

MANUAL DE CARGO

Profissional da área de Suporte Comercial

Tudo o que você precisa saber para atuar com excelência na área Comercial (administrativo) da **Recta Contabilidade!**



Introdução

Este e-book foi criado como um guia completo para o profissional comercial da Recta, com o objetivo de oferecer clareza sobre suas responsabilidades, rotinas, condutas e expectativas. A área comercial não é apenas a porta de entrada para novos clientes — ela é parte estratégica no crescimento e posicionamento da empresa no mercado.

O trabalho comercial vai muito além da prospecção ou fechamento de contratos. Ele exige escuta ativa, empatia, domínio técnico dos serviços oferecidos, habilidade de negociação e alinhamento com os valores da empresa. Cada interação com o cliente impacta diretamente na imagem da Recta, na geração de valor e na construção de relacionamentos duradouros.

O propósito deste material é fornecer aos profissionais da área de suporte comercial as informações necessárias para desempenharem suas funções com excelência, adotando boas práticas, seguindo os padrões internos e contribuindo para um ambiente de resultados, colaboração e alto desempenho.

Neste e-book, você encontrará orientações sobre a rotina comercial, estratégias de abordagem, gestão de relacionamento com leads e clientes, boas práticas de comunicação, processos internos e o papel estratégico da área comercial no crescimento da Recta.

Por meio deste conteúdo, queremos não apenas alinhar expectativas, mas também reforçar a importância dessa função para o futuro da empresa. Seja você iniciante ou já experiente, este guia será um importante aliado no seu desenvolvimento profissional e no alcance de metas consistentes.

Sumário

1) Objetivos do Cargo	1
2) Apresentação do Setor Comercial	2
3) Atribuições Estratégicas da Área de Suporte Comercial	3
4) Funções do Cargo de Auxiliar de Suporte Comercial	5
5) Funções do Cargo de Assistente de Suporte Comercial	7
6) Funções do Cargo de Analista de Suporte Comercial	9
7) Estudo Prévio do Perfil do Cliente - Anexos e Propostas	11
8) Competências Técnicas e Comportamentais Esperadas	18
9) Formação Desejada e Requisitos Técnicos	19
10) Evolução do Cargo Comercial	20
11) Confidencialidade	21

Objetivo do Cargo

O cargo de **Profissional Comercial** tem papel estratégico dentro da estrutura da Recta Contabilidade, ultrapassando a simples execução de atividades de vendas. Seu principal objetivo é garantir uma relação comercial eficaz com os clientes, a prospecção de novos negócios e a manutenção da carteira, contribuindo para o crescimento sustentável da empresa e o fortalecimento da marca.

Este profissional atua como a ponte entre a empresa e o mercado, assegurando a comunicação clara, o entendimento das necessidades dos clientes e o oferecimento de soluções adequadas. A atuação comercial impacta diretamente na geração de receita, na fidelização dos clientes e na expansão das oportunidades de negócio.

Trata-se de um consultor que conhece profundamente os serviços da Recta Contabilidade, alinhando as propostas às demandas do mercado e mantendo o foco na satisfação do cliente.

O profissional comercial também atua em diversas frentes, desde o primeiro contato com o cliente até o acompanhamento de propostas e negociações. Para isso, é essencial que demonstre habilidades sólidas de comunicação, negociação e organização.

É esperado que este profissional exerça sua função com proatividade, ética, responsabilidade, empatia, sigilo e foco em resultados. Sua postura e desempenho influenciam diretamente no crescimento da empresa e na satisfação dos clientes.

Ao valorizar este cargo, a Recta Contabilidade reforça seu compromisso com a excelência comercial, reconhecendo que a área de vendas é fundamental para a sustentabilidade e o sucesso do negócio.

Apresentação do Cargo – Profissional Comercial

O **Profissional Comercial** exerce uma função essencial dentro da estrutura da Recta Contabilidade, sendo responsável por atividades que garantem o relacionamento com clientes e a geração de negócios para a empresa.

Este profissional é o responsável por identificar oportunidades, apresentar soluções e assegurar que os clientes estejam satisfeitos, contribuindo diretamente para o crescimento e a sustentabilidade do negócio.

Na **Recta Contabilidade**, reconhecemos que o setor comercial é fundamental para consolidar a presença da empresa no mercado, estreitar relações e aumentar a carteira de clientes.

A atuação comercial envolve muito mais do que vendas: trata-se de uma gestão estratégica do relacionamento, que visa garantir que as soluções oferecidas estejam alinhadas às necessidades do cliente e aos objetivos da empresa.

Atuação estratégica no ambiente de trabalho

A atuação do profissional comercial vai além do simples contato com clientes. É fundamental que esse profissional tenha uma visão ampla do mercado, entendendo o perfil do público-alvo e identificando oportunidades de negócios.

Ele é responsável pelo atendimento, prospecção, negociação e acompanhamento de propostas, além de manter um relacionamento próximo e constante com os clientes atuais.

Essa função exige capacidade de comunicação clara e eficiente, agilidade na resolução de demandas e atenção aos detalhes para garantir que as soluções apresentadas estejam adequadas e bem fundamentadas.

Responsabilidade, Proatividade e Foco em Resultados

O sucesso no cargo de Profissional Comercial depende de uma postura proativa e de grande responsabilidade. Este profissional deve antecipar as necessidades dos clientes, propor melhorias e agir de forma ética e transparente em todas as etapas do processo comercial.

O foco em resultados é uma característica essencial, assim como a capacidade de trabalhar com metas e indicadores, sempre buscando superar expectativas e contribuir para o fortalecimento da Recta Contabilidade no mercado.

Participação ativa no crescimento da empresa

Além das atividades comerciais, o profissional comercial contribui para o desenvolvimento sustentável da empresa ao colaborar com outras áreas, compartilhar feedbacks do mercado e participar da definição de estratégias comerciais.

A sua atuação impacta diretamente na reputação da empresa, na satisfação dos clientes e na construção de parcerias duradouras, que são fundamentais para o sucesso a longo prazo.

Valorização e reconhecimento

Na Recta Contabilidade, entendemos que o Profissional Comercial é peça-chave para o desenvolvimento e a expansão da empresa. Reconhecemos a importância deste cargo para a concretização dos objetivos corporativos e para o fortalecimento da marca no mercado.

