

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS**  
**UNIDADE ACADÊMICA DE GRADUAÇÃO**  
**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**LARISSA MANGANELLI DA SILVEIRA**

**OS IMPACTOS DA TECNOLOGIA EM ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS**

**Porto Alegre**

**2022**

LARISSA MANGANELLI DA SILVEIRA

OS IMPACTOS DA TECNOLOGIA EM ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis, pelo Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS).

Orientador(a): Prof.<sup>a</sup> Dra. Charline Barbosa Pires

Porto Alegre

2022

## **AGRADECIMENTOS**

Início meus agradecimentos a Deus, por me conceder a oportunidade de realizar o sonho de ser graduanda em Ciências Contábeis.

Agradeço ao meu namorado Vinicius, por todo incentivo desde o início da faculdade, por toda ajuda diária, pelo carinho, amor e compreensão. Agradeço também a nossa pequena filha pet Luna, por ser minha companheira nesta jornada, por estar comigo em todas as reuniões de TCC, pelas noites de estudo e por todo amor que me concede.

Agradeço minha irmã Vanessa, por desde criança me ensinar o quão importante é estudar, sem ela nada seria possível. Agradeço a minha caçula Diovana, por mesmo de longe, me transmitir tanto amor e força.

Agradeço aos meus pais, minha avó Terezinha, meus sogros e cunhadas, aos colegas e amigos, por toda carinho e incentivo durante este caminho percorrido.

Minha eterna gratidão a minha orientadora Charline, pelos ensinamentos desde o início da graduação. Sempre tive certeza da minha escolha como orientadora, pois além de transmitir conhecimentos, ela coloca amor naquilo que faz, tornando-se uma pessoa única.

Agradeço a todos que contribuíram para tornar-se este trabalho realidade.

## RESUMO

O presente estudo teve como objetivo analisar quais os impactos da utilização da tecnologia nos escritórios contábeis. Para isso, realizou-se uma pesquisa com 44 colaboradores de escritórios contábeis através de um questionário. Este trabalho, trata-se de uma pesquisa aplicada, descritiva e de levantamento. Na coleta de dados foi utilizado um questionário aplicado em setembro de 2022. Os resultados da pesquisa indicam que os escritórios contábeis usufruem da recursos tecnológicos no desenvolvimento de suas atividades e procuram estar sempre atualizados no que diz respeito às inovações tecnológicas. Ainda, observou-se que os recursos tecnológicos são indispensáveis para as demandas dos escritórios contábeis, especialmente auxiliando no recebimento e envio de documentos ao cliente de forma digital e a geração de relatórios contábeis e gerenciais personalizados conforme a necessidade do cliente. Quanto aos benefícios e desafios decorrentes do uso de recursos tecnológicos nos escritórios contábeis, verificou-se que o maior benefício é o aumento de produtividade e o maior desafio é a instabilidade em sistemas. Desta forma, conclui-se que a utilização dos recursos tecnológicos é indispensável para as demandas dos escritórios contábeis, contribuindo para o ganho de produtividade nas atividades e no crescimento dos escritórios, pois ampliou a comunicação e a troca de informações com os clientes, possibilitando os escritórios atenderem clientes de outras regiões. Embora existam desafios, a tecnologia é essencial nos escritórios contábeis.

**Palavras-chave:** Tecnologia. Recursos tecnológicos. Escritórios contábeis.

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 – Evolução da Tecnologia da Informação .....17

Figura 2 – Benefícios do avanço tecnológico .....42

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – As quatro revoluções industriais.....	18
Quadro 2 – Principais e atuais tecnologias da quarta revolução industrial .....	19
Quadro 3 – Desafios enfrentados pela profissão contábil: .....	25
Quadro 4 – Classificação da Pesquisa.....	27
Quadro 5 – Vantagens e desvantagens do uso de questionário .....	29

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Cargo dos respondentes .....	32
Tabela 2– Experiência nos escritórios contábeis .....	33
Tabela 3 – Grau de formação dos respondentes .....	33
Tabela 4 – Departamento dos respondentes .....	34
Tabela 5 – Tempo de atuação dos escritórios contábeis .....	35
Tabela 6 – Clientes dos escritórios contábeis .....	35
Tabela 7 – Funcionários atuantes nos escritórios contábeis.....	36
Tabela 8 – Prestação de serviços para clientes de outras regiões .....	36
Tabela 9 – Segmentação dos clientes .....	37
Tabela 10 – Classificação da utilização de recursos tecnológicos .....	38
Tabela 11 – Demandas dos escritórios contábeis.....	39
Tabela 12 – Práticas para se manter atualizados no quesito recursos tecnológicos	40
Tabela 13– Avaliação dos impactos do uso dos recursos tecnológicos.....	41
Tabela 14 – Benefícios da tecnologia nas demandas dos escritórios contábeis.....	42
Tabela 15 – Desafios da tecnologia nas atividades dos escritórios contábeis .....	43
Tabela 16 – Percepção no uso da tecnologia nos escritórios contábeis .....	44

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>8</b>
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA .....	8
1.2 OBJETIVOS .....	9
<b>1.2.1 Objetivo geral</b> .....	<b>9</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>10</b>
1.3 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	10
1.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO .....	10
1.5 ESTRUTURA DO ESTUDO .....	11
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>13</b>
2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA CONTABILIDADE .....	13
2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E A CONTABILIDADE .....	16
2.3 ESTUDOS ANTERIORES SOBRE O TEMA.....	20
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>27</b>
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA .....	27
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	28
3.3 COLETA, TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS .....	29
3.4 LIMITAÇÕES DO MÉTODO.....	30
<b>4 ANÁLISE DE DADOS</b> .....	<b>32</b>
4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES E DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS .....	32
4.2 UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS .....	37
4.3 IMPACTOS, BENEFÍCIOS E DESAFIOS DECORRENTES DO USO DA TECNOLOGIA.....	41
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>45</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>47</b>
<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO TCC: ANÁLISE DOS IMPACTOS GERADOS ATRAVÉS DE RECURSOS TECNOLÓGICOS NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS.</b> .....	<b>50</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Este capítulo apresenta a contextualização do tema e problema de pesquisa, os objetivos geral e específicos, a delimitação do tema, a relevância do estudo e a sua estrutura.

### 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

A contabilidade sempre esteve na vida da civilização e veio se aprimorando conforme as necessidades do homem dentro de suas empresas. Para Marion (2018, p. 4), “a contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa”.

Pode-se dizer que os usuários da contabilidade são gestores, gerentes, investidores, fornecedores, bancos, e todos que possuam interesses comuns junto às organizações, que buscam identificar melhor a situação econômico-financeira das entidades em determinado período. Marion (2018, p.3) complementa: “Contabilidade não deve ser feita visando basicamente atender às exigências do governo, mas, o que é muito mais importante, auxiliar as pessoas a tomarem decisões”.

Nesse cenário, para atingir seus objetivos, a Contabilidade tem se desenvolvido e avançado ao longo do tempo, sendo que “os primeiros registros de escrituração dos lançamentos contábeis eram realizados por meio de um processo manual, envolvendo tinta e caneta, sendo um procedimento trabalhoso e minucioso que restringia a agilidade da contabilidade” (SILVA et al, 2020, p. 4).

Com o avanço da tecnologia e a implementação de sistemas contábeis, os profissionais da área tiveram que se adaptar para manter a qualidade na entrega dos seus serviços. Segundo o autor Nardon Filho (2010), a atividade contábil é marcada por várias etapas no quesito operacional. A Era da Gelatina, há trinta anos, é lembrada por ser a fase em os livros diários com o sistema de cópia por gelatinas. (NARDON FILHO, 2010).

“Ao final da década de 60 do século XX, empresas como a Olivetti, a National, a Burroughs, entre outras, apresentaram o que seria considerado uma revolução no sistema de escrituração contábil: o sistema mecanizado de escrituração” (NARDON FILHO, 2010, p. 16-17). A grande novidade da Era da Mecanização Contábil foi a acoplagem da máquina de escrever junto a uma máquina de somar, onde o

operador digitava o número uma única vez, e a máquina já transcrevia e somava na ficha de razão, de forma automática (NARDON FILHO, 2010).

A era dos CPDs é marcada devido a grandes empresas de nível internacional, que investiram milhões ou bilhões de dólares em pesquisa com a NASA para proporcionar a ida do homem à lua, fato histórico de 1969, desenvolveram a tecnologia que faltava para a instalação, em larga escala, dos Centros de Processamento Eletrônico de Dados, o que ocorreu em algumas universidades brasileiras na década de 1970 (NARDON FILHO, 2010, p. 17).

Conforme o autor Nardon Filho (2010), a humanidade cresceu em níveis de tecnologia nos últimos anos como não havia crescido nos últimos séculos, sendo que a era da Escrituração Manuscrita aos Dias de Hoje é marcada pela agilidade nos processos, como menciona o autor “Cópias deixaram de ser um problema, sendo que os documentos em papel, que ocupavam imensos volumes, começaram a ser arquivados em disquetes, hoje substituídos por CDs, DVDs ou pen drives”. (NARDON FILHO, 2010, p. 19).

Além dos avanços citados pelo autor e que impactaram o fazer contábil, podem ser citados ainda: “o uso de plataformas em nuvem, como a resposta rápida da informação, chamada como informação em tempo real” (SILVA, EYERKAUFER; RENGEL, 2019, p. 7), assim como “a automação dos processos de contabilização, que é vista pelos empresários da área contábil como uma oportunidade para otimização de tempo” (SANTOS; KONZEN, 2020)

Assim, considerando o atual cenário tecnológico, este trabalho busca responder o seguinte problema de pesquisa: quais os impactos gerados pela utilização de recursos tecnológicos no desenvolvimento das atividades nos escritórios contábeis?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Considerando o problema de pesquisa apresentado, o objetivo geral do estudo é analisar quais os impactos da utilização da tecnologia nos escritórios contábeis.

### 1.2.2 Objetivos específicos

Para atender os objetivos gerais, os seguintes objetivos específicos foram estabelecidos:

- a) apresentar as principais características dos respondentes e dos escritórios que compõem a amostra;
- b) analisar a utilização dos recursos tecnológicos nas demandas dos escritórios contábeis;
- c) analisar os impactos, benefícios e desafios decorrentes do uso dos recursos tecnológicos nos escritórios contábeis.

### 1.3 DELIMITAÇÃO DO TEMA

O presente estudo busca analisar os impactos gerados pelo avanço tecnológico em escritórios contábeis. Contudo, não foi analisado o investimento monetário utilizado pelos escritórios e clientes para usufruírem dos recursos tecnológicos.

Embora a utilização da tecnologia reduza o tempo dos colaboradores no quesito de mão de obra na operação contábil, o estudo não contempla analisar a redução exata do tempo adquirido com este processo.

Por fim, não está no escopo do trabalho analisar benefícios da utilização de recursos tecnológicos para demais empresas, que não sejam escritórios contábeis e seus clientes.

### 1.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO

“A Ciência Contábil é o estudo das variações quantitativas e qualitativas do patrimônio, com o objetivo de demonstrar a real posição financeira das entidades” (SILVA et al, 2020, p. 2). Ainda que seja uma ciência antiga, pode-se dizer, que a contabilidade vem sofrendo alterações ao longo dos anos devido às necessidades das empresas e exigências do fisco.

Segundo Oliveira (2014 apud SCHNEIDER; SOUZA 2016, p. 9):

A partir de mudanças abrangentes na legislação tributária e demais avanços na tecnologia da informação, através da utilização sistemática da Internet, empresas de médio e grande porte, além dos escritórios de Contabilidade, perceberam a necessidade de utilização de sistemas que fossem integrados, visando o acompanhamento e a capacitação dos funcionários na utilização do sistema.

Neste sentido, tendo em vista as diversas mudanças e avanços que impactam na contabilidade nos últimos tempos, se torna relevante discutir a temática e seus impactos. A exemplo do estudo de Schapoo e Martins (2022), que abordou que estudos como estes podem contribuir em um possível conhecimento das vantagens advindas dos recursos de informática para o profissional contábil e da importância dos avanços tecnológicos para a evolução da profissão.

