uma tarefa levada bem a sério. Mais adiante você vai entender como esse cenário está em um grande processo de mudança.

Deixamos de ser arquivistas

Durante muito tempo me orgulhei em ter muitas coisas dentro da minha empresa contábil e uma delas era o nosso arquivo. Nós tínhamos um arquivo muito bem organizado, catalogado, utilizávamos um processo de identificação e até um sistema para facilitar a localização de cada documento dos nossos clientes. Esse arquivo era separado entre arquivo vivo e arquivo morto.

O arquivo vivo era usado para armazenar as pastas dos nossos clientes e tinham as informações necessárias para usarmos no dia a dia, arquivávamos todos os documentos relativos aos funcionários dos nossos clientes e também os documentos relevantes, para que pudessem ser consultados sempre que necessário.

Quando um cliente precisava de um documento de um funcionário ou da sua própria empresa ele o requisitava e nós localizávamos esse documento. Depois disso era gerado um protocolo de retirada, e só aí encaminhávamos o documento para o cliente, que depois do uso, retornava o mesmo ao nosso arquivo. Na prática, o arquivamento de documentos fazia parte do serviço prestado por uma empresa contábil.

E para o arquivo morto eram direcionados os documentos que não faziam mais sentido que fossem utilizados no dia a dia. Isso porque se tratavam de documentos que fizeram parte dos lançamentos contábeis ou fiscais das empresas, ou mesmo arquivos de funcionários que haviam sido desligados da empresa dos nossos clientes, mesmo sem uso essa documentação precisava ser armazenada por anos. Esses arquivos também ficavam em nossas mãos, sob nossa custódia e, por isso, manter o controle e organização desses arquivos era nosso trabalho.

A responsabilidade era grande

Quando um cliente deixava a base da nossa empresa também tínhamos um trabalho: emitíamos um protocolo e nele estava relacionado cada um dos documentos que tinham ficado em nossas mãos e, na retirada, o cliente assinava esse protocolo e passava a assumir a responsabilidade pelos documentos.

Não era raro que acontecesse o extravio de documentos dentro da nossa própria empresa. Nosso arquivo físico só aumentava. Somente de um único cliente na época, nós tínhamos mais de 700 caixas de arquivos, eram milhares se somadas às caixas que armazenávamos de todos os clientes em nossa base. Todo esse volume implicava em manter algumas salas destinadas somente ao arquivamento, além de manter pessoas para que esse trabalho pudesse ser feito.

Logo no início do nosso escritório, há mais de 20 anos, a contratação de um arquivista foi uma das primeiras medidas que tomamos.

O arquivista tinha a função de lidar com papéis, receber documentos, fazer o controle, bem como o arquivamento. Por mais atento e cuidadoso que fosse esse profissional o risco de termos um documento arquivado de forma errada sempre existia. O processo de busca de um documento, quando arquivado de forma errada, poderia significar, por exemplo, a procura em dezenas de caixas diferentes até localizá-lo.

Mas, em algumas situações, o documento simplesmente sumia. Só descobríamos que esse documento tinha sido arquivado em uma caixa errada, quando eventualmente, fazíamos a saída do cliente da base da nossa empresa no momento da conferência para emissão de protocolo acabávamos encontrando o documento arquivado numa caixa de outro cliente.

Essa possibilidade trazia certo risco para nossa empresa, até porque isso não era exclusividade do acaso ou da correria diária. Um funcionário, insatisfeito por qualquer razão, poderia de maneira voluntária arquivar um documento na caixa errada, sabendo que essa ação traria um grande transtorno para a nossa empresa.

Toda vez que os nossos clientes passavam por um processo de fiscalização igualmente esses documentos precisavam ser separados e levados para até o posto de fiscalização tributária.

Eu me recordo que em determinada ocasião, eu atendia uma empresa que tinha centenas de funcionários e ela passou por uma fiscalização do INSS. O fiscal responsável sozinho ficou mais de 06 meses procedendo à verificação somente daquela empresa. Eu pessoalmente, várias vezes, levei dezenas de caixas de documentos para que ele pudesse montar um relatório com todas as informações e débitos tributários da empresa, além de outras autuações.

Todo esse processo gerava um fluxo de papéis sem fim. Dentro da nossa empresa existiam duas caixinhas uma de entrada e uma de saída de documentos.

Era papel de um arquivista ou auxiliar interno fazer o trâmite desses documentos de entrada e saída entre os funcionários da empresa. Por exemplo, se eu tivesse um documento a ser arquivado, anexava a ele

um papel escrito “arquivo” junto ao nome da empresa e nome da pasta que ele deveria ser arquivado, esse papel ia para minha caixinha de saída.

Depois disso, uma pessoa levava esse documento para o departamento de arquivo e lá o arquivista fazia o trabalho de arquivamento deste documento. Esse processo é algo inimaginável hoje dentro das empresas contábeis.

A evolução no arquivamento de documentos

As empresas contábeis que nascem hoje podem se estabelecer completamente sem o fluxo de documento físico. Uma grande mudança que tivemos com o advento tecnológico, foi à possibilidade de digitalizar os documentos através do scanner.

Os scanners que estavam à nossa disposição eram lentos, mas faziam o seu papel de digitalizar o documento e tínhamos máquinas copiadoras que faziam o papel de digitalização desses documentos, para que depois fossem transmitidos para o nosso servidor e esse servidor tinha o papel de armazenar as pastas de nossos clientes com os documentos digitalizados.

E dentro do processo de informatização, como foi mencionado acima, possuir documentos digitalizados era considerado um diferencial, e nós

vendíamos isso como diferencial competitivo da nossa empresa. Com isso, podíamos alegar que na nossa empresa o cliente teria seus documentos, depois de recepcionados pela nossa equipe, digitalizados e caso o cliente precisasse de um documento ou informação, tudo estaria disponível através de um arquivo digital.

#### Arquivamento eletrônico

Esse era o melhor dos mundos na época, o problema é que os nossos servidores não comportavam a quantidade de documentos existentes.

Era praticamente impossível digitalizar todas as notas fiscais de entrada e saída dos clientes, uma vez que tínhamos clientes que emitiam até milhares de notas fiscais. Para esse processo seria preciso dispor de uma pessoa somente para digitalizar esses documentos, pois a velocidade dos equipamentos de scanner não ajudou nesse processo e a capacidade de armazenamento que nós tínhamos disponível na época era muito pequena.

Naquela época ter um HD com 100 gigabytes de capacidade de armazenamento era considerado algo absurdamente grande, imagine digitalizando todas as imagens, o quanto de espaço elas ocupariam dentro dos nossos HDs, o armazenamento de tudo isso tornaria o processo inviável.

Por fim, todo o processo de administração e armazenamento, tanto do arquivo físico como do arquivo digital, representava muitos problemas.

O armazenamento desses documentos para a empresa contábil trazia uma série de dificuldades, que com certeza, exigiam muita atenção para evitar problemas. Pensando em linhas gerais é possível notar que lidar com esse processo não era nada fácil para a empresa contábil e acabávamos assumindo uma responsabilidade que não era nossa, a de arquivar e manter os documentos dos nossos clientes.

Em determinado momento nós começamos a entender que não precisávamos mais ser responsáveis pela custódia do documento.

Eu me lembro de que comecei a me questionar o quanto eu ganhava para arquivar os documentos dos meus clientes e qual o ônus que isso trazia para a minha empresa contábil. Dentre eles manter uma equipe para lidar com arquivamento e manter a responsabilidade sobre esses documentos, enquanto existiam empresas especializadas em *storage* de documentos vendendo esses serviços para os nossos respectivos clientes.

Nós começamos nesse momento a fazer um processo de mudança. Começamos a estabelecer o que deveria ser feito para que fosse possível eliminar de modo sistemático e seguro os documentos dos nossos clientes.

A primeira mudança que fizemos foi de evitar ao máximo receber novos documentos. Os documentos que chegavam dos nossos clientes ficavam em um arquivo transitório onde eles permaneciam apenas para lançamento, eram lançados, e muitas vezes separados e até organizados para eles, mas devolvidos de volta para nossos clientes.

As caixas de notas fiscais, por exemplo, e também de documentos contábeis ficavam na nossa empresa somente o tempo necessário para a sua manipulação e lançamento. As caixas de documentos fiscais permaneciam por um período de trinta dias que correspondia ao lançamento entre um mês e outro. Ao retirar os documentos que tinham que ser lançados devolvíamos os documentos do mês anterior que já estavam registrados.

Em relação aos documentos contábeis, nós não conseguimos manter a mesma periodicidade. Um dos desafios que tínhamos na nossa empresa contábil, que não era diferente de nenhuma outra empresa, era realizar os lançamentos contábeis no menor tempo possível. E era comum que a contabilidade ficasse meses atrasada e fosse finalizada somente no começo de cada ano ou na decorrência do primeiro semestre de cada ano.

Então nós mantínhamos os documentos contábeis dos nossos clientes até o momento que fosse possível finalizar os livros contábeis do ano anterior. Uma vez finalizados os livros contábeis, devolvíamos os

documentos diretamente para os nossos clientes, com isso nós tínhamos também um arquivo de documentos que apesar de levar um tempo maior também se tornava transitório.

Mudando nossos clientes

Outro ponto que tivemos que atuar foi no convencimento de nossos clientes.

Explicar que deveriam receber esses documentos de volta, porque de certa forma era muito cômodo para eles não terem a responsabilidade de guardar os seus próprios documentos, tão pouco eles tinham qualquer ideia da tamanha responsabilidade que isso envolvia.

Normalmente a negativa dos nossos clientes estava mais relacionada ao fato de não disporem um lugar para guardar os documentos, isso era mais preocupante para eles do que propriamente a responsabilidade de mantê-los sob sua custódia.

Manter sob sua responsabilidade e da sua empresa os documentos do seu cliente é muito complicado.



### *Fluxo de mudanças na Tactus*

Imagine a situação de uma empresa com 80 clientes a responsabilidade de manter a guarda de todos esses documentos seria enorme, o que aconteceria, por exemplo, caso ocorresse um sinistro no seu escritório? Um incêndio, um extravio, enchente, roubo enfim, esses são fatores que poderiam ocorrer e conseqüentemente traria um problema para o escritório.

Nos últimos anos eu tive a oportunidade de conversar com alguns empresários que perderam todos os documentos dos seus clientes. Muitos escritórios acabaram indo ao chão por problemas estruturais e tiveram os documentos perdidos ou incendiaram e conseqüentemente com eles os arquivos, alguns tiveram inclusive problemas de má fé dos colaboradores que extraviaram documentos dos seus clientes ou até mesmo no erro de arquivamento de documentos.