Este E-Book tem como objetivo apresentar as responsabilidades, competências esperadas e as oportunidades de crescimento dentro da área comercial, proporcionando uma visão clara e detalhada sobre o que é necessário para se destacar e prosperar nesse cargo.



Na Recta Contabilidade, o profissional comercial atua com foco em relacionamento e confiança, contribuindo de forma estratégica para o crescimento da empresa.

Atribuições Estratégicas da Área de Suporte Comercial

A área de Suporte Comercial da Recta Contabilidade atua de forma estratégica em três frentes bem definidas, fundamentais para a sustentação e o crescimento do relacionamento com clientes e do posicionamento institucional da empresa.

1. Atendimento a Possíveis Clientes Fixos e Serviços Esporádicos

A área de Suporte Comercial é responsável por receber e conduzir os contatos iniciais provenientes dos canais comerciais da Recta: indicações de clientes, Google, mídias sociais, contatos da diretoria, parcerias como SENAC e CCLA, entre outros.

Ao receber um novo contato, a profissional da área deve registrar as informações no sistema de gestão comercial (como o Omie) ou na planilha padrão, com os seguintes dados obrigatórios:

- **A área, ao receber o contato**, tem o prazo de 1 dia útil para enviar a proposta ao cliente.
- **Data do primeiro contato**: informação prioritária.
- **Nome da empresa**: mesmo em casos de abertura, deve ser preenchido.
- **Tipo de prospecção**: como abertura de empresa, transferência de contabilidade, mentoria executiva, mudanças tributárias, serviços avulsos, reajustes contratuais, recuperação tributária, entre outros.
- **Canal de origem**: deve-se identificar corretamente, como: Google, indicações, redes sociais, clientes ativos ou parcerias.
- **Valor em negociação**: sempre baseado na tabela de preços da Recta.
- **Monitoramento do contato**: acompanhamento até a conclusão, com registro contínuo das interações.

Simultaneamente, deve-se preencher o Formulário de Perfil do Cliente (Anexo I - Pág 11), que servirá de base para elaboração da proposta comercial.

Após preenchida a proposta comercial, o documento será encaminhado à Direção para aprovação. Com o retorno positivo, a proposta deve ser enviada e negociada com o cliente, mantendo o alinhamento com os valores da tabela de preços da Recta. Em casos de exceções, é obrigatória a autorização formal da Direção.

Com a proposta aceita

- O cliente deve ser cadastrado no sistema de gestão (Gestta);
- A documentação (propostas e formulários) deve ser arquivada na pasta correspondente da área comercial (em andamento, aceitas, negadas, por tipo de serviço).

2. Negociação de Reajustes Contratuais

A área também é responsável por conduzir negociações de reajuste de mensalidade, com base em alterações relevantes na realidade do cliente, como:

- **Crescimento de faturamento acima de 25%;**
- **Mudanças no regime tributário;**
- **Aumento do número de colaboradores.**
- **Redução de Mensalidade**

Mensalmente, a Direção, Coordenação Geral ou Financeiro enviará um relatório com os casos a serem avaliados. A profissional da área deve:

1. Preencher o Formulário de Revisão Contratual (Anexo II - Pág 12);
2. Submeter o documento à Direção para validação;
3. Após aprovação, realizar o contato com o cliente para negociação dos novos valores;
4. Em caso de aceite, encaminhar os valores ao financeiro para atualização;
5. Em caso de recusa, comunicar imediatamente à Direção para definição da estratégia de abordagem.

3. Acompanhamento e Participação em Eventos Empresariais

Outro campo de atuação estratégico da área de Suporte Comercial é a presença institucional da Recta em eventos, sejam eles online ou presenciais, ligados ao universo empresarial.

Essa atuação tem como objetivos:

- Compreender tendências e movimentos de mercado;
- Apresentar inovações à Direção da empresa;
- Identificar oportunidades de melhoria nos serviços e processos internos;
- Oportunamente, expor a marca Recta de forma institucional e não comercial;
- Sugerir investimentos em ações de marketing ou posicionamento da marca.

Essas participações não têm fins de venda direta ou captação de clientes, mas sim fortalecer o relacionamento institucional e identificar possibilidades de desenvolvimento estratégico para a Recta.

4. Entregáveis à Direção

Ao final do dia, deve ser apresentado ao Diretor um relatório atualizado contendo o status das propostas enviadas, negociações em andamento e negócios fechados.

#	A	B	C	D	E
	EMPRESA	Tipo de prospecção	Status	Subiu para o Gest	
13	ELIZABETH LUNDQVIST	Transferência de contabilidade	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
14	EDMILY MIRELLE (PERICLES)	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
15	REGINA CAELI	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
17	ARLES SARAIVA 9 7550-5600	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
20	ANDRÉ LUIZ ALESSIO	Transferência de contabilidade	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
21	EDUARDO MARTINS	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
22	METAL POLO	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
23	IGOR ODONTOLOGIA	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
24	JAYT 388 some dona	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
25	MARCIO BEM ALMADA	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
26	FELIPE ORTIGOM INQUE BEM MENOS	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
28	COMFORT ROOM PERICLES 9 5296-3487	Transferência de contabilidade	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
31	ITHAN HERBROQUE	Transferência de contabilidade	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
32	SILVEIRA E TOMAS CAPITAL	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
33	PEREIRA TRANSPORTES BRASIL LTDA	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
40	DONNA MIX COSMETICAS LTDA	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
41	CEGEL EMPREENDIMENTOS LTDA	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
42	MEDISOLUTIONS LOCAÇÃO E MANUTENÇÃO LTDA	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
43	SALMARA GARCIA DA SILVA	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
44	SUPRE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
45	KIAN PRODUTOS NUTRICIONAIS E FARMACEUTICOS LTDA	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	
46	CLUB MIX COMERCIAL LTDA	Abertura de empresa	Acorda contrato mensal 2025	Sim	

Esse acompanhamento diário proporciona à Direção uma visão clara e precisa do desempenho comercial, permitindo a tomada de decisões mais rápidas e assertivas.

É fundamental que essas informações estejam organizadas e atualizadas, tanto na planilha quanto no sistema Omie, garantindo transparência e eficiência no acompanhamento dos resultados.

A seguir, apresentaremos os cargos que compõem a área de Suporte Comercial e as respectivas funções de cada profissional.