Conforme Oliveira e Malinowski (2016, p. 6), “Hoje, toda empresa necessita ser informatizada para se manter no mercado, bem como acompanhar as novas tecnologias, o computador veio para inovar e facilitar a vida das empresas”.

Os recursos tecnológicos na área contábil já tem potencial de impactar rotinas, tais como: lançamentos contábeis, levantamento de balancetes, escrituração dos livros Diário e Razão, e dos livros fiscais, elaboração do balanço patrimonial e demonstração do resultados, envio de obrigações acessórias, entre outras.

Assim, o presente estudo busca evidenciar os avanços tecnológicos no âmbito contábil e os impactos causados na utilização de tais tecnologias nos escritórios contábeis, bem como sua contribuição para as rotinas de trabalho.

## 1.5 ESTRUTURA DO ESTUDO

Este trabalho está estruturado em cinco capítulos. No primeiro capítulo, apresenta-se a introdução, onde se contextualiza o tema e se enuncia o problema, seguindo-se os objetivos, delimitação do tema e relevância do estudo.

No segundo capítulo, é apresentado o referencial teórico, abordando a evolução histórica da contabilidade e a tecnologia da informação e a contabilidade.

Já no terceiro capítulo, apresenta-se a metodologia de pesquisa, detalhando a classificação da pesquisa, a população e amostra, a coleta, tratamento e análise de dados e as limitações do método utilizado para a pesquisa.

O quarto capítulo aborda a análise dos resultados obtidos na pesquisa, dividida em (a) perfil dos respondentes e dos escritórios contábeis; (b) utilização dos

recursos tecnológicos; (c) análise dos impactos, benefícios e desafios do uso da tecnologia.

No quinto capítulo são apresentadas as considerações finais e conclusão do estudo, seguida das referências e apêndice.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta o referencial teórico do estudo, abordando a evolução histórica da contabilidade e a tecnologia da informação e a contabilidade

### 2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA CONTABILIDADE

A contabilidade é uma das ciências e profissão mais antiga e importante e não se tem como saber o seu real início, mas Favero (2010) acredita que ela seja tão antiga quanto a origem do homem. Pela falta da escrita, o homem inseriu de forma primitiva a contabilidade através de formas artísticas, para registrar seus feitos diários. “Não há registros de quando houve o surgimento contabilidade ou quem foi seu criador, no entanto, existem registros completos, porém rudimentares, de noções intuitivas de contas, datados aproximadamente a 3.000 a.C. nas civilizações Suméria e Babilônica” (SILVA et al, 2020, p. 2).

Desta forma, observa-se que a contabilidade existe há muitos anos e veio progredindo conforme a necessidade da sociedade. Quanto ao seu surgimento, Favero (2010, p. 9) menciona:

Os registros contábeis mais importantes de que se tem conhecimento são os da Suméria, da civilização egípcia e da civilização pré-helênica, que demonstram que a Contabilidade já era considerada um importante instrumento de controle pelas principais civilizações do mundo antigo.

Para Favero (2010), “a contabilidade teve um desenvolvimento extraordinário na Europa a partir do século XIII até o início do século XX”. “A intensidade das atividades mercantis, econômicas e culturais determinou o surgimento e o domínio das escolas de contabilidade, notadamente na Itália” (OTT, 2012, p. 6).

A Escola Italiana ganhou forças e se espalhou pela Europa após a divulgação do método das partidas dobradas. Conforme Schmidt (2000 apud OTT, 2012, p. 7), “várias correntes de pensamento contábil se desenvolveram dentro da escola italiana, sendo as mais relevantes: o contismo, o personalismo, o neocontismo, o controlismo, o aziendalismo e o patrimonialismo”.

A escola Contista foi a primeira corrente do pensamento contábil. Favero (2010) menciona que seu efeito se deu em decorrência ao surgimento do método de partidas dobradas, pois seus defensores adotaram como ideia central o mecanismo

das contas, ou seja, com os registros das operações através das contas coincide com a origem dos créditos nas relações comerciais, tendo valores a pagar ou a receber. “O objetivo das contas era sempre o de registrar uma dívida a receber ou a pagar, coincidindo com a origem do crédito nas relações comerciais” (OTT, 2012, p. 7).

Conforme Fevero (2010, p. 11):

Esta corrente de pensamento contábil teve excepcional aceitação na França, onde foram elaboradas diversas teorias sobre contas gerais, destacando-se os trabalhos de Jacques Savary e de Edmundo Degranges (pai). Savary procurou elaborar um método de contabilização que se adaptasse às disposições da “ordenança do comércio do mês de março de 1675”, enquanto Degranges lançou a teoria das cinco contas gerais, na qual enumerava os cinco principais efeitos que servem de meio de troca no comércio, que são: Mercadorias; Dinheiro; Efeitos a Receber; Efeitos a Pagar; e Lucros e Perdas.

Conforme Ott (2012, p. 7), “a escola Contista teve um grande impulso com os trabalhos de pesquisadores franceses, entre os quais Degranges, que em 1795 divulgou a chamada Teoria das Cinco Contas, baseada em estudo realizado em 1675, por Jacques Savary Desta”. “As cinco contas eram: (1) mercadorias; (2) dinheiro; (3) contas a receber; (4) contas a pagar; e (5) lucros e perdas” (SCHMIDT, 2000 apud OTT, 2012, p. 7)

Após, como reação ao Contismo, teve o surgimento da escola de contabilidade Personalista, sendo que seu efeito foi dar personalidade para as contas, interligando as relações dos direitos e obrigações.

Para os teóricos do personalismo, as contas deveriam ser abertas tanto para pessoas físicas como jurídicas (pessoas verdadeiras), e o dever e haver representavam débitos e créditos das pessoas a quem as contas foram abertas (OTT, 2012, p. 8).

Fábio Besta, um dos estudiosos da área contábil, originou a escola do Controlismo. Para Fábio, a contabilidade representava a ciência do controle econômico, propondo normas para que o controle fosse eficiente. (SCHMIDT, 2000 apud OTT, 2012). De acordo com Favero (2010), Besta considerou que o objeto da Contabilidade é o controle econômico das aziendas e esse controle envolvia necessariamente um estudo (análise e interpretação) dos fatores que provocam variações no patrimônio (riqueza) das entidades. Na visão dos teóricos, as contas e demonstrações de resultados representavam uma forma de controle de riquezas.

A escola Neocontista, conhecida também como teoria materialista, descarta a personificação das contas, pois para seus teóricos, a principal função da contabilidade é mensurar seus patrimônios. “Para os neocontistas, as contas não deveriam ser abertas a pessoas ou entidades, nem representavam direitos e obrigações, mas deveriam refletir os valores dos componentes patrimoniais sujeitos a modificações” (OTT, 2012, p. 9).

Após, surgiu a escola Aziendalista, defendida por Gino Zappa, o qual colocou num só plano a gestão, a organização e a contabilidade, “não admitindo o estudo científico da contabilidade sem o conhecimento concomitante das doutrinas que, ao seu lado, formam a economia aziendale” (OTT, 2012, p. 9).

Já a escola Patrimonialista, defendida por Vincenzo Masi, indicava que o patrimônio é o objetivo da contabilidade. Conforme Ott (2012, p. 10):

Os fundamentos da doutrina patrimonialista se baseiam nos seguintes princípios: (a) o objeto da contabilidade é o patrimônio aziendale; (b) os fenômenos patrimoniais são fenômenos contábeis; (c) a contabilidade é uma ciência social; (d) a contabilidade se divide em três ramos na sua parte teórica: estática patrimonial, dinâmica patrimonial e revelação patrimonial.

A Escola Norte Americana, conforme Schmidt (2000 apud OTT, 2012, p. 11), “foi caracterizada pelo aspecto prático no tratamento de problemas econômico-administrativos com limitadas construções teóricas, as quais tiveram origem em entidades ligadas a profissionais da área contábil”.

Para Favero (2010, p. 23):

O desenvolvimento do pensamento contábil norte-americano foi influenciado, ainda, por importantes eventos que ocorreram nos primeiros anos da década de 30 e na década de 60. Em ambos os períodos, a pressão decorrente de investidores isolados ou grupos de investidores evidencia a insatisfação dos mesmos com a informação contábil.

Conforme analisado, o Brasil não possui uma escola com seus próprios pensamentos. Por muitos anos, a contabilidade brasileira foi baseada no método italiano (FAVERO, 2010) e, posteriormente, com a instalação de empresas multinacionais, migrou para o método norte-americano que se mantém até os dias atuais. Favero (2010, p. 24) menciona:

Paralelamente à instalação das indústrias, instalavam-se também as empresas de auditoria, que influenciaram decisivamente na adoção da metodologia americana de Contabilidade, uma vez que os profissionais

formados com base na escola italiana já não atendiam às exigências dessas empresas.

O século XXI demonstra avanços para a contabilidade, visando a adequação com o mundo globalizado. Conforme Bacci (2002, p. 144 apud BUGARIM et. al, 2014, p. 8-9:

A contabilidade do mundo atual procura a harmonização de procedimentos, de padrões que atendam a globalização, e que pela pulverização dos investimentos a nível mundial nas bolsas de valores, vêm tentando uma uniformização dos informes contábeis com objetivos claros de se adotar maior transparência e evidenciação dos critérios aplicados [...].

Para Silva e Alves (2020, p. 2):

Com o processo de globalização, os países desenvolvidos têm caminhado a passos largos em termos de desenvolvimento científico e tecnológico enquanto as demais nações são obrigadas a lutar pela sobrevivência de seus povos.

E não foi diferente para a contabilidade, a qual “precisou estar se adaptando à evolução da tecnologia, de maneira a manter seu funcionamento equilibrado entre as relações de exigência do mercado de trabalho e necessidades dos clientes”(SILVA; ALVES, 2020, p. 1).

## 2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E A CONTABILIDADE

Pode se dizer que a tecnologia da informação envolve qualquer tipo de tecnologia que exista à disposição do homem, desde um caderno (onde seja possível registrar uma informação), quanto um retroprojeter (disponibilizar), quanto um arquivo em papel (armazenar), ou seja, desde as primeiras civilizações os humanos sempre utilizaram algum tipo de Tecnologia da Informação (SACCOL, 2011).

De acordo com Padoveze (2019, p. 22), a “Tecnologia da informação é todo o conjunto tecnológico à disposição das empresas para efetivar seu subsistema de informação e suas operações”. Para Saccol (2011, p. 4), “a TI envolve todos os meios que utilizamos para gerar, capturar, processar, disponibilizar, armazenar e reproduzir informações”.

