

FATORES QUE INTERFEREM NA EXCELÊNCIA DA CONTABILIDADE DIGITAL NO DEPARTAMENTO CONTÁBIL DE UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE EM ARACRUZ ES

Mariane Terceiro Lirio Dettogni¹
Kevyn Phillippe Gusmão²

1 Acadêmico do Curso Ciências Contábeis
2 Orientador: Mestre - Professor Multivix Vitória

RESUMO

A contabilidade tradicional sofreu mudanças significativas desde a sua criação e têm evoluído de maneira orgânica para a contabilidade digital, com a utilização de tecnologias, internet e softwares nos escritórios de contabilidade o qual permitem maior agilidade e eficácia aos seus usuários. A contabilidade digital tem demonstrado vantagens com a garantia de resultados financeiros fidedignos para os clientes e maior rapidez na dinamização dos processos contábeis para os contadores de modo geral. Estar apto a receber, interpretar e adequar essas mudanças tecnológicas globais da contabilidade é considerado fator relevante para a entrega de bons resultados para os clientes. Com a finalidade de investigar quais são os fatores que interferem na excelência da contabilidade digital de um departamento contábil em um escritório de contabilidade, esta pesquisa mostra o resultado de um estudo de caso realizado em um escritório de contabilidade em Aracruz, Espírito Santo. Por meio da pesquisa, observou-se que um dos maiores entraves para contabilidade digital tem sido a aceitação e comprometimento dos clientes quanto ao envio dos documentos mensais em formato digital. Também foi observado que apesar de ser um processo moroso, algumas conquistas também foram exaltadas como a utilização de ferramentas que permitem maior proximidade com o cliente como o *WhatsApp business*. Percebe-se assim que um processo para a efetivação de uma contabilidade digital deve ser realizado a quatro mãos entre clientes e escritórios de contabilidade para alcance de melhores resultados para ambos.

Palavras-Chave: contabilidade digital, tecnologias, escritório de contabilidade, dinamização de processos.

1 INTRODUÇÃO

As transformações sucedidas no modo de vida desde o período passado e o impacto das novas tecnologias de informação, globalização e comunicação, delinearam um novo panorama de mercado baseado em novas exigências profissionais e organizacionais. Estas exigências estão aliadas a padronização das atividades com o intuito de um melhor planejamento, inovação e controle das atividades, buscando a satisfação do cliente através de um produto ou serviço oferecido (PARDINHO *et al.*, 2021).

A contabilidade digital surge então como excelente alternativa para auxiliar no cumprimento destas exigências, além de garantir maior integração e interação na relação cliente e escritório de contabilidade, promovendo maior segurança nas informações e entrega de relatórios e demonstrações contábeis para a tomada de decisões. A contabilidade desta forma, deixa de ser manual com a entrega de documentos físicos por parte dos clientes, e passa a ser digital, com atualizações contábeis em tempo real e com a utilização de recursos tecnológicos que oferecem aprimoramento dos serviços contábeis (JUNIOR, 2021).

Objetivando a melhoria constante, os escritórios de contabilidade são demandados por uma prestação de serviço de qualidade, que garanta a seus clientes agilidade quando da solicitação de informações, assertividade, eficiência, eficácia, e claro, constante atualização, inclusive digital, pois é por meio desta que retrabalhos são excluídos e excelentes resultados alcançados garantindo desta forma diferencial competitivo frente a outros escritórios de contabilidade (SOUZA, 2011).

A aplicação e discussão da contabilidade digital tem se tornado cada vez mais relevante, uma vez que proporciona maior integração entre gestores de empresas e escritórios de contabilidade, torna o dia a dia dos profissionais contábeis mais ágeis, produtivo, diminuindo erros na execução, perda de informações e dados, garantindo segurança e claro, maior confiança para o cliente com uma prestação de serviço contábil mais eficiente, rápida, eficaz e integrada. É necessário deixar de lado aquela mentalidade equivocada que um escritório de contabilidade só serve para guardar papel e livros, é preciso romper com esses modelos antigos de raciocínio tanto na visão da contabilidade, quanto para o cliente, e perceber que esforços em conjunto tendem a ser muito mais lucrativos e assertivos para ambos (JESUS, 2021).

Desta forma, o presente artigo busca investigar quais são os fatores que interferem na excelência da contabilidade digital de um departamento contábil em um escritório de contabilidade em Aracruz, Espírito Santo. Para tanto, será realizado um estudo de caso, a fim de identificar as barreiras no processo da contabilidade

digital em um departamento contábil em um escritório de contabilidade. Os objetivos específicos norteiam-se em conhecer o perfil organizacional do escritório de contabilidade; identificar as principais barreiras percebidas no processo da contabilidade digital e analisar por meio de estudo de caso, quais são os fatores que interferem na excelência da contabilidade digital e que prejudicam a obtenção de resultados satisfatórios em um escritório de contabilidade.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo serão abordados a história e conceituação da contabilidade no mundo e no Brasil e sua evolução até os dias atuais.

