



## **A IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES PESSOAIS EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE**

Diego de Oliveira Sá<sup>1</sup>, Juares Aparecido Domingos<sup>2</sup> (Prof. Orientador)

diegoel52@hotmail.com, juaresdomingos@hotmail.com

Universidade Estadual de Goiás – Câmpus Goianésia – Administração  
Goianésia – GO

### **RESUMO:**

Independentemente do ramo de atuação de cada organização, as relações de trabalho são um fator de extrema importância. Pois através dessa área é possível ter um ambiente satisfatório entre todos, e assim manter e buscar novos resultados dentro da empresa, colaborando para o crescimento e o desenvolvimento da mesma. O presente artigo tem como objetivo analisar o setor de relações de trabalho em um escritório de contabilidade no município de Goianésia – GO. Observou-se assim, que as relações de trabalho dentro do escritório analisado é algo extremamente importante. Porém, ainda existem aspectos a serem mudados, a fim de possibilitar mais qualidade aos seus clientes.

**Palavras-Chave** – Comunicação, Melhorias, Qualidade, Satisfação.

### **THE IMPORTANCE OF WORK RELATIONS IN THE AUTOCONTABILITY OFFICE**

#### **ABSTRACT:**

Regardless of the branch of action of each organization, labor relations are a factor of extreme importance. For through this area it is possible to have a satisfactory environment among all, and thus maintain and seek new results within the company, contributing to the growth and development of it. This article aims to analyze the labor relations sector in an accounting office in the city of Goianésia - GO. It was thus observed that the working relationships within the office analyzed are extremely important. However, there are still aspects to be changed in order to provide more quality to your customers.

**KEYWORDS** – Communication, Improvement, Quality, Satisfaction.

25 a 27 de outubro de 2018

## **I. INTRODUÇÃO**

A comunicação entre os colaboradores dentro do escritório pesquisado é um fator imprescindível, pois a partir dessa ferramenta os resultados podem ser gerados com mais eficiência, e ainda manter um ambiente de trabalho agradável a todos. Nota-se que a globalização traz mudanças constantes, e com isso o profissional deve-se adequar aos novos meios.

A missão do mesmo é fornecer serviços contábeis de alto nível, com informação precisa e exata aos clientes que necessitam de atendimento diferenciado. Para isso uma boa comunicação é muito importante, pois é através de informações concretas e de fácil entendimento, que os clientes possam adquirir o entendimento de forma simples podendo sanar suas dúvidas e resolver os problemas identificados. Portanto é de suma importância que a conversa seja agradável, buscando sempre a qualidade no atendimento.

Este processo inicia-se desde o trabalho em equipe entre os funcionários, até a relação pessoal dos mesmos perante aos patrões. Sendo assim a área de relações de trabalho é de grande importância para todas as organizações.

## **II. METODOLOGIA**

Foi utilizada a metodologia de pesquisa qualitativa para a realização deste resumo, analisando os aspectos imateriais, como opiniões, intenções, sensações, pensamentos, comportamentos e sentimentos. Também foi realizada uma entrevista informal com os funcionários e alguns clientes da organização.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU DISCUSSÕES**

O presente estudo foi realizado com a metodologia de pesquisa qualitativa, e uma breve entrevista informal com os funcionários, com o intuito de coletar dados e analisar o ambiente de trabalho e a relação ao dia a dia. Por meio destes métodos os entrevistados estão mais livres para apontar os seus pontos de vista sobre determinados assuntos que estejam relacionados com o objeto de estudo.

Com a pesquisa qualitativa, foram evidenciados os fatores internos que colaboram na comunicação com colegas de trabalho e clientes, podendo citar como exemplos: respeito ao próximo, paciência e cautela diante de problemas, boa relação com os clientes e saber ouvir e entender ambos os lados. Numa pesquisa qualitativa o propósito é compreender o comportamento de determinado grupo-alvo, normalmente feitas com um número pequeno de entrevistados.

Segundo Gil (2007, p. 17), pesquisa é definida como o “(...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”.

A entrevista informal é menos estruturada, tem como objetivo básico a coleta de dados, buscando sempre uma visão geral do problema pesquisado, bem como a identificação de alguns aspectos da personalidade do entrevistado.

Para a realização deste resumo, as metodologias usadas foram de total importância, onde que as informações coletadas tornaram-se imprescindíveis aos resultados obtidos, no estudo em questão.

25 a 27 de outubro de 2018

No quesito de relações de trabalho, destaca-se como ponto forte referente ao escritório, onde que a boa relação entre os colegas de trabalho e os clientes, faz com que o trabalho seja realizado de forma eficiente e harmoniosa, assim motivando todo o grupo, trazendo resultados positivos e aumento da qualidade.

Segundo Téboul (1999, p. 145) "a qualidade é de responsabilidade de cada um, e os clientes são os verdadeiros inspetores da qualidade, mesmo se sua avaliação é por vez parcial ou subjetiva".

Diante dos dados analisados foi detectado também um ponto negativo, a respeito das relações pessoais, o mesmo pode ser evidenciado em todas as organizações. O principal ponto fraco são os problemas fora do ambiente de trabalho, onde que de certa forma dependendo da gravidade da situação, acaba atrapalhando o desempenho do funcionário.

Em relação a este ponto fraco analisado, algumas medidas podem ser tomadas por parte da organização, como uma conversa para aliviar a tensão, onde que o profissional terá mais clareza para encontrar uma solução ao seu alcance, e até mesmo sentir a sensação de que ele é parte indispensável para a empresa. Se o problema for financeiro, a empresa pode conceder um adiantamento ou algum tipo de crédito. Se for questão de saúde ou dependência química, oferecer cuidados médicos e aconselhar o profissional devido.

Portanto, independentemente do problema em que o colaborador estiver passando, a empresa deve prestar total apoio aos funcionários, assim construindo um ambiente totalmente estruturado.

### **III. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo foi desenvolvido com o intuito de analisar as relações pessoais no ambiente de trabalho em um escritório de contabilidade. Onde que por meio dos instrumentos de pesquisas e dos dados obtidos, foi possível entender que uma boa comunicação depende de todos dentro da organização, mantendo uma postura profissional, respeito e igualdade com o próximo. Atentando-se também, na qualidade do serviço oferecido, assim mantendo os clientes satisfeitos com um bom atendimento. E ainda, buscando sempre soluções de melhorias e dessa forma conquistar novos clientes.

### **REFERÊNCIAS**

TÉBOUL, James. Era dos serviços: uma nova abordagem ao gerenciamento. Rio de Janeiro. Qualitymark, 1999.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.