Conforme João (2015, p. 8), “a tecnologia da informação (TI) refere-se a todo hardware e software de que uma empresa precisa para atingir seus objetivos organizacionais”. Já para Padoveze (2019, p. 23):

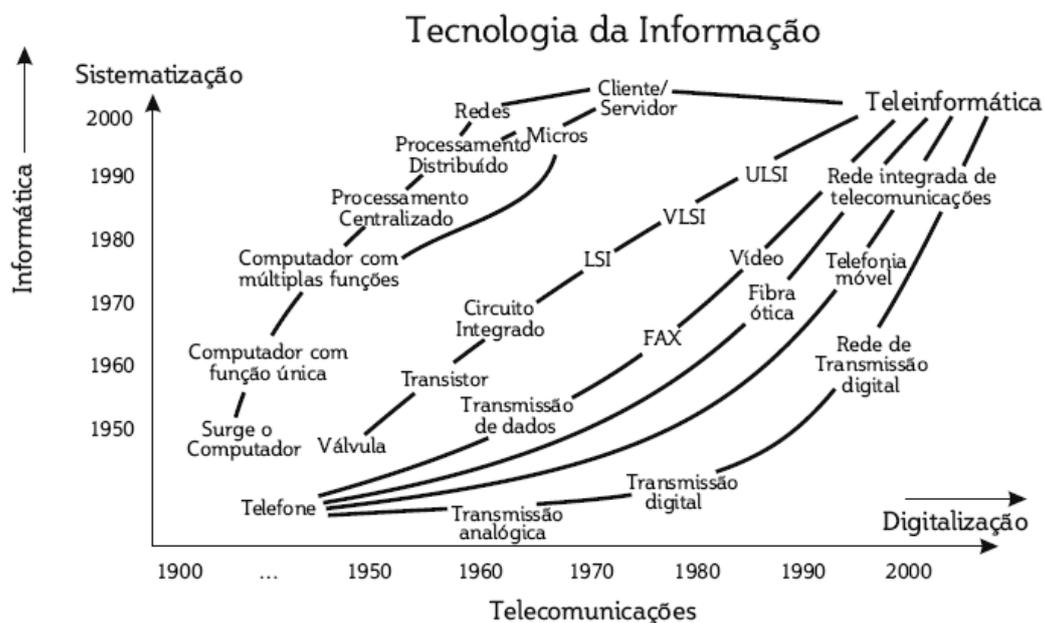
A TI de escritório inclui o processamento de textos, arquivamento automático, sistemas de processamento de transações, conferência eletrônica, correio e quadro eletrônicos, videoteleconferência, programas de pesquisa em banco de dados, planilhas eletrônicas, sistemas de suporte para decisões e sistemas especialistas. Esta lista é mais representativa que exaustiva, e pretende fornecer uma ideia da diversidade da TI nas organizações.

Pedro (2009) define “Tecnologia da Informação (TI) como: tecnologias de computadores e telecomunicações utilizadas nas organizações, incluindo aquelas relacionadas ao processamento e transmissão de dados, voz, gráficos e vídeos”.

“A tecnologia gera diversas mudanças na maneira em que a sociedade vive, contribuindo, desta forma, para facilitar as suas atividades” (ALENCAR; FRANÇA, 2020, p.1). Para Breda (2019), tais “avanços têm impactado quase todas as áreas da atividade humana, podendo ocorrer de várias formas e em várias magnitudes”.

Contudo, é possível verificar que a TI evoluiu ao longo dos anos, desde o surgimento do computador e do telefone. A Figura 1 ilustra “a noção de que a tecnologia da informação é mais abrangente do que os sistemas de informação, processamento de dados e informática” (PADOVEZE, 2019).

Figura 1 – Evolução da Tecnologia da Informação



Fonte: Padoveze (2019, p. 24).

Pode-se considerar que o avanço tecnológico em conjunto com a TI, trouxeram benefícios para as empresas, tais como aumento na produtividade, otimização e automação de processos, redução de custos, agilidade na tomada de decisões e especialmente, melhoria da comunicação interna e externa.

O grande avanço tecnológico nos últimos anos trouxe impactos para a tecnologia da informação, com vasta abrangência de sua utilização em praticamente todas as atividades da sociedade. Conforme Padoveze (2019), estudiosos caracterizassem o atual momento tecnológico como a “quarta revolução industrial”, sendo que, segundo o autor, as quatro revoluções são as seguintes:

Quadro 1 – As quatro revoluções industriais

<b>Revolução</b>	<b>Inovações</b>	<b>Ano referencial</b>
Primeira Revolução	Máquina a vapor e mecanização inicial da indústria têxtil.	1777
Segunda Revolução	Exploração de petróleo, desenvolvimento da energia elétrica.	1850
Terceira Revolução	Automação de processos, primeiros robôs e uso de computadores.	1970
Quarta Revolução	Simulações virtuais, inteligência artificial, realidade aumentada, impressão 3D.	2010

Fonte: Elaborado pela autora com base em Padoveze (2019, p. 24).

“O avanço da tecnologia é algo que não possui limitação, estando sempre em constante inovação enquanto existir o ser humano e seu anseio por melhorias” (SILVA et al., 2020, p. 3). Desta forma, a quarta revolução industrial possui um grande impacto na produtividade, tendo em vista o aumento da eficiência no uso de recursos tecnológicos, bem como o avanço da inteligência artificial, da robótica e da computação em nuvem.

Dentre as principais e atuais tecnologias da quarta revolução industrial, Padoveze (2019) menciona:

Quadro 2 – Principais e atuais tecnologias da quarta revolução industrial

<b>Principais e atuais tecnologias da quarta revolução industrial:</b>	
Big Data	Análise de um grande volume de dados gerados por sensores para a descoberta de padrões que podem ser usados, por exemplo, para prevenir falhas.
Inteligência Artificial	Automatização de decisões e criação de uma leva de robôs cooperativos.
Internet das Coisas	Ligação em rede de máquinas e aparelhos, permitindo a troca de informações entre eles.
Realidade Mista	Usada com óculos especiais ou smartphones para visão raios X de máquinas, facilita a manutenção.
Impressão 3D	Impressão de peças e objetos com plástico e outros materiais. Possibilita economia de materiais e agilidade na produção
Simulação Virtual	Conhecida também como gêmeo digital, a simulação em computador usa dados reais para a criação de cenários e melhorias de processos.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Padoveze (2019, p. 25).

Todas as áreas do conhecimento vêm sofrendo alterações ao longo dos anos. “Contudo, como o avanço tecnológico sempre foi benéfico para a humanidade, as inovações sempre serão importantes para a sociedade” (PADOVEZE, 2019, p.25).

O avanço tecnológico e da informação impulsionam ainda mais o processo comportamental global, isso ocorre pois conforme as mudanças vão ocorrendo, todos os envolvidos precisam se adaptar, para se manter ativo em modo geral.

Com o passar dos anos, a contabilidade também evoluiu, de forma legal e prática. Para Silva et al (2020, p. 3):

A evolução da tecnologia foi de grande importância para a área contábil, tendo que a contabilização e lançamentos antigamente eram realizados em manuscritos, época conhecida como contabilidade de “papel de pão” entre os profissionais, e atualmente os lançamentos são efetuados quase que automaticamente por meio de integrações de informações e os relatórios são gerados com base nas informações integradas, facilitando o trabalho do contabilista.

De acordo com Breda (2019) “a inovação tecnológica está contribuindo para transformar, de uma vez por todas, a imagem e participação do profissional da contabilidade no mundo dos negócios, reforçando o seu papel estratégico na tomada de decisões”.

Empresas de todos os segmentos e dimensão tiveram ganhos com a tecnologia, dentre elas, os escritórios contábeis. Assim como o aprimoramento da

tecnologia, “a contabilidade vem ao longo do tempo ficando cada vez mais rápida no que tange a armazenagem e troca de informações” (SILVA et al, 2020, p. 5).

Conforme Oliveira e Malinowski (2016, p. 6), “a contabilidade se tornou um segmento que não vive sem auxílio dos computadores e, atualmente, há um crescente investimento em softwares e hardwares ligados à área contábil”. Desta forma, Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019, p. 7) afirmam:

O impacto da internet na prática contábil é o que impulsiona os maiores avanços, pela infinita capacidade de armazenamento, como o uso de plataformas em nuvem, como a resposta rápida da informação, chamada como informação em tempo real.

Contudo, pode-se considerar que “esta evolução advém da própria necessidade do mercado em receber informações cada vez mais precisas e mais rápidas para a tomada de decisões” (SILVA, EYERKAUFER; RENGEL, 2019, p. 2). “Com a grande concorrência, as empresas de contabilidade investem na informática para oferecerem um serviço mais rápido e de melhor qualidade” (OLIVEIRA; MALINOWSKI, 2016, p. 6).

Conforme Oliveira e Malinowski (2016, p. 6):

O setor contábil é uma das áreas que mais ganha com as novas tecnologias, já que são utilizados desde programas criados especificamente para as operações de registro até programas contábeis onde são gerados todos os relatórios legais e gerenciais que as empresas necessitam.

Após o exposto, entende-se que “tecnologia deixa de ter um papel meramente operacional e passa a ser um recurso estratégico no negócio” (SILVA, EYERKAUFER; RENGEL, 2019, p. 7). “Com os avanços da tecnologia e internet, o contador tem disponível várias ferramentas para o seu trabalho se tornar prático e eficiente como, por exemplo, o sistema que o escritório usa em seus registros contábeis” (SANTOS; KONZEN, 2020, p. 9). Assim, a tecnologia pode impactar os escritórios contábeis na otimização do tempo, produtividade e qualidade na entrega para o cliente.

### 2.3 ESTUDOS ANTERIORES SOBRE O TEMA

Este capítulo trata dos diversos estudos publicados e que abordam os impactos da tecnologia da informação na Contabilidade.

O estudo realizado por Oliveira e Ronkoski (2015) teve como objetivo “identificar as mudanças ocorridas nos ambientes tecnológicos que afetaram a metodologia na forma de registrar os atos e fatos pela contabilidade brasileira com a utilização da TI, contribuindo no processo de evolução” (OLIVEIRA; RONKOSKI, 2015, p. 2). Para tanto, os autores realizaram um questionário enviado para 25 profissionais contábeis que trabalham os setores públicos e privados, obtendo 20 respostas.

Entre os principais resultados, identificou-se que na classificação do nível de conhecimento em relação a tecnologia voltada a contabilidade 60% consideram bom, 20% consideram muito bom e ainda, 5% consideram muito fraco. Quanto à integração de informações do escritório contábil com os clientes, 52,63% concordam, 47,37% concordam totalmente e nenhum respondente discorda ou não sabe. Ainda, o estudo buscou verificar a importância dos avanços tecnológicos para a contabilidade, sendo que 55% dos respondentes concordam e 45% concordam totalmente, e nenhum respondente discorda ou não sabe.

Desta forma, os autores classificaram, através da pesquisa os “benefícios gerados pelo avanço tecnológico como totalmente influentes para o desenvolvimento de suas atividades. Foi possível confirmar que a inovação tecnológica ampliou a integração entre escritórios e clientes” (OLIVEIRA; RONKOSKI, 2015, p. 14).

O estudo realizado por Oliveira e Souza (2016) teve como objetivo a verificação “com base na opinião dos profissionais contábeis do município de Tangará da Serra, dos impactos da tecnologia da informação aplicada à escrituração contábil na atuação dos contadores” (SILVA; SOUZA, 2016, p. 1). Para tanto, os autores aplicaram um questionário respondido por 31 escritórios e profissionais contábeis.

Entre os principais resultados obtidos, verificou-se que dentre os 38 questionários aplicados, 81,58% afirmaram utilizar software contábil em suas atividades, desta forma, os autores indicam que todos os escritórios/profissionais que responderam ao questionário utilizam sistemas informatizados em suas atividades. Ainda, foi possível verificar que apenas 5,26% das empresas pesquisadas investem acima de 20% do seu faturamento anual em informática e tecnologia.

Assim, os autores evidenciaram a importância da adequação das empresas com às exigências impostas pelo fisco, o qual utiliza de recursos advindos da

evolução tecnológica. Contudo, concluíram que “o SPED e a ECD são ferramentais que trouxeram desafios aos profissionais, exigindo mais qualificação, em virtude da integração direta com o fisco, gerando maior responsabilidade” (OLIVEIRA; SOUZA, 2016, p. 24)

Já o estudo realizado por Brito et. al (2017) apresenta a importância dos sistemas de informação para o bom desenvolvimento de uma empresa. Para isso, realizou-se uma pesquisa com o objetivo de “analisar o sistema de informação contábil como instrumento de gestão em um escritório de contabilidade situado na cidade de Marabá-PA” (BRITO et. al, 2017, p. 1), cujo um dos sócios do escritório foi o respondente da entrevista.

