



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA CONTABILIDADE: A PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL CONTÁBIL NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Edilaine Rodrigues Ferreira
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
edilainerodrigues98@gmail.com

Fernanda Évilin de Jesus Fortunato Lima
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
fernanda.fortunato@ufms.br

Silvana Dalmutt Kruger
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
silvana.d@ufms.br

Luciana Codognoto da Silva
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
luciana.codognoto@ufms.br

Resumo

O estudo tem o objetivo de analisar a percepção dos profissionais de contabilidade sobre a transformação digital, utilizando uma abordagem qualitativa, com entrevistas semiestruturadas, realizadas na região do Vale do Ivinhema. Trata-se de uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa. A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas semiestruturadas, realizadas de forma *online*. Os resultados indicaram que a transformação digital é essencial para as empresas de serviços de contabilidade, com a adoção de ferramentas digitais que otimizam processos, reduzem erros e agilizam a prestação de serviços e os desafios incluem à adaptação às novas tecnologias, o custo de sistemas e a necessidade constante de atualização. Além disso, foram destacadas competências essenciais para os profissionais da área: adaptabilidade, pensamento crítico, proatividade e capacidade de resolver problemas. As principais contribuições deste estudo incluem a análise dos impactos da transformação digital no setor contábil, destacando os benefícios e os desafios enfrentados e a importância do desenvolvimento contínuo das habilidades dos profissionais e da adaptação estratégica às novas tecnologias para garantir a competitividade das empresas de serviços de contabilidade no mercado. Esta pesquisa torna-se fundamental para determinar como os profissionais de contabilidade estão se adaptando às novas tecnologias, e como a transformação digital está contribuindo com a prestação de serviços.

Linha temática: Educação e Pesquisa em Contabilidade (EPC).

Palavras-Chave: Transformação Digital. Ferramentas Digitais. Prestadores de Serviços de Contabilidade. Automação. Competências Profissionais.



1. Introdução

A tecnologia por meio das ferramentas digitais vem contribuindo de forma positiva a vida de muitas pessoas e organizações, seja através da comunicação, prestação de serviços, dentre outras vantagens (Círico & Júnior, 2019). Uma das funcionalidades no uso da tecnologia influencia diretamente a área de negócio, sendo uma delas, as empresas que prestam serviços de contabilidade (Merlugo; Carraro & Pinheiro, 2021).

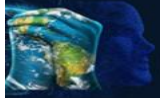
A contabilidade apresenta uma vasta gama de possibilidades para as empresas que vai desde o planejamento até a execução de suas atividades, pois ela apresenta não somente a situação patrimonial da empresa, mas também a situação financeira e econômica, sendo decisiva portanto na tomada de decisão. A contabilidade é utilizada como um instrumento de gestão que auxilia no processo de tomada de decisão, fornecendo informações relevantes para os gestores das empresas (Grassi *et al.*, 2022). Para os autores, na era digital, as informações fornecidas estão alinhadas ao uso de programas, sistemas e plataformas específicas que facilitam a prestação de serviço do profissional contábil, surgindo assim, a contabilidade digital.

A contabilidade digital, segundo Manes (2018), contribui com o uso de sistemas integrados gerando eficiência, produtividade, valor e agilidade na prestação de serviços, além de diferenciais em relação aos concorrentes de mercado. Segundo Santos, Paes e Lima (2022), o aumento da produtividade, a facilidade para interpretar relatórios, a melhoria da qualidade dos serviços, cumprimento dos prazos e obrigações estabelecidos pelos órgãos competentes, acesso à informação de forma rápida, aumento da segurança das informações, além de ocupar menos espaço no ambiente de trabalho com a redução de arquivos físicos, são as vantagens obtidas com a informatização da contabilidade. Oliveira, Feltrin e Benedeti (2018), destacam que o modelo de negócio digital, transforma as ações, gerando mais agilidade e organização.

No entanto, os benefícios no uso de tais ferramentas digitais podem ser contraditórios conforme o ambiente analisado. Embora exista benefícios elencados na literatura sobre a transformação digital, torna-se necessário explorar mais o tema e conhecer a percepção dos profissionais de contabilidade localizados em contextos diversos como em cidades do interior. Para atender a evolução digital, os profissionais de contabilidade precisam se manter atualizados para aderir às novas tecnologias e utilizar novos *softwares*. Diante destes argumentos, surge a questão da pesquisa: Como os profissionais de contabilidade percebem a transformação digital na prestação de serviço?

Para isso, o objetivo do trabalho consiste em analisar a percepção dos profissionais de contabilidade sobre a transformação digital. Os profissionais de contabilidade participantes do estudo são contadores que atuam em empresas de serviços de contabilidade localizados no interior do estado de Mato Grosso do Sul, na região do Vale do Ivinhema. O Vale do Ivinhema é forte no ramo da agropecuária, sendo importante expoente na criação de bovinos, agroindústrias, cooperativas, comércio local e prestadores de serviço de diversos setores como: área médica, construção civil, gêneros alimentícios, serviços de contabilidade e advocatícios e agência de *marketing* digital.

Foi realizada uma pesquisa de abordagem qualitativa com entrevistas semiestruturadas, de forma virtual. A tecnologia tem papel importante para o exercício da atividade do profissional de contabilidade, porém, esta relevância não isenta do conhecimento teórico e o domínio da técnica. A falta desses requisitos pode ocasionar desagradáveis situações (Oliveira, 2000). Esta pesquisa torna-se fundamental para determinar como os profissionais de contabilidade estão se adaptando às novas tecnologias, e como a transformação digital está contribuindo com a prestação de serviços.