2.1 CONCEITUAÇÃO E BREVE HISTÓRICO DA CONTABILIDADE

A contabilidade é considerada uma das ciências mais antigas do mundo, e sua história está atrelada a história da evolução da humanidade. Surge da necessidade do ser humano em monitorar o desenvolvimento do seu patrimônio e também das atividades comerciais que surgiram por volta de 4500 a.C. Naquele período, os resultados das colheitas eram registrados em placas de argila, mas fazia-se necessário o uso da contabilidade para lidar com a prosperidade do homem e com a perpetuação dos bens aos seus filhos, tornando-se assim cada vez mais necessário o controle e registro de seu patrimônio (FERREIRA, 2021).

Segundo Alves 2017 p. 8, uma linha do tempo pode ser tracejada desde a história da civilização até o surgimento de fato da contabilidade:

- A Idade Média, espaço de tempo compreendido entre os anos de 476 e de 1453, é conhecida como a Era Cristã. Nesse período, no ano de 1202, Leonardo Fibonacci concluiu a obra *Liber abaci*, baseada na aritmética e na álgebra;
- A Idade Moderna compreende o período de 1453 até 1789. No ano de 1458, Benedetto Cotrugli apresentou a obra *Della mercatura et del mercante perfetto*, um marco na história da contabilidade. Em 1494, surgiu o escrito *Summa de arithmetica, geometria, proportioni et proportionalità*, obra elaborada por Frei Luca Pacioli, que apresentou um capítulo

abordando a contabilidade, mais precisamente as partidas dobradas, dando início à evolução da contabilidade;

- A Idade Contemporânea representa o período de 1789 até os dias atuais, quando outra obra proporcionou o avanço do conhecimento contábil, dando destaque à administração da riqueza, não somente ao seu controle. A obra, publicada em 1840, foi *La contabilità applicata alle amministrazioni private e pubbliche*, escrita por Francesco Villa, que definiu a contabilidade de fato como útil e necessária ao capitalista, promovendo-a à condição de conhecimento científico.

É necessário dar ênfase à obra do frade franciscano, Luca Bartolomeo de Pacioli, distinto matemático italiano que representa um grande marco para a história da contabilidade. Ficou famoso devido a publicação de seu livro, "*Summa de Arithmetica, Geometria Proportioni et Propornaliti*" (Coleção de Conhecimentos de Aritmética, Geometria, Proporção e Proporcionalidade), por meio da seção "*particularis de computis et scripturis*" (contabilidade por partidas dobradas) introduziu-se a teoria do débito e crédito, em que se entende que ao adquirir mercadorias, tem-se uma entrada e ao pagar pelas mesmas tem-se uma saída, resultando assim no registro contábil que permanece até os dias de hoje (ALVES, 2017).

Ao longo do tempo os métodos contábeis foram aperfeiçoados e melhorados por outros pensadores e escolas contábeis, que suscitaram na estrutura da contabilidade como ciência. Desta forma, com o avanço da economia, das tecnologias e com o aparecimento do capitalismo, a contabilidade tornou-se uma das principais ferramentas para controle das organizações.

2.2 EVOLUÇÃO DA CONTABILIDADE NO BRASIL

A contabilidade no Brasil teve início em 1530 com a chegada dos europeus durante o período colonial. Com o rápido aumento da população e com o surgimento das primeiras alfândegas, foi necessário realizar registros contábeis para obter controle de todo patrimônio. Em 1549, o rei Dom João III nomeou Gaspar Lamego como o primeiro contador geral das terras no Brasil devido à necessidade de controlar e registrar as informações contábeis dos armazéns alfandegários (REIS *et al.*,2007).

Segundo Buesa (2010), em 1808, período imperial, a contabilidade no Brasil passou por algumas mudanças devido a chegada da família real portuguesa. O método das partidas dobradas passou a ser exigido para os Contadores Gerais da Real Fazenda. Deu-se início também na organização e aumento de atividades mercantis, comerciais a exemplo ao que existia em Portugal.

Heissler *et al.*, (2018), analisam que no período de 1822 a 1889, considerado período do Brasil Independente, o progresso contábil foi entusiasmado pelas mudanças nas legislações comerciais no Brasil e no mundo.

Baseado nestas mudanças, em 25 de junho de 1850 por meio da aprovação da lei 556, constituiu-se o Código Comercial, em que contribuiu para o desenvolvimento da contabilidade no país de forma a regulamentar e definir regras para o trabalhador comerciante de maneira a proteger seus negócios e instituir base burocrática para agentes mercantis, tribunais e comerciais (CABRAL, 2016).

A primeira lei das sociedades por ações foi promulgada em 22 de agosto de 1860, lei 1.083, que contemplava a respeito dos bancos de emissão, meio circulante, companhias, sociedades por ações e expunha apreensão com o sistema financeiro (BRASIL, 1860).

A lei 1.083 não foi a única a dissertar sobre a sociedade por ações, pois antes de sua publicação, o decreto 2484, de 05 de junho de 1858 apresentava regras para as empresas a respeito da relevância da demonstração anual de informações referente a receitas e despesas aos acionistas. O decreto também fazia menção a necessidade de se um guarda-livros para a manutenção das escriturações (TIBURCIO, 2013).