Através dos resultados obtidos pela pesquisa realizada no escritório JR e Fernandes Contabilidade, evidenciou-se que as áreas abrangidas pelo sistema utilizado são o fiscal, contábil e departamento pessoal. O objetivo da empresa com a implementação do sistema foi automatizar tarefas manuais, ter maior controle sobre suas operações e ter disponibilidade de informação seguras para seus clientes. Ainda, sobre a importância do sistema de informação, a respondente afirmou “é nossa ferramenta principal, porque sem ele não seria possível fazer todo o processo realizado pela empresa, senão teria que ser tudo manual e hoje as exigências do governo são muitas, e isso demandaria muito tempo” (BRITO et al, 2017, p. 8).

Assim, os autores concluíram que o sistema da informação no setor contábil é de bastante relevância para que as demandas realizadas sejam executadas com segurança, agilidade, precisão e eficiência.

O estudo realizado por Cirico Júnior (2019) teve como objetivo identificar as inovações em serviços existentes na área contábil, com base na percepção dos docentes do curso de Ciências Contábeis. Para tanto, realizou-se uma pesquisa respondida por 12 docentes de uma universidade privada localizada na região sul do Brasil.

Diante dos principais resultados, verificou-se que referente a experiência profissional por meio de trabalho em empresas da área contábil, 100% da amostra possui experiência. Percebe-se que, referente às obrigações acessórias, dentre elas ECF, EFD, e-SOCIAL, E-financeira, os respondentes possuem conhecimentos teóricos mais elevados em relação aos conhecimentos práticos. Quanto a percepção dos respondentes a respeito das inovações em serviços existentes na área contábil na atualidade, 17% destacaram que não há inovações, enquanto 83% elencaram

como exemplos de inovações na área contábil os sistemas integrados de contabilidade, os aplicativos móveis, contabilidade on-line, entre outros.

Ainda, em relação à grade curricular do curso de Ciências Contábeis da instituição de ensino superior, 42% dos respondentes afirmam que não necessita de ajustes, enquanto 58% destacam a importância de haver ajustes, como disciplinas direcionadas ao laboratório de informática, para a utilização de sistemas contábeis. Sobre a utilização de recursos tecnológicos, apenas dois docentes utilizam destes em sua docência, enquanto aproximadamente 25% não utilizam de recursos tecnológicos e inovadores na área contábil para sua didática em sala de aula.

Assim, o autor conclui que as principais inovações em serviços da área contábil destacados pelos respondentes referem-se aos sistemas de ERP de contabilidade. Ainda, a contabilidade digital foi identificada como um instrumento prático do exercício dos profissionais contábeis.

O estudo realizado por Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019), por sua vez, “teve como objetivo a identificação dos desafios para a contabilidade interativa diante dos avanços tecnológicos, observando os escritórios do estado de Santa Catarina”. Desta forma, utilizaram um questionário, composto por questões diretamente relacionadas aos impactos da tecnologia na estrutura. O questionário, enviado por e-mail, obteve 55 respondentes, dentre os 3.800 escritórios registrados, conforme o CRCSC.

Diante os resultados da pesquisa, quando questionado se a inovação tecnológica ampliou a integração de informações do escritório com os clientes, obteve-se 56% que notaram a maior integração com os clientes; 31% notaram em partes e 13% não sentiram este impacto. Em relação ao quanto a Tecnologia da Informação trouxe necessidade de melhorias contínuas na qualidade dos serviços prestados pelos escritórios, verificou-se com 85% dos escritórios, que a TI veio acompanhada da necessidade de melhoria contínua; para 9% as melhorias foram consideradas como necessárias em partes e 5% acreditam não ser necessário.

Assim, os autores concluíram que “os serviços contábeis vêm sofrendo adaptações constantes, forçadas pelo advento da tecnologia, mais precisamente a internet” (SILVA, EYERKAUFER; RENGEL, 2019, p. 14). Ainda, foi possível identificar que os principais desafios da inovação tecnológica para os escritórios, é fazer o uso da internet, para agilizar os processos de forma segura e ágil, ao mesmo

tempo em que pode ser vista como uma oportunidade de uma nova contabilidade, contabilidade online, permitindo ampliar o mercado de atuação.

Já estudo realizado por Silva et. al (2020) teve como objetivo “conhecer expectativas da área contábil impactadas pela tecnologia por meio de pessoas formadas e/ou com alguma experiência em contabilidade (SILVA et. al, 2020, p. 1). Para tanto, os autores aplicaram um questionário respondido por 50 pessoas, as quais três foram descartadas, por não fazerem parte do público-alvo.

Dentre os principais resultados, verificou-se que em relação a importância de conhecimentos tecnológicos na área contábil, 72,3% concordam totalmente com a importância; 23,4% concordam parcialmente e 4,3% não possuem opinião formada. Ainda, dentre os respondentes, 55,3% já realizaram algum curso de tecnologia na área contábil, quanto 44,7% não realizaram nenhum curso.

Contudo, os autores concluíram que “Os profissionais da área estão de acordo que a tecnologia é um recurso básico para a contabilidade, e que com ela o trabalho do contador foi facilitado e otimizado, e que também há um aumento na confiabilidade do produto entregue pelo trabalho do profissional” (SILVA et al, 2020, p. 20). Pode-se dizer também que, “a tecnologia apontou ser um recurso essencial ao trabalho do profissional contábil, tendo sua grande importância na área, a ponto de fazer com que o profissional que não se atualize, perca oportunidades de atuação no novo mercado de trabalho” (SILVA et al, 2020, p. 20).

O estudo realizado por Andrade e Mehlecke (2020) teve como principal objetivo “verificar a aceitação da contabilidade digital no processo de geração de informação contábil de uma organização contábil no Vale do Paranhana/RS, de maneira a contribuir para uma visão inovadora e tecnológica” (ANDRADE; MEHLECKE, 2020, p.1). Desta forma, realizou-se um questionário aplicado aos funcionários dos setores fiscal e contábil e uma entrevista com a diretora do escritório contábil.

Diante dos resultados obtidos, de forma geral, os respondentes dizem-se satisfeitos com os avanços da tecnologia e compreendem a importância das áreas fiscal/contábil e tecnologia da informação caminharem juntas. Sobre o nível de conhecimento em software de informática, um respondente admite que é fraco; um considera que é muito bom; 9 dizem ser razoáveis; e 8 mencionam que são bons. Quanto aos recursos de informática utilizados com frequência nas rotinas de

trabalho, o mais recorrente é a internet, seguido do e-mail, após chats, plataformas na nuvem e WhatsApp consecutivamente.

Assim, os autores concluíram, em sua análise, que os profissionais contábeis pouco conhecem a contabilidade digital, mas demonstram conhecimento sobre a velocidade das inovações tecnológicas e os impactos que elas representam. Sendo assim, percebe-se que a maioria dos profissionais reconhecem que a contabilidade digital colabora positivamente com os usuários da contabilidade em vários aspectos.

O estudo realizado por Franco et. al (2020) teve como objetivo “analisar os principais impactos da evolução da contabilidade 4.0 e demonstrar os principais desafios enfrentados pelos profissionais contábeis do município de Corumbá /MS” (FRANCO et. al, 2020, p. 1). Sendo assim, os autores aplicaram um questionário, com 187 respondentes dos 287 contadores do município.

Diante dos resultados obtidos, verificou-se que diante os impactos dos avanços tecnológicos na visão dos contadores, 77% dos respondentes consideram que foi agilidade e tempo ganho, 40% consideram a harmonização dos processos e 27% mencionam a resposta imediata aos clientes. Já diante dos desafios enfrentados pela profissão com o advento dos avanços tecnológicos, pede-se a opinião dos respondentes, sendo elas as mais mencionadas:

Quadro 3 – Desafios enfrentados pela profissão contábil:

<b>"O principal desafio enfrentado pela profissão com o advento dos avanços tecnológicos na área contábil?"</b>
A manutenção da qualidade da informação.
Manter a credibilidade do cliente para com o profissional e dele achar que só a “máquina” irá resolver todos os problemas.
Aumento da corrupção e maior insegurança para o contador assinar o balanço devido a era digital.
Custos elevados para os escritórios se adequarem as diversas mudanças tecnológicas.
Acompanhar as mudanças na legislação e conciliar com o aprimoramento dos SI.
Estar sempre se atualizando para não ficar fora do mercado de trabalho.
Aprimoramento dos avanços tecnológicos.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Franco et. al (2020, p. 14).

Contudo, os autores consideram que “a contabilidade acarreta consigo diversas mudanças, dentre elas a tecnológica, por se tratar de um meio de fornecimento de dados internos e externos” (FRANCO et. al, 2020, p. 15).

O estudo realizado por Schapoo e Martins (2022) teve como objetivo “analisar a percepção de profissionais contábeis do Estado de Santa Catarina acerca da utilização de tecnologia na contabilidade” (SCHAPOO; MARTINS, 2022, p. 1). Para tanto, os autores aplicaram um questionário, com quinze perguntas fechadas e validado por três professores da área. A população para tal questionário foi de 16.711 profissionais contábeis registrados no Conselho Regional de Contabilidade do Estado da Santa Catarina (SC), em setembro de 2020. Diante a aplicação do questionário, obteve-se 163 respostas, representando 0,98% da população.

Entre os principais resultados da pesquisa, verificou-se que 17,80% dos profissionais da área possuem nível básico de conhecimento em informática; 63,20% possuem conhecimentos intermediários e 19% possuem conhecimento avançado. Diante das tecnologias voltadas à contabilidade, é possível perceber que mais de 90% dos respondentes reconhecem ter conhecimento de tecnologias voltadas à contabilidade, em nível regular ou superior. Ainda, diante o exposto, grande parte dos respondentes reconhecem a importância dos benefícios oferecidos pela tecnologia da informação na profissão contábil.

Assim, os autores concluíram que “a tecnologia, de maneira geral, está à disposição do profissional contábil para a melhoria da profissão, gerando benefícios e vantagens como agilidade, padronização, confiabilidade e segurança das informações, por exemplo” (SCHAPOO; MARTINS, 2022, p. 12). Os autores ainda sugerem que este questionário seja reaplicado em outros estados brasileiros, com o intuito de verificar o nível de conhecimento dos demais estados corrobora com os resultados do seu artigo.

Através dos estudos apresentados, evidenciou-se que a os recursos tecnológicos se tornaram essenciais para o desempenho dos profissionais contábeis nos escritórios. Além disso, verificou-se que a tecnologia traz benefícios e vantagens, tais como agilidade e padronização dos processos, assim como a adequação das obrigações exigidas pelo fisco. Por outro lado, traz desafios relacionados a manter-se atualizado diante a evolução tecnológica e resistência do cliente com a utilização dos recursos digitais,

### 3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a metodologia do estudo, abordando a classificação da pesquisa, a população e amostra, a técnica da coleta, o tratamento e análise dos dados e as limitações do método utilizado.

#### 3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Para Silva e Menezes (2001, p. 20), a pesquisa “é um conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, que têm por base procedimentos racionais e sistemáticos”. Já para Gil (1999, p. 42), a pesquisa tem um caráter pragmático, é um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico”.

Segundo Silva e Menezes (2001), existem várias formas de classificar uma pesquisa, sendo as formas mais clássicas as seguintes:

Quadro 4 – Classificação da Pesquisa

Quanto à natureza	Básica
	Aplicada
Forma de Abordagem do Problema	Quantitativa
	Qualitativa
Quanto aos objetivos	Exploratória
	Descritiva
	Explicativa
Quanto aos procedimentos técnicos	Bibliográfica
	Documental
	Experimental
	Levantamento
	Estudo de caso
	Expost-Facto
	Pesquisa-Ação
Participante	

Fonte: Elaborado pela autora com base em Silva e Menezes (2001).

Segundo Silva e Menezes (2001, p. 20), uma pesquisa aplicada é aquela que “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”. Desta forma, esse estudo, quanto à sua natureza, classifica-se aplicado, pois visa identificar os

impactos gerados pela utilização de recursos tecnológicos no desenvolvimento das atividades nos escritórios contábeis.

Quanto a forma de abordagem do problema, Ott (2012, p. 39) considera pesquisa quantitativa como “tudo que pode ser quantificado, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Portanto, este estudo, em relação à forma de abordagem, classifica-se como quantitativo, visto que será aplicado questionários, com o objetivo de quantificar a percepção dos respondentes sobre os impactos gerados pela utilização da tecnologia nos escritórios contábeis.