2. Revisão da Literatura

2.1 Transformação Digital na Contabilidade

Com a era digital, muitas pessoas e organizações tiveram que se adaptar aos processos e mudanças (Agnolin, 2017). Nesse sentido, tanto para os profissionais de áreas diversas como também o governo, tiveram que buscar novas formas de realizar suas funções e controlar a atividade econômica, até a escrituração contábil que era realizada de forma manual, mecanizada, passou por mudanças, sendo realizada de forma digital (Manes, 2018).

As mudanças foram significativas na contabilidade em decorrência dos avanços tecnológicos e o uso da internet, dos computadores e de *softwares* tornaram-se essenciais dentro das empresas de serviços de contabilidade pelo fato de não serem mais convenientes a utilização de métodos contábeis manuais (Agnolin, 2017). Este modelo inovador da contabilidade digital vem agregando uma maior valorização e reconhecimento do profissional contábil (Merlugo; Carraro & Pinheiro, 2021).

Nesse contexto, a transformação digital é “um processo que visa melhorar uma entidade, desencadeando mudanças significativas em suas propriedades por meio de combinações de tecnologias de informação, computação, comunicação e conectividade” (Ferreira, 2022, p. 12). O autor comenta que o processo de transformação digital está sendo requisitado cada vez mais para permanência e sobrevivência das empresas de todos os segmentos e setores.

Souza, Kachenski e Costa (2021) mencionam que a contabilidade digital é vista como uma inovação disruptiva, pois se fundamenta na prestação de serviços que está além do tradicional. A contabilidade digital ocorre por meio de utilização de sistemas, programas integrados que disponibilizam tanto sistemas contábeis como também consultorias em áreas financeiras, interligados em nuvem.

Entre as inovações tecnológicas adotadas pelas empresas de serviços de contabilidade, tem-se a mais utilizada, ferramentas com armazenamento em nuvem que consiste em uma ferramenta utilizada para o arquivamento de documentos em um provedor de internet. A ferramenta fornece acesso a serviços remotos relacionados a dados, sistemas e *software* em uma rede (Merlugo; Carraro & Pinheiro, 2021).

Assim, a integração de documentos em nuvem facilita o acesso de dados, proporcionando aos usuários uma sincronização de dados com qualquer dispositivo, e os dados são armazenados com segurança pelo provedor de serviços (Cirico & Júnior, 2019).

2.2 O Profissional da Contabilidade e suas áreas de atuação

Os avanços tecnológicos trouxeram “melhorias na operacionalização dos serviços e no atendimento aos clientes, permitindo, ao profissional da contabilidade, enviar relatórios e informações, ao governo, por exemplo, de forma completamente online, com economia de tempo e de custos” (Santos; Paes & Lima, 2022, p.12). Essa facilidade promove valorização para os profissionais, pois com a tecnologia, o serviço prestado passou a ter maior rapidez, ganhando também em qualidade dos serviços (Silva; Amaral & Brandão, 2019).

De acordo com o art. 12 do Decreto Lei nº12.249/10, os profissionais só poderão exercer a profissão de contador com a conclusão do curso de bacharelado em Ciências Contábeis, em instituições de ensino superior reconhecidas pelo Ministério da Educação e ainda com a aprovação no Exame de Suficiência e registro no Conselho Regional de Contabilidade (CRC) (BRASIL, 2010). A Fundação Brasileira de Contabilidade (FBC) é responsável pela aplicação das duas edições que ocorrem durante o ano calendário. O exame é composto por 50 questões objetivas de múltipla escolha, onde o candidato deve acertar 50%



do teste para ser aprovado (Schmit; Barros & Dias, 2018). De acordo com art.12 do Decreto Lei nº 9.295/46, com redação dada pela Lei nº 12.249/2010, prescreve.

Art. 3º O Exame será aplicado 2 (duas) vezes ao ano, em todo o território nacional, sendo uma edição a cada semestre, em data e hora a serem ficadas em edital, por deliberação do Plenário do Conselho Federal de Contabilidade, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data da sua realização (BRASIL, 1946, p.1).

Embora o profissional da contabilidade seja reconhecido por trabalhar em empresas de serviços de contabilidade, este profissional formado em Ciências Contábeis pode exercer diversas funções e atuar em diversas áreas. Almeida, Souza e Oliveira (2024) apresentam uma visão geral da profissão contábil com uma lista de áreas nas quais podem atuar. Essas áreas podem estar relacionadas a empresa em âmbito privado, na prestação de serviços também exercida de forma autônoma, no ambiente de ensino e por fim em órgãos públicos. O Quadro 1 apresenta possíveis áreas de atuação.

Quadro 1 – Áreas de atuação do profissional contábil

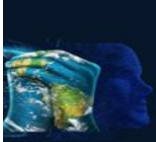
Área	Definição
Contabilidade financeira	Como contador, assessor ou consultor de empresas. Todas as entidades necessitam de um contador para realizar os registros contábeis em livros próprios. Pode atuar internamente, como um funcionário, ou por meio de uma empresa de serviços de contabilidade.
Auditoria	Pode ser interna, com funcionários da própria empresa, ou externa. A auditoria externa é contratada para atestar a veracidade dos registros contábeis. Isto é obrigatório para as sociedades anônimas e para as limitadas de grande porte.
Perícia	Peritos são designados por juízes para verificar se há fraudes, desvios ou mesmo inconsistências contábeis no âmbito de processos judiciais. O profissional também pode atuar de forma extrajudicial, sendo contratado por uma das partes do processo.
Tributária	Realizam planejamento tributário, identificando quais são as formas legais para reduzir o pagamento de impostos. Não se trata, portanto, de sonegação de tributos, mas de buscar possíveis alternativas dentro da própria legislação para reduzir a carga tributária.

Fonte: Almeida, Souza e Oliveira (2024).

