



“A gestão da qualidade desempenha um papel fundamental na promoção da melhoria contínua dos nossos processos”

Na edição de agosto da Revista Pontos de Vista, destacamos a visão de Tiago Nunes, Board Member & Innovation Management da Nucase, que partilha connosco a importância da adoção de sistemas de gestão da qualidade na área da contabilidade. Com uma vasta experiência na modernização e otimização de processos, Tiago Nunes reflete sobre as vantagens estratégicas e operacionais desta abordagem, abordando temas como eficiência interna, conformidade legal, segurança da informação, inovação tecnológica e melhoria contínua.

Quais são os principais motivos estratégicos que levam uma empresa de contabilidade a optar pela implementação de processos de qualidade nos seus serviços?

Esta foi uma decisão estratégica que trouxe inúmeros benefícios à nossa organização, especialmente no que diz respeito à qualidade do serviço prestado aos nossos clientes. Proporciona-nos processos mais bem estruturados e controlados, reduz erros, desperdícios e otimiza o uso de recursos e tempo. Dado o número de escritórios em que atuamos, assegura uma padronização eficiente das equipas. A implementação de processos de qualidade promoveu uma cultura de aprimoramento constante, adaptando-nos às mudanças do mercado e às necessidades dos clientes.

De que forma a implementação de processos de qualidade contribui para otimizar os processos internos e diminuir a ocorrência de erros ou retrabalho na área contabilística?

A adoção de um processo de qualidade proporciona uma definição rigorosa dos fluxos de trabalho, reduzindo a variabilidade na execução das tarefas e integrando etapas de validação que minimizam o risco de erros e permitem identificar situações críticas de forma antecipada. Estes processos são estruturados de acordo com as normas e exigências legais, bem como as melhores práticas do setor, incluindo mecanismos de auditoria contínua.

Como garantir que os serviços de contabilidade estejam sempre em conformidade com a legislação fiscal e as normas contabilísticas vigentes?

Temos um departamento de Assessoria Técnica interno que produz informação diária sobre a legislação aplicável e a sua interpretação, para além de funcionar como consultório para apoio a toda a estrutura operacional, funcionando ainda como promoção e controlo da formação técnica contínua.

Que medidas devem ser implementadas para assegurar a proteção e a confidencialidade dos dados financeiros sensíveis dos clientes?



TIAGO NUNES

A confidencialidade dos dados que tratamos constitui um princípio fundamental da nossa atividade. A proteção da informação é uma prioridade da Nucase, assegurada por um conjunto de medidas estratégicas, técnicas e organizacionais. Estas medidas baseiam-se, em grande parte, numa infraestrutura tecnológica robusta e criteriosamente configurada, que visa garantir que o acesso aos dados é restrito.

As medidas e métodos a adotar devem sempre ser ajustados ao contexto específico da organização e ao tipo de dados tratados. No entanto, há princípios fundamentais que devem ser garantidos, como a definição e comunicação de políticas claras relativas ao tratamento de dados, utilização de dispositivos e canais de comunicação. É essencial implementar sistemas rigorosos de controlo de acessos, monitorizar continuamente os sistemas para detetar comportamentos suspeitos ou tentativas de acesso não autorizado, e manter backups regulares e seguros, acompanhados de planos de recuperação eficazes. Outro ponto crucial para todas as organizações é a realização frequente de ações de formação, promovendo boas práticas de segurança e prevenção de riscos entre todos os colaboradores.

Que vantagens traz para uma empresa de contabilidade contar com profissionais dedicados exclusivamente à gestão da qualidade e à melhoria contínua dos processos internos?

A gestão da qualidade desempenha um papel fundamental na promoção da melhoria contínua dos nossos processos, potenciando ganhos de produtividade e fiabilidade nos serviços que prestamos.

Contar com uma equipa dedicada garante um acompanhamento rigoroso dos processos, permitindo detetar de forma proativa eventuais falhas e pontos críticos. Esta abordagem facilita a implementação eficaz de ações corretivas e preventivas, contribuindo para uma maior eficiência organizacional.

Que importância têm, para uma empresa de contabilidade, as certificações de qualidade (como a ISO 9001) e a realização de auditorias periódicas aos processos, e de que forma estes mecanismos contribuem para a melhoria contínua dos serviços de contabilidade?

São elementos essenciais para assegurar a padronização, a excelência e a melhoria contínua dos serviços prestados. A certificação ISO 9001, reconhecida internacionalmente, projeta uma imagem de rigor, fiabilidade e compromisso, reforçando a credibilidade e reputação junto de clientes e parceiros. As auditorias periódicas constituem momentos privilegiados para validar a conformidade dos processos, identificar oportunidades de melhoria e consolidar as práticas que sustentam a qualidade organizacional.

Quais são os principais desafios enfrentados pelas empresas que gerem internamente os seus processos contabilísticos sem um sistema de qualidade estruturado, e de que forma a implementação de um sistema de gestão da qualidade as pode ajudar a superar esses desafios?

A implementação de processos de qualidade rigorosos permite definir com precisão todos os fluxos de trabalho, assegurando o cumprimento das obrigações legais em conformidade com a legislação vigente, bem como os prazos e compromissos assumidos perante clientes.