Para Gil (1991, apud SILVA; MENEZES, 2001, p. 21), a pesquisa descritiva tem como objetivo “descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Desta forma, quanto aos objetivos, a pesquisa do estudo classifica-se como descritiva, pois visa identificar os efeitos da utilização de recursos tecnológicos nas demandas dos escritórios contábeis, bem como seus impactos e analisar os benefícios e desafios decorrentes da utilização da tecnologia.

Segundo Ott (2012, p. 43), um levantamento ou *survey* é o tipo de pesquisa que “envolve a interrogação direta das pessoas quando se pretende conhecer o seu comportamento”. Contudo, quanto aos procedimentos técnicos, para o estudo, será realizado um levantamento, através de um questionário, enviado para os escritórios contábeis.

### 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Silva e Menezes (2001, p. 32) definem “população (ou universo da pesquisa) como a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo”.

De acordo com Ott (2012, p. 45), uma “amostra ou população amostral consiste em parte da população (universo) que é escolhida por algum critério de representatividade. É um subconjunto do universo ou população”. As amostras por sua vez, podem ser classificadas como probabilística e não-probabilística. Para Ott (2012), a amostra não probabilística se distingue pois os elementos são escolhidos por critério de acessibilidade (facilidade de acesso).

A amostra final do presente estudo foi composta por 44 escritórios que responderem o questionário encaminhado, sendo, portanto, uma amostra não probabilística, definida pelo critério de acessibilidade.

### 3.3 COLETA, TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

Os dados para o presente trabalho foram coletados a partir da aplicação de um questionário.

Silva e Menezes (2001, p. 33) definem questionário como “uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante”. Já, para Martins e Theóphilo (2007, p. 90-91 apud OTT, 2012, p. 46) “trata-se de um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis e situações que se deseja medir ou descrever”.

Gil (1999, apud OTT, 2012) menciona algumas vantagens e desvantagens do uso de questionário, dentre elas:

Quadro 5 – Vantagens e desvantagens do uso de questionário

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
Possibilidade de atingir grande número de pessoas, independentemente da área geográfica;	O pesquisado não recebe qualquer auxílio do pesquisador;
Menores gastos com pessoal, pois não depende de treinamento dos pesquisadores;	Não se conhece as circunstâncias em que o questionário foi respondido;
Assegura o anonimato das respostas;	Não há garantia de que todos respondam;
A pessoa pode responder o questionário no momento que lhe aprouver;	Envolve, em geral, um número reduzido de perguntas;
O pesquisado não fica exposto às opiniões e ao aspecto pessoal do pesquisador	As perguntas podem ter significados diferentes para cada sujeito pesquisado.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Gil (1999 apud OTT, 2012).

Segundo Silva e Menezes (2001, p. 34), as perguntas dos questionários podem ser consideradas “abertas, quando se tratar de “qual é a sua opinião?”, fechadas quando for “duas escolhas: sim ou não” ou de múltiplas escolhas, quando “fechadas com uma série de respostas possíveis”. Na presente pesquisa, as questões foram, predominantemente, do tipo fechada.

O questionário, disponível no Apêndice A, foi elaborado com o uso da ferramenta Google Forms, que consiste em um aplicativo de gerenciamento de pesquisas lançado pelo Google e posteriormente, enviado por e-mail e WhatsApp aos respondentes. As perguntas disponíveis no questionário, foram elaboradas com base no objetivo do presente trabalho e nos estudos anteriores mencionados.

O questionário foi dividido em quatro blocos:

**Bloco I** - teve como objetivo descrever as características dos respondentes da pesquisa, compreendendo seus cargos, tempo de experiência, nível de formação e setor de atuação.

**Bloco II** - buscou identificar o perfil dos escritórios no qual os respondentes trabalham, verificando seu tempo de atuação no mercado, quantidade de clientes e funcionários e a segmentação do seu público.

**Bloco III** - teve como objetivo analisar a utilização dos recursos tecnológicos nas demandas dos nos escritórios.

**Bloco IV** - objetivou analisar os impactos, benefícios e desafios decorrentes do uso dos recursos tecnológicos nos escritórios contábeis .

O envio foi realizado por e-mail, através de uma pesquisa no Google, buscando o endereço de envio dos escritórios contábeis da região metropolitana de Porto Alegre, bem como em grupos acadêmicos e profissionais de WhatsApp.

Os dados obtidos através das respostas do questionário foram tabulados em planilhas do Excel e analisados a partir do uso de técnicas de estatística descritiva. Vale ressaltar que foram obtidas 48 respostas, sendo que 4 foram desconsideradas, visto que o perfil dos respondentes não atendia o objetivo proposto pela pesquisa, pois 2 questionários foram respondidos por estagiários e outros 2 por empresas de consultoria.

### 3.4 LIMITAÇÕES DO MÉTODO

Dentre as possíveis limitações do presente trabalho, pode-se mencionar a quantidade de escritórios ativos no Rio Grande do Sul que responderam ao questionário, pois o número de respondentes não pode ser considerado uma amostra estatisticamente significativa, desta forma, os resultados obtidos não podem ser generalizados.

Outra limitação pode estar relacionada com o método escolhido para os procedimentos técnicos. O levantamento ou *survey* interage com os respondentes através de um questionário, e podem ocorrer dificuldades na interpretação das questões, não garantindo o entendimento da pergunta e ainda, pode ocorrer a falta de resposta dos escritórios que receberem o questionário.

## 4 ANÁLISE DE DADOS

Este capítulo apresenta os dados coletados através de uma pesquisa realizada com colaboradores de funcionários de escritórios contábeis, coletada através do Google Formulários, bem como a análise dos resultados obtidos. O questionário foi dividido em quatro blocos, sendo o primeiro a análise do perfil respondente, seguida da representação do escritório contábil em que atua. O terceiro bloco aborda a utilização dos recursos tecnológicos e, o quarto bloco analisa os impactos, benefícios e desafios decorrente do uso dos recursos tecnológicos nos escritórios contábeis.

### 4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES E DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

Este bloco de perguntas teve como objetivo descrever as principais características dos respondentes da pesquisa, compreendendo seus cargos, tempo de experiência, nível de formação e setor de atuação.

Na questão 1, buscou-se identificar o cargo dos participantes da pesquisa, sendo que os resultados podem ser verificados na Tabela 1.

Tabela 1 – Cargo dos respondentes

<b>Cargo ocupado pelos respondentes</b>	<b>fi</b>	<b>f%</b>
Auxiliar	2	4,55%
Assistente	19	43,18%
Analista	12	27,27%
Gerente/Gestor	9	20,45%
Sócio	1	2,27%
Encarregado de setor	1	2,27%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme se observa na Tabela 1, a maior parte dos respondentes é formada por assistentes (46%), seguido de analistas (27,27%) e por aqueles que possuem cargos de gestão na organização, entre eles gerentes (20,45%), sócios (2,27%) e encarregados de setores (227%). Desta forma, os respondentes possuem propriedade para responder a presente pesquisa, por estarem diretamente envolvidos nas operações e na administração das atividades realizadas nos escritórios.

Na questão 2, verificou-se o tempo de experiências que os colaboradores possuem em atividades contábeis, conforme a dados da Tabela 2.

Tabela 2– Experiência nos escritórios contábeis

<b>Tempo de atuação no escritório contábil</b>	<b>fl</b>	<b>f%</b>
Até 2 anos	14	31,82%
De 3 a 6 anos	12	27,27%
De 7 a 9 anos	7	15,91%
Mais de 10 anos	11	25,00%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Com a análise da Tabela 2, verificou-se que 25% dos respondentes possuem mais de 10 anos de atuação nos escritórios contábeis, o que se pode dizer que vivenciaram o avanço tecnológico dentro das empresas. Já, 31,82% dos respondentes atuam até 2 anos e 27,27% atuam entre 3 a 6 anos, desta forma, entende-se que estes colaboradores já iniciaram suas atividades na era da tecnologia da informação.

A questão 3 analisou o grau de instrução dos respondentes, conforme mostra o resultado na Tabela 3.

Tabela 3 – Grau de formação dos respondentes

<b>Grau de formação dos respondentes</b>	<b>fl</b>	<b>f%</b>
Ensino médio	2	4,55%
Ensino técnico	5	11,36%
Ensino superior em andamento	11	25,00%
Ensino superior completo	21	47,73%
Especialização	4	9,09%
Mestrado	1	2,27%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Com os resultados obtidos na Tabela 3, pode-se verificar que 47,73% dos respondentes possuem nível superior completo, sendo que 25% estão em andamento. Ainda, pode-se identificar que a busca por mestrados e especialização é baixa, sendo que 9,09% possuem especializações e 2,27% são mestres.

A questão 4 apresenta o departamento de atuação dos respondentes, conforme resultados da Tabela 4. Destaca-se que para esta questão os respondentes poderiam assinalar mais de uma opção.

Tabela 4 – Departamento dos respondentes

<b>Setor de atuação dos respondentes</b>	<b>fi</b>	<b>f%</b>
Contábil	13	29,55%
Fiscal	15	34,09%
Departamento Pessoal	16	36,36%
Societário	6	13,64%
Financeiro	8	18,18%
Gestão	3	6,82%
Tributário	1	2,27%

Fonte: Dados da pesquisa.

Através dos dados obtidos, pode-se identificar que muitos respondentes atuam em mais de um setor, sendo que 36,36% atuam no departamento pessoal, 34,09% no departamento fiscal e 29,55% atuam no contábil. Importante ressaltar que a tecnologia é indispensável para todas as áreas presentes nos escritórios contábeis.

Tendo em vista as respostas apresentadas, é possível observar que a amostra é formada principalmente por respondentes com cargos de assistentes e analistas, sendo os setores de atuação mais mencionados o departamento pessoal, fiscal e contábil consecutivamente. Ainda, foi possível verificar que 50% dos respondentes possuem experiência de até 6 anos em escritórios contábeis, levando em consideração que 47,73% são graduados. Desta forma, considerando as características e os objetivos da pesquisa, entende-se que o perfil da amostra são assistentes e analistas, atuantes de escritórios contábeis já graduados, capazes de identificar os impactos da utilização da tecnologia nos escritórios contábeis, bem como os efeitos causados através dos recursos tecnológicos em suas demandas.

O bloco II teve como objetivo traçar o perfil dos escritórios contábeis onde os respondentes atuam, compreendendo seu tempo de atuação no mercado, quantidade de clientes e funcionário, bem como o identificar a segmentação dos seus clientes, para assim, analisar o porte das empresas em questão.

A questão 5 analisou o tempo de atuação dos escritórios contábeis no mercado, conforme dados da Tabela 5.

Tabela 5 – Tempo de atuação dos escritórios contábeis

<b>Tempo de atuação do escritório contábil no mercado</b>	<b>fl</b>	<b>f%</b>
Até 5 anos	12	27,27%
De 6 a 8 anos	3	6,82%
Mais de 10 anos	29	65,91%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Através dos dados obtidos, pode-se verificar que 65,91% dos escritórios em que os respondentes atuam possuem mais de 10 anos no mercado, sendo que 27,27% operam há 5 anos ou menos. Contudo, pode-se dizer que mais da metade dos escritórios em que os respondentes atuam vivenciar os impactos gerados pela tecnologia ao longo dos seus anos de atuação.

A questão 6 buscou identificar a quantidade de clientes que os escritórios possuem, de acordo com a Tabela 6.

