

ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL PROF. ARMANDO JOSÉ FARINAZZO
CENTRO PAULA SOUZA

Brenno Chimelli da Silva
Juliana Godoi Reis Zaida
Júlio Henrique Ribeiro Amâncio Netto
Vinicius Marques Constantino

DEFCON: EMPRESA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE CONSUMIDOR

Fernandópolis
2022

Brenno Chimelli da Silva
Juliana Godoi Reis Zaida
Júlio Henrique Ribeiro Amâncio Netto
Vinicius Marques Constantino

DEFCON: EMPRESA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE CONSUMIDOR

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para obtenção da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico em Contabilidade, no Eixo Tecnológico de Gestão e Negócios, à Escola Técnica Estadual Professor Armando José Farinazzo, sob orientação da Professora Tatiane da Silva Madureira Pedro.

Fernandópolis
2022

Brenno Chimelli da Silva
Juliana Godoi Reis Zaida
Júlio Henrique Ribeiro Amâncio Netto
Vinicius Marques Constantino

DEFCON: EMPRESA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE CONSUMIDOR

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para obtenção da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico em Contabilidade, no Eixo Tecnológico de Gestão e Negócios, à Escola Técnica Estadual Professor Armando José Farinazzo, sob orientação da Professora Tatiane da Silva Madureira Pedro.

Examinadores:

Fernandópolis
2022

DEDICATÓRIA

Os alunos responsáveis dedicam aos leitores de plantão, por meio deste artigo, que desejam conhecer o trabalho e métodos necessários para a abertura e gerência de uma empresa eCommerce. Ademais, dedicamos a nossa querida orientadora de TCC, Tatiane da Silva Madureira e a todos os professores que inspiraram e deram forças a nós, alunos gratos, para a realização de um trabalho tão importante.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos aos nossos professores, familiares, coordenadores e colegas que fizeram parte desta etapa de nossas vidas, contribuindo de modo imperioso para nossa formação profissional e também pessoal.

EPÍGRAFE

“Não podemos prever o futuro, mas podemos criá-lo.” Peter Drucker.

DEFCON: EMPRESA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE CONSUMIDOR

Brenno Chimelli da Silva
Juliana Godoi Reis Zaida
Júlio Henrique Ribeiro Amâncio Netto
Vinicius Marques Constantino

RESUMO: A “DefCon” é uma empresa detentora de um site para intermédio de consultas entre o consumidor e advogados. Ela terá por finalidade facilitar os processos judiciais de maneira eficaz e prática, de modo que estabeleça uma comunicação funcional entre esses dois tipos de usuários. Com isso posto, assim como qualquer empresa, tal entidade apresenta uma fundamental necessidade de um controle financeiro e gerencial de suas contas, já que trabalhará com prestação de serviços dos advogados que utilizarem do website. O objetivo do trabalho é evidenciar todos os processos legais e organizacionais necessários para a gestão adequada de um e-commerce, desde sua abertura até seu pleno funcionamento, considerando, ainda, a área jurídica do negócio, que apresenta diversas especificidades durante seus processos. Além disso, o projeto tem o intuito de expor, principalmente, a necessidade do processo do controle contábil dentro de uma empresa virtual. A justificativa do trabalho torna-se plausível tendo em vista, como citado anteriormente, o controle gerencial de uma empresa em ascensão no mercado, onde torna-se decisivo para a existência da pessoa jurídica a presença da Contabilidade, contando com o ato de registrar para informar e, por conseguinte, evoluir.

Palavras-chave: Contabilidade. *E-Commerce*. Empresa. Serviço. Sistema.

ABSTRACT: “DefCon” is a company that owns a website for consultations between consumers and lawyers. Its purpose will be to facilitate legal proceedings in an effective and practical way, in order to establish a functional communication between these two types of users. With that said, like any company, this entity has a fundamental need for financial and managerial control of its accounts, since it will work with the provision of services to the lawyers who use the website. The objective of the work is to highlight all the legal and organizational processes necessary for the proper management of an e-commerce, from its opening to its full operation, also considering the legal area of the business, which presents several specificities during its processes. In addition, the project aims to expose, mainly, the need for the accounting control process within a virtual company. The justification of the work becomes plausible considering, as previously mentioned, the managerial control of a company on the rise in the market, where the presence of Accounting becomes decisive for the existence of the legal entity, counting on the act of registering for inform and therefore evolve.

Keywords: Accounting. E-Commerce. Company. Service. System.

1. INTRODUÇÃO

O espaço tecnológico tem se tornado imenso e terá sempre um aumento exponencial. Mediante essa perspectiva, basta-se não apenas desenvolver uma pesquisa tratando-se da importância de aderir meios novos de trabalho, para se adaptar ao mercado, como demonstrar a importância que tem um método e estudo, como a contabilidade, dentro de um sociedade, impactando em meios de trabalho e reprodução de atividades, que geram empregos e sonhos.

Em correalização com o Trabalho de Conclusão de Curso do Informática para Internet, da turma de 2022, este presente trabalho atua com o intuito de sanar dúvidas gerenciais acerca de uma possível criação de empresa a partir de um site, DefCon. O mesmo sistema funcionará como intermédio comunicativo de relações entre consumidores e advogados. Os consumidores postam seus casos dentro da plataforma, e os advogados seus artigos no qual trabalham. Ambos podem visualizar suas postagens, reagir e interagir, de forma que possam responder às atividades e criarem chats entre si.