Nós também tivemos alguns pequenos problemas. Lembro de uma vez que tivemos um vazamento no escritório e muitas caixas se molharam, elas continham documentos dos nossos clientes e esses documentos se perderam. E para poder resolver aquele problema no momento, a ação que eu tomei não foi me livrar dos documentos ou da responsabilidade de tê-los e sim trocar os tipos de caixas. Acabamos substituindo as caixas de papel por caixas de plástico, pois elas poderiam proteger mais os documentos.

Ou seja, eu tinha uma visão muito míope diante das possibilidades da utilização do arquivamento de documentos eletrônico. Mas com o advento da tecnologia eu pude perceber que se tornava muito mais fácil não lidar com os documentos dos clientes fisicamente, porque eles poderiam ser simplesmente transmitidos a nossa empresa de forma eletrônica e, nesse momento, tivemos uma grande revolução no gerenciamento de documentos do cliente.

Diminuindo significativamente o papel

A partir daí começou a surgir o gerenciamento eletrônico de documentos, e com ele os documentos não precisavam necessariamente ficar dentro da nossa empresa de forma física, nós precisávamos da internet e a possibilidade de subir esses documentos tanto para ficarem arquivados como também para que pudessem ser enviados aos clientes quando necessário.

Com a utilização do e-mail, por exemplo, podíamos pegar um documento digitalizado por nós ou que tivesse sido enviado pelo cliente de forma eletrônica e reenviar caso necessário.

Esse tipo de ferramenta facilitava desde as transações com os nossos clientes bem como a comunicação com os bancos. Muitas vezes o cliente precisava fazer uma abertura de conta e os documentos eram simplesmente transmitidos para os gerentes dos bancos, para que fosse possível aprovar as transações.

Todo esse processo permitiu uma mudança significativa no nosso escritório, ou seja, nós começamos a ter a realidade de um escritório com pouco papel. É claro que isso não eliminava plenamente a utilização do papel, mas nos permitiu reduzir significativamente a utilização do papel dentro dos nossos escritórios.

E assim começamos um processo de revolução dentro da nossa empresa eliminando cada vez mais a utilização de papéis nos nossos processos.

Depois de alguns anos num processo de transformação que não acaba a nossa empresa contábil não recebe mais documentos físicos dos nossos clientes. Ao invés de documentos trabalhamos com dados e documentos digitalizados para procedimentos especiais.

Não tenho a pretensão de ensinar você como fazer para migrar o arquivo físico para arquivo virtual, mas acredito que compartilhar como foi esse processo de transformação em alguns passos poderá te ajudar.

# 3

## Como transformamos toda nossa empresa contábil

A primeira importante medida que tomamos foi a de não retirar mais os documentos físicos dos nossos clientes. Ao invés de enviar um motoboy para retirar caixas de documentos passamos a focar em procedimentos e ferramentas para trocar documentos virtualmente. Paralelamente a retirada de documentos físicos nós também não enviamos os documentos físicos a eles.

Isso trouxe alguns problemas de adaptação e ainda hoje quando recebemos clientes novos, que são atendidos em um formato diferente de prestação de serviço contábil, sentimos que temos de intensificar nosso processo de educação.

A segunda importante medida foi fazer o processo de evolução para o arquivo digital. Não podemos migrar de um escritório repleto de papéis para um sem papel da noite para o dia.

O processo foi realizado por partes. Por exemplo, no departamento de pessoal enviamos holerites, folha de pagamento, guias de pagamento e diferentes relatórios auxiliares. A princípio todos os clientes recebiam os holerites em formulário contínuo verde e depois começamos a migrar pelo impresso a laser.

Em um caso emblemático tínhamos um grande cliente que exigia o recebimento do formulário contínuo e mantínhamos uma impressora só para atender esse cliente. Com centenas de funcionários a impressora levava horas para gerar os holerites e fazia um barulho que incomodava muito. Um dia informamos o cliente que a partir de determinada data não iríamos gerar mais daquela forma os recibos de pagamento dos funcionários.

Passados alguns meses notei que ainda permaneciam do mesmo modo e fui informado pelo responsável pelo departamento que o cliente havia pedido para continuar a enviar. Até para comprar a fita da impressora era um grande problema e nos geravam alguns entraves em nosso processo de transformação. Para resolver o problema eu tirei a impressora da tomada, cortei o cabo de alimentação e disse ao cliente que não tínhamos mais a impressora.

O problema acabou ali e o cliente se adaptou!

Lidando com as resistências à mudança

Uma coisa clara em uma empresa de contabilidade é que quando se tem alternativas para burlar a transformação os colaboradores mais resistentes vão buscar as alternativas para não mudar.

Por isso é fundamental que os gestores de pessoas fiquem atentos a todos os sinais de resistência e promovam continuamente um processo de evolução.

Sempre vão haver os que chamo de “sabotadores do processo” que de modo consciente ou inconsciente promovem ações contrárias à evolução. Mais adiante vamos falar sobre como conduzir de forma mais assertiva esse processo junto ao seu time de profissionais.

Haverá também resistência por parte de um grupo de clientes e chegará a um momento em que terá de definir se realmente vale a pena atender os clientes que não querem se adaptar.

De qualquer modo, todo esse processo leva tempo e você não vai transformar a sua empresa contábil com alguns meses apenas.

## Arquivamento nas nuvens

No nosso processo de evolução dos nossos arquivos passamos por diferentes fases, que hoje eu faria diferente.

Quando começamos a substituição do arquivamento físico pelo digital montamos um arquivo no nosso servidor. Na prática criamos uma organização semelhante à do nosso arquivo físico, separando por clientes, áreas e tipo de documento.

Levou um tempo considerável para fazer tudo isso, e apesar da praticidade que ele nos deu isso não se assemelha a praticidade que temos hoje com a migração dos nossos arquivos para as nuvens.

Depois de anos utilizando nosso servidor para arquivar documentos, fazendo backups diários, transportando esses backups para locais seguros e cuidando da manutenção do servidor para suportar acessos simultâneos nós descobrimos que tudo isso poderia ser transformado.

Quando adotamos a solução de arquivamento nas nuvens nós não somente transferimos um arquivamento local para online, mas mudamos toda nossa estrutura de trabalho.

As pastas são organizadas com critérios de permissões e segurança contra apagamento involuntário ou voluntário. Isso nos permite segurança contra erros e fraudes de colaboradores. Além disso, temos um conceito de trabalho compartilhado entre os times, permitindo

acessos simultâneos ao mesmo arquivo, anotações direcionadas aos usuários e amplo controle de acesso.

Também temos diferentes arquivos compartilhados com clientes e parceiros do nosso negócio, permitindo uma produtividade muito maior e ampla confiabilidade em nossos serviços. Em caso de migração de um cliente para outra empresa contábil apenas transferimos uma cópia dos arquivos para uma pasta nova que será compartilhada com o novo profissional sem a necessidade de imprimir, protocolar e remeter documentos.

O conceito de escritório sem papel vai para outro nível com a utilização de um sistema de arquivamento nas nuvens.

Você também pode transformar

Olhe atentamente para seu escritório e analise friamente como está o fluxo de documentos entre a sua empresa contábil e seus clientes, além de como esses documentos estão acomodados.

Se você possui um arquivo físico a primeira ação a tomar é começar a devolver o arquivo morto para seus clientes. Caixa por caixa, protocole e devolva para os clientes.

Lembre-se que o arquivamento de documentos de terceiros é um serviço disponível no mercado e que tem um custo mensal para ser contratado. A maior parte dos escritórios sempre prestou esse serviço sem nunca monetizar e ainda assumindo uma responsabilidade que não seria deles.

Paralelamente a esse processo de devolução dos documentos é preciso criar um novo procedimento de recebimento de informações. Não vai adiantar muito devolver documentos se não restringir ao máximo o recebimento de novos documentos. Por isso, analise tudo que pode ser recebido virtualmente. Desde o extrato que pode vir em formato *ofx*, *xm/s* de notas fiscais, fotos dos documentos dos funcionários do cliente a documentos contábeis. Tudo deve ser pensado para que possamos trabalhar com o mínimo possível de papel.

Ao invés de arquivar os documentos no seu servidor adote logo de início um sistema nas nuvens. O Google é amplamente utilizado por empresas contábeis e o valor será cobrado por usuário. No princípio pode aumentar os custos quando comparado com manter o arquivo no servidor local, mas quando se avalia todos os benefícios de um serviço nas nuvens o investimento vale a pena.

Crie um amplo processo de educação dos seus clientes para ajudá-los a se adaptar a uma nova forma de troca de documentos. Isso pode levar um tempo, mas vai permitir que você evolua nessa transformação.

Por fim, cabe lembrar que o seu time precisa se engajar com a mudança, e por esse motivo terá de prestar treinamentos contínuos para isso.

Não tenho a menor dúvida que você será capaz de mudar sua empresa nesse sentido. Mas, há muitas outras mudanças a fazer, conforme veremos a seguir.

## 4

# A segunda onda tecnológica e os serviços online

Nesse processo de evolução tecnológica nós vimos o mundo ser transformado por serviços online. Quem poderia imaginar que o maior serviço de transporte de passageiros do mundo não possui veículos próprios, que o maior serviço de hospedagem não possui imóveis e o maior serviço de filmes e séries é uma plataforma online. O mundo se transformou e viu a forma como fazemos negócios mudar completamente com os serviços e plataformas online.

Apesar de vivenciarmos isso no nosso dia a dia, quando entramos na nossa empresa contábil podemos ser consumidos por uma miopia tecnológica de que nosso negócio não precisa se transformar.

Na nossa empresa contábil há algum tempo não compramos softwares, o que fazemos é pagar por serviços SaaS (Software como Serviço). Desde sistemas para gestão de relacionamento com o cliente a diversas ferramentas que utilizamos no nosso dia a dia para diferentes necessidades.

Para que entenda vou mencionar alguns softwares que tenho contratados, sem mencionar o nome do serviço:

#### CRM de vendas

Usamos um serviço que faz a gestão do relacionamento desde o momento que um *lead* se cadastrou na nossa lista até o processo de fechamento do contrato, caso isso de fato ocorra. Após esse processo, o CRM de vendas integra as informações com outros sistemas que estão relacionados com a prestação de serviço contábil recorrente desse cliente, controlando o fluxo de atendimento e buscando oferecer a melhor experiência para nosso usuário.

#### Gestão financeira

Toda nossa gestão financeira é feita nas nuvens, permitindo que eu possa diariamente gerenciar a distância através de relatórios e monitorar meu financeiro. Especialmente devido a necessidade de

mobilidade e o trabalho remoto, um sistema online permite mais liberdade e controle de uma área fundamental para uma empresa contábil.