Tabela 6 – Clientes dos escritórios contábeis

<b>Quantidade de clientes do escritório</b>	<b>fl</b>	<b>f%</b>
Até 15 clientes	3	6,82%
De 26 a 35 clientes	2	4,55%
De 36 a 45 clientes	4	9,09%
Mais de 50 clientes	6	13,64%
Mais de 100 clientes	29	65,91%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme os resultados obtidos, 65,91% dos escritórios em que os respondentes atuam possuem mais de 100 clientes, 13,64% possuem mais de 50 clientes e 6,82% possuem até 15 clientes. Conforme o número de clientes que os escritórios possuem, é possível analisar a complexidade das suas rotinas de trabalho. Pode-se considerar que os escritórios com mais de 100 clientes são de médio a grande porte.

A questão 7 teve como objetivo analisar a quantidade de funcionários atuantes nos escritórios contábeis em que os respondentes atuam, conforme Tabela 7.

Tabela 7 – Funcionários atuantes nos escritórios contábeis

<b>Quantidade de funcionários do escritório</b>	<b>fl</b>	<b>f%</b>
Até 10 funcionários	8	18,18%
De 11 a 20 funcionários	5	11,36%
De 21 a 30 funcionários	2	4,55%
De 31 a 40 funcionários	5	11,36%
Mais de 50 funcionários	24	54,55%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Através dos dados analisados da Tabela 7, pode-se verificar que 54,55% dos escritórios contábeis possuem mais de 50 funcionários e, em contrapartida, 18,18% possuem até 10 funcionários. Pode-se considerar que os escritórios com mais clientes necessitam, conseqüentemente, de mais funcionários.

Desta forma, com os resultados obtidos na questão 6 - Quantidade de clientes do escritório, e da questão 7 - Quantidade de funcionários do escritório, pode-se considerar que os escritórios em que os respondentes atuam são de grande porte, tendo em vista que 65,91% possuem mais de 100 clientes e 54,55% contam com mais de 50 funcionários.

Na pesquisa de Oliveira e Souza (2016), realizada com 31 escritórios, quanto ao número de funcionários, 31,58% possuem de 1 a 5, 15,79% possuem de 6 a 10 e 23,68% possuem de 11 a 15. “Os escritórios/profissionais que não possuem funcionário ou que possuem acima de 15 apresentaram o mesmo percentual (5,26%) e os que não responderam foram 18,42%” (OLIVEIRA; SOUZA, 2016, p.13).

A questão 8 buscou identificar se os escritórios contábeis em análise possuem clientes em outras regiões, conforme Tabela 8.

Tabela 8 – Prestação de serviços para clientes de outras regiões

<b>Prestação de serviços para clientes de outras regiões</b>	<b>fl</b>	<b>f%</b>
Sim	36	81,82%
Não	8	18,18%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Através dos resultados obtidos, verificou-se que 81,82% dos escritórios em que os respondentes atuam prestam serviços para clientes de outras regiões. Pode-se considerar que a tecnologia é uma aliada importante neste quesito, pois permite

que os escritórios atendam clientes independentemente da distância, visto que as ferramentas digitais tendem a facilitar a comunicação entre as partes.

A questão 9 buscou analisar a segmentação tributária da maior parte dos clientes dos escritórios contábeis, conforme Tabela 9.

Tabela 9 – Segmentação dos clientes

<b>Segmento tributário da maior parte dos clientes</b>	<b>fl</b>	<b>f%</b>
Simple Nacional	22	50,00%
Lucro Presumido	10	22,73%
Lucro Real	12	27,27%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme informações obtidas na Tabela 9, pode-se verificar que 50% escritórios contábeis possuem a maior parte dos clientes com tributação Simples Nacional, 27,27% são Lucro Real e 22,73% são do Lucro Presumido. É importante ressaltar que, conforme o nível de tributação das empresas, maior tende a ser a sua complexibilidade operacional, seja para apuração dos impostos, contabilizações e demais demandas destas segmentações, e a tecnologia pode trazer benefícios para os escritórios contábeis, facilitando as rotinas diárias.

Através das respostas obtidas, é possível identificar que o perfil dos escritórios em que os respondentes atuam são grandes, tendo em vista que mais de 50% possuem mais de 100 clientes e mais de 50 funcionários e a tributação destaque que os clientes dos escritórios possuem é Simples Nacional.

#### 4.2 UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

O bloco III teve como objetivo analisar a utilização dos recursos tecnológicos nas demandas dos escritórios contábeis, classificando a utilização dos recursos tecnológicos, identificando em quais demandas a tecnologia auxilia e as práticas adotadas pelas empresas para se manter atualizadas diante os avanços tecnológicos.

A questão 10 buscou identificar a classificação da utilização dos recursos tecnológicos nos escritórios contábeis em que os respondentes atuam, conforme Tabela 10.

Tabela 10 – Classificação da utilização de recursos tecnológicos

<b>Classificação da utilização dos recursos tecnológicos nos escritórios contábeis</b>	<b>fl</b>	<b>f%</b>
Procuramos estar sempre atualizados no que diz respeito às inovações tecnológicas, empregando o máximo possível de recursos tecnológicos nas atividades realizadas	40	90,91%
Utilizamos a tecnologia apenas para o necessário, visto que fazemos uso de outros meios para execução de tarefas	4	9,09%
Utilizamos pouca tecnologia, pois acreditamos não ser necessária para as demandas do escritório contábil	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme a Tabela 10, foi possível identificar que 90,91% dos escritórios procuram estar sempre atualizados no quesito de inovações tecnológicas, empregando o máximo possível de recursos tecnológicos em suas atividades realizadas, sendo que 9,09% utilizam a tecnologia apenas para o necessário e nenhum dos respondentes utilizam pouca tecnologia. Desta forma, pode-se considerar que a tecnologia se tornou indispensável dentro das empresas, dentre elas os escritórios contábeis, e é importante manter-se atualizado, pois muitas obrigações acessórias passaram ser digitais.

O estudo de Franco et. al (2020, p. 13) abordou esse ponto questionando os respondentes da seguinte forma: “A empresa a qual você exerce sua função, proporciona treinamentos específicos com o intuito de aperfeiçoar os funcionários quanto a implementação de um novo software contábil” e “a empresa busca novas tecnologias no mercado, a fim de facilitar e otimizar as atividades internas”, com isso, evidenciou-se que dos 120 respondentes mencionaram que o escritório nos quais trabalham sempre buscam por novas tecnologias para facilitar e otimizar as atividades internas do ambiente contábil.

Desta forma, a questão 11 buscou identificar em quais demandas a tecnologia auxilia durante a rotina de trabalho nos escritórios contábeis, conforme Tabela 11, sendo que mais de uma alternativa poderia ser assinalada.

Tabela 11 – Demandas dos escritórios contábeis

<b>Demandas em que a tecnologia auxilia durante a rotina de trabalho no escritório contábil</b>	<b>fl</b>	<b>f%</b>
Integração de informações fiscais com o sistema utilizado pelo escritório	27	61,36%
Integração do sistema do cliente com sistema contábil do escritório, realizando lançamentos contábeis de forma automatizada	22	50,00%
Importação automática da folha de pagamentos do cliente para o sistema contábil do escritório	28	63,64%
Recebimento e envio de documentos do cliente de forma digital	32	72,73%
Controle de obrigações acessórias	21	47,73%
Realização de reuniões virtuais com os clientes	23	52,27%
Envio de cobrança para os clientes de forma automatizada	11	25,00%
Geração de relatórios contábeis e gerenciais personalizados conforme a necessidade do cliente	29	65,91%
Realização de lançamentos e outras atividades a partir de RPA (automação robótica de processos)	12	27,27%

Fonte: Dados da pesquisa.

Através dos dados obtidos na Tabela 11, pode-se identificar que os usuários utilizam dos recursos tecnológicos em muitas demandas realizadas nos escritórios contábeis, sendo que a principal atividade é o recebimento e envio de documentos do cliente de forma digital (72,73%), posteriormente a geração de relatórios contábeis e gerenciais personalizados conforme a necessidade do cliente (65,91%), Importação automática da folha de pagamentos do cliente para o sistema contábil do escritório (63,64%). Ainda, pode-se identificar que o envio de cobrança para os clientes de forma automatizada (25%) e a realização de lançamentos e outras atividades a partir de RPA (automação robótica de processos) (27,27%) não são muito usadas.

O estudo realizado por Oliveira e Ronkoski (2015), através de sua pesquisa, identificou que os avanços tecnológicos influenciam no desenvolvimento das atividades dos escritórios contábeis, ampliando a integração entre escritórios e clientes. Já, o estudo de Brito et. al (2017), realizado em um escritório contábil do município de Marabá/PA, discorre a importância dos sistemas de informação, especialmente na automatização de tarefas manuais, controle sobre as operações e disponibilidade de informações seguras.

Contudo, pode-se dizer que todos os departamentos usufruem da tecnologia, mas que ainda estão em evolução com as ferramentas disponibilizadas.

A questão 12 teve como objetivo identificar as práticas aplicadas pelos escritórios contábeis para se manterem atualizados no que diz respeito a recursos tecnológicos, para execução de suas demandas, conforme Tabela 12. Nesse caso, mais de uma alternativa poderia ser assinalada.

Tabela 12 – Práticas para se manter atualizados no quesito recursos tecnológicos

<b>Prática aplicada pelo escritório para se manter atualizado no que diz respeito recursos tecnológicos para execução de suas atividades</b>	<b>fl</b>	<b>f%</b>
Participando de feiras e eventos (exemplo: congressos da área contábil)	29	65,91%
Participando de grupos de discussão sobre esta temática	15	34,09%
Participando de palestras promovidas por entidades de classe	22	50,00%
Participando de palestras promovidas por fornecedores de produtos desta natureza	13	29,55%
Pesquisando soluções na internet	23	52,27%

Fonte: Dados da pesquisa.

Através dos resultados obtidos na Tabela 12, foi possível verificar que a principal prática adotada pelos escritórios contábeis para se manter atualizado diante aos recursos tecnológicos é a participação em feiras e eventos (65,91%), pesquisando soluções na internet (52,27%) e participando de palestras promovidas por entidades de classe (50%). É de importância mante-se atualizado no quesito recursos tecnológicos, pois diariamente podem ocorrer mudanças que afetem as rotinas de trabalho e com isso os clientes dos escritórios.

Tendo em vista as respostas apresentadas, é possível identificar que a amostra é formada por respondentes que procuram estar sempre atualizados no que diz respeito às inovações tecnológicas, considerando que sua principal fonte de conhecimento e atualizações é obtida através de feiras e eventos.

O estudo realizado por Silva et. al (2020) traz através do questionário aplicado, a importância de conhecimentos tecnológicos para área contábil pois é um recurso básico para a contabilidade, facilitando e otimizando o trabalho do contador.

Diante dos objetivos desta pesquisa, é possível averiguar que a tecnologia auxilia em todos os setores atuantes dos escritórios contábeis.

### 4.3 IMPACTOS, BENEFÍCIOS E DESAFIOS DECORRENTES DO USO DA TECNOLOGIA

O objetivo do bloco IV foi analisar os impactos, benefícios e desafios do uso dos recursos tecnológicos nos escritórios contábeis, avaliando com base nos últimos cinco anos os impactos causados nas organizações e benefícios e desafios mais relevantes no desenvolvimento das atividades.

A questão 13 teve como objetivo, avaliar, com base nos últimos cinco anos, os impactos do uso dos recursos tecnológicos nos escritórios contábeis, conforme Tabela 13. Para esta questão foram apresentadas cinco alternativas que refletiam o grau de concordância do respondente com cada afirmativa, sendo elas 1 – Discordo totalmente, 2 – Discordo, 3 – Não concordo, nem discordo, 4 – Concordo e 5 – Concordo totalmente. Tendo em vista as respostas, calculou-se uma média a fim de identificar o grau de concordância para cada alternativa.

