

Fluxograma

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Mapeamento de processos para escritórios contábeis

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Saiba desde já: o mapeamento de processos é requisito básico para o bom funcionamento de qualquer negócio. Especificamente no caso dos escritórios contábeis, sua importância ainda é multiplicada! Isso porque a contabilidade envolve questões muito delicadas, que estão diretamente ligadas à legalidade e à conformidade de seus clientes. Diante desse cenário, mapear cada um dos fluxos de trabalho é uma forma de garantir que as atividades do escritório sejam feitas exatamente como deveriam: sem erros ou gargalos, entregando um trabalho final confiável aos clientes. Essa ferramenta fundamental de gestão ainda não está implantada no seu escritório? Então fique atento a este post para aprender de forma definitiva como exatamente realizar um bom mapeamento de processos!

A importância do mapeamento de processos

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Pela própria compreensão intuitiva do termo, o mapeamento confere uma visão sistêmica do todo, conferindo uma clareza fundamental para otimizar as atividades de qualquer negócio. E a natureza burocrática e minuciosa da atividade contábil requer essa visão! Lembre-se de que quanto mais complexa e detalhada é uma tarefa, mais ela está sujeita a riscos operacionais, como:

- etapas puladas;
- perda de prazos;
- dificuldade na apuração de informações;
- mau uso do tempo.

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Conseguir enxergar com o máximo de clareza tudo o que envolve a rotina contábil e, a partir daí, diagnosticar as dificuldades ou os pontos em que há mais possibilidade de riscos é uma oportunidade ímpar de tratar os problemas e conseguir otimizar todos os processos. Dessa forma, o escritório ganha em:

- **confiabilidade de suas informações;**
- **melhor aproveitamento de seus ativos — incluindo pessoas e recursos;**
- **oportunidade de abraçar novos desafios;**
- **eficiência na gestão do tempo.**

O mapeamento de processos no escritório contábil

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Fazendo uma analogia simples, imagine um mapa aberto sobre uma mesa. Nele, você demarca todas as rotas, que são os processos envolvidos em cada uma de suas demandas. Sobre essas rotas, você insere alfinetes coloridos:

- verdes marcam pontos em que as tarefas funcionam bem, sem dificuldades;**
- amarelos identificam etapas com mais indícios de erros e perda de tempo;**
- vermelhos exigem mais atenção por envolverem tarefas críticas;**
- azuis usam boas práticas que podem ser aplicadas a outras rotas.**

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Basicamente, essa é a imagem mental de um mapeamento de processos. O que, à primeira vista, pode estar caótico, na verdade traz a oportunidade de transformar a rotina do escritório contábil, garantindo qualidade máxima. Para colocar essa ideia em prática, em vez de um mapa, você vai gerar um fluxograma que identifica:

- etapas dos processos;
- respectivos responsáveis;
- pontos de decisão.

Para construí-lo, use como base as etapas a seguir!

Enumere as funções

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Quantos funcionários atuam no escritório, do maior ao menor cargo, hierarquicamente falando? O primeiro passo é determinar sua força de trabalho.

É seu time que realiza as atividades a serem levantadas e, portanto, pelo menos a princípio, é deles que você obterá as informações necessárias para dar os primeiros passos do mapeamento.

Levante as atividades O que cada membro do seu time faz? Uma vez levantadas as funções, é preciso entender qual é o papel de cada um perante o todo. Mesmo que você saiba a resposta para essa questão graças a sua experiência com a equipe e o escritório, é importante registrar essa informação. Para cada atividade listada, devem ser identificadas todas as etapas envolvidas. Aqui,

você conseguirá perceber:

- pontos de melhoria;**
- etapas deixadas de lado;**
- processos desnecessários;**
- pontos de retrabalho.**

Avalie os gargalos

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Para perceber com clareza os pontos que precisam de melhorias, você vai precisar:

- dos feedbacks tanto do executor como daqueles que são indiretamente afetados por suas tarefas;
- de acesso ao máximo de informações possível — incluindo índice de reclamações de clientes, erros frequentes e assim por diante;
- da sua avaliação de gestor.

