



CONTABILIDADE GONÇALVES

Assessoria e Consultoria Contábil

f contabilidadegoncalves

@Cont_Goncalves

www.contabilidadegoncalves.com

Telefax: (35) 3291-3417 Rua General Costa Campos, 384 Centro - ALFENAS-MG

Março-Abril'2015

Atender bem é obrigação

Os resultados alcançados por uma empresa, independentemente de porte ou ramo de atuação, estão diretamente ligados à qualidade de seu atendimento: clientes bem atendidos geram lucros; mal atendidos, prejuízos. Logo, atender bem é uma questão de sobrevivência, e não um diferencial.

Mas qual é a chave para um bom atendimento? Enquanto alguns especialistas acreditam ser importante fazer perguntas e ouvir as respostas com atenção, outros apostam na gentileza e na eficiência, pois, em plena era da internet e do Wi-Fi, os clientes querem soluções cada vez mais imediatas.

Como as pessoas não são iguais e têm aspirações diferentes, aquele chavão de tratar os outros como gostaríamos de ser tratados já não funciona. Hoje em dia, é preciso satisfazer os desejos do cliente a partir do entendimento de suas expectativas, com base no tripé fidelidade, segurança e confiança.

Essa satisfação depende da circunstância em que ocorre a interação entre empresa e consumidor. Se ele está buscando uma compra focada na tarefa, com objetivos definidos, quer ser atendido

com praticidade e objetividade. Por outro lado, se ele está fazendo uma compra por lazer, almeja outro tipo de atendimento, com experiências agradáveis. Cabe aos empreendedores entender e definir esse contexto.

Embora os consumidores busquem qualidade tanto na forma como são atendidos quanto na parte técnica, por razões econômicas, as empresas têm substituído o atendimento feito por seres humanos pelo eletrônico. Com isso, atos corriqueiros como remarcação de voos, alterações cadastrais ou consulta de saldo tornam-se fonte de insatisfação.

Nas empresas onde o atendimento é deficiente, as reclamações são recebidas com desprezo e o reclamante é tratado como "criador de caso". Nas preocupadas em satisfazer seus clientes, por outro lado, as queixas são utilizadas como ferramentas estratégicas de aperfeiçoamento.

Por trás de um bom atendimento...

Geralmente, os empresários investem em instalações, estoques e divulgação do negócio, mas não

se preocupam com a capacitação das pessoas que se relacionarão com os consumidores.

Nesse sentido, não bastam a atenção e a empatia natas que alguns indivíduos apresentam. Antes de serem colocados em contato direto com os clientes, eles precisam compreender que atender bem não visa apenas agradar o consumidor: sua missão é solucionar problemas, satisfazer o cliente e, ao mesmo tempo, gerar lucros para a organização em que trabalha.

O bom atendente é aquele que sabe conquistar a confiança do consumidor, transmitindo-lhe credibilidade, de forma que o cliente passe a ver a empresa como a melhor solucionadora de seus problemas.

Assim, o segredo do bom atendimento está na escolha do perfil adequado dos funcionários. Os empresários devem ser como técnicos de futebol em relação à equipe de atendimento: precisam analisar as características de cada colaborador, posicioná-lo na função correta e fazer as mudanças necessárias para corrigir os desvios da meta.

Democratização da web: entenda o Marco Civil da Internet

Em vigor desde junho, a Lei nº 12.965/14, conhecida como Marco Civil da Internet, estabelece as regras para o uso da rede mundial de computadores no Brasil. Entre os principais pontos da lei estão a responsabilidade dos provedores de serviços e internet, a neutralidade da rede e a garantia do direito à privacidade dos usuários, especialmente à inviolabilidade e ao sigilo de suas comunicações pela internet.

Nos termos da Constituição Federal, o Marco Civil considera a internet uma ferramenta fundamental para a liberdade de expressão e diz que ela deve ajudar o brasileiro a se comunicar e a se manifestar como bem entender.

Quem acessa a rede tem garantia de que sua vida privada não será violada, que a qualidade da conexão estará em linha com o contratado e que seus dados só serão repassados a terceiros com sua concordância ou por determinação judicial.

Se, para o internauta, a lei é importante por exigir mais transparência das empresas em seu relacionamento com o usuário, para os agentes que operam na rede ela representa um importante alicerce para as relações jurídicas estabelecidas pela internet.

Ainda não regulamentado, o Marco Civil baseia-se em dois princípios: a livre iniciativa e a livre concorrência. O primeiro significa liberdade de exercício de atividade econômica, implicando a possibilidade de entrar, permanecer e sair do segmento empresarial em que se atua. Já o segundo está relacionado à possibilidade

de os agentes econômicos concorrerem sem impedimento, tanto para a entrada, como para a permanência ou a saída do mercado. A garantia dessas duas liberdades associada à segurança jurídica faz com que os agentes econômicos se sintam mais seguros para investir em novos empreendimentos na rede mundial de computadores.