O trabalho aqui apresentado irá tratar dos conceitos gerais de contabilidade, utilizando ramos de atividades diversas, com a ideia de apresentar o assunto de como abrir e formalizar um e-commerce, caso esse como o do trabalho correalizado. A dúvida veio a partir de questionamentos dos participantes criadores do mesmo sistema. Para solucionar tal problemática, foram abordados os temas de matérias como Gerenciamento Empresarial e Contabilidade Financeira, por exemplo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. O QUE É CONTABILIDADE?

A contabilidade é uma ciência social que estuda, registra e analisa todas as movimentações financeiras dentro do patrimônio assim como os bens, direitos e

obrigações das empresas, a sua finalidade é interpretar e mensurar os dados financeiros tais como despesas, custos, receitas e lucros de cada exercício social a fim de fornecer informações e assegurar que os gestores tome decisões corretas, para ter resultados assertivos e assim consiga projetar o crescimento do negócio, com isso conseguimos notar que a contabilidade é de extrema importância para qualquer empresa independente do porte, através dela conseguimos saber como anda a saúde financeira da entidade.

Tendo a saúde financeira da empresa sob controle diminui o risco de endividamento e corre menos risco de ter que fechar as portas. Os usuários da contabilidade são os gestores e administradores, governo, clientes, fornecedores, bancos, investidores, a partir dela conseguem analisar e avaliar a situação financeira e econômica das empresas.

A contabilidade tem várias áreas de atuação dentro do mesmo segmento, abaixo temos algumas delas.

2.1.1. Contabilidade Financeira

Analisa e avalia como se encontra a parte financeira de uma empresa (balanço patrimonial; demonstrações de fluxo de caixa e resultados do exercício), com base na comparação de períodos em que a empresa já passou, está passando e passará. Quando se trata de transações monetárias, é a parte de finanças que se responsabiliza, como se fosse a transparência da sua empresa. Altamente importantes para tomadas de decisões do seu negócio.

De acordo com o website “Upis blog” (09/08/2019):

“A contabilidade financeira é uma ramificação da contabilidade que busca, principalmente, recolher e processar todos os dados financeiros e contábeis de uma empresa – o que inclui faturamentos, despesas, patrimônio, investimentos, entre outros.

Dessa forma, ela atua como uma ferramenta não apenas administrativa, mas também estratégica, já que fornece informações relevantes sobre a companhia aos proprietários, acionistas, gestores, investidores e possíveis parceiros.”

2.1.2. Contabilidade Gerencial

Esse ramo da Contabilidade visa interpretar dados e adquirir informações financeiras e contábeis de uma empresa, visando um melhor gerenciamento. Pode ser definida como um conjunto de normas e técnicas gerenciais que inclui outros ramos da Contabilidade (como a Financeira e a de Custos) para obter noções indispensáveis sobre a situação da entidade.

De acordo com o website “Contabilizei.blog” (03/01/2022):

“A contabilidade gerencial pode apoiar o empresário em todos esses aspectos, tornando a gestão muito mais otimizada. O gestor poderá basear suas decisões em informações concretas, reduzindo as chances de erros e levando menos tempo para colocar mudanças em prática.”

Com a visão do funcionamento de tal partição da Contabilidade, é possível concluir que a mesma apresenta uma fundamental importância para a gestão de uma instituição. Auxiliando a determinar importantes parâmetros financeiros e contábeis, com o auxílio de outros ramos da Contabilidade, ela produz diversos documentos imprescindíveis (como relatórios e gráficos) que dão suporte às tomadas de decisões em uma empresa.

2.1.3. Contabilidade Fiscal

Opera todas as atuações técnicas relacionadas ao recolhimento de atributos, onde profissionais da área devem ter entendimento acerca da Legislação Tributária Federal, Legislação Tributária Estadual, Legislação Contábil, Regras do Imposto Sobre Serviços (ISS), Lei de Falência e demais normas previstas relacionadas ao assunto.

Por prática, através dos contadores fiscais, são realizados cálculos para a gestão e recolhimento de todos os tributos ao qual estará submetida a devida empresa. Os mesmos profissionais são responsáveis pela apuração correta dos valores, orientar o cliente de seus deveres e direitos relacionados aos tributos.

Pressuposta realização, inclui o pagamento de obrigações fiscais dentre da corporação conciliado com a assessoria, incluindo-se filiais, se existentes. A realização do ato parte de sua apuração de atributos à recolhimentos e apresentação de relatórios.

Ao ir além, percebe-se que, por meio dessa área de conhecimento, a corporação tem as conjunturas de reduzir seus gastos ao realizar o recolhimento dos tributos desnecessários e possibilitar a modificação de obrigações fiscais, visando reduzi-las mediante regime tributário.

2.1.4. Contabilidade Governamental

A contabilidade governamental ou pública, é um tipo de contabilidade que diz respeito ao registro das operações financeiras das entidades pública. E tem a finalidade de prestar contas aos órgãos de fiscalização de como estas sendo gasto os recursos públicos, a contabilidade governamental é crucial para a transparência na administração pública, toda relação dessa atividade deve estar de acordo com a Lei Orçamentária Anual, Lei N° 4.320/64, e também pela Lei complementar N° 101/2000 que fiscaliza o uso do dinheiro público.