A ausência de um sistema de qualidade estruturado pode originar vários desafios, resultando em ineficiências e dificuldades na garantia da conformidade legal e fiscal. Entre os obstáculos mais comuns enfrentados pelas empresas de contabilidade destaco os seguintes:

- Execução de processos de forma inconsistente entre diferentes colaboradores, aumentando o risco de erros e inconsistências;
- Falta de mecanismos eficazes de validação, dificultando o rigor no cumprimento das obrigações;
- Desperdício de tempo e duplicação de tarefas devido à ausência de processos padronizados;
- Rastreabilidade limitada por registos insuficientes ou dificuldade em identificar a origem de eventuais problemas;
- Proteção inadequada dos dados, causada pela falta de uniformização e reconhecimento dos registos;
- Resistência à mudança e à inovação, muitas vezes motivada pela ausência de uma cultura organizacional voltada para a melhoria contínua.

Como podem os processos de qualidade adaptar-se eficazmente a contextos de crescimento da empresa, fusões, reestruturações ou expansão para novos mercados, de forma a manter a consistência e a qualidade dos serviços de contabilidade?

Com a implementação de um sistema de gestão da qualidade bem estruturado e sujeito a auditorias regulares, o crescimento organizacional - seja através de fusões, reestruturações ou expansão para novos mercados - torna-se, consideravelmente, mais ágil. Este sistema assegura a manutenção da consistência e eficiência nos processos, permitindo que a empresa se adapte de forma rápida e eficaz aos novos desafios e oportunidades.

A título de exemplo, a documentação e a padronização dos procedimentos facilitam a integração de novas equipas, assegurando que a execução das tarefas mantenha a coerência e rigor, mesmo quando se trata de diferentes geografias ou estruturas organizacionais.

Que papel desempenham as ferramentas digitais e os sistemas integrados na modernização e fiabilidade do controlo de qualidade nos serviços de contabilidade?

Num contexto cada vez mais marcado pela digitalização da informação, a utilização de ferramentas digitais e de sistemas integrados é crucial na promoção da eficácia e agilidade dos processos organizacionais. Estas tecnologias permitem automatizar tarefas repetitivas e rotineiras, minimizando a incidência de erros humanos e libertando recursos para atividades mais analíticas e de maior valor acrescentado. Ao integrar os sistemas, a informação circula em tempo real, reduzindo falhas de comunicação e eliminando duplicidades, assegurando assim o acesso rápido, fiável e consistente aos dados essenciais para a tomada de decisão.

Como garantir que a equipa responsável pela qualidade esteja permanentemente atualizada face às alterações legislativas, normativas ou às melhores práticas do setor?

À semelhança do que acontece com a necessidade de atualização constante na área da contabilidade sobre a legislação aplicável e sua interpretação, também nesta temática é fundamental manter uma postura crítica e atenta às alterações legislativas e normativas. Para tal, é imprescindível o acesso a fontes oficiais e atualizadas que reúnam normas e regulamentos, permitindo o acompanhamento das suas alterações. Além disso, a promoção de ações de formação contínua são estratégias essenciais.

Existe também a possibilidade de estabelecimento de parcerias com consultores especializados para garantir suporte técnico e atualizações regulares, assegurando que a equipa de qualidade permanece sempre informada e alinhada com as melhores práticas e exigências do setor.

Que métricas ou indicadores de desempenho recomenda para avaliar a eficácia dos processos de qualidade numa empresa de contabilidade?

Dois indicadores que considero fundamen-

tais no contexto da contabilidade são o cumprimento dos prazos legais e a satisfação dos clientes. Além destes, podem ser monitorizados vários outros indicadores, como o tempo médio de execução dos processos-chave, o número de reclamações, os resultados das auditorias internas e externas.

Naturalmente, a escolha dos indicadores pode variar conforme a realidade de cada organização, mas o objetivo central é sempre monitorizar e refletir tanto a qualidade técnica como a eficiência operacional.

Quais são os principais ganhos que uma empresa pode alcançar, a médio e longo prazo, ao implementar e manter um sólido sistema de gestão da qualidade nos seus serviços de contabilidade?

Traz ganhos significativos que foram sendo abordados nas questões anteriores, mas de forma resumida podemos assumir os seguintes:

- Padronização dos processos com redução de erros e aumento da fiabilidade;
- Consistência e maior produtividade;
- Processo abrangente de melhoria contínua dos processos e dos colaboradores;
- Imagem de rigor, fiabilidade e compromisso, reforçando a credibilidade e reputação junto de clientes e parceiros.

A implementação e melhoria contínua de um sistema de gestão da qualidade, nos serviços de contabilidade, traduz-se em ganhos significativos, tanto em termos operacionais como estratégicos.

A ISO 9001, é uma norma bem estruturada, que proporciona maior consistência e eficiência, como também impulsiona a inovação e a capacidade de adaptação da empresa perante as exigências do mercado. Esta abordagem fomenta uma cultura organizacional orientada para a excelência, incentivando a revisão constante de processos e a busca por novas soluções que reforcem a qualidade dos serviços prestados. ■

**A preparar o futuro juntos.
Inovação e confiança
para a sua eficiência.**

De pessoas para pessoas.

**NUCASE
NEGÓCIOS**
SOLUÇÕES INOVADORAS PARA
UMA GESTÃO SIMPLES E SEGURA

**NUCASE
CONSULTING**
GESTÃO E ACOMPANHAMENTO
ESPECIALIZADO, À SUA MEDIDA



NUCASE
GRUPO

nucase.pt

ESPECIALISTAS EM
CONTABILIDADE, FISCALIDADE E
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

CARCAVELOS + ESTORIL + SINTRA + LISBOA