Direitos e obrigações

A chamada neutralidade da rede é um dos principais pilares do Marco Civil. O Brasil é um dos poucos países do mundo a estabelecê-la como regra. O texto proíbe que provedores de internet discriminem alguns serviços em detrimento de outros, de forma que a velocidade de navegação tenha variações ou oscilações. Com isso, visa proteger o usuário de ter sua velocidade de conexão diminuída baseada em interesses econômicos.

Os provedores de internet também ficam proibidos de ofertar conexões diferenciadas a partir do conteúdo que o usuário pretende acessar, como e-mails, vídeos ou redes sociais. A venda de velocidades de acesso diferentes, porém, continua valendo. Assim, se o cliente contratou o serviço de 30 megabytes, por exemplo, essa velocidade precisa ser mantida, independentemente de sua utilização.

As empresas de telecomunicação e operadores de internet devem proteger os dados pessoais e respeitar a privacidade dos usuários. Elas só podem quebrar esse sigilo mediante ordem judicial. Em outras palavras, as empresas

que trabalham com estes dados para fins de publicidade não podem mais repassar as informações para terceiros sem o consentimento expresso do internauta.

Enquanto o registro de conexão precisa ser guardado por um ano, o de acesso tem de ser arquivado por seis meses. As informações armazenadas são o endereço de IP (*Internet Protocol*, em inglês – é o principal protocolo de comunicação da internet, responsável por endereçar e encaminhar os pacotes que trafegam pela rede mundial de computadores), data, hora e o URL (*Uniform Resource Locator*, em inglês – é o endereço de um recurso disponível em uma rede, que pode ser a internet ou mesmo uma rede corporativa).

Outra inovação promovida pelo Marco Civil da Internet é a garantia da privacidade das comunicações, ou seja, os conteúdos privados em meios eletrônicos têm a mesma proteção já garantida aos meios de comunicação tradicionais, como cartas ou conversas telefônicas. Além disso, exceto no caso das informações que o provedor está obrigado a guardar, o usuário tem o direito de solicitar a exclusão definitiva de seus dados pessoais da internet.

Provedores de conexão não são responsabilizados pelos conteúdos postados por seus clientes. Empresas que oferecem serviços como redes sociais, blogs ou vídeos, por sua vez, somente serão consideradas culpadas se não retirarem o material do ar depois de avisadas judicialmente.

Doenças empresariais

Assim como as pessoas, as empresas também têm doenças. Crônicos ou agudos, graves ou corriqueiros, esses males precisam ser devidamente tratados, pois deixam os negócios mais vulneráveis a crises.

Má-formação do empresário

Doença ainda bastante comum, quando não tratada a tempo pode evoluir para deficiência de planejamento, autismo mercadológico e até levar à morte.

Principais sintomas: má gestão, com erros na formulação de preços ou na compra e venda de produtos, falta de visão de marketing e má administração de recursos humanos.

Tratamento: Doses maciças de leitura, informação e cursos. Uma dieta à base de orientação e consultoria com profissionais especializados pode ser indicada.

Deficiência de planejamento

Gravíssima, essa doença vitima principalmente as empresas iniciadas na crença de que uma boa ideia é garantia de sucesso.

Principais sintomas: problemas com fluxo de caixa, prejuízos ou margem de lucro reduzida e desconhecimento do mercado e da concorrência.

Tratamento: terapia intensiva baseada na elaboração de um plano de negócios e na adoção de estratégias para viabilizar o empreendimento.

Autismo mercadológico

Geralmente fatal, essa sequela bastante comum da má-formação leva o empresário a um estado de alienação que o impede de perceber e acompanhar as transformações do mercado. Quando confrontado com a realidade, o autista costuma demonstrar irritação e responder com frases do tipo: “sempre fizemos assim”.

Principais sintomas: lucros irrisórios ou prejuízos constantes e infidelidade dos clientes.

Tratamento: Dadas as reduzidas chances de recuperação, o melhor é prevenir o mal com altas doses de atualização.

Desmotivação aguda do pessoal

O grupo de risco da desmotivação é composto basicamente por empresas focadas apenas nos resultados financeiros.

Principais sintomas: alta rotatividade de funcionários, retrabalho e infidelidade da clientela.

Tratamento: mudança de postura, com adoção de liderança participativa, desenvolvimento da confiança no grupo, estímulo à participação e exposição de ideias, preocupação real com o bem-estar dos funcionários, etc.