O profissional tem a capacidade e o conhecimento técnico para interpretação das informações financeiras de uma organização (Cirico & Júnior, 2019). Trata da análise e interpretação das informações, com intuito de identificar uma sociedade em situação de insolvência, ser capaz de impedir que uma empresa vá à falência, conseguir orientar onde uma empresa deve investir ou quais medidas internas devem ser tomadas para ter mais geração de caixa, lucro e realizar todas as obrigações acessórias conforme legislação vigente e elaborar as demonstrações contábeis de forma periódica (Grassi *et al.*, 2022).

O profissional contábil, precisa estar voltado para as necessidades do mercado e de seus clientes, como também atender as demandas do governo e manter seus conhecimentos sempre atualizados, esse aspecto multidisciplinar é essencial para as tomadas de decisões (Grassi *et al.*, 2022).

Diante da modernização e evolução tecnológica nas diversas áreas, o profissional precisa ter conhecimento técnico, mas também apresentar competências e habilidades para atender as exigências do mercado. Agnolin (2017) relata que as tendências de mercado vão



além da qualificação profissional, espera-se também competências, habilidades e atitudes para compor o perfil profissional contábil que enfrentará a realidade das organizações.

Reis *et al.* (2014) define competência como um saber agir responsável e reconhecido. Cardoso, Riccio e Albuquerque (2009) apresenta competência como qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certo assunto obedecendo um padrão de referência. Nesse sentido, os autores definem habilidade como a capacidade de um indivíduo de realizar algo, e o termo atitude como um ato de agir, sem esperar situações conflitantes. Pringolato e Leal (2016, p.4) apresentam que a competência alinhada a habilidades e atitudes no âmbito da atuação profissional contábil “ênfatiza a capacidade de este desempenhar um papel, obedecendo a um determinado padrão de referência que envolve possuir o conhecimento, além dos valores éticos”. Nesse contexto, conhecer a contabilidade digital, sua particularidade torna-se tão relevante quanto conhecer as novas atribuições exigidas do profissional contábil na era digital.

2.3 Relevância da Prestação dos Serviços Contábeis

O profissional contábil precisa ter uma visão de gestão apropriada de um negócio ou empresa, ou seja, ter uma visão holística, que propiciará uma oferta dos serviços contábeis, atentando as inovações tecnológicas e transformações dos ambientes, dos quais o negócio está inserido (Cardoso; Riccio & Albuquerque, 2009). O estudo de Reis *et al.* (2014) trata a qualidade na prestação do serviço contábil como o correto atendimento as normas fiscais por parte do profissional, o atendimento aos princípios fundamentais da contabilidade estabelecidos pelas normas e legislação, cumprimento de prazos e obrigações na esfera federal, estadual e municipal e realização dos serviços em tempo hábil, auxiliando o controle gerencial e financeiro das empresas.

Visto todos os pontos apresentados, o contador consultor, ao prestar seu serviço, deve agir como um médico no sentido da conscientização, pois, segundo Rocha (2018) a vida financeira de uma empresa depende significativamente da conscientização da importância da contabilidade. Através deste profissional é possível desenvolver as informações pertinentes sobre a vida financeira de uma empresa.

Sendo assim, o contador necessita de conhecimento, comprometimento, e domínio no exercício da sua função para alcançar a qualidade na prestação de serviços contábeis (Grassi *et al.* 2022). Souza, Kachenski e Costa (2021) mencionam que as oportunidades existem, e que as empresas de serviços de contabilidade devem se aproximar de seus clientes, auxiliando no processo decisório das empresas, gerando maior valor a partir do serviço prestado, conhecendo a atividade econômica e contribuindo, desse modo, para a permanência de empresas ativas ajudando no desenvolvimento econômico local e regional.

O estudo de Merlugo, Carraro e Pinheiro (2021) analisou como as organizações de serviços contábeis estão envolvidas com a transformação digital na prestação de serviços contábeis. Os resultados evidenciaram que ao invés da tecnologia comprometer a prestação de serviços, o uso fornecerá acesso a informações úteis para auxiliar na tomada de decisão. Amorim e Rodrigues (2023) analisaram como o novo formato de contabilidade digital está mudando a contabilidade e perceberam que os profissionais estão mais engajados e eficientes. Schappo e Martins (2022) também analisaram a percepção de profissionais contábeis sobre o novo modelo de empresas de serviços de contabilidade digital. A pesquisa foi realizada no estado de Santa Catarina e os autores perceberam que existe um conhecimento prévio relacionado a contabilidade digital, mas pouco utilizado, para os respondentes a contabilidade digital não é positiva e pode gerar conflito.

3. Materiais e Métodos



O estudo visa analisar a percepção dos profissionais de contabilidade sobre a transformação digital, para isso, foi realizada uma pesquisa qualitativa, em empresas de serviços de contabilidade. A pesquisa pode ser classificada como qualitativa, pois busca compreender com profundidade um grupo social específico (Gil, 2010). Dentre outras características de pesquisa qualitativa, o autor destaca a: objetificação do fenômeno, hierarquização das ações de descrever, compreender, explicar e demonstrar a relação entre o local e o global de determinado fenômeno.

Para atingir ao objetivo proposto, foi realizada entrevistas semiestruturadas com dois profissionais da contabilidade que atuam em empresas de serviços de contabilidade, na região do Vale do Ivinhema, localizada no estado de Mato Grosso do Sul. O Vale do Ivinhema é uma região formada por vários municípios, sendo: Anaurilândia, Angélica, Bataguassu, Batayporã, Brasilândia, Ivinhema, Nova Andradina, Novo Horizonte do Sul, Santa Rita do Pardo e Taquarussu. É uma região atuante e forte no ramo da agropecuária, sendo importante expoente na criação de bovinos, agroindústrias, cooperativas, comércio local e prestadores de serviço.

Para Goode e Hatt (1969), a entrevista “consiste no desenvolvimento de precisão, focalização, fidedignidade e validade de certo ato social como conversação”. Alguns autores consideram a entrevista como o instrumento por excelência da investigação social, muito utilizado para obter dados sobre percepção e conhecimento.