Tabela 13– Avaliação dos impactos do uso dos recursos tecnológicos

<b>Avaliação do escritório contábil, com base nos últimos 5 anos, no que diz respeito aos impactos do uso dos recursos tecnológicos:</b>	<b>Média</b>
O escritório precisou fazer investimentos substanciais em software e hardware neste período	4,09
Os avanços tecnológicos geraram a necessidade de investimentos substanciais na capacitação do quadro de funcionários	3,98
Os avanços tecnológicos geraram a necessidade de reavaliar o quadro de funcionários, optando-se pela contratação de pessoas mais atualizadas	4,45
A inovação tecnológica ampliou a comunicação e a integração de informações do escritório com os clientes	4,11
O avanço da tecnologia proporcionou crescimento do escritório, em relação número de clientes, pois tornou os processos mais ágeis	4,07
O avanço da tecnologia proporcionou crescimento dos ganhos do escritório, pois permitiu a realização de um maior volume de atividades com a mesma quantidade de recursos	4,05

Fonte: Dados da pesquisa

Com a análise da Tabela 13, verificou-se que o maior impacto gerado através do uso de recursos tecnológicos foi a necessidade de reavaliar o quadro de funcionários, optando-se pela contratação de pessoas mais atualizadas (4,45), e ainda o menor impacto amostrado foi a necessidade de investimentos substanciais na capacitação do quadro de funcionários (3,98). Ainda, destacou-se a ampliação da comunicação e integração de informações do escritório com os clientes (4,11) e os investimentos que o escritório precisou fazer investimentos substanciais em software

e hardware neste período (4,09). Vale ressaltar que para análise desta questão, quando mais próximo de 5, mais pessoas concordam com a afirmação.

O objetivo da questão 14 foi analisar os benefícios mais relevantes da tecnologia nas demandas dos escritórios contábeis, conforme Tabela 14.

Tabela 14 – Benefícios da tecnologia nas demandas dos escritórios contábeis

<b>Benefícios mais relevantes da tecnologia nas demandas do escritório contábil</b>	<b>fi</b>	<b>f%</b>
Aumento de produtividade	41	93,18%
Padronização de processos	35	79,55%
Redução de controles manuais	37	84,09%
Facilidade para entrega de declarações e fechamentos mensais	27	61,36%
Agilidade e ganho de tempo	37	84,09%
Análise dos dados com maior precisão	30	68,18%
Resposta imediata aos clientes	14	31,82%

Fonte: Dados da pesquisa.

Através dos resultados obtidos, pode-se identificar que o benefício mais presente nas demandas dos escritórios contábeis através do uso de recursos tecnológicos foi o aumento de produtividade (93,18%), seguido da padronização de processos (79,55%), a redução de controles manuais (84,09%) e agilidade e ganho de tempo (84,09%).

Sobre a classificação do grau de benefícios do avanço tecnológico nos escritórios, o estudo de Oliveira e Ronkoski (2015) através de suas 20 respostas obtidas demonstra:

Figura 2 – Benefícios do avanço tecnológico

	<b>Pouca influência</b>	<b>Influente</b>	<b>Totalmente influente</b>
Agilidade na geração de informações	0,00%	25,00%	75,00%
Padronização nas formas de trabalho	0,00%	45,00%	55,00%
Facilidade de utilização de tecnologias	5,00%	45,00%	50,00%
Confiabilidade nas informações geradas	0,00%	45,00%	55,00%
Segurança nas informações	0,00%	40,00%	60,00%

Fonte: Oliveira e Ronkoski (2015, p. 9).

Pode-se considerar que os benefícios obtidos na presente pesquisa, em relação aos mencionados no estudo de Oliveira e Ronkoski são bem semelhantes. Desta forma, entende-se que o uso da tecnologia nas demandas dos escritórios

contábeis é essencial principalmente para a padronização em processos, produtividade e agilidade.

A questão 15 teve como objetivo analisar os desafios mais relevantes do uso de recursos tecnológicos nas atividades dos escritórios contábeis, conforme Tabela 15.

Tabela 15 – Desafios da tecnologia nas atividades dos escritórios contábeis

<b>Desafios mais relevantes relacionados ao uso dos recursos tecnológicos nas atividades do escritório contábil</b>	<b>fl</b>	<b>f%</b>
Instabilidade em sistemas	28	63,64%
Dificuldade com entrega de declarações mensais	6	13,64%
Dificuldade em acompanhar o avanço tecnológico	3	6,82%
Falta de equipamentos adequados	9	20,45%
Capacitação de funcionários	11	25,00%
Investimentos/custos do escritório para o uso	15	34,09%
Resistencia do cliente com o uso da tecnologia	27	61,36%

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme a Tabela 15, foi possível analisar que o maior desafio do uso das tecnológicas está na instabilidade dos sistemas (63,64%), seguido da resistência do cliente com o uso da tecnologia (61,36%). Outros pontos identificados como desafios para os escritórios usufruírem dos recursos tecnológicos foram os investimentos/cursos do escritório para o uso (34,09%) e a capacitação dos funcionários (25%).

Um ponto importante para destacar são os desafios de respostas imediatas aos clientes (31,82%), seguido dos desafios da resistência do cliente com o uso da tecnologia (61,36%). Para que esta troca seja eficiente, ambas as partes precisam estar a par dos recursos tecnológicos, para que não se torne um problema entre a empresa e o cliente.

O estudo realizado por Franco et. al (2020), através dos resultados obtidos em sua pesquisa, discorre sobre os desafios enfrentados pela profissão contábil diante os avanços tecnológicos, dentro eles: “custos elevados para os escritórios contábeis se adequarem as diversas mudanças tecnológicas” e “estar sempre se atualizando para não ficar de fora do mercado de trabalho” (FRANCO et. al, 2020, p. 14).

Assim, pode-se verificar que, de modo geral, que os escritórios contábeis tiveram impactos sobre o uso dos recursos tecnológicos, tais como mudança e

ampliação do quadro de funcionários, crescimento dos escritórios com reflexo da maior produtividade na realização das demandas, bem como gastos com equipamentos e capacitações.

Por fim, a questão 16 buscou comentários dos respondentes sobre sua percepção no uso da tecnologia nos escritórios contábeis, conforme Tabela 16.

Tabela 16 – Percepção no uso da tecnologia nos escritórios contábeis

<b>Por favor, utilize o espaço abaixo para comentar sobre sua percepção no uso da tecnologia nos escritórios contábeis.</b>
De extrema importância, agilidade nos processos e evitando possíveis erros.
Essencial.
Toda tecnologia é bem-vinda, os fóruns na minha opinião ajudam muito no desenvolvimento destes.
Com as implementações de novas tecnologias nos escritórios contábeis é possível aprimorar e automatizar processos que, muitas vezes, demandam muito tempo do funcionário. Um tempo que poderia ser utilizado de maneira mais eficiente para outras demandas da empresa.
O uso da tecnologia é vital para área contábil
É importante pra agilizar os processos
O uso da tecnologia proporcionou um avanço nas atividades realizadas no escritório e um atendimento mais especializado a um número maior de clientes, possibilitando um serviço de alta qualidade.
Automação é o melhor investimento.
Entendo que a tecnologia agrega bastante, em termos de produtividade e entrega do serviço com qualidade e agilidade.
Com o uso da tecnologia da tecnologia nos ajuda a otimizar muito nosso tempo, ainda mais na Mega, com os nossos robzinhos incríveis.
Necessário hoje em dia
Vejo como um uso essencial para o crescimento do escritório, a fim de reduzir a elaboração de processos mecanizados que podem facilmente serem realizados de maneira em que não seja preciso ser feito por um funcionário, agilizando processos e diminuindo o tempo de trabalho que pode ser direcionado a outras atividades.

Fonte: Dados da pesquisa.

Através dos comentários dos respondentes, pode-se perceber que o uso da tecnologia nos escritórios contábeis tornou-se essencial, auxiliando nas demandas, otimizando tempo e possíveis erros. Ainda, percebe-se que fóruns e eventos do âmbito contábil contribuem para o desenvolvimento tecnológico das áreas em que atuam.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo realizou uma pesquisa com profissionais de escritórios contábeis, buscando identificar a utilização dos avanços tecnológicos em suas rotinas de trabalho, bem como seus benefícios e desafios.

Através de 44 respostas obtidas, percebeu-se que os respondentes possuem propriedade para responder a pesquisa, visto que os cargos ocupados estão envolvidos com a operação das empresas, sendo predominante profissionais atuantes nos setores fiscal, departamento pessoal e contábil, consecutivamente, e 31,82% possuem até 2 anos de experiência em escritórios contábeis, ocupantes de cargos de assistente (43,18%) e analista (27,27%). Além disso, identificou-se que entre os escritórios que os respondentes atuam se destacam aqueles com mais de 10 anos de atuação no mercado, com mais de 100 clientes e 50 funcionários. Além disso, o público-alvo que se sobressai dos escritórios são segmentados tributariamente pelo Simples Nacional.

Considerando os objetivos propostos, primeiramente buscou-se descrever a utilização dos recursos tecnológicos nas atividades dos escritórios contábeis. Através dos resultados apresentados, pode-se verificar que os escritórios contábeis procuram estar sempre atualizados no que diz respeito as inovações tecnológicas, empregando o máximo de recursos tecnológicos possíveis as atividades realizadas (90,91%), enquanto nenhum respondente não utiliza dos recursos tecnológicos por acreditar que não é necessária. Desta forma, pode-se verificar que a tecnológica é indispensável nas rotinas de trabalho dos escritórios contábeis.

Na sequência, foram verificados os efeitos dos recursos tecnológicos utilizados nas demandas dos escritórios contábeis. Assim, notou-se que as demandas que os recursos tecnológicos auxiliam durante a rotina de trabalho nos escritórios são o recebimento e envio de documentos do cliente de forma digital (72,73%), a geração de relatórios contábeis e gerenciais personalizados conforme a necessidade do cliente (65,91%) e a importação automática da folha de pagamento do cliente para o sistema contábil do escritório (63,64%). A demanda que menos tem auxílio da tecnologia é o envio de cobrança para os clientes de forma automatizada. Contudo, pode-se verificar que os recursos mais utilizados visam otimizar a troca de documentos com o cliente, porém a cobrança realizada virtualmente pouco atende às necessidades dos escritórios.

Ainda, verificou-se os benefícios e desafios decorrentes do uso dos recursos tecnológicos pelos escritórios contábeis. Desta forma, evidenciou-se que o maior benefício do uso da tecnologia é o aumento de produtividade (93,18%), redução de controle manuais (84,09%) e agilidade e ganha de tempo (84,09%). Quanto aos desafios, se sobressaem a instabilidade em sistemas (63,64%) e a resistência do cliente com o uso da tecnologia (61,36%). Contudo, percebe-se que os benefícios trazem ganhos para a rotina de trabalho dos escritórios, pois estão ligadas diretamente com as demandas realizadas, enquanto os desafios são relativos, pois independem dos funcionários.

Considerando os objetivos específicos do presente trabalho e diante o objetivo geral, os impactos da utilização da tecnologia nos escritórios contábeis, verifica-se que os escritórios contábeis geraram a necessidade de reavaliar seu quadro de funcionários, optando-se pela contratação de pessoas mais atualizadas, além de participar de feiras e eventos para manterem-se atualizados no quesito recursos tecnológicos. Ainda, evidenciou-se que a inovação tecnológica ampliou a comunicação e a integração de informações do escritório com os clientes, mesmo sendo um desafio a resistência do cliente com a utilização da tecnologia.

Desta forma conclui-se que a utilização dos recursos tecnológicos é indispensável para as demandas dos escritórios contábeis, contribuindo para o ganho de produtividade nas atividades e no crescimento dos escritórios, pois ampliou a comunicação e a troca de informações com os clientes, possibilitando os escritórios atenderem clientes de outras regiões. Embora existam desafios, a tecnologia é essencial nos escritórios contábeis.

Quanto a recomendações para futuros estudos e pesquisas do âmbito tecnológico, sugere-se que sejam aplicadas com escritórios de outras regiões do Brasil, bem como em empresas de outros segmentos que usufruam de serviços contábeis ou que tenham contabilidade interna, a fim de avaliar o uso dos recursos tecnológicos para estes profissionais.