Por meio do decreto imperial nº 4.475 foi estabelecida a profissão de guarda-livros, sendo considerada como a primeira profissão liberal do Brasil. O profissional da contabilidade que antigamente era conhecido como guarda-livros, era responsável por toda a escrituração mercantil, contratos, controle de pagamentos e recebimentos, etc. Estes profissionais deveriam ainda ser conhecedores da língua portuguesa e francesa e possuir boa escrita e caligrafia (REIS *et al.*, 2007).

Com o início do período republicano não ocorreram muitas mudanças com relação à evolução contábil e econômica, apenas em 1929 com a crise na bolsa de Nova Iorque que ocorreram algumas alterações no que se diz respeito a regulamentações contábeis e também sobre a importância da auditoria (BACCI, 2002).

Através do decreto-lei nº 9.295 de 27 de maio de 1946, foram instituídos o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e os Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs) os quais são responsáveis por toda a fiscalização e regulamentação do exercício da profissão contábil (BRASIL, 1946).

Outro momento relevante para contabilidade no Brasil foi na década de 1970, com a publicação da lei 6.404/76 sobre as Sociedades por Ações, tornando obrigatório as companhias abertas a padronização de suas demonstrações contábeis (MATTES *et al.*, 2018).

O Conselho Federal de Contabilidade na década de 1980, emitiu a resolução nº 529/81 sobre as Normas Brasileiras de Contabilidade (NBC), na qual orientam tecnicamente o exercício da profissional contábil (CFC, 1981).

Em 1994 com o plano real, a lei nº 9.249/95 revogou a correção monetária das demonstrações contábeis tratadas na lei nº 7.799/89, e o art. 1º da Lei nº 8.200/91 (BUESA, 2010).

Em 22 de janeiro de 2007, por meio do decreto nº 6.022, foi instituído o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), um marco revolucionário para a contabilidade no país. Este sistema contribuiu para a área contábil no que se refere a atualização da execução das obrigações acessórias transmitidas pelos contribuintes aos órgãos responsáveis por meio digital (BRASIL, 2007).

Em 2007, foi criado pelo Conselho Federal de Contabilidade o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) por meio da resolução nº 1.103/2007, com a prerrogativa de padronizar os procedimentos contábeis e políticas existentes entre os países por meio da fundação das *IRFS (International Financial Reporting Standards Foundation)* (CFC, 2007).

Diante de tantos desafios enfrentados pela contabilidade ao longo dos anos devido a constantes mudanças internas econômicas e também pelo cenário econômico mundial é cada vez mais necessário possuir controles e informações contábeis concisos e consistentes de modo a fornecer subsídios para resultados satisfatórios assim como tomada de decisões mais assertivas.

2.3 A ERA DA CONTABILIDADE DIGITAL

As alterações econômicas e mercadológicas exigem especial atenção nas estratégias de negócios por parte das organizações, e valer-se de tecnologias que garantam diferencial competitivo traz impactos bastante positivos.

Para tanto, o profissional de contabilidade pode e deve utilizar-se desta transformação digital como meio de auxiliar, direcionar e incentivar seus clientes ao uso de tecnologias e da contabilidade digital como forma de agilizar processos permitindo o crescimento das organizações. Diante de tantas mudanças, o profissional contábil precisa deixar de lado a visão do profissional guarda-livros de antigamente e buscar atualização frente ao mundo digital, tornando assim um consultor para seus clientes (SILVA, 2021).

Para Pires 2017, a contabilidade digital aparece como um modelo de prestação de serviços que utiliza das tecnologias da informação para auxiliar o trabalho dos profissionais contábeis além de atender ao fisco de forma mais rápida evitando fraudes e sonegação.

Segundo Araujo *et al.*, 2020, a contabilidade digital é a união da contabilidade tradicional aliada ao uso da internet e de tecnologias como, plataformas digitais, programas e demais tecnologias que agregam valor aos serviços contábeis prestados para auxiliar a interatividade entre empresas e escritórios de contabilidade.

De acordo com Silva *et al.*, 2021, a contabilidade digital torna a relação cliente e contador mais próximos, pois ambos conquistam benefícios que incluem, ganho em produtividade, redução de custos, segurança, exatidão nas informações, melhor

organização e gestão de tempo, melhor atendimento, lucratividade, agilidade, eficiência, melhor apoio nas tomadas de decisões, diferenciais competitivos, etc.

Deste modo, o papel do profissional da contabilidade sofreu inúmeras mudanças ao longo dos anos, deixou de ser o responsável apenas por encargos tributários e passou a ser um gestor/consultor de informações que auxiliam empresários em suas tomadas de decisões. Compete ao contador valer-se de ferramentas que garantam o seu diferencial competitivo frente a seus concorrentes tornando-se um contador consultor e estratégico que diagnostica os pontos de melhoria das empresas, auxilia o cliente na resolução dos desafios para assim auferir resultados positivos para a empresa, demonstrando desta forma seu potencial e valor e como é necessário possuir um contador mesmo diante de tanta tecnologia.

2.4 A CONTABILIDADE DIGITAL NOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE

O contador ainda é o responsável por registrar todas as demonstrações contábeis de uma empresa. Isto não quer dizer que devam ser realizadas como antigamente, pelo contrário, podem e devem ser utilizadas de forma mais dinâmica.

É inegável que a transformação digital também chegou aos escritórios de contabilidade, demandas que eram extremamente manuais deram espaço à evolução das ferramentas e tecnologias digitais.