A entrevista semiestruturada é aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido e as perguntas feitas ao participante são predeterminadas (Marconi & Lakatos, 2010). Foi adaptado o roteiro utilizado por Fredo (2021) que estudou a transformação digital na contabilidade, com profissionais registrados nos Conselhos Regionais de Contabilidade dos estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná e Rio Grande do Sul.

As entrevistas foram realizadas, de 06 a 11 de setembro de 2024, de forma virtual, através da plataforma do *google meet*, com duração de 30 minutos a 1 hora. O convite para participar da pesquisa ocorreu através do *whatsApp*, após o aceite foi explicado aos participantes sobre o termo de consentimento e livre esclarecimento – TCLE, em que a participação é de forma voluntária, sem remuneração e que os dados obtidos da pesquisa serão tratados em sigilo, não sendo divulgado qualquer dado sensível em relação aos participantes.

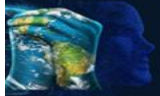
Realizada as entrevistas, para melhor compreensão dos dados, foi utilizado o *software TurboScribe* para transcrição das entrevistas que foram gravadas mediante autorização dos participantes e para elaboração da nuvem de palavras foi utilizado o *software Evermino*. Em seguida realizada a análise dos dados. Os dados foram organizados considerando a descrição dos profissionais, em seguida a percepção sobre as ferramentas digitais, as vantagens e desafios percebidos e por fim as competências e habilidades exigidas aos profissionais. O tópico seguinte apresenta os resultados encontrados e apurados.

4. Resultados

A análise está organizada em dois subtópicos, o primeiro que apresenta a transformação digital na percepção dos profissionais e o segundo que menciona as competências essenciais percebidas nos dados brutos. Foram realizadas duas entrevistas com proprietário e colaborador de empresas que prestam serviço de contabilidade na região do Vale do Ivinhema. Sendo empresas de micro e pequeno porte. Os participantes serão identificados através dos números 1 e 2, o Quadro 2 apresenta o perfil das empresas e as características da prestação de serviços.

Quadro 2 – Perfil das empresas e da prestação de serviços.

Características	Participante 1	Participante 2
-----------------	----------------	----------------



Tipo de empresa	Prestadora de serviços contábeis	Prestadora de serviços contábeis
Porte empresarial	Micro empresa	Empresa de Pequeno Porte
Tempo de atuação na área	30 anos	12 anos
Prestação de serviço	Assessoria Contábil, Empresarial e Rural	Serviços contábeis na área médica e de tecnologia
Quantidade de funcionários	9	5
Tipo de sociedade	Empresário Individual	Sociedade Limitada
Tempo de experiência do profissional	12 anos	13 anos
Quantidade de clientes	200	

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Das empresas de serviços de contabilidade, o participante 1 mencionou que a empresa está ativa no mercado há 30 anos, oferecendo serviços de assessoria contábil, empresarial e rural. O participante 2 destacou que a empresa está a 12 anos no mercado, prestando serviços contábeis em áreas específicas, sendo na área médica e de tecnologia. Enquanto a empresa 1 exerce uma contabilidade mais tradicional, a empresa 2 está se diferenciando no mercado por exercer uma contabilidade mais digital, atendendo clientes de outros municípios e também de outros estados brasileiros.

Quanto aos profissionais contábeis, o participante 1, atua em empresas de serviços de contabilidade há 12 anos, com maior tempo de dedicação no departamento fiscal, sendo o responsável pelo departamento. O participante 2 trabalha há 13 anos em empresas de serviços de contabilidade e atualmente é o sócio proprietário da empresa de serviços de contabilidade, inovando em prestação de serviços em áreas específicas como área médica e de tecnologia.

4.1 Transformação digital na percepção dos profissionais de contabilidade

Este subtópico apresenta as ferramentas utilizadas, os benefícios e desafios no uso de tecnologias digitais. Os profissionais relatam que atualmente a era digital está inserida no cotidiano, e isso, exige dos profissionais da área uma adaptação, para atender principalmente as demandas do governo, no envio das declarações acessórias. O profissional 1, destaca que “o digital veio para os profissionais da área de contabilidade, para ajudar a cumprir prazos e informações corretas, precisas e rápida”, sobre a evolução tecnológica complementa:

Há alguns anos, trabalhava muito de forma manual, muitos livros, relatórios, lançamento manual demorava para as informações chegarem. A empresas de serviços de contabilidade tinha muita demanda que precisava muito do cliente em si mandar as informações, mas ao longo do tempo, essa transformação, essa inovação foi acontecendo e isso otimizou o trabalho. Porque atualmente já possuem acesso às informações em tempo real e de forma mais ágil com essas inovações, com os programas, e a transformação digital.

Como o profissional atua no departamento fiscal, existe maior evidências sobre essa transformação, pois o lançamento era algo manual e agora utiliza de meios que facilitam os lançamentos e conferência. Este relato confirma o estudo de Silva, Amaral e Brandão (2019) que mencionam a tecnologia como uma ferramenta que oferece rapidez e qualidade na prestação de serviços. O participante ainda destacou que:

Para o setor da escrita fiscal a transformação digital melhorou com o robô que consegue analisar as notas fiscais, que anteriormente o profissional teria que verificar manualmente, conferir nota por nota e produto, o robô é programado para fazer auditoria, mesmo assim é utilizado o excel para



fazer a conferência, e com essa automatização a profissional consegue ter mais tempo e atender algumas demandas de clientes que não tinha antes.

Este relato também reforça o estudo de Souza, Kachenski e Costa (2021) que mencionam que as empresas de serviços de contabilidade precisam se aproximar dos clientes, auxiliando os empresários em outras demandas do processo decisório. Para o profissional 2 a transformação digital contribuiu na forma como se realiza os serviços, sendo um diferencial no mercado.