Funções do Cargo de Auxiliar de Suporte Comercial

O Auxiliar Comercial é responsável por tarefas operacionais e de apoio no relacionamento com clientes e na estruturação de propostas comerciais. Atua diretamente no suporte às demandas comerciais da empresa, seguindo os processos e diretrizes estabelecidos. **Seguem as funções da área:**

1. Realizar atendimento ao cliente, respondendo dúvidas simples, fornecendo suporte técnico básico e encaminhando demandas complexas aos responsáveis.

O atendimento ao cliente é a base do setor comercial. O auxiliar comercial deve estar preparado para responder a dúvidas frequentes, fornecer informações iniciais sobre os serviços e registrar as necessidades dos clientes. Quando surgirem questões mais complexas, o profissional deve saber identificar o limite de sua atuação e encaminhar a solicitação ao responsável direto, garantindo um atendimento ágil e eficiente.



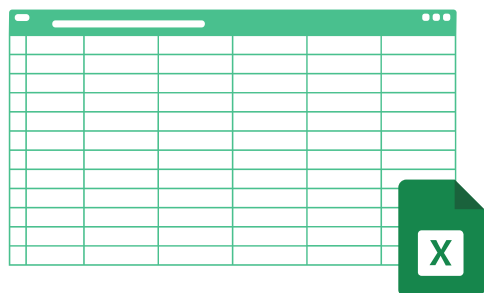
 Estou pensando em abrir uma empresa. Como funciona?

 A Recta pode me ajudar a legalizar meu negócio?

 Quero formalizar minha empresa, por onde começo?

2. Manter o registro e a documentação das interações com clientes atualizados nas planilhas ou sistema de gestão.

Registrar corretamente todas as interações com os clientes permite controle e rastreabilidade das negociações. O auxiliar comercial deve manter os dados organizados nas planilhas ou ferramentas utilizadas pela empresa, garantindo que todas as informações estejam disponíveis para os demais envolvidos. Esses registros devem ser arquivados adequadamente, inclusive em atas, conforme padrão interno.



3. Montar, enviar e monitorar propostas comerciais conforme as orientações do setor.

A criação de propostas é uma atividade estratégica do setor. Cabe ao auxiliar seguir um passo a passo: preencher o formulário comercial com as informações do cliente, utilizar o modelo padrão da empresa e personalizar a proposta conforme o caso. Após a elaboração, o envio deve ser feito em formato PDF, seguindo a comunicação padrão via e-mail ou WhatsApp. A proposta enviada deve ser salva na pasta correta para controle.



Funções do Cargo de Auxiliar de Suporte Comercial

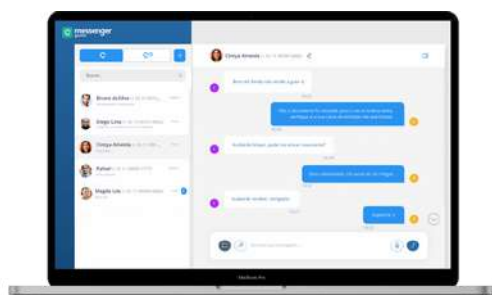
4. Realizar o acompanhamento das propostas enviadas, confirmar recebimento, esclarecer dúvidas e solicitar ajustes quando necessário.

Após o envio da proposta, o auxiliar deve acompanhar com atenção o retorno do cliente. Isso envolve confirmar se o e-mail foi lido, se houve dúvidas e se será necessário algum ajuste. Quando mudanças forem solicitadas, o profissional deverá encaminhar o pedido para análise e aprovação da Direção, mantendo o cliente sempre informado.



5. Inserir propostas aprovadas no sistema “Gesta”, anexar o formulário comercial e, quando solicitado, a pesquisa creditícia.

Finalizada a negociação, o auxiliar comercial é responsável por lançar no sistema as propostas aceitas. Essa etapa garante que todos os dados estejam centralizados e que a equipe técnica tenha acesso às informações corretas. Junto à proposta, deve ser anexado o formulário preenchido e, se for exigido pela Direção, também a pesquisa de crédito do cliente.



Essas são algumas das principais atribuições do cargo de Auxiliar Comercial na Recta Contabilidade, podendo haver outras tarefas relacionadas ao suporte da área conforme a necessidade do setor.

A seguir, apresentamos as responsabilidades do Assistente de Suporte Comercial, função que exige maior autonomia no atendimento e na execução dos processos.

Funções do Cargo de Assistente de Suporte Comercial

O Assistente de Suporte Comercial geralmente assume responsabilidades mais amplas e pode envolver funções mais complexas em comparação com um Auxiliar. Suas atribuições incluem:

1. Atendimento ao Cliente Avançado:

Lidar com questões mais complexas ou sensíveis que exigem uma análise detalhada e habilidades aprimoradas de resolução de problemas. O assistente atua diretamente no esclarecimento de dúvidas, na mediação de situações delicadas e na garantia da satisfação do cliente durante todo o processo comercial.



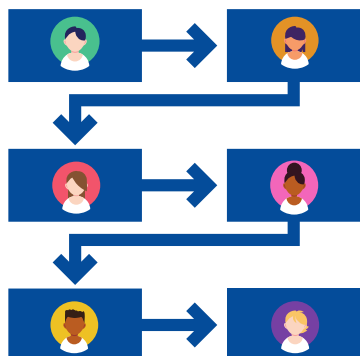
2. Elaboração e Acompanhamento de Propostas Comerciais:

Responsável por preparar propostas mais personalizadas, considerando as necessidades específicas do cliente, além de acompanhar o andamento das negociações, realizando ajustes quando necessário e mantendo comunicação constante para garantir o fechamento dos negócios.



3. Coordenação de Processos Internos:

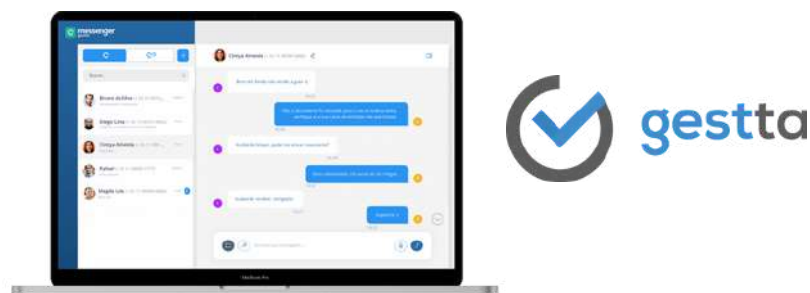
Gerenciar o fluxo das solicitações comerciais junto aos demais setores da empresa, garantindo que todas as etapas, desde o cadastro até a aprovação e arquivamento de documentos, sejam cumpridas de forma eficiente e dentro dos prazos estipulados.