O blog da Conta Azul Empresas Contábeis 2020, informa que os serviços de digitalização contábil chegaram ao Brasil por volta de 2015 com o intuito de garantir a eficiência e agilidade dos escritórios contábeis aprimorando a relação cliente e contador.

O blog traz ainda algumas estatísticas a respeito de pesquisas, por exemplo, o relatório *The Practice of Now 2019*, feito pela Sage, revela que 90% dos contadores acreditam que há transformações no modo de pensar a respeito da contabilidade digital.

Sobre as consequências de se utilizar a contabilidade digital, 86% afirmaram ganhos de produtividade.

A pesquisa realizada pela empresa *Xero* em 2017, revelou que as empresas que utilizam a contabilidade digital têm um crescimento de 15% ao ano e as que não utilizam estas ferramentas possuem um crescimento de 4%.

A consultoria da empresa *Atherton Technology Research* publicada pela *Forbes* em 2018, informava que até 2020 as rotinas contábeis seriam 100% digitais.

Estas pesquisas revelam como a contabilidade digital é essencial, pois ela impulsiona as atividades dos escritórios de contabilidade de maneira mais produtiva e ágil, além de fomentar a dedicação dos contadores com o que é necessariamente prioritário, que é analisar a saúde financeira das empresas de seus clientes de forma estratégica e mais inteligente.

Desta forma, este é o caminho que o uso da contabilidade digital proporciona, valer-se de ferramentas que potencializam o uso dos mecanismos digitais, máquinas para exaltar a performance dos contadores.

3 METODOLOGIA

Para a elaboração deste artigo foi adotada uma metodologia com base em um referencial bibliográfico de natureza básica com abordagem qualitativa.

Segundo (Gil, 2002), a pesquisa bibliográfica é “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Para melhor elaboração do artigo realizou-se uma leitura analítica de alguns autores e suas respectivas obras. Segundo Gil (2002 p. 78), a leitura analítica:

É feita a partir dos textos selecionados. Embora possa ocorrer a necessidade de adição de novos textos e a supressão de outros tantos, a postura do pesquisador, nesta fase, deverá analisá-los como se fossem definitivos. A finalidade da leitura analítica é a de ordenar e resumir as informações contidas nas fontes, de forma que estas possibilitem a obtenção de respostas ao problema da pesquisa.

A pesquisa utilizada neste estudo é, quanto aos objetivos, predominantemente exploratória. Segundo Gil (2002 p. 41), pesquisas exploratórias:

Proporcionam maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado.

A pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa com abordagem qualitativa, segundo Gerhardt, 2009, “preocupa-se com aspectos que não podem ser quantificados e sim explicados, compreendidos, baseando-se no entendimento das relações sociais, organizações, etc”.

A estratégia de investigação utilizada é o estudo de caso. Segundo (Ventura, 2007), o estudo de caso:

É uma metodologia que visa a investigação de um caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar para que se possa realizar uma busca circunstanciada de informações.

O método utilizado na coleta de dados é a entrevista aberta, em que o entrevistador propõe um tema e capta a fala do entrevistado. Este tipo de entrevista proporciona uma riqueza de possibilidades, uma vez que a comunicação não verbal, experiências pessoais e sociais contribuem e muito para o entendimento do tema proposto (NOGUEIRA, *et al.*, 2004).

4 DISCUSSÃO

O presente estudo foi realizado em julho de dois mil e vinte e dois com base no setor contábil de um escritório de contabilidade localizado no município de Aracruz no Espírito Santo.

Por meio do método de coleta de dados, entrevista aberta, aferiu-se as percepções dos colaboradores e também do gerente do departamento contábil, que são os personagens de fato que realizam as atividades diárias e percebem ao longo do tempo todas as evoluções e desafios enfrentados no setor e que podem contribuir de fato com o objeto da pesquisa, que é investigar os fatores que

interferem na excelência da contabilidade digital de um departamento contábil em um escritório de contabilidade.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

O escritório de contabilidade estudado é uma empresa de prestação de serviços contábeis, fiscais e trabalhistas que possui 22 anos de existência localizado na cidade de Aracruz no Espírito Santo. Seu quadro societário conta com seis profissionais, sendo dois sócios-administradores, e quatro sócios com capital. Possui 13 colaboradores em seu quadro efetivo, lotados nas áreas contábil, fiscal, departamento pessoal, recepção e arquivo. A respeito dos recursos da empresa, dispõe de escritório informatizado e com instalações modernas, seus profissionais são especializados e aptos para o atendimento aos clientes em qualquer ramo de atividade de forma a executar o acompanhamento e desenvolvimento socioeconômico das pessoas físicas e jurídicas.

Os clientes assistidos são pessoas jurídicas devidamente inscritas nos órgãos competentes, empregador, doméstico e rural. O perfil do público alvo é dividido em: Microempreendedor Individual (MEI); Microempresas, Empresa de Pequeno Porte e Empresas de Grande Porte.