2.1.5. Funções da Contabilidade Governamental

- Mostrar as operações realizadas pela entidade governamental e os seus efeitos sobre a estrutura do patrimônio;
- Fazer estudo econômico e financeiro dos resultados;
- Assistindo à execução orçamentária;
- Atesta a composição patrimonial e suas alterações;
- Estabelece os custos dos trabalhos industriais;
- Controle de direitos e obrigações.

2.1.6. Contabilidade Internacional

A Contabilidade Internacional são normas criadas para padronizar a Contabilidade em todo o mundo. Esse ramo foi criado para que a movimentação de informações contábeis entre países não seja alterada, diluída ou falsamente interpretada, fazendo com que a Contabilidade perca seu propósito. Todas as normas dessa Contabilidade são regidas pela IASB (*Internacional Accounting Standards Board*), ou Conselho de Normas Internacionais de Contabilidade.

De acordo com o website “Contábeis” (17/09/2020):

“[...]A acessibilidade às informações contábeis é uma das grandes vantagens de instituição da contabilidade internacional, mantendo a linguagem dentro de uma estrutura global, ou seja, nos países praticantes, todos enxergarão os números da mesma forma[...]”.

Em suma, principalmente com a globalização e com a evolução das relações entre países, dados contábeis são necessários para o gerenciamento e o crescimento de qualquer entidade. Ou seja, de acordo com os fatos expostos, pode-se observar que esse ramo da Contabilidade se mostra de extrema importância para o funcionamento global dessa ciência.

2.1.7. Contabilidade Rural

Este tipo de ramificação refere à organização de obrigações tributárias e fiscais da área de agronegócios (empresas e negócios que residam na área rural). A importância desta divisão contábil se aplica para acorrer-se ao produtor local (ou não) com seus ativos financeiros, e mantendo contas e dívidas a pagar em dia. Uma boa contabilidade deste setor, o ajuda a se programar e adquirir estratégias para evitar imprevistos e prejuízos futuros, a mesma pode ser tratada como única, já que não há nenhum ramo que se iguale a esse, por essa razão ela se torna muito mais complexa.

De acordo com o website “totvs.blog” (06/12/2021):

“[...]A contabilidade rural não é a mesma para todas as empresas que fazem parte do agronegócio como um todo. O objetivo da contabilidade rural é de direcionar e planejar as operações agrícolas e pecuárias, de modo que se possa medir corretamente a performance financeira de cada atividade realizada na fazenda[...]”.

2.2. FORMALIZAÇÕES

A etapa de formalização de uma empresa constitui na fase em que dá “vida” à entidade, que a legaliza perante a lei. Essa formalização exige alguns documentos para ser aceita. Esses documentos se distribuem em: Contrato Social; Jucesp; Receita – CNPJ; Inscrição Estadual; Inscrição Municipal; Anvisa e o Certificado do Corpo de Bombeiros. Tal formalização é livre de qualquer custo, podendo ser realizada através do website do governo “www.gov.br” na página “Portal Empresa e Negócios”.

2.2.1. Contrato Social

Para compreender com solidez o conceito de um Contrato Social (CS), é possível estabelecer uma comparação com tal documento e uma certidão de nascimento. Assim, é possível afirmar que um CS para uma entidade cumpre a mesma função de uma Certidão de Nascimento para uma pessoa física. Nessa linha, tem-se que no CS revela tanto as condições sob as quais a empresa foi fundada, quanto os direitos e obrigações da mesma.

Para a elaboração adequada de um CS é proposto que o Administrador não o faça sozinho, procurando sempre a supervisão de um profissional. Essa documentação exige a abordagem de alguns tópicos específicos - chamados no meio técnico de cláusulas -. Essas cláusulas determinam detalhadamente todas as características da entidade, como o tipo de atividade econômica que a mesma exercerá (como indústria, atividade pecuária ou atividade comercial); o tipo de empresa (MEI, Sociedade Anônima, Limitada), sendo que cada um desses tipos tem

suas especificações perante a lei. Assim como essas, muitos outros termos são devidamente elaborados, negociados e revisados no processo de constituição de um Contrato Social.

Em suma, com a visão proporcionada pela pesquisa em evidência, é possível concluir que o Contrato Social é imprescindível para a existência de qualquer tipo de empresa. O documento evidencia todas as características da entidade, assim como os termos e condições sobre os quais a mesma foi constituída.

2.2.2. Receita CNPJ

O Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), é basicamente o primeiro documento de uma empresa. Com ele é possível alegar que a mesma está legalizada, podendo receber benefícios governamentais, realizar a emissão de notas fiscais, pagamento de impostos, etc.

O CNPJ pode estar em algumas situações cadastrais diferentes:

2.2.2.1. Ativa

Quer dizer que a empresa está normal, sem problemas perante as leis, com os pagamentos em dia, etc.

2.2.2.2. Suspensa

Nesta situação, a empresa possivelmente está sendo investigada ou não cumpriu algumas obrigações (exemplo: não conformidade nos dados da entrega de receitas).

2.2.2.3. Inapta

Esta circunstância diz que a empresa, após dois (2) anos afastada de suas atividades, segue com seus dados achamboados.

2.2.2.4. Baixada

Contexto de quando a empresa está extinta.

2.2.2.5. Nula

Neste cenário, o CNPJ da instituição encontra-se extintos, ocorre por diversos motivos, sendo um deles a desativação quando confirmada fraude dentro de suas atividades.