## REFERÊNCIAS

ALENCAR, Levi Carmo; FRANÇA, Adriano Alves de. **Contabilidade e Tecnologia: Um Estudo Bibliométrico na Scientific Electronic Library Online (2001-2019)**. Ceará, 2020.

ANDRADE, Charliene Bruna Holanda; MEHLECKE, Querte Teresinha Conzi. **AS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E A CONTABILIDADE DIGITAL: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A ACEITAÇÃO DA CONTABILIDADE DIGITAL NO PROCESSO DE GERAÇÃO DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL EM UM ESCRITÓRIO CONTÁBIL DO VALE DO PARANHANA/RS**. Taquara, 2020.

BREDA, Zulmir Ivânio. **Uma reflexão sobre os impactos da tecnologia na Contabilidade**, 2019. Disponível em [https://crcgo.org.br/novo/wp-content/uploads/2019/02/Artigo\\_Tecnologia\\_versaofinal.pdf](https://crcgo.org.br/novo/wp-content/uploads/2019/02/Artigo_Tecnologia_versaofinal.pdf)

BRITO, Aclevia da Cruz; OLIVEIRA, Daianne Nazar; RODRIGUES, Emilly Cristina Abreu; MENDES, Meirivone Alves; COSTA, Taiane Barbosa da Silva. **A IMPORTÂNCIA DO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE NA CIDADE DE MARABÁ-PA**. Pará, 2017.

BUGARIM, Maria Clara Cavalcante; RODRIGUES, Lucia Lima; PINHO, Joaquim Carlos da Costa e MACHADO, Diego de Queiroz. **ANÁLISE HISTÓRICA DOS RESULTADOS DO EXAME DE SUFICIÊNCIA DO CONSELHO FEDERAL DE**

**CIRICO JUNIOR, Ademir. ESTUDO SOBRE INOVAÇÕES EM SERVIÇOS NA ÁREA CONTÁBIL SOB A PERCEPÇÃO DOS DOCENTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DA REGIÃO SUL DO BRASIL**. Santa Cruz, 2019.

DUARTE, Silvana. **Contabilidade 4.0: análise dos avanços dos sistemas de**

**FAVERO, Hamilton Luiz et al. Contabilidade : teoria e prática**, V.1. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010

FRANCO, Geovane; FARIA, Ramiro Oliveira Pereira; MACIEL, Ana Lúcia Monteiro;

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

JOÃO, Belmiro N. (org.). **Tecnologia da informação gerencial**. São Paulo: Pearson, 2015.

MARION, José Carlos. **Contabilidade básica**. 12. Rio de Janeiro Atlas 2018 1 recurso online.

NARDON FILHO, Arthur. **Da escrituração manual ao SPED**. Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2010.

OLIVEIRA, Caroline Szpanick; RONKOSKI, José. **A CONTRIBUIÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SETOR CONTÁBIL: UM ESTUDO DA EVOLUÇÃO DA CONTABILIDADE NO BRASIL**. 2015.

OLIVEIRA, Diego Bianchi de; MALINOWSKI, Carlos Eduardo. **A importância da tecnologia da informação na Contabilidade Gerencial**. Revista de Administração, 2016

OTT, Ernani. **Técnicas de pesquisa em contabilidade**. São Leopoldo: Ed. UNISINOS, 2012.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise: integrando controladoria e o ERP**. 8. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2019

PEDRO, Sidclay Souza São. **Tecnologia e Sistemas de Informação**. Faculdade São Luís de França, 2009.

**Resolução CFC nº 1.055 de 07/10/2005**. LegisWeb, 2005. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=101916>>. Acesso em 15 de maio de 2022.

SACCOL, Amarolinda Zanela. **Gestão dos sistemas de informação**. São Leopoldo, 2011.

SANTOS, Emilaine Kullmann dos; KONZEN, Juliano. **A PERCEPÇÃO DOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE DO VALE DO PARANHANA/RS E DE SÃO FRANCISCO DE PAULA/RS SOBRE A CONTABILIDADE DIGITAL**. Taquara, 2020.

SCHAPOO, Beatriz Hilleshein; MARTINS, Zilton Bartolomeu. **A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIA NA CONTABILIDADE: UMA PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS CONTÁBEIS DO ESTADO DE SANTA CATARINA**. Itajaí, 2022.

SILVA, Carolliny. ALVES, Alessandro. **A percepção da importância da contabilidade para o desenvolvimento tecnológico um estudo com docentes e discentes de ciências contábeis**. São Paulo, 2020. Disponível em <https://congressosp.fipecafi.org/anais/20UspInternational/ArtigosDownload/2368.pdf>

SILVA, Cilda Giese da; EYERKAUFER, Marino Luiz e RENGEL, Rodrigo. **INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E OS DESAFIOS PARA UMA CONTABILIDADE INTERATIVA: ESTUDO DOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA**. Santa Carina, 2019.

SILVA, Edna Lucia e MENEZES, Silvana Pezzi. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. Florianópolis, 2001.

SILVA, Gustavo Oliveira; FERREIRA Luan Aron dos Santos; FERREIRA, Tatiane Fernandes; HENRIQUE, Marcelo Rabelo e SILVA Sandro Braz. **O impacto da tecnologia na profissão contábil sob perspectiva de pessoas com formação e/ou experiência profissional na área**. São Paulo, 2020.

**tecnológica da informação no ambiente contábil**. Mato Grosso do Sul, 2020

SCHNEIDER, Davi Augusto; SOUZA, Ângela Rozane Leal de. **A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE: UMA ANÁLISE FRENTE ÀS ALTERAÇÕES ADVINDAS DO SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL - SPED.** Porto Alegre, 2016.

## **APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO TCC: ANÁLISE DOS IMPACTOS GERADOS ATRAVÉS DE RECURSOS TECNOLÓGICOS NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS.**

### **APRESENTAÇÃO**

O presente formulário compõem a estrutura do trabalho de conclusão de curso: Análise dos impactos gerados através de recursos tecnológicos nos escritórios contábeis, elaborado pela aluna Larissa Manganelli, do curso de Ciências Contábeis da UNISINOS. O trabalho tem como objetivo geral analisar quais os impactos da utilização da tecnologia nos escritórios contábeis, bem como descrever a utilização e os efeitos dos recursos tecnológicos nas atividades dos escritórios contábeis e analisar os benefícios e desafios decorrentes do uso destes recursos.

Sua resposta é muito importante para a análise e considerações deste trabalho.

#### **Bloco I - Caracterização do respondente**

Qual o seu cargo no escritório em que atua?\*

- Auxiliar
- Assistente
- Analista
- Gerente/Gestor

Outro: \_\_\_\_\_

Há quanto tempo você atua na área contábil?\*

- Até 2 anos
- De 3 a 6 anos
- De 7 a 9 anos
- Mais de 10 anos

Qual o seu nível de formação?\*

- Ensino médio
- Ensino técnico
- Ensino superior em andamento
- Ensino superior completo
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

Qual o seu setor de atuação? (Mais de uma opção pode ser assinalada)\*

- Contábil
- Fiscal
- Departamento pessoal
- Societário
- Financeiro

Outro: \_\_\_\_\_

#### **Bloco II - Caracterização dos escritórios contábeis**

Qual é o tempo de atuação do escritório contábil em que você trabalha?\*

- Até 5 anos
- De 6 a 8 anos
- De 9 a 10 anos
- Mais de 10 anos

Quantos clientes o escritório contábil em que você atua possui?\*

- Até 15 clientes
- De 16 a 25 clientes
- De 26 a 35 clientes
- De 36 a 45 clientes
- Mais de 50 clientes
- Mais de 100 clientes

Quantos funcionários o escritório possui?\*

- Até 10 funcionários
- De 11 a 20 funcionários
- De 21 a 30 funcionários
- De 31 a 40 funcionários
- Mais de 50 funcionários

O escritório possui cliente de outras regiões (estados/países)?\*

- Sim
- Não

Em qual tributação a maior parte dos seus clientes se enquadra?\*

- Simples Nacional
- Lucro Presumido
- Lucro Real

Outro: \_\_\_\_\_

### **Bloco III - Utilização dos recursos tecnológicos**

Como você classifica a utilização dos recursos tecnológicos no escritório em que atua?\*

- Procuramos estar sempre atualizados no que diz respeito às inovações tecnológicas, empregando o máximo possível de recursos tecnológicos nas atividades realizadas.
- Utilizamos a tecnologia apenas para o necessário, visto que fazemos uso de outros meios para execução de tarefas.
- Utilizamos pouca tecnologia, pois acreditamos não ser necessária para as demandas do escritório contábil

Outro: \_\_\_\_\_

Em suas rotinas de trabalho, a tecnologia auxilia em quais demandas? (Mais de uma opção pode ser assinalada)\*

- Integração de informações fiscais com o sistema utilizado pelo escritório
- Integração do sistema do cliente com sistema contábil do escritório, realizando lançamentos contábeis de forma automatizada
- Importação automática da folha de pagamentos do cliente para o sistema contábil do escritório
- Recebimento e envio de documentos do cliente de forma digital
- Controle de obrigações acessórias
- Realização de reuniões virtuais com os clientes
- Envio de cobrança para os clientes de forma automatizada

- ( ) Geração de relatórios contábeis e gerenciais personalizados conforme a necessidade do cliente
- ( ) Realização de lançamentos e outras atividades a partir de RPA (automação robótica de processos)

Outro: \_\_\_\_\_

Como o escritório procura se manter atualizado no que diz respeito aos recursos tecnológicos que podem ser empregados nas atividades contábeis? (Mais de uma opção pode ser assinalada)\*

- ( ) Participando de feiras e eventos (exemplo: congressos da área contábil)
- ( ) Participando de grupos de discussão sobre esta temática
- ( ) Participando de palestras promovidas por entidades de classe
- ( ) Participando de palestras promovidas por fornecedores de produtos desta natureza
- ( ) Pesquisando soluções na internet

#### **Bloco IV - Impactos, benefícios e desafios**

Pensando na realidade do seu escritório nos últimos 5 anos, por favor, avalie as afirmativas abaixo, no que diz respeito aos impactos do uso dos recursos tecnológicos nas atividades contábeis:\*

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo, nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente
O escritório precisou fazer investimentos substanciais em software e hardware neste período	( )	( )	( )	( )	( )
Os avanços tecnológicos geraram a necessidade de investimentos substanciais na capacitação do quadro de funcionários	( )	( )	( )	( )	( )

Os avanços tecnológicos geraram a necessidade de reavaliar o quadro de funcionários, optando-se pela contratação de pessoas mais atualizadas

A inovação tecnológica ampliou a comunicação e a integração de informações do escritório com os clientes

O avanço da tecnologia proporcionou crescimento do escritório, em relação número de clientes, pois tornou os processos mais ágeis

O avanço da tecnologia proporcionou crescimento dos ganhos do escritório, pois permitiu a realização de um maior volume de atividades com a mesma quantidade de recursos

Dentre os benefícios dos avanços tecnológicos nas atividades contábeis, quais você considera mais relevante? (Mais de uma opção pode ser assinalada)\*

- Aumento de produtividade
- Padronização de processos
- Redução de controles manuais
- Facilidade para entrega de declarações e fechamentos mensais
- Agilidade e ganho de tempo
- Análise dos dados com maior precisão
- Resposta imediata aos clientes

Outro: \_\_\_\_\_

Quanto aos desafios relacionados ao uso de recursos tecnológicos nas atividades contábeis, quais você considera mais relevantes? (Mais de uma opção pode ser assinalada)\*

- Instabilidade em sistemas
- Dificuldade com entrega de declarações mensais
- Dificuldade em acompanhar o avanço tecnológico
- Falta de equipamentos adequados
- Capacitação de funcionários
- Investimentos/custos do escritório para o uso
- Resistência do cliente com o uso da tecnologia

Outros: \_\_\_\_\_

Por favor, utilize o espaço abaixo para comentar sobre sua percepção no uso da tecnologia nos escritórios contábeis.

---

---

---

Agradeço sua participação em compor a amostra de minha pesquisa!