4.2 GERENCIAMENTO E AVALIAÇÃO DA CONTABILIDADE DIGITAL

A respeito do conhecimento e do entendimento que o escritório de contabilidade em estudo possui sobre a contabilidade digital, é notório que a empresa compreende que sua utilização é uma estratégia bastante desafiadora tanto para os escritórios de contabilidade quanto para os clientes, mas que trazem inúmeros benefícios, como agilidade, eficácia nas informações e a entrega de melhores resultados para os clientes, porém, é algo que aos poucos vem sendo difundido por se tratar de mudança de cultura por parte dos clientes e também para a empresa.

O gerente contábil, informou:

A contabilidade digital é algo fantástico, por meio dela é possível ter maior agilidade na contabilização dos documentos, elimina-se bastante o papel e temos mais tempo para analisar de fato a situação do nosso cliente. Mas, entendemos que não é um processo fácil, é difícil lidar com a cultura de pessoas que sempre entregaram documentos físicos. Não podemos tratar da mesma maneira daqueles que encaminham seus documentos de forma online, temos que ir aos poucos e com paciência demonstrando o quão importante e vantajoso esse processo é para todos. Muitos clientes não possuem um controle básico de pagamentos e recebimentos que possa nos auxiliar para importarmos para a contabilidade, outros não possuem nem o conhecimento do que se trata um arquivo de banco em formato ofx e por aí vai. Então, é um trabalho de formiguinha e que requer muito cuidado e atenção com os clientes.

A equipe do setor contábil também contribuiu com relação ao conhecimento que possuem sobre a contabilidade digital e se mostraram bastante entusiasmados, pois demonstraram por meio de exemplos como a contabilidade vem sofrendo mudanças. Segundo a Colaboradora A:

A contabilidade mudou muito e ainda pode mudar, nós ainda lançamos muitos documentos manualmente, mas com paciência e insistência temos revertido um pouco mais a situação, nós solicitamos aos clientes se eles possuem algum tipo de relatório/controlado de pagamentos e recebimentos e eles nos encaminham, assim como os extratos, enviam em formatos que podemos importar para o Alterdata e assim ganhamos mais tempo e conseguimos por nosso trabalho em dia.

A Colaboradora B contribuiu:

A contabilidade digital é sensacional, nada se compara ao que vivemos no passado, quando nos deparamos com clientes que ainda não se adaptaram a era digital, percebemos o quanto de tempo deixamos de ganhar por termos que realizar todo o trabalho de forma manual, mas quando temos clientes que nos encaminham as informações de forma online, percebemos o quão rápidos podemos ser e como as informações são fidedignas e principalmente o cliente ganha quando ele solicita uma DRE ou um Balanço, por exemplo, não temos que correr contra o tempo para atender uma solicitação.

A fim de compreender como é o funcionamento das atividades do setor contábil, verificou-se como é o recebimento dos documentos, e foi informado que a grande maioria dos documentos são recebidos fisicamente. Apenas as empresas de tributação real e presumido enviam relatórios e extratos bancários por meio de e-mail que permitem importação para o sistema Alterdata, as demais empresas do simples, em sua maioria entregam apenas os documentos físicos, muitas vezes incompletos, sem relatórios, pendente de extratos bancários o que dificulta e atrasa

demais a contabilização além do desgaste dos colaboradores na cobrança dos documentos.

Também foi relatado pela equipe:

Quando contabilizamos empresas do simples, por exemplo, nós identificamos os extratos que estão pendentes e já solicitamos para o cliente o envio para que o processo seja mais rápido e também questionamos se eles possuem algum tipo de relatório. Infelizmente os clientes não tem uma periodicidade mensal de envio dos extratos de forma digital, muitos esquecem, daí temos que cobrar novamente, mas comparado ao que era antigamente, hoje estamos muito melhor, pois antes era totalmente manual, hoje com uma conversa aqui outra ali, conseguimos trazer o cliente mais para perto e explicamos como todo o processo pode ser mais rápido.

Sobre as metodologias e ferramentas que o escritório de contabilidade possui, utiliza-se o sistema Alterdata em todos os setores, contábil, fiscal, pessoal e protocolo, e *contador*, que auxilia na identificação de certidões com problemas/impedimentos; e o escritório comunica-se com o cliente por e-mail, *WhatsApp business* e telefone.

Ao conversar com a equipe sobre essa questão, foi informado que a contabilidade possui excelentes mecanismos, porém poderia explorá-los da melhor forma, de modo, a desenvolver mais a relação com os clientes com relação ao uso de tecnologias, pois muitos clientes ainda encaminham seus documentos fisicamente, extratos bancários impressos o que prejudica e muito o desenvolvimento das atividades.

Este é um fator relevante de atenção pois, é exatamente isto que a contabilidade digital não preconiza, pelo contrário, proporciona rapidez e assertividade na contabilização, otimização de tempo e conseqüentemente maior dedicação na análise da situação da empresa.

A respeito do impacto que a transição da contabilidade digital pode ter na profissão do contabilista é entendido pelos entrevistados como um processo natural e necessário, visto que mudanças devem acontecer para que bons resultados sejam auferidos.

A Colaboradora C informou:

Não tenho medo da contabilidade digital e nem a enxergo como uma ameaça, pelo contrário, penso que devemos utilizá-la a nosso favor pois,

percebemos o quanto podemos ser mais produtivos, o quanto podemos estar em dia com as nossas contabilizações de documentos, o quanto o trabalho pode ser mais leve e rápido de modo a termos mais tempo de fato para analisarmos as informações contábeis, e não participar desta transição é um retrocesso e um atraso em todos os sentidos.