2.2.3. Inscrição Municipal

Inscrição Municipal (IM) é o número que identifica a empresas que contribui na cidade no Cadastro Tributário Municipal. Essa informação consta no alvará de funcionamento, que é um documento que é emitido pela prefeitura. Ao obter a Inscrição Municipal, a empresa já pode solicitar o alvará para iniciar suas atividades no local escolhido como sede.

Esses passos na abertura de uma empresa são feitos um em sequência do outro. Esse documento deve ficar em local visível da empresa. Assim, quando uma vistoria dor feita ou os clientes entrar na sua empresa esses dados podem ser vistos facilmente.

Além de utilizar na solicitação do alvará de funcionamento, a Inscrição Municipal serve para que a empresas paguem o Imposto sobre Prestação de Serviço (ISS). Esse tributo é obrigatório para todas as empresas que prestam de serviços e ele é cobrado na nota fiscal de cada cliente.

As empresas que fazem vendas de mercadorias, além da Inscrição Municipal, precisam também da inscrição estadual. Assim elas podem pagar corretamente o ICMS (Imposto sobre a circulação de Mercadorias). As empresas que prestam apenas serviços e os micros empreendedores individuais (MEI) são isentas de inscrição estadual. É obrigatório, portanto, que tenham CNPJ e inscrição municipal sempre.

2.2.4. Inscrição Estadual

Inscrição estadual (IE) é uma numeração da inscrição feita no estado em que a empresa está registrada, esse cadastro é feito na secretaria da fazenda (SEFAZ) esse número é o registro do contribuinte do ICMS (Imposto sobre circulação de mercadorias e serviços) e dá o direito da empresa emitir nota fiscal de produto, com essa inscrição o contribuinte começa a ter o registro legal e formal da sua empresa na receita estadual.

2.2.5. ANVISA

A ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) ela é responsável por criar regulamento e normas a fim de dar o suporte para as empresas de todas as atividades do Brasil. Ela faz um conjunto de ações para diminuir, eliminar e prevenir riscos à saúde, ela interfere nos problemas sanitários da produção de alimentos, medicamentos ou problemas causados pelo meio ambiente, e tudo que está relacionada a circulação de bens e prestação de serviço de interesse da saúde.

2.3. Sistema Gerencial

O sistema de informação gerencial, também conhecido como SIG, tem o objetivo de facilitar a gestão das empresas, auxiliar na tomada decisão e otimizar os processos. Ele permite utilizar da melhor forma os recursos, reduzir custos e melhorar a relação com os clientes. Com o sistema gerencial é mais rápido e fácil ter acesso aos dados e informações imprescindível na hora de montar uma estratégia.

Diariamente as empresas recebem uma enxurrada de informações, dados de clientes, informações sobre o mercado, reclamações, metas entre outros, e o que fazer com todas essas informações? Sabe-se que acompanhar os números é

de extrema importância para manter qualquer empresa aberta, então é necessário ter um sistema informatizado que auxilia nesse processo. Com o conjunto de dados dos seus clientes é possível saber a suas necessidades e desejos, tendo isso em mãos fica mais fácil encontrar os clientes perfeitos e aumentar a satisfação dos mesmos, gerar mais vendas e até conquistar um novo mercado.

“Contabilidade Gerencial é o processo de identificação, mensuração, acumulação, análise, preparação, interpretação e comunicação de informações financeiras utilizadas pela administração para planejamento, avaliação e controle dentro de uma organização e para assegurar e contabilizar o uso de apropriado de seus recursos. ”

Sem um sistema gerencial as empresas correm alguns riscos como perder oportunidades, perder clientes, perder espaço no mercado e, por consequência, perder dinheiro.

Pode-se visualizar que, o sistema de informação gerencial, tem um papel estratégico em vários setores da empresa. O SIG funciona a partir da apresentação de relatórios, que junta os dados de setores diferentes e esses relatórios têm vários fins e objetivos de fazer comparações de desempenho, contribuir para montar uma previsão mais assertiva e fazer o monitoramento da empresa.

A formação do ciclo do sistema informação gerencial conforme apresenta na figura 1:

Figura 1. Representação do SIG



Fonte: (Próprios autores, 2022)

2.4. SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS CONTÁBEIS

Para o funcionamento de um bom sistema alguns tópicos necessitam ser esclarecidos, visando uma melhor gestão empresarial.

Tópicos estes que tornarão o sistema mais fluído e funcional. Tais itens se distribuem em: Cadastro; Empresa; Nota Fiscal; Produto; Custo; Tributo; Funcionário e Folha de Pagamento.

2.4.1. Cadastro

A etapa de cadastro em um site é uma das primeiras e mais importantes interações que um usuário tem com a plataforma. A tela de cadastro tem por finalidade receber as informações pessoais do cliente, como o nome; o CPF; o e-mail e alguns outros dados de suma importância.

Com seguintes materiais, a entidade é capaz de oferecer serviços mais personalizados que se encaixem em cada usuário. Por exemplo, com a informação da localidade do consumidor do serviço, seria possível listar atividades de fácil acesso próximas a ele que podem ser feitas para solucionar seu contratempo.

2.4.2. Empresa

Para um sistema que trabalhará com informações empresariais, alguns dados são fundamentais para um controle preciso das empresas filiadas. Dados esses como o CNPJ; Cadastro Social; Registro na Junta; Inscrição Estadual; Inscrição Municipal; Alvará de Funcionamento; Alvará do Corpo de Bombeiros; Alvará da Vigilância Sanitária; Licença Ambiental; Cadastro na Previdência Social e Instrumentos Fiscais.