Apesar de pessoalmente não executar nenhum procedimento operacional ou financeiro eu preciso tomar decisões de onde eu estiver e com frequência as faço quando estou distante da empresa. Por exemplo, em nossa gestão alguns pagamentos e investimentos só podem ocorrer mediante a minha anuência, e com um acesso em tempo real eu posso tomar decisões que não impactarão negativamente o nosso processo financeiro.

Paralelamente, com a adoção de um sistema nas nuvens e conectado com outros serviços, tais como a cobrança e bancos, foi possível automatizar grande parte do processo financeiro evitando retrabalho e obtendo ganho operacional. Isso impacta diretamente na nossa rentabilidade em virtude do número de novos clientes introduzidos em nossa base, com isso não precisamos aumentar o nosso custo na área financeira.

#### Gestão de contratos

Outra ferramenta importante que adotamos e nos permitiu um ganho em nosso processo foi a de gestão de contratos. Assim conquistamos

dois grandes avanços: administrar os contratos dos nossos clientes e colher assinatura eletronicamente. Como já é de conhecimento do profissional contábil o contrato de prestação de serviços profissionais é obrigatório e também permite proteger nosso negócio.

Em razão do formato do nosso negócio contábil nosso contato pessoal com o cliente durante a contratação dos serviços é praticamente inexistente e sem uma ferramenta para isso seria pouco prático manter os contratos formalmente firmados. Assim, uma ferramenta de assinatura eletrônica de documentos pode proporcionar ganhos significativos no processo de implantação de um cliente.

#### Gerenciamento de tarefas

Gerir as funções operacionais dentro de uma empresa contábil é um desafio, diante do cenário de complexidade que enfrentamos em nossa atividade. Uma tarefa não executada, executada parcialmente ou até mesmo uma obrigação acessória não realizada pode trazer grandes prejuízos financeiros ao cliente e a nós prestadores de serviços, em virtude da responsabilidade contratual.

Para minimizar riscos utilizamos um sistema online de gestão de tarefas que permite, dentro de diferentes funcionalidades, monitorar a performance individual de cada um de nossos colaboradores e controlar

o seu fluxo de atividades. Isso evita que atividades deixem de ser realizadas e agrega mais valor ao serviço entregue ao nosso cliente.

O grande desafio está em definir o nível de controle e fracionamento das tarefas em um sistema de gestão, de modo que a atividade flua com segurança e menos burocracia. Para exemplificar, há alguns anos quando fomos uma empresa contábil certificada pela ISO 9001, o nosso processo interno ficou muito moroso em função das regras impostas pela norma e isso impactou diretamente nossa rentabilidade.

Isso foi há algum tempo, e com o avanço da tecnologia é possível adotar um gestor de tarefas que automatiza grande parte do processo de controle e não impacta negativamente no fluxo operacional.

#### Ferramentas de marketing

Utilizamos diversas ferramentas de marketing para gerenciar diferentes necessidades. Desde nosso posicionamento orgânico no Google, análise de concorrentes, gestão de conteúdo, geração de imagens, criação de materiais para campanhas, diferentes análises e monitoramentos do nosso site, enfim são várias ferramentas que temos contratadas.

Por exemplo, uma dessas ferramentas é a de automação de e-mail que nos permite enviar mensagens em massa, criar um funil de relacionamento baseado em ações do *lead* cadastrado, melhorando

grandemente nosso engajamento, conversão e relacionamento com clientes.

Com ela é possível monitorar tudo que um usuário realizou após o envio de determinado e-mail, além de criar automações que nos trazem maior produtividade e resultados.

Ferramentas para comunicação

Em nosso processo de transformação digital, o contato pessoal com os clientes diminuiu significativamente e passamos a buscar alternativas para manter uma relação mais próxima mesmo não estando diante dele.

Como a nossa comunicação é essencialmente online, usamos diferentes ferramentas que permitem realizar reuniões online, inclusive gravando se necessário e com recursos iguais aos que teríamos pessoalmente com um cliente. No final compartilhamos as informações com maior segurança e ganho de tempo.

É importante considerar que em muitos mercados a realização de atendimentos a distância é um desafio, em virtude do perfil do cliente, pois nem todos se adaptam prontamente a essa forma de atendimento. No nosso caso temos um modelo de negócio contábil que leva em consideração um público alvo com familiaridade ao uso de tecnologia e que busque atendimento mais prático e rápido.

As vantagens dos serviços online

Há pouco mais de dez anos precisávamos melhorar nossa gestão e decidimos adotar um sistema que consumiu algumas dezenas de milhares de reais e não nos proporcionou o resultado esperado. Ele complicou grandemente a nossa operação, aumentando nossos custos e não agregou as contrapartidas que nos permitissem gerenciar menos nosso negócio. Por fim decidimos abandonar o projeto ao qual nos dedicamos cerca de um ano para executar.

O cenário que vivíamos era completamente diferente, pois tínhamos que comprar a licença de um sistema, passar por um processo de implantação que o ajustasse a nossas necessidades e só depois conhecer plenamente o resultado de todo esse investimento.

Com a tecnologia atual o cenário é completamente diferente!

Serviços que atendem as necessidades do nosso negócio estão disponíveis para contratação imediata sem custo de implantação e com um baixo investimento mensal. A maioria dos serviços que usamos são cobrados por números de usuários que utilizam. Isso permite, ilustrar e dimensionar nossos custos por time, sabendo exatamente quanto vamos gastar.

Por exemplo, ao contratar um novo membro para nosso time eu sei exatamente o quanto teremos de investir mensalmente nas ferramentas que ele vai utilizar e isso já está incorporando em nosso planejamento de custos.

Outro benefício é que os valores dos serviços online, mesmo sendo pagos muitos deles em dólar, tem um custo relativamente baixo. Muitos serviços são gratuitos com certas restrições, mas que permitem atender as necessidades iniciais e validar se a ferramenta vai atender as suas expectativas. Além disso, o serviço pode ser cancelado a qualquer momento sem nenhuma dificuldade.

Outro fator positivo é a competitividade entre ferramentas online. Isso permite menores investimentos e evolução de funcionalidades. Como a barreira de saída de uma ferramenta online é baixíssima, cada empresa busca criar as melhores experiências possível para seus usuários, buscando minimizar o *churn*, ou seja, a saída do cliente.

Por fim, cada vez mais os serviços se integram entre si, por meio do conceito de API (*Application Programming Interface*). Ao invés de ter de contratar um serviço que faz tudo, mas nada perfeitamente bem, você pode contratar o melhor sistema de gestão financeira, que será conectado com o melhor sistema de CRM de vendas, conectado com o melhor sistema de meio de pagamento e assim por diante.

O conceito SaaS é completamente diferente do conceito que temos de sistema ERP Contábil, em que um bom sistema contábil pode acabar tendo um sistema de gestão financeiro ou CRM ruim e você não consegue ter o melhor de cada vertical, prejudicando sua escolha de qual sistema adotar.

Por exemplo, ainda que o nosso pacote de sistema contábil tenha módulos de gestão financeira, controle de tarefas, troca de arquivos com o cliente e CRM, nós não utilizamos nenhum módulo adicional, pois não atende às nossas necessidades.

Por onde começar?

Se ao ler esse capítulo teve a sensação de que tudo isso é novo para você, está na hora de pensar quais ferramentas podem ser aplicadas ao seu negócio que proporcionem mais produtividade, gerenciamento e resultados.

Conversar com outros empreendedores que já evoluíram nesse sentido será extremamente produtivo, a participação de eventos empresariais contábeis com acesso a feiras de negócios e muita pesquisa da internet pode ajudar também nesse processo.

Nos meus programas de imersão realizados na minha sede compartilhamos nossa experiência no uso de diferentes ferramentas e

mostramos como elas ajudam a gerenciar nosso negócio no dia a dia. Por isso, procure mais informações para participar de um desses programas.

Toda evolução nesse sentido partiu de um ponto inicial e tenho plena certeza que a sua empresa poderá se desenvolver muito escolhendo as ferramentas certas para seu negócio contábil. Comece já seu plano de ação!

# 5

## Contabilidade Online e Digital

A segunda onda da tecnologia trouxe uma grande mudança para o mercado que transformou diferentes aspectos nas empresas de contabilidade.

Há alguns anos startups contábeis com grande suporte financeiro de investidores lançaram serviços com plataforma de autosserviço atendendo necessidades primárias dos pequenos empreendedores.

Com ampla propaganda por parte dessas empresas em redes sociais, campanhas pagas em Facebook Ads, Google Ads o mercado empreendedor foi impactado quando identificou que a contabilidade poderia custar para ele muito menos do que ele pagava até o momento, ainda que ele não tenha compreendido plenamente que a maior parte do processo seria feito por ele mesmo.

Imagine a reação de um empreendedor que pagava um salário mínimo por serviços de contabilidade ao se deparar com a oferta de serviços por um valor inferior a cem reais. Com isso os empreendedores contábeis foram afetados com a perda de clientes ou a dificuldade maior de prospecção. Somando a esse desafio, essas mesmas empresas passaram a oferecer a gratuidade nos processos de abertura de empresas ofertados por escritórios de contabilidade online.

Diante de tudo isso, a segunda onda da tecnologia trouxe o barateamento dos serviços contábeis e um novo modelo de serviço: a contabilidade online econômica.

Mas como isso é possível?

Alguns fatores foram determinantes para o aparecimento dessa nova modalidade de serviço contábil. Primeiro, existia uma demanda de mercado: empresas querendo economizar com serviços de contabilidade. Se eu desconsiderasse o fato de ser um empresário contábil, obviamente eu gostaria de pagar menos por um serviço essencial para minha empresa, por isso não devemos nos surpreender com a aceitabilidade do mercado e tampouco pensar na postura do cliente como desvalorização dos nossos serviços. Na prática o cliente não conhece o processo envolvido na realização de um serviço contábil

e é impactado diretamente pela comunicação em massa e persuasiva desse modelo econômico.

O segundo fator é que existe tecnologia para a realização dos trabalhos contábeis em um modelo SaaS, desde que exista capacidade de investimento para isso. Criar uma plataforma online demanda muito dinheiro e não acontece da noite para o dia.

Tratando-se do aspecto de investimento, sem ele nem de perto teríamos essa transformação no mercado, porque para impactar fortemente o mercado é preciso ter um processo escalável de aquisição de clientes, aumentando a base de forma exponencial e em pouco tempo. Por isso milhares de usuários já aderiram aos serviços de contabilidade online de baixo custo.