As oportunidades que a contabilidade digital pode trazer para o setor contábil e também para o escritório foram relacionadas como maior agilidade e assertividade na execução das atividades e assim maior poder de captação de clientes.

Questionados a respeito dos principais desafios e oportunidades da contabilidade digital para o setor contábil, todos os entrevistados foram enfáticos em relatar que o mais complexo é a aceitação dos clientes, pois muitos ainda entregam os documentos de forma manual, muitas vezes incompletos e sem nenhum tipo de controle, seja de pagamentos, recebimentos, fluxo de caixa, etc. Esta dificuldade é maior com clientes mais antigos, por exemplo, quando não conseguem salvar extratos de modo que sejam importados para o sistema Alterdata, muitos perguntam também quanto diminuirá no horário já que estão “facilitando” para a contabilidade. Então, percebe-se que é necessária uma mudança de cultura, estratégias de maior aproximação e muita paciência para entender que ambos os lados têm a ganhar.

Em relação a resistência a mudanças, foi questionado a toda equipe como se descreve o perfil desses clientes, e pelos relatos percebe-se que a transição para a contabilidade digital é um caminho longo, mas que não é impossível:

Infelizmente não são todos os clientes que acompanham a evolução e demonstram disponibilidade para mudanças, muitos se quer respondem aos e-mails com solicitações de documentos, são necessárias muitas ligações e pedidos para que a documentação fique em dia. É um processo lento, mas com persistência temos obtido também sucesso em muitos casos.

Sobre as ações que a contabilidade tem tomado para a melhoria da transação da contabilidade digital, o gerente contábil afirmou:

Estamos construindo um caminho junto com o cliente, não podemos instituir novas regras do dia para a noite, tem que ser aos poucos e com paciência, é necessário um verdadeiro trabalho de formiguinha, de aproximação, insistência para que se chegue ao ideal para que as atividades fluam com mais leveza tanto para o setor contábil quanto para o cliente.

A respeito das ações de melhoria do processo, temos nos aproximado mais dos clientes por meio do *WhatsApp Business*, temos percebido que

o tempo de resposta tem sido mais rápido e eles preferem, muitos clientes relatam que não verificam seus e-mails, então este tem sido um caminho realmente mais produtivo e eficaz.

Diante destes relatos, é nítido como a contabilidade digital pode auxiliar no setor contábil, uma vez que trabalhos manuais podem ser substituídos por atividades digitais de maneira a agregar valor ao desempenho do setor, maior eficiência e rapidez na apuração das informações contábeis, para tanto é necessário estruturar o setor e o escritório para que se alcancem o caminho ideal.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa buscou investigar os fatores que interferem na excelência da contabilidade digital de um departamento contábil em um escritório de contabilidade em Aracruz no Espírito Santo.

A contabilidade de forma geral sofreu e vem sofrendo transformações e modernizações, e isto tem agregado de maneira significativa na vida dos profissionais contábeis. Acompanhar este processo de evolução é algo bastante desafiador e requer dedicação para que a contabilidade possa ser realizada de maneira mais suave para clientes e escritórios de contabilidade.

Diante desses fatos, e com relação aos problemas observados na pesquisa e no que diz respeito principalmente à atuação do departamento contábil no que tange a contabilização documental, faz-se necessário algumas pontuações.

Por meio das entrevistas é notório que a contabilidade digital deixou de ser algo longínquo e passou de fato a ser algo real. Alguns trabalhos manuais foram diminuídos e melhores análises acerca da situação de clientes podem ser realizados, além claro de maior contabilização de empresas em um curto espaço de tempo com mais assertividade, eficiência e eficácia.

Entraves ainda são percebidos pelos entrevistados, e um dos maiores que a pesquisa demonstrou é com relação a aceitação e comprometimento dos clientes quanto ao envio dos documentos mensais em formato digital. Muitos ainda são resistentes, ou não entendem a devida importância em ter suas documentações em

conformidade com o fisco, outros relatam dificuldades em encaminhar extratos e relatórios de modo que possam ser importados para o sistema contábil, outros simplesmente não querem saber de “problemas”.

Os entrevistados relatam que o caminho para o ideal é ainda longo, mas que esses obstáculos devem ser superados e vitórias devem ser comemoradas como por exemplo, a maior proximidade com os clientes por meio de ferramentas de cobrança de documentos como o *WhatsApp Business*, tem sido um meio mais rápido de comunicação e entendimento com os clientes.

Esta pesquisa colaborou com o conhecimento de como surgiu a contabilidade até a evolução da contabilidade digital que tem sido um grande progresso para a contabilidade como um todo. Apoiou na problemática de investigação da pesquisa, fatores que interferem na excelência da contabilidade digital de um departamento contábil em um escritório de contabilidade em Aracruz no Espírito Santo, o que faz-se perceber que o escritório de contabilidade ainda tem muito a percorrer para alcançar seu objetivo, mas que pode valer-se de outros mecanismos e ferramentas para criar lembretes para os clientes como, por exemplo, e-mail padrão reforçando os prazos de entrega de documentos, lista de transmissão por meio do *WhatsApp Business* ou por meio das mídias sociais, com ilustrações e informações que demonstram a importância de se atuar em conjunto com a contabilidade, ou mesmo buscar parcerias/fornecedores que apoiem o escritório de contabilidade na busca automática de extratos, por exemplo, hoje existem inúmeras ferramentas que auxiliam a contabilidade, para isto é necessário imersão e dedicação na busca de melhores condições para clientes internos e externos.