Falta de treinamento

Apresenta os mesmos sintomas da desmotivação aguda do pessoal, mas tem causas diferentes. Como nem toda pessoa despreparada sente-se desmotivada, é fácil distinguir uma doença da outra.

Tratamento: embora a contratação de cursos seja indicada sempre que possível, a criatividade do empresário pode proporcionar vários tratamentos alternativos eficazes a custos inferiores.

Hipertrofia de valores éticos

Também conhecida por “Síndrome da Lei de Gérson”, essa doença já provocou a morte de inúmeros empreendimentos. Sabe-se que o risco de contaminação não está relacionado ao porte ou ao grau de consolidação das empresas no mercado.

Principais sintomas: rotatividade de funcionários, perda de

clientes, dificuldades para encontrar fornecedores, fraudes internas, além de problemas legais e com a fiscalização.

Tratamento: Não existe medicação para o problema. Sua cura depende exclusivamente da capacidade de percepção e reação do empresário.

Disfunção burocrática

A burocracia é um importante hormônio regulador das atividades empresariais. Devido a disfunções nos sistemas administrativos, porém, ela pode ser produzida em níveis muito acima ou muito abaixo do recomendado, provocando a hiper ou o hipoburocracia, respectivamente.

• **Hiperburocracia:** não é fatal e apresenta sintomas vagos, de forma que a empresa pode passar um longo período sem se dar conta de que sofre do mal.

Principais sintomas: perda de clientes, redução de ganhos e pouca criatividade.

Tratamento: a autoanálise constante, administrada em conjunto com a implantação de sistemas de sugestão de clientes e funcionários, tem ação satisfatória na prevenção do problema. A contratação de auditoria externa apresenta resultados rápidos e eficazes.

• **Hipoburocracia:** mais conhecida como desorganização, pode causar grandes danos. A intensidade dos sintomas varia conforme o nível de deficiência de burocracia.

Principais sintomas: perda de clientes, diminuição de ganhos, fraudes internas, confusão entre pessoa física e pessoa jurídica, problemas com o fisco.

Tratamento: a terapia mais indicada é a adoção de controles internos sob a orientação de seu prestador de serviços contábeis.

Calendário de Obrigações

Março'15

| Dia ⁽¹⁾ | Obrigações |
|--------------------|---|
| 06 | Caged – Fev.'15 FGTS – Fev.'15 Salários – Fev.'15 ⁽²⁾ |
| 10 | GPS – Envio ao sindicato ⁽³⁾ |
| 13 | Cofins/CSLL/PIS fonte – 2ª quinzena Fev.'15 EFD-Contribuições – Contr. Prev. sobre a Receita – Jan.'15 EFD-Contribuições – PIS/Cofins – Jan.'15 |
| 16 | Previdência Social – Contribuinte individual ⁽⁴⁾ – Fev.'15 |
| 20 | Cofins – Entidades financeiras e equiparadas – Fev.'15 DCTF – Jan.'15 IRRF – Fev.'15 Paes – Previdência Social Paex (Refis 3) – Previdência Social PIS – Entidades financeiras e equiparadas – Fev.'15 Previdência Social – Fev.'15 Relação Anual de Informações Sociais (Rais) – Ano-base 2014 Simples – Fev.'15 |
| 25 | Cofins – Fev.'15 IPI – Fev.'15 PIS – Fev.'15 |
| 31 | Cofins/CSLL/PIS fonte – 1ª quinzena Mar.'15 CSLL – Fev.'15 CSLL – Trimestral – 3ª cota Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais (Defis) – Ano-base 2014 Declaração de Serviços Médicos (Dmed) – Ano-base 2014 Declaração Simplificada de Pessoas Jurídicas (DSPJ) – Inativas – Ano-base 2014 IRPF – Alienação de bens ou direitos – Fev.'15 IRPF – Carnê leão – Fev.'15 IRPF – Renda variável – Fev.'15 IRPJ – Fev.'15 IRPJ – Lucro inflacionário – Fev.'15 IRPJ – Renda variável – Fev.'15 IRPJ – Simples – Lucro na alienação de ativos – Fev.'15 IRPJ – Trimestral – 3ª cota Paes – RFB Paex (Refis 3) – RFB Parc. da Lei nº 11.941/09 (Refis da Crise) – Mar.'15 Parc. para ingresso no Simples Nacional 2007 – Mar.'15 Parc. para ingresso no Simples Nacional 2009 – Mar.'15 Refis – Fev.'15 Refis da Copa – Mar.'15 |