Com a vinda da tecnologia, cada vez mais o processo para conseguir tais documentos e para a legalização de uma entidade tornou-se mais ágil. Foi visando

essa facilidade que a Constituição Federal aprovou recentemente uma lei que permite a modernização desse processo. Nogueira (2021) registrou que:

“[...] entrou em vigor a Lei Federal nº 14.195, resultante da Medida Provisória nº 1.040, de 30 de março de 2021, que ficou conhecida como Medida Provisória de Ambiente de Negócios. Um dos objetivos desta lei é o de modernizar o ambiente de negócios brasileiros por meio da facilitação na abertura e no funcionamento de empresas [...]”

Com o parâmetro que essa lei seccionada em 2021 nos traz, temos que até os processos jurídicos mais complicados e extensos estão sendo atualizados e tornando-se mais práticos e ágeis. Isso significa que a abertura de uma instituição nos dias atuais pode se tornar reconhecida pelo estado em um tempo consideravelmente menor em relação aos anos anteriores. Por fim, a abertura da empresa proposta nesse projeto pode rapidamente se tornar funcional.

2.4.3. Nota Fiscal

A Nota Fiscal (ou simplesmente NF) é um documento oficial que precisa ser emitido por toda pessoa jurídica que venda produtos ou serviços. Essa nota constitui, resumidamente, em um registro da compra do produto que a empresa oferece.

Tal comprovante se mostra primordial para o funcionamento de uma boa Contabilidade Gerencial e Empresarial, sob o conhecimento que se mostra importante tanto para o consumidor quanto para a empresa. De acordo com o site “Eleve” (09/03/2022):

“[...]A importância da nota fiscal para a contabilidade de uma empresa é enorme, pois é a partir dela que os empresários conseguem fazer um melhor controle do fluxo de caixa, análise do lucro, balanço de despesas e impostos pagos dentro de determinado período[...]”

Tal comprovante é essencial para uma empresa se proteger diante imprevistos, além de ser obrigatório perante a lei de acordo com a lei. No 8.846, de 21 de janeiro de 1994: “Dispõe sobre a emissão de documentos fiscais e o

arbitramento da receita mínima para efeitos tributários, e dá outras providências.”. É recomendado que uma entidade guarde uma NF por, no mínimo, 5 anos. Além de tudo, apesar da importância fiscal que tal documento apresenta, ele também contribui para o cálculo do Imposto de Renda de uma empresa.

2.4.4. SERVIÇO

De acordo com a revista online, SciELO (2006), serviço trata-se de um trabalho em processo, ou seja, tal qual independe do resultado da ação do trabalho, tornando algo não produzível, mas sim, prestável.

2.4.4.1. Tangibilidade

Se refere à facilidade de denominar pelo que se está pagando. Enquanto um item tem uma tangibilidade maior, sendo mais fácil calcular seu custo, portanto, também, seu preço; o serviço já não conta com uma taxa de tangibilidade tão alta, sendo mais difícil colocar um preço em sua prestação.

2.4.4.2. Intangibilidade

Intangível é algo que não se pode tocar, pegar, intocável. Serviços são geralmente, intangíveis, variáveis, inseparáveis. Os serviços são intangíveis porque não podem ser sentidos, provados, vistos, ouvidos ou cheirados antes de serem adquiridos. Por exemplo, quando uma pessoa se submete a uma cirurgia ela não tem como ver o resultado antes da compra.

2.4.5. CUSTO

É uma forma representativa de prestações de serviços ou fabricação de produtos, em forma de gastos. Sempre se deve estabelecer o custo do que será vendido para que possa ser determinado o preço a ser exibido ao público, tendo em mente que o valor que ficará a mostra para o público é a soma do custo mais o lucro.

O custo é dividido em dois (fixos e variáveis); os fixos são os que não se alteram em nenhuma situação, independente do seu valor de vendas (exemplos: telefone, aluguéis, etc.); as variáveis são aquelas que ao longo dos tempos padecem modificações de acordo com as produções ou distribuição de produtos ou serviços (exemplo: caso tenha uma venda de mercadorias acima do comum, se gastará mais em matéria prima, fazendo seu custo variar).

Como toda área de uma empresa, o custo necessita sempre de uma gestão altamente regulada, que para isso é conveniente sempre o auxílio de gestores financeiros e administrativos que identificam pontos fracos e fortes da sua empresa, sempre visando à preparação de decisões futuras. Quando não há esse controle adequado, os haveres da empresa podem acabar sendo usados de maneiras ineficazes sem devolução monetária, fazendo com que a empresa vá a falência.

2.4.6. Tributo

É uma obrigação que surge sem a vontade do sujeito passivo, criado em lei e cobrada pela administração da empresa. Sendo assim, seu pagamento é obrigatório e deve ser pago em dinheiro (moeda nacional) ou ser recolhido, todavia não necessariamente deve-se colher seus tributos, isso vai depender de cada caso; exceto o poder público que é obrigado a recolher.

Por mais que impostos e taxas sejam sim tributos, esse conceito não se aplica ao contrário;

2.4.6.1. Taxa

Tributo relacionado as prestações de serviços pelo estado, que é colocado à disposição do contribuinte onde se é cobrado: iluminação pública, coleta de lixo, emissão de documentos, etc. Além disso, a taxa conta com uma divisibilidade,

o destaque (serviço utilizado individualmente) e/ou especializada (apontado exatamente o serviço prestado).