Este tipo de pesquisa se mostra relevante, pois é cada vez mais necessário falar da contabilidade digital e de meios que permitam a diminuição de trabalhos manuais e sim o ganho em assertividade de informações, ganhos de produtividade e melhor gestão de tempo.

Diante do estudo em questão, para pesquisas futuras sugere-se que se investigue um maior número de entrevistados e que se estenda a pesquisa para

outros escritórios de contabilidade da região, a fim de se ter maior amostra de pesquisa garantindo maior confiabilidade e exatidão nas respostas coletadas.

Esta pesquisa contribuiu com o escritório de contabilidade analisado, visto que o resultado deste trabalho pode ser utilizado como forma de avaliar seus procedimentos internos e até mesmo buscar outros mecanismos de comunicação com seus clientes colaborando de forma estratégica com a empresa.

6 REFERÊNCIAS

ALVES, Aline. **Teoria da contabilidade** [recurso eletrônico] / Aline Alves; [revisão técnica: Lilian Martins.]. Porto Alegre: SAGAH, 2017. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595022805/pageid/7>>. Acesso em: 24 de maio de 2022.

ARAUJO, Elton Lucas Ramalho Lins de; TABOSA, Mayra Cinara de Oliveira. **O desenvolvimento das habilidades empreendedoras no profissional contábil atual**. Revista Campo do Saber – ISSN N 2447 - 5017 Página | 45, Volume 6 - Número 2 - jul/dez de 2020. Disponível em: <<https://periodicos.iesp.edu.br/index.php/campodosaber/article/view/350/272>>. Acesso em 21 de abril de 2022.

BACCI, João. **Estudo exploratório sobre o desenvolvimento contábil brasileiro - uma contribuição ao registro de sua evolução histórica**. 2002. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade Estratégica) - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado. São Paulo, 2002. Disponível em: <http://tede.fecap.br:8080/bitstream/tede/578/1/Joao_%20Bacci.pdf>. Acesso em: 08 de maio de 2022.

BRASIL. Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007. **Institui o Sistema Público de Escrituração Digital – Sped**. Presidência da República Federativa. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6022.htm>. Acesso em: 08 de maio de 2022.

BRASIL. Decreto-lei nº 9.295, de 27 de maio de 1946. **Dispõe a criação do Conselho Federal de Contabilidade, define as atribuições do profissional contábil, e dá outras providências**. Presidência da República Federativa. Disponível em: <<http://www.presidencia.gov.br>>. Acesso em: 08 de maio de 2022.

BRASIL. Lei nº 1.083, de 22 de agosto de 1860. **Contendo providencias sobre os Bancos de emissão, meio circulante e diversas Companhias e Sociedades.** Presidência da República Federativa. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 08 de maio de 2022.

BUESA, Natasha Young. **A evolução histórica da contabilidade como ramo do Conhecimento.** Revista Eletrônica Gestão e Negócios. v. 1, n.º 1, 2010. Faculdade de São Roque. Disponível em: <http://www.facsaroque.br/novo/publicacoes/pdfs/natasha_adm.pdf>. Acesso em 08 de maio de 2022.

CABRAL, Dilma. **Código Comercial.** In: Memória da administração pública brasileira. 2016. Disponível em: <<http://mapa.an.gov.br/index.php/menu-de-categorias-2/277-codigocomercial>>. Acesso em: 08 de maio de 2022.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Resolução CFC nº 1.103/2007. **Cria o Comitê Gestor da Convergência no Brasil, e dá outras providências.** Disponível em: <https://www1.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/Res_1103.pdf>. Acesso em: 08 de maio de 2022.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Resolução CFC nº 529/1981. **Dispõe sobre as normas brasileiras de contabilidade.** Disponível em: <https://www1.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/RES_529.pdf>. Acesso em: 08 de maio de 2022.

FERREIRA, Ana Lídia. **Evolução da contabilidade e os avanços nos processos contábeis.** 2021. Disponível em: <<http://repositorio.unitau.br/jspui/bitstream/20.500.11874/5123/1/Ana%20Lidia%20Ferreira.pdf>>. Acesso em 24 de abril de 2022.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa.** 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em 14 de maio de 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HEISSLER, Ismael; VENDRUSCULO, Maria; SALLABERRY, Jonatas. **A evolução da contabilidade ao longo da história do Brasil.** Revista de Administração e Contabilidade - RAC (CNEC). Porto Alegre. Ano 17, n. 34, p. 04-25, jul./dez. 2018. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/229768282.pdf>>. Acesso em: 08 de maio de 2022.

JESUS, Lucas Cardoso de. **A contabilidade suportada pelos recursos de tecnologia da informação.** 2021. Disponível em: <<http://repositorio.unitau.br/jspui/bitstream/20.500.11874/5148/1/Lucas%20Cardoso%20de%20Jesus.pdf>>. Acesso em: 24 de abril de 2022.