Por fim, mesmo com toda a tecnologia disponível o barateamento do preço dos serviços não seria possível sem que fosse transferida para o cliente a função de realizar a sua própria contabilidade, e esse é um fator exposto com pouca ênfase por quem vende a contabilidade de autosserviço, como podemos também chamar.

Nesse modelo contábil é o cliente que importa o extrato, categoriza, gera seus impostos, pró-labore e relatórios. E apesar deste ser um fator necessário para justificar o preço baixo é na minha visão um dos maiores riscos desse modelo de negócio.

Os riscos da contabilidade online

Posicionar uma empresa por preço baixo pode ter grandes riscos. Um deles é que o posicionamento de uma marca no mercado por preço baixo dificilmente pode ser revertido caso a empresa mude o foco no futuro.

Quando uma das empresas contábeis nesse modelo lançou um serviço por R\$49,00 eu realizei diversas análises para identificar a viabilidade desse posicionamento de preço e publiquei vídeos afirmando que não seria factível manter por muito tempo esse valor. Foi o que aconteceu! O preço mínimo teve mudanças para adequar a uma realidade.



*Utilize o QR Code e Acesse o vídeo no YouTube:*

*O Futuro da Contabilidade Online de Baixo Preço - A viabilidade do serviço de 50,00*

Mas, qual é essa realidade? Vender contabilidade não é semelhante a vender outros serviços recorrentes. Como qualquer empresa com presença digital nós temos de contratar para nosso negócio performar diferentes serviços online. Isso inclui ferramentas de SEO (posicionamento orgânico do Google), comunicação, tarefas, entre outras.

As empresas que fornecem tais ferramentas mantêm suporte técnico para eventuais dúvidas, ainda que dificilmente tenhamos utilizado algum desses suportes. Com a contabilidade é bem diferente: o suporte e a interação com o cliente é muito maior, afinal são vários detalhes envolvidos na execução dos trabalhos.

No Brasil a legislação fiscal é altamente complicada e procedimentos relativamente simples, tais como emitir uma nota fiscal, podem ser desafiadores para pequenos empreendedores. Quando a empresa contrata um colaborador para esse tipo de atendimento é porque existe a necessidade de acompanhamento ainda maior. Tudo isso impacta diretamente no custo e precificação dos serviços contábeis, mesmo com o uso da tecnologia.

Problemas relacionados à insatisfação no atendimento são um dos maiores elementos que geram o *churn* de um serviço de contabilidade online. O fator que envolve a estratégia de preço é que proporcionar suporte que corresponda das expectativas do mercado custa caro para um serviço de recorrência e um modelo inicialmente pensado em ser um autosserviço pode ter a rentabilidade diretamente ameaçada por esse fator.

Copiando modelos de preço baixo

Como qualquer outro mercado, quando surgem empresas com uma estratégia agressiva de preço paralelamente surgem outras copiando.

Nos EUA a empresa Southwest Airlines criou um serviço de *low cost* para serviços de transporte aéreo de passageiros, que foi copiado por outras empresas. Inclusive empresas brasileiras se inspiraram nessa ideia.

Porém, copiar uma estratégia de preço sem dispor de todos os demais atributos necessários, dentre eles processos internos, tecnologia e estrutura pode ser um grande erro.

Afinal modelos não podem ser simplesmente copiados considerando somente uma vertente. Independentemente do preço baixo, para escalar um serviço de contabilidade é necessário um alto investimento em marketing e possuir um aporte financeiro é fundamental.

O preço por si só não garante novos clientes, afinal sempre será necessário um processo de convencimento do mercado de que o que está sendo oferecido atende às expectativas do cliente. Por esse motivo, as empresas que se destacaram nesse modelo realizaram um trabalho diferenciado de marketing e com grande investimento na aquisição de clientes. Ou seja, não basta copiar o preço é preciso ter estratégia de mercado.

O barateamento dos preços contábeis

Há alguns anos publiquei um vídeo em que eu falava sobre que o barateamento dos preços de serviços contábeis seria inevitável e fui criticado por muitos. Não julgo as críticas, afinal todo profissional contábil, inclusive eu, gostaria de vender seu serviço pelo maior preço possível.



*Exemplo de fluxo no serviço de contabilidade online*

Em todos os mercados escaláveis o barateamento é inevitável. Vários fatores colaboram para esse processo, tais como a tecnologia adotada, processos internos, lei da oferta e da procura, concorrência e outros. Na contabilidade não poderia ser diferente.

Há dez anos eu não tinha nenhum cliente com honorários abaixo de um salário mínimo, por outro lado não tinha a tecnologia que tenho hoje.

Todo nosso trabalho era manual como citei anteriormente. Mas o cenário mudou com o avanço da tecnologia contábil.

Não estou fazendo apologia à contabilidade de baixo preço, minha intenção é tratar estrategicamente sobre esse tema muito polêmico e que tem direta relação ao aumento das empresas de contabilidade online de baixo preço. A sensibilidade do mercado em relação ao preço de serviços contábeis mudou e inevitavelmente as empresas que disputam a mesma grande fatia de mercado terão de se adaptar à nova realidade de praticarem preços mais competitivos.

A contabilidade digital

Como a contabilidade online passou a ser atrelada ao baixo preço dos serviços, a terminologia contabilidade digital passou a ser adotada por empresas contábeis na busca de diferenciação na prestação de serviços com o uso da tecnologia. Na prática a contabilidade foi uma alternativa criada para justificar o preço maior que o da contabilidade online econômica.

Sobre o ponto de vista de marketing, a percepção atual desse termo é ainda pequena, quando comparada com a “contabilidade online”, com base nas ferramentas que apresentam o volume de buscas nas internet por um termo pesquisável. Atualmente existem 11 vezes mais buscas

pelo termo “contabilidade online” do que “contabilidade digital” no Google.

Sobre o ponto de estratégico, é uma possibilidade de posicionamento que pode gerar resultados. O que deve ser levado em consideração é a percepção do mercado em relação aos termos utilizados, e nesse sentido a contabilidade online tem maior destaque devido todos os investimentos financeiros citados até aqui.

A tecnologia a seu favor

A atual tecnologia disponível nos permite transformar nossas empresas contábeis para uma nova forma de fazer contabilidade seja ela online ou digital. Durante décadas o serviço contábil esteve focado em atividades que agregam pouco valor ao negócio dos nossos clientes.

Serviços burocráticos de registros fiscais e apuração de impostos são necessários, mas não agregam o valor direto para a tomada de decisão. E com todas as mudanças proporcionadas por essa segunda longa onda de evolução tecnológica nós passamos a contar com ferramentas que nos permitem transformar a nossa forma de trabalhar.

Todo esse processo exigiu um novo perfil de empresas e dos profissionais contábeis, e como não poderia ser diferente um número

considerável de empresas contábeis não está assimilando claramente isso.

Consequentemente tem acontecido um enorme descasamento de competências, que consiste no fato das competências já existentes serem diferentes das que se fazem necessárias. Com isso um grande número de empresas e profissionais não vai acompanhar a onda tecnológica quando ela evoluir para um nível seguinte, do qual falaremos mais adiante.

Um dos grandes desafios da atualidade é como usar a tecnologia a seu favor. Se analisar a sua empresa e pensar no que aconteceu nos últimos doze meses e notar que nada mudou em relação a processos internos e atendimento ao cliente que envolva a evolução tecnológica, algo de errado está acontecendo seu negócio contábil.

Os avanços que ocorrem em doze meses são tão relevantes que não é possível nosso negócio ficar estagnado nesse sentido. Por isso, acompanhe o ritmo da tecnologia para evoluir sua empresa contábil.

O ritmo de adoção de novas ferramentas e melhorias de processos não são os mesmos entre uma empresa contábil e outra, e isso não é diferente em outros mercados. O problema é que se o seu ritmo for muito lento o seu negócio vai ficar muito atrasado em relação a empresas que estão ditando o ritmo dessa evolução.

Nesse sentido podemos destacar startups contábeis, empresas contábeis que apesar de não serem uma startup criaram modelos baseados nelas e as empresas de software contábeis. Com o surgimento de startups contábeis vieram investidores que aportaram não somente dinheiro, mas *smart money*, que ocorre quando o dinheiro vem junto com a estrutura de conhecimento para o negócio decolar. Assim foram criadas empresas contábeis que mais se assemelham a empresas de tecnologia, quebrando o paradigma de que uma empresa contábil precisa viver repleta de papéis e processos burocráticos.

Com todo esse processo também surgiu um novo conceito, uma nova forma de gerir pessoas, times com gerações mais jovens, ambientes modernos e maior produtividade com o uso intenso de tecnologia.

Paralelamente, empresas que apesar de não terem sido concebidas em formato startup e já existirem há alguns anos notaram esse novo conceito e começaram a adotá-lo. Desse modo, evoluindo nos mesmos quesitos das startups contábeis e se colocando à frente dos modelos tradicionais no que tange a evolução tecnológica.

É importante citar que as empresas de software, tecnológicas por natureza, começaram a evoluir seus sistemas disponibilizando novas funcionalidades e essa ação proporcionou as empresas contábeis um ganho no processo de evolução.

Elas ditam, junto com os demais grupos citados, o ritmo tecnológico que envolve o mercado de contabilidade e assim como ocorre em uma maratona, se não alcançar os primeiros corredores simplesmente perderá e talvez nem consiga completar o percurso. No mercado contábil não é diferente.

#### Parcerias estratégicas

Nesse processo de transformação digital, as empresas de sistemas contábeis e financeiros tem um papel fundamental. Primeiro porque conhecem as necessidades das empresas contábeis e segundo porque dispõem de acesso à tecnologia para conduzir seu negócio contábil para os novos desafios que seguirão.

Nos últimos anos o mercado de sistemas ficou bem mais concorrido com o aporte de investimentos, crescimento de startups, compras de empresas de software e na outra ponta os empreendedores contábeis passaram a ter muito mais opções para escolha.

Porém, surgiu um novo conceito no mercado: a construção de parcerias com empresas contábeis. Buscando beneficiar a carteira dos nossos clientes, as empresas de sistemas de gestão empresarial criaram programas que ajudam os contadores a obter melhores resultados nas suas empresas contábeis.

Um desses programas é o ContaAzul para Contadores, no qual eu estou diretamente envolvido e que tem gerado benefícios que incluem remuneração recorrente pelas licenças dos sistemas pagos pelos clientes, produção de conteúdo, apoio a ações de marketing, treinamentos, programas de mentorias e outros ganhos.