Funções do Cargo de Assistente de Suporte Comercial

4. Atualização de Sistemas e Registros Comerciais:

Manter atualizados os sistemas de gestão comercial, assegurando a precisão das informações, registros de contato e status das propostas para facilitar o acompanhamento e análise pela equipe e pela direção.



O **Assistente de Suporte Comercial** desempenha um papel fundamental na interface entre os clientes e a empresa, atuando com maior autonomia e profundidade na solução de demandas comerciais.

Diferente do Auxiliar, que trabalha com atividades mais operacionais e rotineiras, o Assistente lida com situações que requerem análise, negociação e acompanhamento detalhado, contribuindo para a qualidade do atendimento e para o sucesso das propostas comerciais.

Dessa forma, ele garante que os processos sejam conduzidos com maior eficiência, oferecendo suporte mais completo aos clientes e facilitando a comunicação interna entre os setores envolvidos.

Funções do Cargo de Analista de Suporte Comercial

O Analista de Relacionamento com Cliente desempenha um papel estratégico dentro da equipe comercial, sendo responsável por análises mais aprofundadas e pelo desenvolvimento de ações que visam fortalecer a relação com os clientes e ampliar as oportunidades de negócio. **Suas funções incluem:**

1. Análise de Dados:

Realizar análises detalhadas das interações com os clientes, identificando padrões de comportamento, necessidades recorrentes e oportunidades para a expansão comercial. Essa atividade é fundamental para entender o perfil dos clientes e direcionar ações mais eficazes.



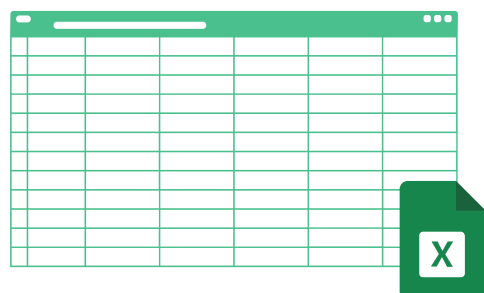
2. Desenvolvimento de Estratégias Comerciais:

Contribuir na formulação e implementação de estratégias voltadas para o crescimento do negócio, baseando-se em estudos de mercado, análise da concorrência e tendências do setor. O objetivo é criar planos que ampliem a presença da empresa e aumentem sua competitividade.



3. Elaboração de Relatórios Gerenciais:

Produzir relatórios claros e objetivos que facilitem a interpretação dos dados coletados, utilizando ferramentas como Excel em nível intermediário. Esses relatórios são essenciais para subsidiar a tomada de decisões da equipe e da diretoria, fornecendo informações precisas que orientam estratégias e ações organizacionais.



Funções do Cargo de Analista de Suporte Comercial

4. Abertura de Novos Mercados:

Atuar na identificação e prospectar novos mercados como forma de ampliar a carteira de clientes. Essa atividade representa um diferencial importante para o desenvolvimento do cargo e para o crescimento sustentável da empresa.



5. Elevação do Índice de Aceite de Propostas:

Trabalhar para aumentar a taxa de aceitação das propostas comerciais dentro dos padrões de preço da Recta Contabilidade, com meta de superar 60% de aceite. Essa função exige habilidades de negociação, análise de feedback e ajustes nas propostas para melhor atender às expectativas dos clientes.



O **Analista de Suporte Comercial** exerce uma função essencial no apoio às operações comerciais da empresa, integrando informações estratégicas e auxiliando nas rotinas de atendimento e negociação.

Sua atuação contribui para a manutenção e fortalecimento do relacionamento com os clientes, além de otimizar os processos comerciais, colaborando diretamente para o crescimento e a eficiência da Recta Contabilidade.

Estudo Prévio do Perfil do Cliente - Propostas

Anexo I - Estudo Prévio do Cliente

Antes da definição de valores ou propostas comerciais, é essencial realizar um estudo prévio estruturado sobre o perfil do cliente. Esse levantamento visa entender a complexidade da operação, o porte da empresa, as demandas específicas e a expectativa de atendimento.

A partir desse diagnóstico, torna-se possível indicar uma faixa de mensalidade coerente com o esforço técnico e operacional necessário, garantindo clareza na negociação e sustentabilidade para ambas as partes.

Esse estudo é registrado por meio de um formulário-padrão que deve conter, os seguintes dados:

Quadro de dados	
Nome da empresa	PET SHOP PATOLINO LTDA
CNPJ	32.875.165/0001-01
	LUCRO PRESUMIDO
Código do sistema	220
Contato	ANGEL CAROLINE MACHADO
E-mail	Angel.carooliine@gmail.com
Telefone	013-981464359
Data da responsabilidade técnica:	25/02/2019
Funcionários CLT	2
Pró-labore	NÃO TEM
Faturamento médio anual 2025	NÃO APARECE FATURAMENTO
Faturamento médio anual 2025	NÃO APARECE FATURAMENTO
Mensalidade 2025	R\$ 596,11
Mensalidades em atraso (5)	R\$ 3.036,55
Data da Reunião Contábil	Nunca foi feito reunião
Ata da reunião	Nunca foi feito reunião
Nota do cliente pela área de relacionamento	
Parecer da área de relacionamento	
Parecer da área Comercial	A cliente está com 5 mensalidades em atraso, totalizando R\$ 3.036,55. A Priscila tem enviado os boletos e realizado as cobranças. Agora, a cliente está solicitando uma redução no valor da mensalidade.
Parecer Willian Oliveira	Agendar reunião urgente (presencial)
Documentação necessária para reunião:	
Balanco Patrimonial e DRE Anual	Isabelly
Certidões negativas (Federal, estadual e municipal)	Angela
Relatório de faturamento anual	Angela
Breve relato da Jucesp	Angela



Se estiver em PDF,
clique aqui para
baixar o
documento!