Abril'15

| Dia ⁽¹⁾ | Obrigações |
|--------------------|---|
| 07 | Caged – Mar.'15 FGTS – Mar.'15 Salários – Mar.'15 ⁽²⁾ |
| 10 | GPS – Envio ao sindicato ⁽³⁾ |
| 15 | Cofins/CSLL/PIS fonte – 2ª quinzena Mar.'15 EFD-Contribuições – Contribuição Previdenciária sobre a Receita – Fev.'15 EFD-Contribuições – PIS/Cofins – Fev.'15 Previdência Social – Contribuinte individual ⁽⁴⁾ – Mar.'15 |
| 20 | Cofins – Entidades financeiras e equiparadas – Mar.'15 IRRF – Mar.'15 Paes – Previdência Social Paex (Refis 3) – Previdência Social PIS – Entidades financeiras e equiparadas – Mar.'15 Previdência Social – Mar.'15 Simples – Mar.'15 |
| 23 | DCTF – Fev.'15 |
| 24 | Cofins – Mar.'15 IPI – Mar.'15 PIS – Mar.'15 |
| 30 | Cofins/CSLL/PIS fonte – 1ª quinzena Abr.'15 Contribuição Sindical – 2015 CSLL – Mar.'15 CSLL – Trimestral – 1ª cota ou única Declaração de Imposto de Renda da Pessoa Física – Ano-base 2014 IRPF – Alienação de bens ou direitos – Mar.'15 IRPF – Carnê leão – Mar.'15 IRPF – Renda variável – Mar.'15 IRPJ – Lucro inflacionário – Mar.'15 IRPJ – Mar.'15 IRPJ – Renda variável – Mar.'15 IRPJ – Simples – Lucro na alienação de ativos – Mar.'15 IRPJ – Trimestral – 1ª cota ou única Paes – RFB Paex (Refis 3) – RFB Parcelamento da Lei nº 11.941/09 (Refis da Crise) – Abr.'15 Parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2007 – Abr.'15 Parcelamento para ingresso no Simples Nacional 2009 – Abr.'15 Refis – Mar.'15 Refis da Copa – Abr.'15 |

(1) Estas datas **não** consideram os feriados estaduais e municipais. (2) Exceto se outra data for especificada em Convenção Coletiva de Trabalho. (3) A Lei nº 11.933/09 ampliou, do dia 10 para o dia 20, o prazo para recolhimento da contribuição previdenciária das empresas. Apesar disso, o Decreto nº 3.048, que determina o envio de cópia da GPS ao sindicato até o dia 10 (art. 225, V), não foi alterado. (4) Contribuinte facultativo, empregado doméstico, autônomo sem prestação de serviços para empresas.

Tabela de contribuição dos segurados empregado, empregado doméstico e trabalhador avulso (a partir de Jan.'15)

| Faixas salariais (R\$) | Alíquota para fins de recolhimento ao INSS (%) |
|--------------------------|--|
| até 1.399,12 | 8,00 |
| de 1.399,13 até 2.331,88 | 9,00 |
| de 2.331,89 até 4.663,75 | 11,00 |

Imposto de Renda (a partir de Jan.'14)

| Rendimentos (R\$) | Alíquota (%) | Deduzir (R\$) |
|--------------------------|--------------|---------------|
| até 1.787,77 | – | – |
| de 1.787,78 até 2.679,29 | 7,5 | 134,08 |
| de 2.679,30 até 3.572,43 | 15,0 | 335,03 |
| de 3.572,44 até 4.463,81 | 22,5 | 602,96 |
| acima de 4.463,81 | 27,5 | 826,15 |

DEDUÇÕES: 1) R\$ 179,71 por dependente; 2) R\$ 1.787,77 por aposentadoria ou pensão a quem já completou 65 anos; 3) pensão alimentícia; 4) valor de contribuição para o mês, à Previdência Social; e 5) contribuições para a previdência privada e Fapi pagas pelo contribuinte.

Outros indicadores

| | | |
|---------------------------|-------------------------------|-------|
| Ufir (extinta em dez.'00) | 1,0641 | |
| Salário Mínimo | 788,00 | |
| Teto INSS | 4.663,75 | |
| Salário-família | salários até 725,02 | 37,18 |
| | salários de 725,03 a 1.089,72 | 26,20 |

Nosso Informativo

Publicação bimestral da **Quarup Editorial** em parceria com empresas contábeis, tem por objetivo assessorar o empresário com informações de caráter administrativo.



Rua Manuel Ribeiro, 167 • Santo André • SP • 09172-730
Tel.: (11) 4972-5069
www.quarupeditorial.com.br • quarup@quarupeditorial.com.br

Editor: Fernando A. Dias Marin • **Diretora Comercial:** Raquel B. Ferraz

Fechamento desta edição: 30/01/15

Consulte seu prestador de serviços contábeis sobre eventuais alterações nas informações constantes deste informativo divulgadas após esta data.