O profissional contábil passou a ser um grande protagonista no sucesso dos seus clientes e a sua atuação em ações de apoio aumentou significativamente a sua credibilidade. Desse modo, ele é hoje um grande influenciador na escolha de um sistema ou ferramenta de gestão.

Além de contar com o suporte em ações importantes, tais como as de marketing, essas empresas são uma fonte de aprendizado de gestão e crescimento de negócios. Imagine o privilégio de contar com a experiência de quem teve crescimento exponencial. Manter um processo de parceria é altamente estratégico para empresas de tecnologia e esse momento precisa ser aproveitado pelo empreendedor contábil.

A sua empresa se encaixa nesse modelo?

A contabilidade online ou digital envolve modelos de negócios contábeis que não excluem outros modelos e tampouco é imperativo a sua

adoção. O fato é que eles mudaram as regras do jogo e consequentemente exigem ações, por parte das empresas que atuam nos mesmos nichos desse mercado.

Conhecer isso de forma mais profunda permite que decida se vale a pena reposicionar sua empresa para esse modelo ou ajustar seu modelo para manter-se mais competitivo em mercados sensíveis ao preço. O mercado é muito amplo e existem segmentos em que o cliente precisa de uma contabilidade mais consultiva e presente, consequentemente pode ser uma alternativa a ser analisada para se proteger.

Porém, se a sua escolha for transformar seu negócio em um modelo mais digital e online é importante considerar que é um processo, e que vai exigir muito da sua parte, por se tratar da construção de uma nova estrutura e concepção de negócio.

Uma das dúvidas mais frequentes que recebo é se deve-se criar um negócio novo ou transformar o negócio atual. Não existe uma resposta certa, pois isso depende de cada contexto empresarial. Acompanho de perto diferentes processos de mudança, incluindo o da minha própria empresa e posso dizer que em todos os casos é desafiador.

O mais importante a ser considerado é que o nosso negócio não está blindado a mudanças de mercado e que sempre será preciso se adaptar, independentemente do modelo que tenhamos escolhido.

## O impacto da terceira onda no mercado contábil

O mercado contábil vive um processo de transformação rumo a terceira onda da tecnologia contábil e nesse capítulo vamos considerar o efeito que ela pode causar na nossa profissão.

Não é de hoje que estamos diante de diferentes tecnologias, e muitas vezes não compreendemos a atuação delas no nosso dia a dia, mas que influenciam nossas atividades, produtividade e até decisões.

Novos termos tais como robotização de processos, Inteligência Artificial e *Machine Learning*, dentre outros, passaram a ser citados em nosso contexto de negócios, o significado e os impactos disso ser de difícil interpretação. Por isso vamos começar a entender as principais

tecnologias que terão grande influência no que conceitualiza como a terceira onda da tecnologia contábil.

Robotização de processos

Quando falamos sobre a robotização no meio contábil muitos pensam na figura de um robô sentado numa cadeira realizando o trabalho no lugar de um profissional, o que é um equívoco. Mas a robotização já é uma realidade nas empresas de contabilidade. O robô é como um sistema programado para realizar tarefas repetitivas e de baixo valor profissional.

Dentre as funções realizadas pela robotização é possível identificar arquivos, realizar processos de importação, lançamento, processamento, exportação e envio de forma automatizada. Lançamentos no sistema, arquivar XMLs, anexar documentos, fechar impostos, transmitir para o fisco, processamento de folhas de pagamento e outras atividades repetitivas.

A leitura que faço sobre a robotização de processos é que ela é apenas uma fase intermediária entre a segunda e a terceira onda da tecnologia, que poderá ser rapidamente substituída por outros avanços que vão torná-la desnecessária.

Com os avanços ela passa ser substituída pela automação de processos, ou seja, não há a necessidade de um robô executor se o processo é automatizado baseado nas ações anteriores. Mesmo assim atualmente ela tem sido cada vez mais adotada nas empresas contábeis em processo de evolução.

### Inteligência Artificial

A Inteligência Artificial (*Artificial intelligence - AI*) passa a fazer parte das próximas mudanças de modo coletivo, com o uso de sistemas que já adotaram essa tecnologia.

Basicamente a IA replica padrões da nossa inteligência para interpretar problemas e solucionar ou indicar decisões para os usuários.

Os padrões analíticos possíveis com a IA podem ser inteiramente transformadores para as empresas contábeis, indo além da substituição de rotinas e automatizando mais funções dos profissionais contábeis.

Com a inteligência artificial o sistema contábil ou de gestão pode tomar decisões, fazer lançamentos, realizar atendimentos e executar tarefas antes realizadas por pessoas.

A Inteligência Artificial, por exemplo, em um sistema de gestão identifica padrões de comportamento na classificação de despesas e realiza, por meio de modelos preditivos, lançamentos automatizados.

Ela também pode fazer análises dos resultados contidos no sistema e gerar *dashboards* de informações, cruzar com dados de outras fontes e sistemas integrados, fazer prévia de créditos financeiros e riscos do negócio.

No campo da gestão fiscal e contábil ela pode prever riscos tributários, auditar documentos e até preparar relatórios automatizados.

No relacionamento com o cliente ela é capaz de identificar comportamentos, gerar alertas automatizados, respostas automáticas e até falar com o cliente.

A Inteligência Artificial, acompanhada do *Machine Learning*, cria processos de aprendizagem com a própria aplicação e desenvolve padrões baseados na própria cultura de um negócio. É claro que algumas aplicações estão ainda bem distantes da realidade contábil, mas como já mencionado anteriormente, as empresas de tecnologia para o mercado contábil estão avançando nesse ponto e disponibilizando para nossas empresas aplicações mais avançadas.

A *Accountex USA 2017*, um dos principais eventos de tecnologia contábil do mundo, mostrou que o profissional contábil americano está em processo de transformação, migrando suas habilidades para funções mais consultivas para seus clientes.

Em 2018 notei uma intensificação maior nesse processo de transformação e nos avanços ocorridos nos últimos doze meses entre as edições do evento. É difícil acompanharmos todo esse processo de evolução, mas é necessário.

Um fator amplamente discutido é que a Inteligência Artificial não veio para substituir a função do profissional contábil, mas para agregar funções complementares, análise de dados de modo mais preciso e acabar com esforço repetitivo sem valor para o mercado. O grande desafio é ter a IA e os profissionais trabalhando juntos.



*Utilize o QR Code e Acesse o vídeo no YouTube:*

*COMO TRANSFORMAR SUA EMPRESA CONTÁBIL -  
Passos Práticos - ACCOUNTEX USA 2018*

Para entendermos melhor como isso pode acontecer, podemos olhar outros segmentos grandemente afetados pela Inteligência Artificial. Na medicina ela é usada para analisar resultados clínicos e auxiliar nos diagnósticos médicos de alta complexidade, tais como o câncer. Ela consegue cruzar as imagens de um exame com milhares de outras e identificar padrões muito mais assertivos e auxiliar o trabalho dos médicos.

Isso diminui os erros médicos, pode melhorar a saúde das pessoas, antecipar riscos e proporcionar ganhos para toda a nossa sociedade.

Na contabilidade ainda nos encontramos em um processo de aprendizagem nesse sentido e o segredo será aproveitar o que a IA pode nos dar de melhor e focarmos em adquirir outras habilidades que serão ainda mais valiosas nessa terceira onda da tecnologia contábil.

### Machine Learning

O *Machine Learning* é um campo da inteligência artificial que permite que o programa aprenda não com as ações humanas, mas com as próprias ações computacionais anteriores. Assim ele aprende a determinar padrões e similaridades e baseado nelas tomar ações.

Na prática o ML é um processo de autoaprendizagem e melhoria contínua do desempenho que redefine os algoritmos baseado no feedback.

Na contabilidade a ML segue um padrão de melhoria das aplicações de IA tornando os sistemas ainda mais evoluídos nas predições e para os profissionais aplicam-se as mesmas recomendações acima citadas.

### Cloud Accounting

Um dos grandes fatores transformadores da terceira onda da tecnologia contábil é sem sombra de dúvida a contabilidade nas nuvens.

Ela cria uma nova realidade para as nossas empresas e os serviços que prestamos aos nossos clientes. Com ela é possível ter em uma mesma plataforma cliente e contabilidade e assim aproximar muito mais a gestão dele com o nosso serviço.

Com essa nova realidade será possível ter efetivamente uma contabilidade em tempo real com indicadores financeiros agregados a contabilidade. O nível do nosso negócio contábil passa para outro patamar de fornecimento de serviços ao mercado.

Imagine ter centralizadas todas as informações do seu cliente: notas emitidas e recebidas, estoque de mercadoria, serviços tomados, extrato bancário, contas a receber, cartões de crédito, investimentos, pagamentos e recebimentos numa única plataforma.

Na outra ponta desse mesmo sistema, a escrituração contábil e fiscal automatizada, controle de serviços tomados, obrigações acessórias prontas e sem a necessidade de importar e receber documentos.

Com folha de pagamento na mesma plataforma o cliente tem acesso aos demonstrativos diretamente no contas a pagar e pode automatizar o pagamento diretamente com a conexão do sistema com a sua conta bancária. Todo pagamento gera baixas automatizadas e conciliação para a contabilidade. Um processo inteiro desenhado e ajustado para ganhar muita produtividade e focar nas necessidades dos seus clientes.

Com sistemas nas nuvens é possível trabalhar em qualquer lugar e sem a necessidade de um servidor físico em um escritório de contabilidade. Essa tecnologia permite mais mobilidade ao profissional e conseqüentemente abre novas frentes de trabalho e oportunidades profissionais.

Pessoalmente sou parte do grupo de empresas contábeis que contribui para o processo de evolução da plataforma ContaAzul, que tem como objetivo criar um sistema completo para as empresas contábeis. Os próximos anos serão decisivos para esse avanço.

É fundamental que você se aproxime das empresas sistemas, aproveitando esse momento de transformação e as oportunidades de parcerias existentes e citadas aqui neste livro. Sozinhos não vamos longe, mas com parceiros estratégicos o sucesso é muito mais evidente.

Muitos profissionais e empresas contábeis ainda têm dificuldades em lidar com arquivos, documentos, planilhas e apresentações nas nuvens. Sem essa familiaridade inicial entendo que seja mais difícil adotar a utilização de sistemas 100% online, o que seria um passo adiante.

Há o risco da contabilidade desaparecer?

Essa questão foi levantada a partir de estudos publicados pelo professor Michael Osborne da Universidade de Oxford, bem fundamentado com

base em pesquisas científicas, mas que não é um estudo específico para o mercado contábil. O professor é um renomado especialista com PhD em *Machine Learning* é codiretor do Oxford Martin Programme on *Technology and Employment*.