Valor de mensalidade ao longo dos anos

	2024	2025	Nova mensalidade
Faturamento médio anual	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
Mensalidade RECTA Mensal	R\$ 596,11	R\$ 596,11	
% da mensalidade			
Funcionários	2	2	
Pró-labore	Não tem	Não tem	

Estudo Prévio do Perfil do Cliente - Propostas

Anexo II - Formulário de Revisão Contratual

Evolução do Faturamento Anual

Ano	Faturamento	Mensalidade anual	% contábil
2024	R\$ 0,00	R\$ 596,11	
2025	R\$ 0,00	R\$ 596,11	

Condição do contrato: (Cliente não tem contrato)

Descrição	Contratado
<u>Qtde.</u> Funcionários	2
<u>Qtde.</u> Pró-Labore	0
Opção tributária	Simples Nacional
Apuração Fiscal	Competência

4.5 Os honorários serão reajustados, anualmente e **automaticamente, segundo a IGP-M**, considerando-se como mês a fração igual ou superior a 15 (quinze) dias **e/ou com aumento significativo do volume de faturamento.**

4.6 O valor dos honorários previstos no item 4.1 foi estabelecido segundo o número de lançamentos contábeis, o de funcionários e de notas fiscais relacionados no item 4.7, e

certo de que se a média trimestral for superior aos parâmetros mencionados na proporção de 25% (vinte e cinco por cento), passará a vigor nova mensalidade no mesmo patamar de aumento do volume de serviço, automaticamente, a partir do primeiro dia após o trimestre findo.

Atenção: Esse material deve ser apresentado à Direção antes da finalização da proposta ou contato com o cliente, servindo como base técnica para decisões estratégicas e precificação justa.

Antes de qualquer proposta de ajuste de mensalidade, é fundamental realizar um estudo prévio com base em informações concretas e atualizadas do cliente. Esse levantamento tem como objetivo garantir que a revisão contratual seja justa, técnica e alinhada à realidade do negócio.

Na página seguinte, estão os principais documentos e dados analisados nesse processo, organizados de forma visual e separados por cores para facilitar a compreensão e a leitura estratégica dos pontos mais relevantes.

Estudo Prévio do Perfil do Cliente - Propostas

Azul: Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) anual, que mostram a saúde financeira e a performance da empresa.

Empresa:	PET SHOP PATOLINO LTDA				Folha:	0001
C.N.P.J.:	32.875.165/0001-01				Número livro:	0001
Período:	01/12/2024 - 31/12/2024				Emissão:	31/01/2025
					Hora:	18:00:29
BALANCETE						
Código	Classificação	Descrição da conta	Saldo Anterior	Débito	Crédito	Saldo Atual
1	1	ATIVO	92.784,39	7.044,20	13.728,64	86.099,95
2	1.1	ATIVO CIRCULANTE	92.784,39	7.044,20	13.728,64	86.099,95
3	1.1.1	DISPONÍVEL	0,00	6.624,54	6.624,54	0,00
4	1.1.1.01	CAIXA	0,00	6.624,54	6.624,54	0,00
5	1.1.1.01.000001	CAIXA GERAL	0,00	6.624,54	6.624,54	0,00
18	1.1.3	OUTROS CRÉDITOS	92.367,56	0,00	6.624,54	85.743,02
619	1.1.3.10	ADIANTAMENTOS	92.367,56	0,00	6.624,54	85.743,02
620	1.1.3.10.000001	ADIANTAMENTO DE SAÍDA DE LUCRO I - ANGEL CAROLINE	92.367,56	0,00	6.624,54	85.743,02
53	1.1.5	ESTOQUE	179,74	419,66	419,66	179,74
54	1.1.5.01	MERCADORIAS, PRODUTOS E INSUMOS	0,00	419,66	419,66	0,00
611	1.1.5.01.000012	COMPRA DE MERCADORIAS	0,00	419,66	419,66	0,00
736	1.1.5.05	ESTOQUE REMESSA PARA	179,74	0,00	0,00	179,74
858	1.1.5.05.000005	REMESSA PARA TESTE	179,74	0,00	0,00	179,74
65	1.1.6	DESPESAS PAGAS ANTECIPADAMENTE	237,09	0,00	59,90	177,19
66	1.1.6.01	DESPESAS DE MESES SEGUINTE	237,09	0,00	59,90	177,19
1293	1.1.6.01.000004	DESPESAS A APROPRIAR	237,09	0,00	59,90	177,19
149	2	PASSIVO	233.257,37	11.105,56	13.432,17	235.583,98
150	2.1	PASSIVO CIRCULANTE	235.736,80	11.105,56	13.432,17	238.063,41
164	2.1.3	FORNECEDORES	1.398,80	419,66	1.258,94	2.238,08
165	2.1.3.01	FORNECEDORES	1.398,80	419,66	1.258,94	2.238,08
10001	2.1.3.01.000001	FORNECEDORES	0,00	419,66	419,66	0,00
10005	2.1.3.01.000004	RECTA CONTABILIDADE EIRELI ME	1.398,80	0,00	839,28	2.238,08
169	2.1.4	OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS	201.941,70	158,31	0,00	201.783,39
170	2.1.4.01	IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER	201.941,70	158,31	0,00	201.783,39
479	2.1.4.01.000015	SIMPLES NACIONAL A RECOLHER	192.055,73	0,00	0,00	192.055,73
1247	2.1.4.01.000038	PARCELAMENTO SN - D. ATIVA - Nº 11272795	9.886,97	158,31	0,00	9.728,66



Se estiver em PDF,
clique aqui para
baixar o
documento!

Vermelho: Certidões Negativas, abrangendo os âmbitos federal, estadual e municipal, que atestam a regularidade fiscal do cliente.



MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL
PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL
INFORMAÇÕES DE APOIO PARA EMISSÃO DE CERTIDÃO

Por meio do e-CAC - CNPJ do certificado: 20.054.916/0001-31

04/06/2025 09:46:47

Página: 1 / 5

CNPJ: 32.875.165 - PET SHOP PATOLINO LTDA

Dados Cadastrais da Matriz

CNPJ: 32.875.165/0001-01

UA de Domicílio: ARF ITAQUAEM-SP

Código de UA: 08.106.01

Endereço: R SANTOS COMENT, 362

Bairro: VILA VERA CRUZ

CEP: 11730-000 Município: MONGAGUA

UF: SP

Responsável: 435.809.338-84 - ANGEL CAROLINE MACHADO

Situação: ATIVA

Natureza Jurídica: 206-2 - SOCIEDADE EMPRESARIAL LIMITADA

Data de Abertura: 25/02/2019

CNAE: 4789-0/04 - Comércio varejista de animais vivos e de artigos e alimentos para animais de estimação