A transformação digital da empresa começou em 2020, em resposta à pandemia e às mudanças no mercado. Ao perceber que o modelo tradicional de contabilidade estava se tornando insustentável, a empresa decidiu focar na inovação e tecnologia. Em 2021, os sócios optaram por estudar profundamente esse novo modelo, com um se dedicando à transformação digital do escritório e o outro se especializando em um nicho, como a contabilidade médica e para as empresas de tecnologia.

Essa mudança incluiu a implementação de novas tecnologias que permitiram atender clientes remotamente, até mesmo fora do estado. No entanto, também trouxe o desafio de treinar clientes e funcionários para utilizarem as novas ferramentas de forma eficiente. A adaptação ao novo modelo digital foi crucial para aumentar a agilidade e expandir a base de clientes, especialmente em nichos específicos.

Quanto as ferramentas utilizadas, foram destacadas diversas ferramentas desde o uso do *WhatsApp* como implementação de *softwares* sofisticados para atender a demanda. O profissional 1, relata que as ferramentas utilizadas são o acessórias para anexar os arquivos das empresas de seus clientes como a parte de documentos da empresa, guias e taxas de impostos como simples nacional, folha de pagamento, o que possibilita uma grande vantagem porque esses clientes cada um possuem o acesso no celular, e com isso trouxe otimização do tempo, os envios são disparados pela plataforma e enviados os lembretes.

Outra ferramenta mencionada pelo participante 1 é o sistema da Veri é um programa de rastreabilidade, que rastreia as pendências da receita federal, do estado e do município. O contador consegue tirar as certidões de forma mais rápida, sem precisar ficar entrando em um site de cada vez para emitir as certidões. O *Econet* é um sistema que dá suporte de legislação, regime tributário, regimes de imposto sobre circulação de mercadorias e serviços (ICMS), de todos estados brasileiros porque cada estado tem uma legislação, por isso essa ferramenta é importante para o contador manter atualizado com as novas leis. Sistema da *Systax* ajuda na legislação sobre substituição tributária, quais são os produtos que são substituição ou não. O E-Auditor é utilizado pelo departamento da escrita fiscal para auditar o Sistema Público de Escrituração Digital (*SPED*) de empresas de grande porte como Lucro Real. O sistema da Domínio também é utilizado, no caso da parte fiscal é importado o *xml* das notas fiscais, conferido as informações e apurado o imposto e transmitido a obrigação acessória. O Quadro 3 apresenta as ferramentas digitais.

Quadro 3 – Ferramentas Digitais.

Ferramentas Digitais	Funções
	Comunicação direta com os clientes por meio de mensagens.



	Verificação de pendências de certidão municipal, estadual e federal.
	Auxilia na verificação das leis tributárias de outros estados, possui treinamento online para os funcionários.
	Sistema que fornece informação sobre produtos com substituição tributária.
	Sistema que audita empresas do lucro real.
	Sistemas de gerenciamento de mensagens e lembretes. O profissional pode inserir as guias dos impostos e arquivos digitais para compartilhar com os clientes.
	Sistema da Domínio de Escrituração Contábil.

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Para o profissional 2 o uso contínuo gera eficiência na prestação de serviços e para isso as empresas de serviços de contabilidade precisam investir.

Essas ferramentas digitais do escritório exige um custo mensal mas que agiliza os processos e ajuda a diminuir os erros, porque como a demanda é muito grande e o tempo é muito curto, e são muitas empresas, não consegue passar um pente fino a olho nu, então é necessário essas ferramentas para estar auxiliando, e o escritório como presta serviço, quanto mais empresas, melhor para empresas de serviços de contabilidade.

Uma ferramenta que também tem auxiliado no cotidiano, de acordo com participante 1, é o uso do *WhatsApp*, para atender as demandas do cliente, nos processos, contato com o cliente, entrega de relatórios, principalmente informações relacionadas aos bancos, é uma ferramenta mais rápida, “todo mundo tem um celular na mão, e todo mundo tem o *WhatsApp*, todo mundo tem internet. Se não tem internet na rua, tem internet em casa. Então em algum momento o cliente vai ver aquela mensagem”.

Para o profissional 1, as ferramentas auxiliam, mas a empresa de serviços de contabilidade utiliza muitas ferramentas para a entrega de obrigações o que facilita a



prestação de serviços, embora exista investimento por parte da empresa de serviços de contabilidade através de mensalidade, não pode se dizer que a empresa de serviços de contabilidade é totalmente digital, pois existem ainda clientes que passam para conversar de forma presencial.

Na percepção do profissional 2, a tecnologia está avançada e isso oferece um diferencial quanto ao tipo de negócio da empresa de serviços de contabilidade que passa a ser visto como uma empresa de gestão contábil.

Hoje, a empresa mantém um foco cuidadoso ao escolher e implementar ferramentas, garantindo que elas atendam às necessidades tanto dos sócios quanto os colaboradores. Os sócios concentram-se na parte estratégica e na estruturação de processos e à gestão do marketing da empresa, supervisionando de perto os colaboradores dos departamentos fiscal, pessoal e contábil, realizando as validações, enquanto o profissional contábil executa as correções necessárias.

Assim, para o profissional 2 tão relevante quanto utilizar ferramentas digitais é analisar a viabilidade de uso, pois existem diversas empresas que oferecem *softwares* e ferramentas para a prestação de serviço contábil, mas é importante averiguar se o colaborador possui facilidade no uso diário e se tal ferramenta vai atender realmente as exigências necessárias. Para o profissional isso precisa sempre ser analisado. Esta percepção confirma os resultados apresentados por Santos, Paes e Lima (2022) que relatam o avanço da tecnologia com um mecanismo de melhorias na operacionalização dos serviços, gerando cada vez mais atendimentos online, contribuindo para otimização de tempo e de custos.