JUNIOR, Gilberto Alves Lopes. **Contabilidade digital: vantagens e desafios para os profissionais contábeis.** 2021. Disponível em: <<https://univisa.edu.br/wp-content/uploads/2022/03/Gilberto.pdf>>. Acesso em: 21 de abril de 2022.

MANES, Gabriel. Contabilidade digital: o guia completo (2020). Conta Azul Empresas Contábeis, 08 de julho de 2022. Disponível em: <<https://contadores.contaazul.com/blog/contabilidade-digital>>. Acesso em 01 de outubro de 2022.

MATTES, Candida; DALONGARO, Roberto; WESZ, Luiz. **A história da contabilidade e seus aspectos contemporâneos: uma contribuição teórica ao profissional da atualidade.** Revista RICADI, São Luiz Gonzaga, v. 04, ed. 01, 2018. Disponível em: <<http://urisaoluiz.com.br/site/wp-content/uploads/2018/08/Revista-4%C2%AAedi%C3%A7%C3%A3o-1-Artigo-03.pdf>>. Acesso em: 08 de maio de 2022.

NOGUEIRA, Maria Cezira Fantini Martins; BÓGUS, Cláudia Maria. **Considerações sobre a metodologia qualitativa como recurso para o estudo das ações de humanização em saúde.** São Paulo, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010412902004000300006&script=sci_arttext&tlng=es>. Acesso em: 14 de maio de 2022.

PARDINHO, Arthur Henrique Costa; AQUINO, Dhafeny Martins de; SANTOS, Gabriel Pereira dos; SILVA, Mayara de Paula. **CONTABILIDADE DIGITAL: O DESAFIO DA NOVA ERA.** 2021. Disponível em: <<http://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/5954/1/Contabilidade%20Digital%20O%20desafio%20da%20nova%20era.pdf>>. Acesso em: 24 de abril de 2022.

PIRES, Fernando Gomes da Silva. **Contabilidade e sua evolução na era digital: um estudo nos escritórios contábeis da cidade de Pimenta Bueno - RO.** Portal de periódicos unir, 2017. Disponível em: <<https://www.ri.unir.br/jspui/handle/123456789/2045>>. Acesso em: 07 de maio de 2022.

REIS, Aline de Jesus; SILVA, Selma Leal da; SILVA, Cleide Carneiro Alves da. **A história da contabilidade no Brasil.** Seminário Estudantil de Produção Acadêmica. v. 11, n.º 1. 2008. Disponível

em:<http://revistas.unifacs.br/index.php/sepa/article/download/299/247>. Acesso em 08 de maio de 2022.

SILVA, Ariane Gonçalves da; ALMEIDA, Naiara Silva de; PEREIRA, Samuel Tadeu Antunes. **Contabilidade 4.0: a tecnologia a favor dos Contadores na era digital**. 2021. Disponível em: <<https://periodicos.fapam.edu.br/index.php/RPE/article/view/342>>. Acesso em: 24 de abril de 2022.

SILVA, Cláudio Daniel Soares da Silva. **A transição para a contabilidade digital - um estudo de caso na Conceito Norte - Consultadoria de Gestão, Lda**. 2021. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/76744/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o_ClaudioSilva-%2bVF.pdf>. Acesso em 07 de maio de 2022.

SOUZA, R. Contabilidade Gerencial como Ferramenta para Gestão Financeira nas Microempresas: Uma Pesquisa no Município de São Roque SP. **Revista Eletrônica Gestão e Negócios**, v.2, n.1, 2011.

TIBURCIO, César. **História da Contabilidade: Lei 1.083**. [S. l.], 2013. Disponível em: <<https://www.contabilidade-financeira.com/2013/05/historia-da-contabilidade-lei-1083.html>>. Acesso em: 08 de maio de 2022.

VENTURA, Magda Maria. **Estudo de caso como modalidade de pesquisa**. Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/o_estudo_de_caso_como_modalidade_de_pesquisa.pdf>. Acesso em: 14 de maio de 2022.

APÊNDICE

ROTEIRO DE ENTREVISTA

IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1. Há quanto tempo a organização atua? Como surgiu?
2. Qual é o objetivo da organização?
3. Quais são as atividades/ações desenvolvidas pela organização? Como são realizadas?
4. Qual o número de funcionários?

GERENCIAMENTO E AVALIAÇÃO DA CONTABILIDADE DIGITAL

5. O escritório de contabilidade e mais especificamente o setor contábil tem conhecimento do que se trata a contabilidade digital e quais são suas características e benefícios?
6. Como é o recebimento dos documentos contábeis?
7. O escritório de contabilidade possui metodologias/ferramentas da contabilidade digital?
8. Como identifica o impacto que a transição para a contabilidade digital pode ter na profissão do contabilista?
9. Quais são os principais desafios e oportunidades da contabilidade digital para os escritórios de contabilidade?
10. Em relação a resistência a mudanças, como você descreve o perfil dos seus clientes?

11. Como o escritório de contabilidade acredita que pode imbuir o cliente da necessidade da contabilidade digital?
12. Quais ações têm tomado para melhoria do processo?