2.4.6.2. Imposto

Tributo fundamental de uma empresa, são funções financeiras que recaem sobre o patrimônio, consumo e renda, não vinculado e pode ser cobrado independente do serviço prestado pelo estado. Podemos citar como exemplo dos principais impostos pagos pelas empresas brasileiras: federais (Impostos de Produtos Industrializados (IPI)), estaduais (Imposto de Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS)) e municipais (Imposto Sobre Serviço (ISS)).

2.4.7. Funcionários

O conceito básico de funcionário é o mais simples empregado, quem exerce alguma função por um tempo na empresa (determinado ou indeterminado), sob um contrato escrito ou verbal; todo aquele que tem uma relação de trabalho. Pode ser chamado também de:

2.4.7.1. Colaboradores

De maneira mais construtiva, esse termo serve para dar uma maior confiança em seus funcionários, já que soa como se todos estivessem colaborando um com os outros, sem a impressão de estar fazendo algo por obrigação. O conceito literal da palavra colaborador, significa ajuda mútua para se realizar algo.

2.4.7.2. Empregado

Nome que a CLT (consolidação de leis trabalhistas) utiliza; então ao se referir a funcionários em documentos oficiais, deve-se usar o termo “empregado”.

2.4.8. Folha de Pagamento

Documento emitido pelas empresas que retrata as informações das jornadas fiscais, contábeis e de trabalho, para seus funcionários; indica também valores de remuneração, descontos, impostos etc.

Para que a empresa siga bem, é necessário que a folha de pagamento seja feita de forma eficiente, ainda mais quando se trata da saúde financeira da mesma; quaisquer erros a serem cometidos na folha, ocasiona erro para seus empregados. De acordo com o Art. 255 do Decreto 3048, de 06 de maio de 1999:

“Todas as empresas são obrigadas a emitir folha de pagamento mensal. Nesse documento, devem constar a remuneração paga, devida ou creditada a todos os funcionários pelo seu serviço.”

2.5. EMPRESA DIGITAL

Uma empresa digital está totalmente ligada com o ramo da internet e inovação tecnológica, onde atende virtualmente seus clientes, podendo ter ou não um espaço físico. Esse tipo de empresa contém uma maior competitividade, já que está no mesmo espaço que inúmeras outras, sempre sofrendo reduções de custos e modernizações. Processos como controle financeiros e abertura de empresa continuam sendo o mesmo que a das empresas físicas, porém com algumas particularidades.

Um *e-commerce* (comercialização virtual, venda de produto ou prestação de serviços online), tem infinitas possibilidades de inovações e crescimentos, sua modernização constante e cada vez mais menos burocrático facilita muito os processos de vendas, empresas que não utilizam deste método realmente acabam ficando para trás.

2.5.1. Como abrir

Para abrir uma empresa online, é necessário que o empresário deve ter acima de tudo um planejamento, juntamente com a elaboração de um contrato social, que deve constar os seguintes tópicos: atividades, interesses, tipo de empresa, objetivos e regime tributário. Após o empreendedor deve pedir o CNPJ na Receita Federal, a Inscrição Estadual na Secretaria da Fazenda e o Alvará de Funcionamento na Prefeitura; deve também, fazer cadastro do INSS para que o mesmo possa recolher seus títulos trabalhistas.

2.5.2. Gerenciamento

As empresas digitais têm cada vez mais tomado espaço no mercado atual, são tidas como tendências cada vez mais presentes e que tendem a aumentar cada vez mais sua presença. Assim, como para qualquer outra empresa, o gerenciamento de um *e-commerce* é um fator essencial para seu desenvolvimento e bom funcionamento. Dentro a essa temática é possível destacar alguns pontos importantes na gestão da entidade:

- **Organização:** Diz respeito a ordem em que todo o processo de requisição do serviço é feito dentro do site. Dentro disso, também se mostra importante o acompanhamento dos resultados que a empresa tem apresentado. Esses dados servem como base para definir os resultados dos anos subsequentes da empresa, e alertam o empresário de alguma anomalia alarmante nos processos da entidade;
- **Gestão financeira:** A gestão adequada de uma pessoa jurídica se apresenta como um fator de suma importância para seu bom rendimento. Esse controle, quando se trata de uma *e-commerce*, exige uma atenção especial. Itens como: o constante planejamento empresarial; o controle de custos; a secção da renda da pessoa jurídica e física e um fundo reserva são fatores importantes

para todo tipo de empresa, mas um *e-commerce* tem que se atentar especialmente com seu marketing. Por não possuir um estabelecimento físico uma *e-commerce* pode não tem tanta visibilidade, por isso seu marketing e propagação de seu serviço se tornam importantes, afinal, é o modo de como seus usuários conhecerão sua empresa;

- **NFS-e:** A Nota Fiscal Eletrônica (NFS-e) se trata de um documento de natureza virtual que registra um serviço prestado. Esse documento é armazenado pela Receita Federal do Brasil e se mostra obrigatório para qualquer empresa (seja ela digital ou física) que trabalha com prestações de serviço de qualquer gênero;
- **Feedback dos usuários:** Feedback é uma palavra que se origina do inglês e passa a ideia de um retorno, uma reação, uma resposta. Aplicando o termo no contexto abordado, tem-se que a reação de um usuário para um *e-commerce* se faz de grande relevância. Nesse sentido, ter acesso à opinião do seu cliente a respeito dos serviços prestados permite ao empresário se conscientizar das qualidades e defeitos de seu serviço prestado, assim, procurando sempre aprimorar-se progressivamente.