Sobre os desafios enfrentados os profissionais relatam que ocorreram a adaptação ao uso das ferramentas no início, pois tudo o que é novo às vezes assusta, as próprias ferramentas são criadas, e oferecem um suporte muito bom, um treinamento, então qualquer dúvida, o colaborador tem o suporte. Os treinamentos são robustos por serem ferramentas tecnológicas, então para se adaptar, se o colaborador tiver vontade de aprender, não é difícil, e através dos treinamentos tem o suporte para prestar assistência. Os benefícios mencionados também são expressivos, pois a redução de tempo em uma mesma tarefa é satisfatória. O Quadro 4 apresenta os benefícios e desafios no uso de ferramentas digitais.

Quadro 4 – Benefícios e desafios no uso de ferramentas digitais

	Participante 1	Participante 2
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">- Otimização e redução do tempo- Agilidade- Informação rápida e precisa- Suporte das legislações- Envio de mensagens e lembretes	<ul style="list-style-type: none">- Sistema de entrega para o cliente- Redução do tempo- Otimização do tempo para atender mais clientes- Indicador de métricas módulos financeiros- Processos estruturados e agilidade na entrega- Oportunidade de atender clientes fora do estado- Automatização- Sistema na Nuvem/pasta compartilhada
Desafios	<ul style="list-style-type: none">- Processo de adaptação- Mudanças nas legislações- Mudanças de sistemas e atualizações	<ul style="list-style-type: none">- Diferença do preço da concorrência tradicional/digital- Parametrização dos clientes nos sistemas- Mudanças de sistemas e atualizações- Custo do preço de sistemas- Adaptar o cliente as novas ferramentas- Investimento em equipamentos de tecnologia

Fonte: Dados da pesquisa (2024).



Foi possível perceber que o benefício, otimização e redução do tempo foi elencado pelos dois participantes. Dos desafios apresentados, o que se refere a mudança de sistema e atualizações foi mencionado pelos participantes, pois conforme ocorre mudança na lei ou em uma obrigação da empresa, às vezes, é necessário buscar novos programas ou realizar atualizações para fazer o serviço.

4.2 Competências essenciais para os profissionais

Com relação a prática dos colaboradores para o uso das ferramentas digitais, algumas competências foram mencionadas pelos participantes da pesquisa. O profissional 1 discorre que a empresa de serviços de contabilidade contrata funcionário sem experiência e tenta ensinar os processos da empresa do início, isso ocorre para facilitar a incorporação da cultura organizacional, e depois do período de treinamento, os colaboradores fazem cursos online a cada dois meses. Os colaboradores utilizam a *Econet* para se atualizarem, com a alta demanda do dia a dia acaba sendo difícil participar de um curso presencial, fora do município, por questão do tempo e deslocamento, por isso preferem cursos online.

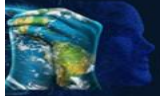
Em relação a percepção sobre o uso das ferramentas digitais o profissional explica que a transformação digital veio para ajudar os profissionais da contabilidade a obter informações de maneira mais rápida, apurar imposto com mais agilidade, e poder atender o cliente de forma mais ágil, ter informação em tempo real e estar repassando informações para o cliente, gerando relatórios, para as pessoas de interesse, para o cliente e pessoas de fora da empresa de serviços de contabilidade, a transformação digital é uma evolução.

Ainda destacou que o profissional não tem como trabalhar hoje em dia sem ter a parte tecnológica, sem utilizar a tecnologia. Quem não quer trabalhar com a tecnologia não consegue ter empresa de serviços de contabilidade hoje em dia, não tem como ter uma empresa de serviços de contabilidade em 2024 que não trabalhe com tecnologia. O profissional tem muita demanda para fazer em pouco tempo, porque sempre está atendendo cliente, governo e estado, então a tecnologia, inovação e transformação vem para ajudar e ser um aliado dentro da empresa de serviços de contabilidade.

O profissional 2 relatou que na empresa, o treinamento é estruturado através do programa "Treinamento para Talentos", que promove o desenvolvimento contínuo dos colaboradores. A cada mês, os funcionários de diferentes departamentos apresentam temas específicos, compartilhando conhecimentos e habilidades com os colegas, o que ajuda a fortalecer a comunicação e o aprendizado entre áreas distintas, como fiscal, pessoal e contábil. Além disso, a empresa utiliza um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) para cada colaborador, garantindo que novas contratações tenham um roteiro claro de atividades e aprendam de forma estruturada. O PDI envolve mentorias, participação em reuniões com clientes, vídeo aulas e acesso a cursos online. Este resultado reforça o estudo de Maciel e Martins (2018) que destaca que o profissional contábil necessita de conhecimento, comprometimento e domínio no exercício da prestação de serviços.

Os profissionais mencionaram ainda algumas características essenciais para o profissional da atualidade, considerando o volume de informações e acesso a diferentes sistemas e programas. Desse modo, algumas competências, habilidades e atitudes são observadas e requeridas pelas empresas. A habilidade mais valorizada é a capacidade de resolver problemas de forma independente. Os colaboradores são incentivados a trazer possíveis soluções para suas dúvidas antes de pedir ajuda aos gestores, promovendo o pensamento crítico e a proatividade.

Para melhor compreensão, o Quadro 5 apresenta uma comparação entre as competências, habilidades e atitudes presentes na literatura e as requeridas pelos profissionais. Quadro 5 - competências, habilidades e atitudes



Literatura	Participante 1	Participante 2
Foco no cliente	Aperfeiçoamento	Flexibilidade
Comunicação	Treinamento	Resolver Problemas
Adaptabilidade/Flexibilidade	Trabalho em equipe	Dinâmica em equipe
Solução de Problemas	Buscar conhecimento	Bons hábitos
Capacidade de Aprendizado	Proatividade/domínio	Interesse em aprender
Colaboração	Comunicação	Pensamento crítico e analítico
	Compromisso	Colaboração
		Buscar inovação tecnológica
		Estudar casos da área

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

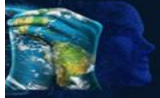
A análise das competências, habilidades e atitudes para os profissionais da contabilidade revela a importância de uma base sólida em aspectos técnicos, aliada a capacidades interpessoais e adaptativas às constantes mudanças. A capacidade de adaptação e a disposição para resolver problemas de forma independente são fundamentais em um cenário que exige respostas rápidas e eficazes. Além disso, habilidades como comunicação clara e colaboração em equipe destacam-se como essenciais, pois permitem o fortalecimento de uma cultura organizacional de aprendizado e inovação. A Figura 1 apresenta as habilidades mencionadas pelos participantes.