Dois desses interessantes estudos publicados por Michael merecem destaque: *The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?* e *The Future of Skills: Employment in 2030*.

No primeiro estudo foram alistadas 702 profissões e a probabilidade de desaparecerem até 2025, sendo que a *Tax Preparer* (preparador de impostos), está entre as que terão o desaparecimento mais provável.

Além disso, ele também cita em seu estudo "*Accountants and Auditors*" (Contadores e Auditores) como profissões com grande probabilidade de desaparecer, ou seja, 94% de probabilidade.

Cabe lembrar que essas profissões citadas fazem parte de um estudo com mais de 700 atividades e tudo faz parte de uma análise de probabilidades.

A profissão contábil é mais complexa do que muitas outras citadas pelo estudo e exige habilidades cognitivas, como examinar, analisar, interpretar, preparar relatórios e declarações financeiras. Na prática, estamos caminhando para uma extinção das atividades puramente de rotinas. O avanço da tecnologia gera um aumento na demanda por

habilidades que vão atender a essa necessidade, ou seja, um ciclo contínuo.

Com o surgimento e avanço da Inteligência Artificial, robôs, big data e internet das coisas, surgem também grandes preocupações como a substituição da mão de obra de baixa e média qualificação. Funções antes realizadas por pessoas foram automatizadas ou são realizadas sem a necessidade de uma pessoa. Agências bancárias deixaram de existir e conseqüentemente seus atendentes.

Em uma conversa com a minha gerente bancária falávamos sobre esse processo de fechamento de agências em razão da automação, serviços *home banking* e mudança do comportamento dos clientes. Isso afetou grandemente a área dela e milhares de profissionais perderam seus empregos.

Outros segmentos também são afetados pela automação. Redes de *fastfood* estão cortando custos no atendimento de pedidos com o autosserviço. O *e-commerce* está derrubando lojas físicas. Nos EUA, a cada visita, noto que empresas como Best Buy tem tido menos clientes em virtude da Amazon que consegue ter preço e logística eficiente.

A era das plataformas digitais

O mundo digital que vivemos é formado por uma grande rede de plataformas que mudaram a forma como os negócios são feitos. A maior rede de hospedagem do mundo é uma plataforma digital, o maior serviço de locomoção de passageiros do mundo é uma plataforma digital. O principal serviço de rotas que usamos para nos locomover com informações em tempo real é uma plataforma.

Diante de todos esses exemplos, porque os serviços de uma contabilidade também não poderiam ser realizados em uma plataforma digital?

Durante o processo de pesquisa para esse livro eu abordei diretores de diferentes empresas de software contábeis para entender porque não tínhamos uma plataforma digital nesse segmento com o sistema contábil que usamos atualmente em nossos servidores físicos.

Encontrei diferentes respostas bem parecidas, é unânime que há uma limitação relacionada ao conceito e a diferente linguagem de programação adotada entre os dois modelos. Não se trata apenas de transferir toda a plataforma com a concepção local em um serviço nas nuvens. O lançamento de plataforma digital trata-se de um projeto novo com uma concepção própria para a web.

Nesse ponto as empresas enfrentam dois problemas, investimento em equipe, pesquisa e desenvolvimento, e o segundo problema o tempo para chegar a um MPV (mínimo produto viável) para testes e validação. Outro fator a ser considerado é que as empresas mais carentes dessa solução são as que necessitam de mais funcionalidades web, empresas que estão atendendo seus clientes de forma online. Esse é outro ponto que merece atenção. Essas empresas estão plenamente acostumadas com as melhores ferramentas digitais do mercado e caso optem pelo uso de um serviço online é preciso levar em consideração se a plataforma é capaz de atender suas necessidades.

Contar com a compreensão sobre as novas necessidades que uma empresa contábil tem por parte das empresas de software não é uma tarefa das mais simples. Na nossa empresa por exemplo que atendemos centenas de clientes online contar com agilidade, conexão, automação de tarefas, gerenciamento de direito dos usuários, conexão com outras ferramentas são aspecto minimamente necessário para justificar uma troca de um sistema normal para uma plataforma digital.

Tratando-se de um sistema que não precisa somente atender as necessidades fiscais, tributárias e trabalhistas, mas as necessidades de um modelo de negócios essencialmente online cada detalhe deve ser levado em consideração, para obter uma solução moderna e preparada para os desafios dessa terceira onda.

Com a atuação da nossa empresa em atendimento pela internet um dos grandes desafios que enfrentamos foi contar com plataformas apropriadas para empresas contábeis, disputando mercado com empresas que desenvolveram suas próprias plataformas.

Mesmo com esse desafio nós reinventamos nossos serviços, ajustamos processos internos, modificamos nossa comunicação com o mercado e adotamos serviços online que poderiam ser ajustados a nossa estratégia, porém mantendo o sistema contábil dos clientes local. Com isso, apesar de todos os avanços em nossos processos internos, ainda temos de usar diferentes ferramentas e realizar vários processos de importação de dados, dificuldades na obtenção de informações financeiras e necessárias para a contabilidade, enfim há uma série de *gaps* que prejudicam nossa rentabilidade.

Com as plataformas de contabilidade nas nuvens a transformação do mercado contábil será tão significativa que vai impactar diretamente nossos negócios nos próximos anos.

Busque alternativas e conheça mais sobre o uso de uma plataforma digital.

E se eu não for para uma plataforma?

Um exemplo bem prático em relação ao uso ou não de uma plataforma é o do Uber X Taxi. Como eu viajo frequentemente eu sempre faço questão de testar os dois serviços e falar com os motoristas sobre esse assunto.

Eu noto uma grande resistência por parte de taxistas em mudar, sobretudo pelo fato de durante décadas o serviço deles simplesmente não evoluiu.

A maior parte ainda reclama da concorrência, da “ilegalidade” do Uber ou do aplicativo como chamam, mas não olham para o serviço, talvez precário em alguns aspectos, que prestam e a necessidade de se reinventarem e melhorarem a sua atuação profissional. Também foram poucos que buscaram alternativas de aplicativos para terem maior fonte de clientes.

Assim como o segmento de serviço de transporte de passageiros, a atividade contábil não pode ficar parada diante dos avanços da tecnologia. Nem todos os clientes vão buscar por serviços de atendimento mediante uma plataforma, mas a tendência é que nos próximos anos isso se torne tão comum como é hoje pedir um carro por meio de um aplicativo.

No modelo de autosserviço de baixo preço o cliente enxerga pouco valor consultivo, o suporte é limitado e ele não tem todo o conhecimento técnico para fazer a sua própria contabilidade. O fato é que esse modelo não é para todos e muitos dos que foram atraídos pelo preço se sentiram desapontados com os resultados.

Atendendo esse mercado frustrado o que tenho identificado claramente é que ele não quer ser atendido por um serviço convencional em que ele tenha de ir ao profissional contábil, receber um portador para retirar documentos ou esperar muito tempo para um serviço sem tecnologia. Ele quer uma empresa contábil digital com um serviço mais completo.

Existe uma grande janela de oportunidades para as primeiras empresas que tiverem um serviço baseado em uma plataforma digital e com a possibilidade de você usar uma plataforma num modelo SaaS isso se torna um grande impulsionador de novos negócios no mercado de contabilidade e elimina uma barreira até então existente: o investimento necessário e tempo para ter uma plataforma própria.

Mas e se você não adotar uma plataforma? Nesse caso terá de focar em clientes mais alinhados com o modelo tradicional.

Os mercados menos propensos ao serviço contábil por plataforma digital:

*- Empresas mais próximas da sua base territorial;*

- *Empresas em que o deslocamento não tenha sido amplamente afetado pelo trânsito;*
- *Empresas em regiões em que ainda tradicionalmente o cliente prefere visitar o escritório e levar documentos;*
- *Empresa com fundadores das gerações baby boomers e X em que os empresários que não tenham desenvolvido a familiaridade com a tecnologia;*
- *Empresas em que a tecnologia não tem tanta preponderância na atividade realizada;*
- *Empresas de maior porte em que a presença do profissional contábil é muito mais efetiva e necessária.*

Os mercados mais propensos ao serviço contábil por plataforma digital:

- *Empresas que não querem ser visitadas pelo profissional contábil;*
- *Empresas em atividades em que a tecnologia está muito mais presente;*
- *Profissionais prestadores de serviços que não têm estrutura física;*
- *Empresas que buscam equalizar a relação custo-benefício;*
- *Empresas que já adotam serviços digitais em suas atividades diárias;*

- *Empresas com fundadores da geração Millennium que cresceram em um domínio de virtualidade e acompanham os avanços tecnológicos de perto;*
- *Empresas com fundadores da geração Z que são nativas digitais e deste modo super conectadas, impacientes e interativas;*
- *Empresas em processo de sucessão familiar cujos sucessores buscam evoluir a gestão com o uso de tecnologia;*
- *Empresas com atividades essencialmente da internet.*

A plataforma vai substituir o profissional contábil?

Mais uma vez considero muito pertinente apresentar a minha visão diante de todos os estudos que fiz em relação à utilização de serviços de plataforma digital.

A maior parte das queixas encontradas em sites de apoio ao consumidor estão relacionadas ao atendimento, dificuldade na realização dos trabalhos na plataforma e o produto final entregue fora das expectativas ou incompleto.

O fator humano é preponderante em relação à decisão de um serviço de contabilidade. A plataforma é um meio, mas não é o fator que fará o diferencial sozinho no processo. Trata-se de um conjunto de fatores em

que processos internos, ferramentas, plataforma de serviços e time de profissionais juntos fazem a entrega do produto final para o mercado.

Diante dessa realidade, toda a sua estratégia de posicionamento, preço e entrega deve ser levada em consideração na formatação do serviço contábil, sempre pontuando a percepção e experiência do usuário final. O desafio é não perder a relação humana, mesmo com a digitalização do processo. Quebrar o distanciamento no atendimento é fundamental para manter o cliente na base, porque a barreira de saída de clientes para as empresas contábeis está diminuindo cada vez mais com a tecnologia.

Portanto, ter profissionais preparados para dar o suporte que o cliente precisa, qualificar-se para funções mais consultivas, repensar seu portfólio de serviços prestados e que podem ser agregados ao serviço contábil atual serão aspectos que deverão ser discutidos com frequência pelas empresas contábeis nesse novo cenário.

Pessoalmente estou convencido que tudo vai mudar, mas o papel do bom profissional contábil será essencial nesse processo de transformação digital.

## A terceira onda e o marketing contábil

Meu primeiro domínio do nosso site contábil foi registrado em 2001, portanto há mais de 17 anos estou com o nosso escritório presente na internet. Quando começamos a investir em conteúdo, páginas de serviços e prospecção pela internet os resultados eram bem modestos e basicamente poucos sites contábeis estavam no ar.