Porte da Empresa: MICRO EMPRESA

Opção pelo Simples Nacional

Inclusão Exclusão

25/02/2019 31/12/2023

Sócios e Administradores

CPF/CNPJ	Nome	Qualificação	Situação Cadastral	Cap. Social	Cap. Votante
435.809.338-84	ANGEL CAROLINE MACHADO	SÓCIO ADMINISTRADOR	REGULAR	100,00%	

Certidão Emitida

CNPJ: 32.875.165/0001-01

Certidão Positiva com Efeitos de Negativa: P7R5.39FD,8888.391C

Emissão: 24/07/2022

Data de Validade: 20/01/2023

Diagnóstico Fiscal na Receita Federal

Pendência - Débito (SIEP)

CNPJ: 32.875.165/0001-01

Receita	PA/Exerc.	Dt. Vcto	Vi. Original	Sdo. Devedor	Multa	Juros	Sdo. Dev.	Conc.	Situação
1345-01 - MAED - DCTF	22/03/2024	24/04/2024	500,00	500,00	500,00	65,25	565,25		DEVEDOR
Notificação de lançamento: 11693803161035									
1082-01 - CP-SEGUIN.	08/2024	20/09/2024	392,73	330,69	66,13	29,13	425,95		DEVEDOR
1082-01 - CP-SEGUIN.	09/2024	18/10/2024	416,80	358,90	71,78	28,28	458,96		DEVEDOR
1082-01 - CP-SEGUIN.	10/2024	19/11/2024	371,38	371,38	74,27	26,33	471,98		DEVEDOR
1082-01 - CP-SEGUIN.	11/2024	20/12/2024	371,38	371,38	74,27	22,87	468,52		DEVEDOR
1082-01 - CP-SEGUIN.	12/2024	20/01/2025	371,38	371,38	74,27	19,12	464,77		DEVEDOR
1082-01 - CP-SEGUIN.	01/2025	20/02/2025	387,82	387,82	77,58	16,13	481,51		DEVEDOR



Se estiver em PDF,
clique aqui para
baixar o
documento!

Federal

Estudo Prévio do Perfil do Cliente - Propostas

Estadual

RELATÓRIO DE PENDÊNCIAS FISCAIS



Dados do Contribuinte

Razão Social

PET SHOP PATOLINO LTDA

Inscrição Estadual

459.074.547.114

Início das Atividades da IE

25/02/2019

Situação da IE

Título	Informação
ICMS Declarado	Não há Débitos
ICMS Parcelamento	Não há Débitos
IPVA	Não há Débitos
ITCMD	Não há Débitos
AIIM	Não há Débitos
ICMS Pendência	Há Pendências



Se estiver em PDF,
clique aqui para
baixar o
documento!

Municipal

PREFEITURA DA ESTANCIA BALNEARIA DE MONGAGUA Pref da Estância Balneária de Mongaguá Avenida Getúlio Vargas, 67 - Centro 46.578.506/0001-83 LISTAGEM DE DÉBITOS									
Cadastro 00111039616001		Inscrição 00111039616001							
CPF/CNPJ 32.875.165/0001-01		Nome PET SHOP PATOLINO LTDA							
Logradouro SANTOS DUMONT						Número 362	Complemento		
Bairro VL.VERA CRUZ					Cep 11730-618	Setor	Quadra	Lote	Unidade
Código 2972099	Ano 2024	Cadastro 00111039616001	Descrição Taxa de Licença			Devedor PET SHOP PATOLINO LTDA			
Vencimento	Par	Situação	Valor	Correção	Multa	Juros	Descon	Honorários	Total
30/01/2024	1	ABERTO DA DÍVIDA	297,24	14,15	31,14	52,94	0,00	0,00	395,47
30/04/2024	2	ABERTO DA DÍVIDA	297,24	14,15	31,14	43,59	0,00	0,00	386,12
30/07/2024	3	ABERTO DA DÍVIDA	297,24	14,15	31,14	34,25	0,00	0,00	376,78
30/10/2024	4	ABERTO DA DÍVIDA	297,37	14,15	31,15	24,92	0,00	0,00	367,59
Total dívida			1.189,09	56,60	124,57	155,70	0,00	0,00	1.525,96
Código 3082247	Ano 2025	Cadastro 00111039616001	Descrição Taxa de Licença			Devedor PET SHOP PATOLINO LTDA			
Vencimento	Par	Situação	Valor	Correção	Multa	Juros	Descon	Honorários	Total
30/01/2025	1	ABERTO DO EXERCÍCIO	311,40	0,00	31,14	15,57	0,00	0,00	358,11
30/04/2025	2	ABERTO DO EXERCÍCIO	311,40	0,00	31,14	6,23	0,00	0,00	348,77
30/07/2025	3	ABERTO DO EXERCÍCIO	311,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	311,40
30/10/2025	4	ABERTO DO EXERCÍCIO	311,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	311,48
Total dívida			1.245,68	0,00	62,28	21,80	0,00	0,00	1.329,76
TOTAL:			2.434,77	56,60	186,85	177,50	0,00	0,00	2.855,72



Se estiver em PDF,
clique aqui para
baixar o
documento!

Estudo Prévio do Perfil do Cliente - Propostas

- Amarelo:** Relatório de faturamento anual, fundamental para identificar o volume de receitas e tendências de crescimento.

RELATÓRIO DE FATURAMENTO

Emissão: 04/06/2025

Empresa: PET SHOP PATOLINO LTDA

Endereço: RUA SANTOS DUMONT, 362

Cidade: MONGAGUA

CEP.: 11730-000

CNPJ: 32.875.165/0001-01

Insc.Est.: 459074547114

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

M E S	ANO	Saídas R\$	Serviços R\$	Outros R\$	Total R\$
Janeiro	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Fevereiro	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Março	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Abril	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Maio	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Junho	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Julho	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Agosto	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Setembro	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Outubro	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Novembro	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Dezembro	2025	0,00	0,00	0,00	0,00
Totais		0,00	0,00	0,00	0,00



Se estiver em PDF,
clique aqui para
baixar o
documento!