2.5.3. Lucro

O benefício ganho com uma empresa digital não é diferente na questão de como funciona sua contabilização e regras judiciais, porém há algumas vantagens em relação à preço e ganhos que o *e-commerce* tem que as empresas físicas não têm:

- **Baixo custo operacional:** Pequeno valor de investimento inicial em comparação com uma loja presencial, já que não precisará ter gastos com aluguéis/compra de imóveis, móveis, limpeza, etc. Não há também a necessidade de contratação de vendedores, ou seja, sem pagamento de comissões, o que já dá uma margem de lucro maior, permitindo investir em outros aspectos;

- **Diversidade maior de preços e descontos:** a empresa física tem uma rotação de produtos muito menor, obrigando a mesma a ter que colocar um preço um pouco mais elevado e utilizar a disponibilidade de descontos menor para oferecer para seus compradores.

Existe também na empresa virtual, uma variedade maior de formas de pagamentos. A tendência para o processo de compras online tende a ser bem mais ágil, com isso as maneiras para se realizar a compra de um ou vários produtos se tornam bem mais diversas, visando o objetivo da agilidade e variedade.

2.6. QUESTIONÁRIO AO PROFISSIONAL

Com o intuito de dar embasamento ao que foi pesquisado para o desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso, foi realizada uma entrevista com o contador João Pascui. De acordo com suas respostas pode-se afirmar que o processo de abertura de um e-commerce é igual a abertura de uma empresa física.

Foi questionado ao entrevistado quanto tempo leva em média para a abertura de uma empresa digital, segundo ele, leva em torno de 5 dias todo o processo de formalização. Perguntou-se também quais os órgãos necessários para abertura de um e-commerce, e a resposta veio afirmando o que foi dito no presente trabalho, os órgãos necessários são: Junta Comercial; Receita Federal, Estadual e Municipal. Perguntou-se quais documentos são necessários para abertura de um e-commerce no Brasil, a resposta foi que são necessários os documentos pessoais do empresário, como comprovante de endereço.

Na visão do contador não existe diferença entre o gerenciamento contábil de um e-commerce e uma empresa comum. Para acompanhamento do faturamento de uma empresa digital, é solicitado pelo contador o XML das notas de saída que é o formato digital da nota fiscal eletrônica emitida nas vendas de produtos.

Por fim a última pergunta questiona qual é a forma que esse tipo de cliente escolhe para entregar os documentos e segundo João Pascui, todos os

documentos são solicitados ao contator. A imagem a seguir demonstra o formulário utilizado na atividade:

Figura 2: Questionário



Fonte: Próprios autores, 2022

2.7. ESTUDO DE CASO

Como supracitado, é utilizado a demonstração de telas do sistema web que induziu a criação e utilização dessa pesquisa. As próximas imagens trazem as telas de Home, Saiba Mais e Cadastro de usuários:

Figura 3: Sistema DefCon





Fonte: Próprios autores, 2022

2.8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, ao analisar todo o cenário ao redor de conceitos tratados por todo o tipo de empresas e partindo de uma fundamentação à uma empresa digital em ascensão, como a Defcon, que possui seu site com futura renda, mas não um corpo físico, é possível atentar ao fator de que, reforçado pela colaboração do contador João Pascui, toda e qualquer empresa necessita de um gerenciamento, seja ela de qualquer meio, por um contador e seus métodos vigentes ao ramo da atividade.

Principalmente em questão de agregar a empresa uma esperança e perspectiva no mercado, gerir um negócio não é algo que se deve ter como medo na cabeça de nenhum empresário, pois todas as grandes empresas e nomes tem um gerenciamento, e sua correta forma de gerência é o que propõe sua evolução e seu estabelecer no ramo.

Sincronizando com o projeto DefCon, tratado pelo Trabalho de Conclusão de Curso do grupo em Técnico em Informática para a Internet, realizar tal conciliação de pesquisas e trabalho é uma gratificação para os quais pretendem levar a frente sua ideia e compreenderem como podem ter um bom começo, se com uma boa gestão contábil.

Referências

GULARTE, C. **Qual o objetivo da contabilidade? Entenda tudo sobre a contabilidade e importância para as empresas.** Disponível em: <<https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/objetivo-da-contabilidade/>>.

Acesso em: ago. 2022.

MIRANDA, I. **A importância da contabilidade para o crescimento seguro das empresas.** Disponível em: <<https://www.contabeis.com.br/noticias/48336/a-importancia-da-contabilidade-para-o-crescimento-seguro-das-empresas/>>. Acesso em: ago. 2022.

TORRES, V. **O que é a contabilidade gerencial e por que é importante?.** Disponível em: <<https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/o-que-e-a-contabilidade-gerencial-e-por-que-e-importante/>>. Acesso em: ago. 2022.

Contabilidade financeira: entenda o que é e suas características. Disponível em: <<https://upis.br/blog/contabilidade-financeira/>>. Acesso em: ago. 2022.