Dentro da nossa empresa havia certa descrença que isso poderia um dia trazer resultados efetivos. Inclusive profissionais que estão na empresa atualmente não acreditavam que isso poderia resultar em novos clientes.

Durante a década de 2000 eu comecei a estudar fortemente o marketing, lendo dezenas de livros e fiz diversos cursos que se estenderam para uma graduação e MBA nessa área, posteriormente. Todo esse aprendizado abriu minha mente para o que a internet poderia proporcionar para o nosso negócio.

Em meados de 2008 com o avanço da segunda onda da tecnologia começamos a colher bons frutos da nossa presença e prospecção online. Com um bom posicionamento orgânico em termos de cauda longa nós tínhamos muitas procuras por soluções específicas para necessidades que o mercado tinha no momento.

Em 2011 tive a oportunidade de conceder uma entrevista para a TV CRC em que falei pela primeira vez a uma audiência na internet em forma de vídeo sobre o que é o marketing contábil e como ele se contextualiza com as oportunidades para o mercado.



*Utilize o QR Code e Acesse o vídeo no YouTube:*

*Marketing contábil (parte 1)*

De lá para cá passaram sete anos e muita, mas muita coisa evoluiu. A internet se tornou o principal fator gerador de prospecção de clientes para uma empresa contábil, e continua a evoluir trazendo possibilidades através de ferramentas de prospecção.

Em qual ponto estamos no marketing contábil digital?

O site que antes era a principal ferramenta de prospecção hoje é mais uma vitrine para negócios do que um elemento único. Não significa que o site não seja preponderante, longe disso ele é essencial, mas sozinho ele não te leva muito longe.

O processo de transformação digital ocorre na vida das pessoas e o que se dá no mercado contábil é apenas uma fração pertencente a uma mudança gigante. Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, IGTV e outras mídias alternativas foram incorporadas no dia a dia das pessoas e as ações de marketing que realizamos impactam nossos resultados.

Há dez anos estudava comportamento do consumidor aplicado ao mercado contábil e hoje usamos o neuromarketing aplicado à contabilidade. A evolução do marketing contábil digital está em um processo tão significativo que as empresas que estão utilizando ferramentas e técnicas corretas estão colhendo bons resultados.

Por outro lado, existe um atraso significativo por uma boa parte das empresas contábeis em compreender e investir na internet. A maior parte das pessoas que nos procuram para cursos ou participam dos meus eventos ou não tem um site ou ele não é preparado para conversão de clientes.

Esse descasamento entre uma realidade atual e o preparo para negócios contábeis acontecerem pela internet faz com que se percam oportunidades e deixe essas empresas atrás de outras que estão avançando rapidamente. Só para exemplificar, na Tactus, a nossa empresa contábil, em mais de 90% dos casos em que um cliente contábil foi convertido ele passou por um vídeo que produzimos no nosso funil de vendas. Considere que hoje usamos sete diferentes tipos de vídeos como estratégia para o mercado e nossos clientes.

Como saber se a sua empresa está no caminho certo? Para entender melhor se a sua empresa está no caminho certo vou elencar algumas perguntas:

- *Possui um site que permita se relacionar com o seu cliente com ferramentas integradas?*
- *Possui um planejamento e produção de conteúdo em diferentes formatos para atração de leads e criação de relacionamento com o mercado?*
- *Investe em diferentes formatos de comunicação com o cliente ou está ainda atendendo de forma convencional (telefone, presencial)?*
- *Utiliza ferramentas de análise e metrificação de resultados da internet tais como acesso ao site contábil, tempo, página, número de páginas visitas, taxas de rejeição?*

- *Possui materiais para conversão de leads e tem um processo de engajamento com eles?*
- *Utiliza aplicativos auxiliares para facilitar a interação mobile?*
- *Tem uma área do cliente para compartilhamento de informações e troca de dados?*
- *Tem uma área ou pessoa alinhada com as estratégias prospecção de internet?*
- *Atualiza as páginas do seu site no mínimo a cada 12 meses?*
- *Desenvolve ações em redes sociais?*
- *Tem investimento de recursos para propagar seus conteúdos nas redes sociais?*

Essas são algumas das perguntas que você pode fazer para avaliar como está a evolução da sua empresa e para entender se está preparado ou não para essa nova necessidade tecnológica do mercado.

Essas são importantes dicas de como podemos criar melhores conexões com a nossa audiência e conquistar resultados com o marketing contábil. E muitas novas formas estão despontando como possibilidades.

O novo perfil do cliente contábil

Nesse processo de evolução o perfil do nosso cliente contábil também está mudando. A cada dia as pessoas estão mais ocupadas para encontros presenciais e mais acessíveis para interações online. A necessidade e desejo do nosso cliente de vir até nossa sede têm diminuído e tem se restringido a momentos bem pontuais.

A busca por informações sobre as empresas contábeis não para de aumentar e não se restringe apenas a que fazemos no Google, incluindo diferentes locais como plataformas digitais, sites de opinião e avaliação de consumidores e principalmente redes sociais.

Nos últimos anos surgiram muitas empresas contábeis com presença online que criaram conceitos de prestação de serviços contábeis para outro nível e nosso cliente é muito mais informado ou tem acesso a muitas fontes de informação. Isso exige uma mudança na forma com que nos comunicamos e abertura de canais alinhados com nosso público alvo.

A fidelidade pelos serviços prestados não é a mesma de antes, pois a internet quebra as barreiras da migração entre uma contabilidade e outra. Isso só deve se intensificar com a simplificação dos procedimentos de transição por parte das resoluções do Conselho Federal de Contabilidade aplicável e pela tecnologia. Por exemplo, sem documentos físicos, sem contato presencial e sem contratos físicos a

transição pode ocorrer totalmente pela internet, eliminando barreiras quando o cliente não está satisfeito com o serviço que prestamos.

A diminuição pelo tempo de resposta para nosso cliente no suporte online é outro fator que sofre grande mudança nesse processo. Anos atrás, se um cliente precisasse de uma orientação ou análise bem específica poderíamos nos deparar com um processo moroso e pouco prático, que incluiria uma autorização com firma reconhecida para levantamento no órgão do governo, análise e estudo e reunião presencial. O que poderia levar quinze ou mais dias hoje pode ser resolvido em minutos.

A informação está online e acessível, o cliente está do outro lado questionando e nós temos de ter as respostas que ele precisa em tempo real. Trata-se de outra realidade de relacionamento com o mercado.

Nas contratações de serviços essa realidade também se repete. Os serviços SaaS podem ser contratados rapidamente no conceito 24/7 (vinte quatro horas por dia e sete dias por semana). A contabilidade não é bem assim, pois demanda na maior parte dos casos de uma análise mais consultiva.

Mesmo as empresas de contabilidade online econômica, que vendem diretamente pela plataforma sem a interação humana, se deparam com desafios que nem sempre todas as dúvidas podem ser sanadas por meio

de um *chatbot* (robô de atendimento que usa inteligência artificial). Com isso aumenta-se a ansiedade por parte dos novos clientes quando não conseguem contratar um serviço na velocidade que gostariam. O cliente da atualidade é muito mais imediatista.

Com o livre acesso a comunicação por meio de ferramentas mobile para troca de mensagens e as redes sociais, o acesso do nosso cliente a nós ou nosso time de profissionais é bem mais fácil o que pode gerar um envolvimento muito maior com assuntos profissionais do que muitos gostariam.

Paralelamente muitos empreendedores se sentem incomodados com isso. Já presenciei diversas vezes empreendedores contábeis discutindo em grupos do Facebook em assuntos relacionados a serviços prestados em horários em que suas respectivas empresas não mais estavam em funcionamento.

Em resumo, o novo perfil de cliente não tem dia e horário para interagir, é muito mais informado e exigente, quer acesso rápido à informação e respostas e tem muito menos fidelidade a marcas contábeis. Lidar com ele é um dos grandes desafios da nova onda da tecnologia contábil.

Plano de ação para se preparar

Se você quer atuar efetivamente como empresa preparada para essa nova realidade é preciso ter um plano de ação. Por isso vou deixar dicas práticas para evoluir rapidamente:

Onde você se encontra?

Procure entender em que ponto você se encontra nesse processo de evolução das suas estratégias de marketing contábil. Neste capítulo deixei muitas perguntas para refletir e às suas respostas mostram como você está caminhando nesse sentido.

Se concluir que está muito distante dessa nova realidade terá de evoluir com rapidez para não ficar para trás de outras empresas contábeis e afetar seus resultados futuros. Se estiver alinhado com a evolução não perca o ritmo e continue evoluindo.

No final desse livro deixarei uma série de indicações de como contar com nosso apoio nesse sentido.

Estude seu cliente

O nosso mercado alvo, caracterizado pelo tipo de cliente que atendemos, está diretamente relacionado com esse processo. O grau de evolução digital é diferente em cada segmento. Aqui na nossa empresa

atendemos segmentos bem alinhados com a tecnologia e comumente escutam que o contador que procuraram ou que prestava os serviços estava distanciado do nível deles.

### 3 TENDÊNCIAS PARA O MERCADO CONTÁBIL



Aumento da produtividade



Automatização de tarefas repetitivas



Novos serviços para o cliente

#### *Tendências para o mercado contábil*

É preciso entender que o seu nível tecnológico precisa acompanhar o do seu público para evitar o descasamento que poderia trazer problemas de satisfação e retenção desse cliente.

Se envolva com o meio tecnológico

Anos atrás pensar que o mercado contábil contaria com eventos especificamente focados em tecnologia para empresas contábeis parecia um pouco distante. Hoje essa é uma grande realidade proporcionada pelas empresas de sistemas para o mercado contábil. Esses eventos têm aberto as portas para conhecer diferentes ferramentas, cases de sucesso e um grande networking de empresas.

Estar presente neles é necessário como parte do plano de ação para se preparar, por isso mantenha-se informado e monte um calendário anual de participação.

Não pare nunca mais

Se começar não pare, pois essa é uma corrida que não tem mais fim. Sempre haverá evolução e por esse motivo precisará continuar sempre avançando. Não é fácil acompanhar tendências, mas também não precisa aderir a cada nova funcionalidade, ferramenta ou estratégia de marketing disponível no mercado. O que precisa fazer é estar sempre informado e melhorar sempre.

Se tiver um site com milhares de visitas todos os meses é preciso atualizar sempre as páginas para manter-se alinhado com os visitantes. Testar formatos de conteúdo, observar outros mercados e concorrentes também é uma excelente oportunidade de avançar sempre.