- Verde:** Breve relato da Jucesp, contendo informações sobre o histórico e situação cadastral da empresa.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO



FICHA CADASTRAL SIMPLIFICADA

NESTA FICHA CADASTRAL SIMPLIFICADA, AS INFORMAÇÕES DOS QUADROS "EMPRESA", "CAPITAL", "ENDEREÇO", "OBJETO SOCIAL" E "TITULAR/SÓCIOS/DIRETORIA" REFEREM-SE À SITUAÇÃO ATUAL DA EMPRESA, NA DATA DE EMISSÃO DESTES DOCUMENTOS.

A SEGUIR, SÃO INFORMADOS OS EXTRATOS DOS CINCO ÚLTIMOS ARQUIVAMENTOS REALIZADOS, SE HOUVER.

A AUTENTICIDADE DESTA FICHA CADASTRAL SIMPLIFICADA PODERÁ SER CONSULTADA NO SITE WWW.JUCESPONLINE.SP.GOV.BR, MEDIANTE O CÓDIGO DE AUTENTICIDADE INFORMADO AO FINAL DESTES DOCUMENTOS.

PARA OBTER O HISTÓRICO COMPLETO DA EMPRESA, CONSULTE A FICHA CADASTRAL COMPLETA.



Se estiver em PDF,
clique aqui para
baixar o
documento!

EMPRESA		
PET SHOP PATOLINO LTDA		
TIPO: LIMITADA UNIPESSOAL (M.E.)		
NIRE MATRIZ	DATA DA CONSTITUIÇÃO	EMIÇÃO
35232399521	22/01/2021	04/06/2025 10:19:32
INÍCIO DE ATIVIDADE	CNPJ	INSCRIÇÃO ESTADUAL
25/02/2019	32.875.165/0001-01	
CAPITAL		
R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS)		
ENDEREÇO		
LOGRADOURO: RUA SANTOS DUMONT	NÚMERO: 362	
BAIRRO: VILA VERA CRUZ	COMPLEMENTO:	
MUNICÍPIO: MONGAGUA	CEP: 11730-000	UF: SP

Estudo Prévio do Perfil do Cliente - Propostas

Os modelos de proposta comercial da Recta Contabilidade servem como base para apresentar condições com clareza, padronização e profissionalismo. As propostas devem sempre ser personalizadas com as informações específicas de cada cliente!

Alguns modelos podem demandar ajustes conforme o tipo de negociação, e qualquer proposta deve ser previamente validada com a Direção antes do envio.

A seguir, apresentamos alguns modelos padrão que podem ser utilizados como referência para as diferentes situações comerciais.

Proposta Abertura de Empresa Novo Cliente



[Baixar Aqui](#)

Proposta Abertura de Empresa Cliente Recta



[Baixar Aqui](#)

Proposta Mentoria Executiva Novo Cliente



[Baixar Aqui](#)

Proposta Mentoria Executiva Cliente Recta



[Baixar Aqui](#)

Encerramento de Empresa Novo Cliente/Cliente Recta



[Baixar Aqui](#)

Alteração Contratual Cliente Recta



[Baixar Aqui](#)

Estudo Prévio do Perfil do Cliente - Propostas

Proposta Conciliação Financeira Novo Cliente/Cliente Recta



[Baixar Aqui](#)

Proposta Transferência de Contador Novo Cliente



[Baixar Aqui](#)

Proposta BPO Financeiro Novo Cliente/Cliente Recta



[Baixar Aqui](#)

Proposta Gestão de Mídias Novo Cliente/Cliente Recta



[Baixar Aqui](#)

Proposta Auditoria de Condomínio Novo Cliente/Cliente Recta



[Baixar Aqui](#)

Agora, seguimos para a apresentação das Competências Técnicas e Comportamentais Esperadas para o cargo.

COMPETÊNCIAS E COMPORTAMENTOS

Competências Técnicas e Comportamentais Esperadas

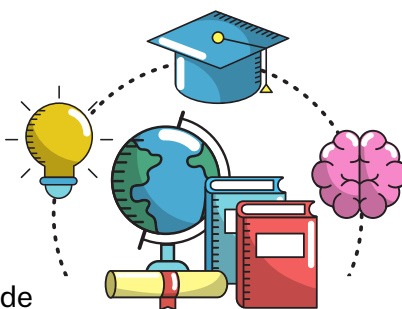
Para garantir a qualidade no atendimento ao cliente, eficiência na gestão de propostas e bom desempenho em negociações, o profissional da área comercial da Recta Contabilidade deve reunir um conjunto de competências que vão além das habilidades técnicas. O equilíbrio entre postura profissional, visão comercial e comportamento ético é fundamental para o sucesso do setor.

Essas competências serão desenvolvidas e acompanhadas continuamente, por meio de orientações da liderança e feedbacks periódicos, estimulando o crescimento e o alinhamento aos valores da empresa.

Competências Técnicas:

Para o exercício das funções, são requeridos:

- Ensino médio completo;
- Curso técnico em Administração, Contabilidade ou áreas correlatas;
- Desejável ensino superior em Administração, Contabilidade ou área comercial;
- Domínio intermediário em Excel (avançado será considerado diferencial);
- Conhecimento no Pacote Office;
- Comunicação interpessoal diferenciada.
- Cursos livres desejáveis: Contabilidade Básica, Escrita Fiscal, Rotinas de Assistente Fiscal e Rotinas de Analista Fiscal.



Competências Comportamentais:

Além da qualificação técnica, espera-se que o profissional tenha posturas compatíveis com o ambiente corporativo, demonstrando:

- Ética profissional: agir com integridade em todas as interações;
- Empatia: escutar com atenção e adotar postura acolhedora;
- Respeito: tratar todos com cordialidade, independentemente do contexto;
- Responsabilidade: cumprir prazos e compromissos com organização;
- Imparcialidade e independência: analisar situações com objetividade;
- Autoestudo e concentração: manter foco e buscar constante aprimoramento;
- Comunicação efetiva: transmitir informações com clareza e escuta ativa;
- Visão comercial: identificar oportunidades e contribuir para o crescimento da carteira de clientes.

*Essas competências serão desenvolvidas e acompanhadas ao longo do tempo por meio de orientações da liderança e feedbacks constantes, com o objetivo de estimular o crescimento profissional e o alinhamento aos valores da **Recta Contabilidade**.*

Formação Desejada e Requisitos Técnicos

A atuação na área comercial exige mais do que conhecimento técnico. O perfil ideal combina boa comunicação, organização, domínio de ferramentas digitais e foco em relacionamento com o cliente. A seguir, destacamos os principais requisitos e formações desejáveis para compor nosso time comercial:

1. Escolaridade Mínima

É necessário que o(a) profissional tenha concluído o ensino médio. Essa formação garante uma base sólida para compreender instruções, redigir comunicações, organizar informações comerciais e manter um relacionamento adequado com clientes e equipe.

