

# PRÁTICAS EM CONTABILIDADE E GESTÃO

 Universidade Presbiteriana Mackenzie

ISSN 2319-0485

v. 6

n. 1

2018

## Nesta edição

Implementação do gerenciamento de riscos operacionais na área de recebimento integrado: uma abordagem intervencionista em uma editora nacional

Fast capture: programa de melhoria de atendimento a pacientes de alto risco

Influência da cultura organizacional na decisão de crédito de PIS e Cofins



# PRÁTICAS EM CONTABILIDADE E GESTÃO

ISSN 2319-0485

v. 6

n. 1

2018

Na capa, Edifício Modesto Carvalhosa  
(*campus* Higienópolis)

Foto: Núcleo Técnico de Apoio  
Acadêmico Institucional  
(NTAI Mackenzie)



Universidade Presbiteriana Mackenzie

© 2018 by Universidade Presbiteriana Mackenzie  
 Os direitos de publicação desta revista são da Universidade Presbiteriana Mackenzie.  
 Os textos publicados na revista são de inteira responsabilidade de seus autores.  
 Permite-se a reprodução desde que citada a fonte.  
 A *Revista Práticas em Contabilidade e Gestão* está disponível em:  
<http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php>

Realização conjunta do Curso de Mestrado Profissional em Controladoria e Finanças Empresariais e do Curso de Mestrado Profissional em Administração do Desenvolvimento de Negócios do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Presbiteriana Mackenzie (CCSA-UPM).

#### Dados Internacionais de Catalogação (CIP)

Práticas em Contabilidade e Gestão/ Universidade Presbiteriana Mackenzie,  
 Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em  
 Ciências Contábeis – v. 6, n. 1 (2018)

Semestral

ISSN 2319-0485

1. Contabilidade – Periódicos. 2. Ciências contábeis – Periódicos I Universi-  
 dade Presbiteriana Mackenzie. Centro de Ciências Sociais e Aplicadas  
 II. Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis

CDD 657 (21. ed)

#### UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

Reitor Benedito Guimarães Aguiar Neto  
 Vice-Reitor Marco Tullio de Castro Vasconcelos  
 Chanceler Davi Charles Gomes

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação  
 Paulo Batista Lopes

Diretor do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas  
 Adilson Aderito da Silva

Coordenador do Programa de Pós-Graduação em  
 Ciências Contábeis  
 Henrique Formigoni

#### INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE

Entidade mantenedora

Diretor Presidente

José Inácio Ramos

Diretor de Desenvolvimento Humano e Infraestrutura

José Francisco Hintze Júnior

Diretor de Finanças e Responsabilidade Social

José Paulo Fernandes Jr.

Diretor de Operações da Educação Básica

F. Solano Portela Neto

Diretor de Estratégia e Negócios

André Ricardo de Almeida Ribeiro

R. Prat. Cont.  
 Gestão

São Paulo

v. 6

n. 1

p. 1-167

jul. 2018

#### ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA

Universidade Presbiteriana Mackenzie  
 Centro de Ciências Sociais e Aplicadas  
 Rua da Consolação, 930 – Consolação – São Paulo – SP – CEP 01302-907

## CONSELHO EDITORIAL

- » Aída Sy, Manhattan College – New York – USA
- » Alexandre Assaf Neto – Faculdade Fipecafi
- » Alexandre Nabil Ghobril – Universidade Presbiteriana Mackenzie / São Paulo / Brasil
- » Antonio Marcos Favarin – Sócio da Consulcamp Auditoria e Assessoria
- » Edécio Koitiro Nisiyama – Insper Instituto de Ensino e Pesquisa
- » Edson Luiz Riccio – Faculdade de Economia Administração e Contabilidade de São Paulo – FEA/SP da Universidade de São Paulo
- » Eliseu Martins – Universidade de São Paulo – USP – Professor Sênior
- » Fabio Gallo Garcia – Professor da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas e da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
- » Fernanda Flores – Sócia-diretora da KPMG
- » Junaid M Shaikh – Curtin University of Technology – Australia
- » Marcos Baruki Samara – Diretor de Operações do Grupo Pão de Açúcar
- » Maria Thereza Pompa Antunes – Faculdade Fipecafi
- » Nilton João dos Santos – Superintendente de recursos humanos da SABESP
- » Sérgio Lex – Universidade Presbiteriana Mackenzie
- » Teemu Malmi – Aalto University – Finlândia

## EDITOR

Octavio Ribeiro de Mendonça Neto

## EDITORES ADJUNTOS

Adilson Caldeira  
Alexandre Nabil Ghobril  
Ana Maria R. Valentini C. Cesar  
Ronaldo Gomes Dultra

## COORDENAÇÃO EDITORIAL

Andréia Ferreira Cominetti

## ESTAGIÁRIA EDITORIAL

Ana Julia Campoy Chichizola

## PROJETO GRÁFICO E CAPA

Ana Claudia Mauro

## PREPARAÇÃO DE TEXTO

Carlos Villarruel

## DIAGRAMAÇÃO

Emap

## REVISÃO

Studio Ayres

# PRÁTICAS EM CONTABILIDADE E GESTÃO

## Editorial

OCTAVIO RIBEIRO DE MENDONÇA NETO

Proposta de solução para aumentar as vendas: um estudo prático no restaurante Arte da Comida

JACQUELINE AYUMI AKAKI, LUCAS BRAGA LAGONEGRO,  
YANNICK RENE KLAUSENER, MARCOS ANTONIO FRANKLIN

Influência da cultura organizacional na decisão de crédito de PIS e Cofins

ANDERSON COSTA DE SOUZA, HENRIQUE FORMIGONI,  
JOSÉ CARLOS TIOMATSU OYADOMARI, AMAURY JOSÉ REZENDE

Aumento de reclamações de clientes e o desempenho dos processos de uma empresa de comércio eletrônico: análise e solução

MAIARA MOLINAS SANTOS, MARCILIO CESAR ALVES DA SILVA,  
ARY KFOURI NETO, BRUNO LOPES, ADRIANA BEATRIZ MADEIRA

# PRÁTICAS EM CONTABILIDADE E GESTÃO

Implementação do gerenciamento de riscos operacionais na área de recebimento integrado: uma abordagem intervencionista em uma editora nacional

WILSON DE MORAES, LILIANE CRISTINA SEGURA,  
JOSHUA ONOME IMONIANA

Fast capture: programa de melhoria de atendimento a pacientes de alto risco

SILVIO FONTANA VELLUDO, PAULO HUMAITÁ DE ABREU JR.,  
DENIS MARQUES REIS, GABRIEL MARTINS MENDES,  
MAURICIO ALMEIDA NETO, ALEXANDRE NABIL GHOBRIEL

Aprimoramento da entrega de projetos de uma microempresa de marketing digital por meio de metodologias ágeis

GUSTAVO COTTA LOUREIRO, GUSTAVO ANDRÉ MATEUS VAZ  
DE LIMA, MAURICIO HENRIQUE BENEDETTI