Nesse ponto, é fundamental contar com recursos tecnológicos. Você consegue perceber como identificar dados quantitativos que subsidiem sua análise pode ser difícil se tiver que consultar planilhas, papéis, documentos, e-mails e tantas outras ferramentas independentes?

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Aí entra um ERP (Enterprise Resource Planning)!

Esse sistema de gestão integrada consegue computar tanto essas valiosas informações como demonstrar as relações de dependência interna, já que integra setores, fazendo com que as informações de cada um sejam aproveitadas pelos demais. A partir daí, o recurso gera relatórios completos, capazes de servir de base sólida para análises mais profundas.

Identifique as falhas

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Com todas as funções, atividades e etapas positivas e negativas devidamente mapeadas, é importante fazer uma identificação clara das zonas que necessitam de melhoria. Afinal, elas precisam de uma atenção maior para alcançar a eficiência máxima e livrar o escritório de suas consequências negativas. Uma dica é tentar perceber focos de sobrecarga. Funcionários que concentram muitas atividades e, por isso, precisam frequentemente estender o horário, por exemplo, acendem uma luz de alarme. Avalie como distribuir melhor as tarefas e alavancar a eficiência nos processos dessas pessoas em especial, garantindo um melhor aproveitamento do tempo.

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Desenhe os processos

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Um Procedimento Operacional Padrão (POP) é uma ferramenta extremamente útil no alcance da qualidade por qualquer empresa. Ele documenta a importância de cada tarefa e estabelece a forma correta de realizá-la. Quando você cria POPs para suas demandas, orienta os colaboradores sobre como devem atuar, criando um modelo que diminui dúvidas, evita erros e ainda pode ajudar na integração de novos profissionais. Assim, ao contratar mais um membro para o time, ele não vai precisar descobrir por conta própria como assumir suas responsabilidades, pois terá um guia facilitador.

Redistribua as atividades

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Olhando para as atividades do dia a dia, você encontrará alguns colaboradores sobrecarregados e, possivelmente, outros ociosos. Nesse caso, redistribua a carga, para tornar a rotina de todos mais equilibrada. Nesse momento, você pode se deparar com a necessidade de:

- delegar atividades;**
- treinar funcionários para assumir novas tarefas;**
- contratar mais pessoas ou enxugar o time;**
- melhorar as ferramentas usadas.**

Tudo isso é importante para que o trabalho em equipe flua e o escritório alcance um novo nível de eficiência.

Defina planos de ação

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Certamente, alguns problemas diagnosticados não poderão ser resolvidos imediatamente. Para saná-los, portanto, será preciso traçar planos de ação.

Para isso, identifique:

- **qual é a ação de melhoria que deve ser tomada;**
- **quem é o responsável por conduzi-la;**
- **quando ela deve ser realizada — delimitando início e fim;**
- **por que ela é importante;**
- **como deve ser feita;**
- **quanto custará.**

Esse é um modelo largamente usado na administração (chamado de 5H2W), muito eficiente para conduzir ciclos de melhoria.

**Mensure resultados e
faça correções**

CONTADORES DE SUCESSO NA PRÁTICA

Como seu plano de ação tem datas de início e fim, deve ser acompanhado durante toda sua execução. Faça avaliações periódicas enquanto em prática e também depois de concluído, a fim de identificar novas melhorias e corrigir ações que não funcionaram como o esperado. O uso estratégico da tecnologia Usar a tecnologia como aliada conduz um escritório contábil simultaneamente à simplicidade e à eficiência. Manter-se focado em formatos obsoletos de trabalho anula qualquer empresa. Então aprenda de uma vez por todas: a competitividade do mercado é profundamente marcada pelos benefícios trazidos com a inovação. Fazer tudo da velha maneira é uma forma de obsolescência que compromete a sustentabilidade de qualquer negócio. Para um escritório contábil, a possibilidade de otimizar processos e melhorar, em definitivo, a rotina de trabalho é o caminho para a redução de custos e para garantir a satisfação do cliente, consolidando-se no mercado. Por isso, durante seu mapeamento de processos, incorpore a inovação como parâmetro.