2. Formação Técnica e Acadêmica

Cursos técnicos em Administração, Contabilidade e áreas afins são considerados desejáveis. Também é um diferencial estar cursando ou ter concluído o ensino superior em Administração, Contabilidade ou áreas comerciais.

3. Domínio de Ferramentas e Conhecimentos Técnicos

O domínio do Excel em nível intermediário é essencial para atividades como controle de propostas, acompanhamento de clientes e organização de planilhas comerciais.

4. Cursos Complementares

A participação em cursos relacionados à área comercial, atendimento ao cliente ou rotinas administrativas pode contribuir positivamente para o desempenho das atividades. A Recta valoriza o aprimoramento contínuo.

5. Habilidades Comportamentais

Espera-se que o(a) profissional da área comercial apresente:

- Responsabilidade e pontualidade
- Organização e atenção aos detalhes
- Proatividade e foco em resultados
- Boa comunicação e postura profissional
- Ética no relacionamento com clientes e equipe

6. Responsabilidade e pontualidade

- Organização e atenção aos detalhes
- Proatividade e foco em resultados
- Boa comunicação e postura profissional
- Ética no relacionamento com clientes e equipe

7. Disposição para Aprender e Evoluir

A área comercial oferece oportunidades de crescimento interno. O cargo inicial é de Auxiliar Comercial, com possibilidade de progressão para Assistente de Suporte Comercial e posteriormente para Analista de Relacionamento com Cliente, conforme o desenvolvimento e desempenho profissional.

EVOLUÇÃO DO CARGO

Evolução do Cargo Comercial

Na área comercial, a evolução do cargo está diretamente ligada ao desempenho, à proatividade no relacionamento com clientes e à capacidade de contribuir para os resultados e expansão da empresa.

O ingresso normalmente ocorre na função de Auxiliar de Suporte Comercial, onde o foco é o aprendizado das rotinas e o desenvolvimento das habilidades básicas. Com a demonstração de consistência na entrega de resultados, domínio das tarefas e alinhamento com os valores da Recta, o profissional pode ser promovido ao cargo de Assistente de Suporte Comercial e, posteriormente, ao cargo de Analista de Suporte Comercial.

Além da evolução no cargo, o reconhecimento financeiro também pode ocorrer por meio de bonificações, reajustes por mérito e atualizações salariais conforme previsto na Convenção Coletiva da Categoria, mesmo que não haja alteração no título do cargo.

O crescimento na área de Suporte Comercial exige dedicação, postura ética, boa comunicação e visão estratégica para identificar oportunidades e fortalecer o relacionamento com os clientes. A Recta valoriza profissionais comprometidos, autônomos e com vontade de evoluir junto com a empresa.

A seguir, são apresentadas as principais possibilidades de progressão e reconhecimento no cargo de Suporte Comercial, considerando o desempenho individual e os critérios coletivos:

Visão das Possibilidades Financeiras

CARGO EFETIVO	SALÁRIO INICIAL	I	II	III	MÉDIA DE MERCADO
Auxiliar	1.949,00		—	—	2.120,84
Assistente	2.206,26	2.416,38	2.658,02	2.923,82	2.545,44
Analista	3.151,80	3.508,58	3.939,75	4.333,73	3.813,68

Confidencialidade

O **profissional da área comercial da Recta Contabilidade** tem acesso constante a informações estratégicas, dados sensíveis de clientes, negociações e processos internos que impactam diretamente os resultados da empresa. Por isso, a postura ética e o compromisso com a confidencialidade são imprescindíveis para o desempenho desta função.

É fundamental que o profissional compreenda que todas as informações acessadas no dia a dia devem ser mantidas em sigilo, não podendo ser comentadas, compartilhadas ou utilizadas de forma indevida, seja dentro ou fora do ambiente profissional. Manter a confidencialidade reforça a credibilidade da empresa e fortalece as relações comerciais.

Na Recta, a confiança é um valor essencial nas relações internas e externas. Essa confiança se constrói por meio de atitudes responsáveis, descrição e respeito aos limites do acesso à informação.

Sempre que surgirem dúvidas, situações incomuns ou questões sensíveis, o correto é reportar imediatamente à liderança direta, agindo com ética, objetividade e comprometimento com o bom andamento da organização.

Para assuntos que demandem maior atenção, o canal indicado é o CEO da Recta Contabilidade, Willian Oliveira.

Assim, a confidencialidade é mais que uma regra: é um compromisso de maturidade profissional, respeito ao trabalho e à reputação da empresa.

Assinaturas

Diretor

Coordenador

Recursos Humanos (RH)

CPF:

Funcionário

Finalização

Agradecemos por dedicar seu tempo à leitura deste material. Esperamos que ele tenha esclarecido pontos importantes sobre o papel, as responsabilidades e as possibilidades de crescimento do profissional comercial na Recta Contabilidade.

Nosso compromisso é construir juntos um ambiente de trabalho orientado para resultados, com ética, cooperação e foco na excelência no atendimento ao cliente. Valorizamos o papel estratégico da área comercial no fortalecimento da marca e na expansão dos nossos serviços, sempre com seriedade, responsabilidade e profissionalismo.

Willian Oliveira - Diretor da Recta Contabilidade

Executivo com ampla experiência em Gestão Contábil, Tributária, Financeira e Gerenciamento de Riscos, com atuação em empresas de auditoria e grandes grupos do mercado nacional e internacional. Sua trajetória proporciona uma visão prática e estratégica dos desafios enfrentados pelos empresários.

É graduado em Ciências Contábeis, pós-graduado em Finanças/Banking pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) e mestre em Ciências Contábeis pela Fundação Álvares Penteado (FECAP). Também atua como professor no Senac, na área de Gestão e Negócios.

Willian Oliveira

Siga a Recta nas redes sociais

Fique por dentro de todas as novidades, dicas e conteúdos exclusivos sobre contabilidade, certificação digital e muito mais.

Siga-nos em nossas redes sociais e mantenha-se atualizado:



[Site](#)



[Instagram](#)



[Facebook](#)



[LinkedIn](#)



[YouTube](#)



[TikTok](#)