Figura 1 - Nuvem de palavras sobre habilidades do profissional.



Fonte: Elaborada pela autora com auxílio do *software Evermino*.

Competências como pensamento crítico e analítico são cada vez mais valorizadas, habilitando o profissional da contabilidade a interpretar dados e informações complexas e a gerar insights estratégicos para o negócio. A busca contínua pelo conhecimento e a capacidade de aprendizado contínuo completam esse perfil, garantindo que os profissionais possam evoluir e se manter atualizados frente às transformações tecnológicas e regulamentares do setor.



5. Conclusão

O estudo apresenta a evolução da contabilidade diante das transformações digitais, que têm impactado diretamente o perfil do profissional contábil. Observa-se que o contador moderno necessita não apenas de conhecimento técnico, mas também de habilidades multidisciplinares, como fluência em tecnologias digitais, capacidade analítica e visão estratégica. O objetivo deste trabalho foi analisar a percepção dos profissionais de contabilidade em relação a essa transformação digital, destacando como eles estão se adaptando e quais competências são mais demandadas no novo cenário.

O estudo evidenciou que o uso de ferramentas digitais traz significativos benefícios, como a otimização do tempo e a agilidade no cumprimento de obrigações contábeis e fiscais. Além disso, permitiu às empresas expandirem seus mercados, atendendo clientes de diversas regiões, inclusive fora do estado. A transformação digital também trouxe desafios como a adaptação às novas tecnologias, os custos de implementação de sistemas e a constante atualização de legislações e ferramentas.

O estudo também demonstra que o treinamento constante, como cursos *online* e eventos presenciais, programas de desenvolvimento interno, são essenciais para manter a equipe atualizada e preparada para os desafios do setor. Isso contribui para que os colaboradores desenvolvam não apenas habilidades técnicas, mas também a capacidade de resolver problemas de maneira independente, fomentando o pensamento crítico, capacidade analítica e a proatividade.

Os principais benefícios encontrados incluem a otimização dos processos, a redução do tempo para execução de tarefas, o acesso a informações em tempo real, a precisão no cumprimento de atender um maior número de clientes remotamente. No entanto, desafios como a adaptação inicial às ferramentas digitais, os custos associados à aquisição e manutenção de *softwares*, e a necessidade de treinar funcionários e clientes para o uso eficiente das novas tecnologias foram destacados.

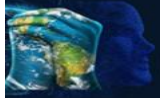
As limitações desta pesquisa concentram-se em uma única região e na quantidade de respondentes, o que limita as conclusões já que não foram consideradas as realidades de outras regiões ou estados brasileiros. Para estudos futuros, sugere-se uma análise mais ampla das empresas de serviços de contabilidade em diferentes estados e regiões do país, além de investigar como diferentes perfis estão se adaptando à transformação digital no setor contábil.

O estudo contribui para o entendimento da importância da transformação digital no setor contábil, fornecendo *insights* sobre os benefícios e desafios enfrentados pelos profissionais e escritórios contábeis. Além disso, reforça a relevância de programas de desenvolvimento contínuo e a adaptação estratégica ao uso de novas tecnologias como a forma de manter a competitividade no mercado.

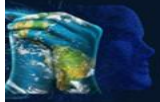
O papel do contador está cada vez mais alinhado com a tecnologia e a consultoria estratégica, exigindo que os profissionais desenvolvam um perfil multidisciplinar para atender às crescentes demandas do mercado. O futuro da contabilidade reside na integração entre conhecimento técnico e digital, na inovação contínua e a capacidade de adaptação às novas realidades empresariais, garantindo que os profissionais e empresas se mantenham competitivos em um ambiente em constante transformação.

Referências

- Agnolin, T. D. (2017). *A importância da tecnologia da informação na contabilidade: um estudo em uma empresa de prestação de serviços contábeis em Caxias do Sul – RS*. Repositório da Universidade de Caxias do Sul. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/handle/11338/3471>>. Acesso em: 12 Set. 2023.
- Almeida, M. S. Souza, G. H. D. Oliveira, D. S. (2024). Transformação Digital na