TOTVS. Equipe Totvs. **Contabilidade rural: o que é, importância, objetivos e benefícios.** Disponível em: <<https://www.totvs.com/blog/gestao-agricola/contabilidade-rural/#:~:text=Na%20pr%C3%A1tica%2C%20a%20contabilidade%20rural,pagament os%20dos%20impostos%20e%20tributos.>>. Acesso em: ago. 2022.

VIEIRA, J. **A importância dos custos.** Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-dos-custos>>. Acesso em: ago. 2022.

CONCEITO, Equipe Conceito.de. **Conceito de custo.** Disponível em: <<https://conceito.de/custo>>. Acesso em: ago. 2022.

GULARTE, C. **Qual o objetivo da contabilidade, entenda tudo sobre a contabilidade e a importância para as empresas.** Disponível em: <<https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/objetivo-da-contabilidade/>>.

Acesso em: ago. 2022.

MIRANDA, I. **A importância da contabilidade para o crescimento seguro das empresas** **Contábeis.** Disponível em:

<<https://www.contabeis.com.br/noticias/48336/a-importancia-da-contabilidade-para-o-crescimento-seguro-das-empresas/>>. Acesso em: ago. 2022.

LAUDINO, F. **Contabilidade Governamental: O que é e como funciona?** Disponível em: <<https://www.contadoragora.com/contabilidade-governamental>>. Acesso em: ago. 2022.

TROMBETTA, R. **O que é tributo e qual é a diferença entre taxa e imposto? | Educação Financeira.** Disponível em: <<https://www.serasa.com.br/blog/o-que-e-tributo-e-qual-e-a-diferenca-entre-taxa-e-imposto/>>. Acesso em: set. 2022.

SOUZA, T. **Quais são os Principais Tributos de uma Empresa? Saiba Mais Sobre Taxas, Impostos e Contribuições.** Disponível em: <encurtador.com.br/cWY02>. Acesso em: set. 2022.

CATANA, L. L. T. O. **Espécies Tributárias: Taxas.** Disponível em: <encurtador.com.br/lozOR>. Acesso em: set. 2022

NOGUEIRA, V. R. **As Medidas de Facilitação de Abertura de Empresas Trazidas com a Lei 14.195/2021.** Disponível em: <<https://www.fortes.adv.br/2021/09/22/as-medidas-de-facilitacao-de-abertura-de-empresas-trazidas-com-a-lei-14-195-2021/>>. Acesso em: set. 2022.

JUNIOR, R. **11 Documentos Necessários Para a Abertura de Empresas.** Disponível em: <<https://www.jornalcontabil.com.br/11-documentos-necessarios-para-a-abertura-de-empresas/>>. Acesso em: set. 2022.

TOTVS. Equipe Totvs. **Importância da Nota Fiscal: Conheça os Benefícios Para Empresas.** Disponível em: <<https://elevesuasvendas.com.br/blog/legislacao-fiscal/importancia-da-nota-fiscal#:~:text=A%20import%C3%A2ncia%20da%20nota%20fiscal%20para%20a%20empresa,pagos%20dentro%20de%20determinado%20per%C3%ADodo>>. Acesso em: set. 2022.

Contabilidade introdutória / equipe de professores da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP; coordenação Sérgio de Iudícibus. - 11.ed. - São Paulo: Atlas, 2010

CASTRO, L. S. **O que é Produto e o que é Serviço: Para Entender de Verdade.** Disponível em: <<https://blog.contaazul.com/o-que-e-produto-e-o-que-e-servico-entender-de-verdade>>. Acesso em: set. 2022.

XERPA. **Diferenças entre Empregado, Funcionário e Colaborador.** Disponível em: <<https://betterfly.com/pt-br/blog/diferencas-empregado-funcionario-colaborador>>. Acesso em: set. 2022.

MEIRELLES, D.S. O conceito de serviço. **SciELO.** São Paulo, np, mar. 2006. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rep/a/VMnhc7zXJ8QHKGbKGhznwr/?lang=pt>>. Acesso em: nov. 2022

CLIMBA. **Loja Virtual x Loja Física: Quais são as vantagens e desvantagens.** Disponível em: <<https://climba.com.br/blog/loja-virtual-loja-fisica-vantagens-desvantagens/>>. Acesso em: nov. 2022.

ABACCUS. **Empresa digital: o que é uma e como funciona? Descubra agora!** Disponível em: <<https://abaccus.com.br/empresa-digital-o-que-e-uma-e-como-funciona-descubra-agora/>>. Acesso em: nov. 2022.

ARAUJO, V. **Empresas digitais.** 2020. Disponível em: <<https://blog.b2bstack.com.br/empresas-digitais/>>. Acesso em: nov. 2022.

D. Virtual. **Gestão de ecommerce: 11 estratégias para uma boa administração da sua loja virtual.** 2021. Disponível em: <<https://resultadosdigitais.com.br/marketing/gestao-de-ecommerce/>>. Acesso em: nov. 2022.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. Governo Federal. Gov.Br. Disponível em: <https://www.gov.br/nfse/pt-br/conheca/copy_of_o-que-e-a-nfs-e>. Acesso em: nov. 2022.

EUGENIO, M. **Gestão financeira no e-commerce: 6 melhores práticas para o sucesso.** 2019. Disponível em: <<https://www.dlojavirtual.com/planejamento/6-melhores-praticas-de-gestao-financeira-no-seu-e-commerce/>>. Acesso em: nov. 2022.