O importante é saber que não poderá parar e pode contar comigo para ajudar nesse processo de evolução no seu marketing contábil.

Com todo esse processo de evolução tecnológica o marketing contábil se alinha diretamente com a execução dos serviços. Seria ilógico pensar que uma empresa que adota uma plataforma digital não tenha também atividades de marketing contábil digital. Portanto, é essencial que a sua

evolução tecnológica da sua empresa seja acompanhada pela evolução do seu marketing.

## 8

# O seu futuro na terceira onda da tecnologia contábil

Há algum tempo a tecnologia está mudando uma série de atividades, além da contábil e o fator principal não é se a profissão ou as empresas acabarão, mas sim se os profissionais ou as empresas vão se adequar a evolução do mercado.

Diversas áreas passaram por grandes transformações digitais e com elas empresas grandes ou pequenas simplesmente deixaram de existir.

O que aconteceu a elas? Não eram boas e referenciadas em seus respectivos segmentos? Existem muitas razões, mas sem sombra de dúvida ignorar a evolução da tecnologia e o mercado foi um dos grandes motivos. Exemplos não faltam:

- A Blockbuster ignorou o serviço de streaming *on demand* e morreu enquanto a Netflix cresceu e é o que você já conhece hoje.

- A Kodak chegou a 80% de *marketshare* em câmeras e 90% em filmes fotográficos e foi destruída pela fotografia digital.

- A BlackBerry é também outro exemplo emblemático de uma empresa que chegou a mais de 50% de *marketshare* de celulares nos EUA, ignorou as tecnologias da Apple e da Samsung e simplesmente viu seu império ser destruído.

Será que podemos ignorar o fato de que nossas empresas contábeis poderão deixar de existir se não nos transformarmos? É importante pensar sobre isso. Em minhas andanças pelo Brasil tenho ouvido de tudo e vou compartilhar alguns pensamentos com os quais já me deparei e os meus comentários baseados nela:

O contador sempre vai existir porque a burocracia protege o nosso trabalho

De fato, atuar em virtude da burocracia é uma realidade desde sempre. Ocorre que a tecnologia tem permitido diminuir e automatizar grande parte desse trabalho e a atender apenas a conformidade fiscal tem se tornado cada vez mais uma commodity. Portanto, é preciso alinhar cada

vez mais nossas empresas com a tecnologia e paralelamente desenvolver outras áreas de maior valor profissional.

O arquivamento nas nuvens não é seguro, não há garantia de que não haverá perda de dados

Esse comentário foi feito inclusive por um ouvinte de uma palestra de tecnologia.

Reflitamos: quantas vezes você ouviu falar dos serviços digitais mais renomados do mundo perderem dados de clientes em serviços cloud? Imagine o grande problema de credibilidade que uma plataforma do Google ou da Amazon teria com um caso assim. Agora quantas vezes você ouviu notícias sobre sequestro de dados e perda de servidores por sinistros, em empresas contábeis? Por diversas vezes já falei pessoalmente com empreendedores que enfrentaram esse problema. O que o faz pensar que a nossa empresa seja mais segura que o Google ou empresas renomadas de sistemas digitais? Pense nisso!

Vai levar muito tempo para a tecnologia evoluir no nosso mercado

Se você considerar o tempo que passei pela primeira onda da tecnologia, citada neste livro, e por quanto tempo estou na segunda

onda podemos considerar que se trata de um tempo bem extenso. Porém, a velocidade da evolução tecnologicamente é muito maior do que há dez ou mais anos.

Nos anos 90 usávamos disquetes de 1,44 MB, em 99 foi lançado o cartão de memória de 64 MB. E hoje o que temos? Discos rígidos de alta capacidade, discos SSD de alta velocidade, armazenamento na nuvem, a capacidade interna de um celular pode ser maior do que 360 mil disquetes nos anos 90. E tudo isso pode mudar em apenas um ano, pois a capacidade de arquivamento aumenta dia a dia.

Ainda que leve três ou mais anos para a terceira onda tecnológica consolidar um processo de transformação no mercado, as empresas contábeis que não se adequaram a uma nova realidade de mercado poderão perder rentabilidade, competitividade e mercado. Sobretudo aquelas que ainda não estão adequadas às tecnologias da segunda onda mencionada neste livro.

Como começar a sua transformação

Todo processo de transformação começa de dentro para fora. Hoje em dia fala-se muito sobre ter o *mindset* preparado. Na verdade, essa mentalidade é apenas o começo do processo. Para ter uma mentalidade

preparada é necessário cultivá-la. Isso acontecerá principalmente em virtude de como você alimenta a sua mente e absorve o que aprende.

Participar de eventos, leitura, programas de treinamentos intensivos conhecidos como *nanodegrees* (programas rápidos e de formação específica) são muito indicados para esse processo de preparação.

Paralelamente é preciso aprender com quem já faz, com empresas de contabilidade que estão à frente do tempo. A boa notícia é que você pode contar com esse compartilhamento de informação. Mensalmente tenho programas de imersões em diferentes temas que reunimos por alguns dias empreendedores para compartilhamento prático do que aplicamos na nossa e em outras empresas contábeis.

Esses programas abrem a mente dos participantes e permitem um processo de transformação. A possibilidade de perguntar diretamente com quem faz é um enorme aprendizado prático. Além disso, você pode presenciar as coisas acontecendo na prática.

## COMO TRANSFORMAR SUA EMPRESA DE CONTABILIDADE



### *Dicas para transformar sua empresa contábil*

Outra possibilidade de começar esse processo de transformação é a troca de experiências compartilhadas em associações de classe contábil. As entidades promovem encontros para discutir temas muitas vezes relacionados com a gestão e tecnologia. Nesses momentos a interação e a troca de conhecimento podem trazer bons frutos para os participantes. Mesmo assim, o número de participantes é relativamente pequeno e perdem-se grandes oportunidades nesse sentido.

Depois de evoluir a sua mente com insights para iniciar um processo de transformação é preciso criar um plano de ação. Há cerca de cinco anos iniciamos um grande projeto de mudança na nossa empresa que não

acabou e está longe de acabar, se é que um dia acabará. Mas tudo começou com uma reunião entre os principais profissionais do nosso negócio e diante de números, métricas e tendências de mercado que nos impeliam a mudar.

Todo processo de transformação tem um passo inicial e dar esse passo pode parecer muito mais difícil do que parece. Quantas vezes você participou de um evento, assistiu uma palestra ou leu um livro e foi motivado para sua empresa decidido a mudar tudo e nada fez? Pois bem, se isso já aconteceu contigo saiba que comigo também já aconteceu.

Muitas vezes, queremos dar grandes passos ou fazer várias coisas de uma só vez, quando na verdade precisamos fazer nossas ações para facilitar a execução delas. Um processo de mudança pode levar meses ou até anos para acontecer plenamente.

Deixe te contar uma história para entender como isso é possível. Há cerca de dois anos atrás recebi a visita de um competente empresário e algumas pessoas-chaves da sua equipe na minha empresa. Ele ficou espantado com nosso aproveitamento de espaço, o uso de ferramentas, o fato de não termos arquivo físico e outros fatores presentes na nossa empresa. No final da visita fechei uma consultoria na empresa dele e pouco tempo depois fui visitá-lo.

Ao chegar me deparei com uma estrutura incrível, recém reformada e bem preparada para atender os clientes e as dezenas de funcionários que ele tinha, um time bem maior do que o nosso. Após avaliar números, divisão de equipes, processos internos e outros fatores deixei uma série de sugestões de melhorias para serem introduzidas, dentre elas a de reduzir drasticamente o arquivo físico da empresa que envolvia cerca de cinco pessoas para lidar com documentos dos clientes.

Confesso que seis meses era um prazo muito apertado para transformar todo aquele ambiente, mas após esse prazo eles me apresentaram mudanças altamente significativas. Os documentos antigos foram devolvidos aos clientes, a maior parte das pessoas foi realocadas para funções mais operacionais e o fluxo de documentos e processos internos foram modificados para atender a uma nova realidade de negócio. Fiquei orgulhoso de ver todo aquele resultado!

Não tenho dúvida que qualquer empresa contábil tem plenas condições de se preparar para os novos desafios que surgirão, mas para isso é preciso se aproximar de perto a essa nova realidade. Quanto mais distante você percebe sua empresa de um negócio mais digital tanto mais será necessário encurtar essa distância.

Desenvolva um time de profissionais preparados

As melhores e mais reconhecidas empresas fundamentalmente de tecnologia não seria nada sem um time de profissionais altamente preparados. Atrair e reter profissionais certos para o seu negócio contábil será um dos grandes desafios da atualidade.

A competitividade por talentos é grande e encontrar os talentos que precisamos não é uma tarefa fácil. Algumas das habilidades necessárias não são ensinadas nas universidades e, portanto, caberá a sua empresa desenvolver elas no seu time de profissionais.

Esse é um desafio que enfrentamos diariamente na nossa empresa e não seria diferente na sua. Nos últimos anos mudamos completamente nossas políticas de recursos humanos e criamos um ambiente corporativo inovador e que serve como influência para evoluir tecnologicamente.

Ter um plano de desenvolvimento interno de pessoas, um processo de contratação pautado em habilidades comportamentais e não somente técnicas também será fundamental para evoluir o seu negócio.

Olhe de perto como está o seu time, pois ele será fundamental para os resultados do seu negócio nos próximos anos.

Estamos juntos nessa jornada

A transformação será uma questão de sobrevivência para o meu e o seu negócio contábil. Mesmo diante de todo esse aprofundamento que tenho feito nos últimos anos, estudando e vivenciando as novas realidades do mercado eu confesso que ainda preciso avançar mais. Esse sentimento presente de que tudo pode ser melhorado nos faz evoluir nosso negócio contábil dia a dia.

Esse mesmo sentimento é o que desejo que você desenvolva ou continue a ter depois de todo esse conteúdo que preparei para você. Com muita estratégia, aprimoramento contínuo, troca de conhecimento, aprendizado constante, determinação pessoal e times preparados vamos chegar à terceira onda da tecnologia contábil para ter sucesso.

Espero sinceramente que tenha encontrado nesse livro um material que possa te dar apoio nessa jornada e saiba que pode sempre contar comigo!

Anderson Hernandes

# Fale comigo

Você pode participar de cursos online e presenciais em nossa sede.

Solicite suporte da nossa equipe para definir o melhor programa de conteúdo para suas necessidades.

[www.andersonhernandes.com.br](http://www.andersonhernandes.com.br)  
[contato@andersonhernandes.com.br](mailto:contato@andersonhernandes.com.br)