- Contabilidade: um estudo da percepção de profissionais contábeis. *Revista Eletrônica de Ciências Contábeis*. Disponível em:
<<https://seer.faccat.br/index.php/contabeis/article/view/3401>>. Acesso em: 18 Set. 2023.>
- Amorim, J. M. S. Rodrigues, D. B. (2023). Uso de tecnologias digitais para otimizar processos de contabilidade digital. *Pesquisa e Educação a Distância*. Disponível em:
<revista.universo.edu.br/>. Acesso em: 15 Out. 2023
- Cardoso, R. L. Riccio, E. L. Albuquerque, L. G. (2009) Competências do contador: um estudo sobre a existência de uma estrutura de interdependência. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*. Disponível em:
<<https://www.redalyc.org/pdf/2234/223417460006.pdf>>. Acesso em: 02 Out 2024
- Junior, A. C *et al.* (2019). Elaboração de uma cartilha digital sobre inovações tecnológicas em contabilidade para discentes e profissionais das ciências contábeis. Disponível em:
<<https://tede.unicentro.br/jspui/handle/jspui/1546>>. Acesso em: 10 Nov. 2023.
- Chagas, A. G. S. Santos, C. C. Moraes, D. C. Silva, R. B. (2022). Contabilidade consultiva. *Revista Científica Multidisciplinar do Ceap*. Disponível em:
<periodicos.ceap.br/index.php/rcmc/article/view/174>. Acesso em: 15 Nov. 2023
- Ferreira, T. T. (2022). Evolução da contabilidade digital e seus desafios. Repositório da Universidade Federal de Uberlândia. Disponível em:
<<https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/36932>>. Acesso em: 10 Dez. 2023
- Fredo, A. R. (2021). Transformação digital: a percepção dos profissionais de contabilidade. Dissertação do programa de pós-graduação em administração. Repositório da Universidade de Caxias do Sul. Disponível em
<<https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/9944>>. Acesso em 15 Dez 2023
- Gil, A. (2010). Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas.
- Goode, W. J. Hatt, P. K. (1969). Métodos em pesquisa social. Cia Editora Nacional, SP.
- Grassi, J. A. Helena, L. Cristina, M. Lemos, M. (2022). O impacto da contabilidade digital nos escritórios contábeis com base em quatro escritórios de pedreira. *Revista Gestão em Foco*. Edição nº 14. Disponível em: <<https://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2022/06/O-IMPACTO-DA-CONTABILIDADE-DIGITAL-NOS-ESCRITO-pág-392-a-405.pdf>>. Acesso em 10 Mar 2024.
- Manes, G. (2018). Contabilidade Digital: O guia completo.
- Marconi, M. A. Lakatos, E. M. (2010). Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Atlas. Edição nº 7.
- Merlugo, W. Carraro, W. H. Pinheiro, A. (2021). Transformação digital na contabilidade: os contadores estão preparados? *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, v. 15, n. 1. Disponível em:
<redalyc.org/journal/4417/441767903012/441767903012.pdf>. Acesso em 10 Abr 2024.
- Oliveira, E. (2000). Contabilidade Digital. São Paulo: Atlas.
- Oliveira, E. M. *et al.* (2023). Exame de Suficiência-CFC: Percepção dos Acadêmicos de Ciências Contábeis-UNEMAT Campus de Tangará da Serra/MT. *Revista Getec*, v. 12, n. 28. Disponível em:
<<https://periodicoscientificos.ufms.br/ojs/index.php/rcic/article/view/15238>>. Acesso em 27 Nov 2024.
- Oliveira, A. V. Feltrin, J. A. Benedeti, T. S. (2018). Contabilidade Digital. Monografia apresentada ao Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - UniSALESIANO, Lins-SP. Disponível em:
<<https://www.unisalesiano.com.br/biblioteca/monografias12/62122.pdf>>. Acesso em 10 Agost 2024.
- Pauleski, R. K. (2023). Impactos da inteligência artificial no trabalho do profissional que atua



- em escritório de contabilidade: um estudo de caso. Repositório da Universidade Federal de Santa Maria. Disponível em: <<https://repositorio.ufsm.br/handle/1/28160>>. Acesso em 15 Agost 2024.
- Pringolato, F. P. Leal, E. A. (2016). Um estudo sobre as competências requeridas e priorizadas para a atuação do contador gerencial na percepção dos pós-graduandos na área gerencial. *Razão Contábil e Finanças*. Disponível em: <<https://periodicos.uniateneu.edu.br/index.php/razao-contabeis-e-financas/article/view/144>>. Acesso em 10 Set 2024.
- Quiraque, E. H. Silva, L. D. C. Gomes, B. M. A. Capuano, C. A. P. (2022). Adoção de tecnologias de armazenamento em nuvem nos escritórios brasileiros de contabilidade. *Suma de negócios*. Disponível em: <www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2215-910X2022000100001&script=sci_arttext>. Acesso em 15 Set 2024.
- Reis, A. O. Moreira, V. S. Santana, G. A. Moreira, C. C. (2014). Perfil do Profissional Contábil: Habilidades, Competências e Imagem Simbólica. Disponível em <<https://congressosp.fipecafi.org/anais/artigos142014/254.pdf>>. Acesso em 10 Out 2024.
- Santos, I. M. Paes, A. P. Lima, T. H. (2022). Adoção e Uso da Contabilidade Digital: Uma Percepção de Organizações Contábeis. *Revista de Contabilidade e Controladoria*. Disponível em <<https://congressosp.fipecafi.org/anais/21UspInternational/ArtigosDownload/3500.pdf>>
- Schappo, B. H. Martins, Z. B. (2022). A utilização de tecnologia na contabilidade: uma percepção de profissionais contábeis do estado de Santa Catarina. *Contexto Contabilidade em Texto*, v. 22, n. 50. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/ConTexto/article/view/118089>>. Acesso em: 15 Out 2024.
- Silva, K. H. J. D. (2023). Contabilidade digital: impactos da transformação digital na Contabilidade e como os profissionais estão se adaptando à nova realidade. Repositório da Universidade de Caxias do Sul. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/12592>>. Acesso em 18 Out 2024.
- Silva, J. G. Amaral, A. M. P. Brandão, A. L. A. (2019). Uma visão contábil para os sistemas integrados de gestão empresarial. *Revista Negócios em Projeção*, 10(2), p. 172. Disponível em: <<https://projecaociencia.com.br/index.php/Projecao1/article/view/1504>>. Acesso em: 20 Out 2024
- Souza, F. F. Kachenski, R. B. Costa, F. (2021). Accounting firms and their relationship with clients in the face of the covid-19 crisis. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, vol. 20. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/4775/477565816010/477565816010_2.pdf>. Acesso em: 22 Out 2024
- Vinholi, M. C. (2022). Qualidade da prestação de serviços contábeis: a relevância da sua mensuração. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8690967>>. Acesso em 25 Out. 2024