

## ANÁLISE DOS PROCESSOS INTERNOS EM UMA ORGANIZAÇÃO CONTÁBIL

Samara Carla Etur <sup>1</sup>  
Thiago Grandi Neves <sup>2</sup>  
Luciano Dalla Giacomassa <sup>3</sup>

### RESUMO

Com a competitividade no ramo de prestações de serviços, para que as empresas mantenham-se no mercado, faz-se necessário apresentar serviços de qualidade que atendam às necessidades e desejos dos clientes. Para poder ofertar determinado produto ou serviço, necessariamente a organização precisa efetuar pelo menos um processo. Por este motivo, objetivou-se no presente trabalho analisar os processos internos em uma organização contábil. Com intuito de concretizar o objetivo geral, definiram-se os seguintes objetivos específicos: Mapear os processos internos desenvolvidos no departamento pessoal e recepção; verificar a percepção dos funcionários quanto à execução dos processos mapeados; verificar a percepção do gestor quanto ao conjunto de processos; verificar a percepção dos clientes quanto à qualidade dos serviços prestados; selecionar processo para análise e sugerir ações para melhoria dos processos mapeados. A tipologia deste trabalho de estágio constitui-se de uma avaliação formativa, com abordagem qualitativa e quantitativa. Em relação aos objetivos, este estudo apresenta características de pesquisa descritiva, visto que, realizaram-se mapeamentos dos processos internos e verificou-se a percepção dos principais envolvidos nos processos: funcionários, gestor e clientes. Por fim, com os resultados obtidos no cumprimento dos objetivos, foi possível identificar alguns pontos que poderiam ser explorados, e conseqüentemente, sugeriram-se ações que contribuíssem para a melhoria dos processos internos da empresa.

**Palavras-chave:** *Análise dos processos internos; Qualidade dos serviços contábeis.*

---

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. samaraetur@edu.univali.br

<sup>2</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. thiagograndineves@hotmail.com

<sup>3</sup> Professor (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. giacomassa@univali.br