

## **Contabilidade digital: uma análise sobre o uso da tecnologia nos escritórios de contabilidade e nos serviços digitais prestados durante a pandemia do Covid-19**

**Digital accounting: an analysis on the use of technology in accounting offices and digital services provided during the Covid-19 pandemic**

**Contabilidad digital: un análisis sobre el uso de la tecnología en las oficinas de contabilidad y los servicios digitales prestados durante la pandemia del Covid-19**

Recebido: 05/12/2022 | Revisado: 30/12/2022 | Aceitado: 31/12/2022 | Publicado: 02/01/2023

### **Agilson Emerson da Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5092-3597>  
Faculdade de Nova Serrana, Brasil  
E-mail: [agilsonsilva@gmail.com](mailto:agilsonsilva@gmail.com)

### **Genoel Barbosa Santos**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4996-2959>  
FANS- Faculdade de Nova Serrana, Brasil  
E-mail: [genoel.santos@gmail.com](mailto:genoel.santos@gmail.com)

### **Luiz Carlos Ribeiro**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6060-4880>  
Faculdade de Nova Serrana, Brasil  
E-mail: [luizcarlosrms@yahoo.com.br](mailto:luizcarlosrms@yahoo.com.br)

### **Paloma Duarte da Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7331-4738>  
Faculdade de Nova Serrana, Brasil  
E-mail: [paloma.duarte.silva6@gmail.com](mailto:paloma.duarte.silva6@gmail.com)

### **Sônia Maria Soares de Paula**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4562-7213>  
Faculdade de Nova Serrana, Brasil  
E-mail: [prof.sonia@fans.edu.br](mailto:prof.sonia@fans.edu.br)

### **Thiago Casemiro Mendes**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8793-8787>  
Faculdade de Nova Serrana, Brasil  
E-mail: [thiagomendes.prof@gmail.com](mailto:thiagomendes.prof@gmail.com)

### **Willian Antônio de Castro**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8742-9018>  
Faculdade de Nova Serrana, Brasil  
E-mail: [willantonio.castro@gmail.com](mailto:willantonio.castro@gmail.com)

### **Resumo**

De modo a simplificar, a Contabilidade Digital nada mais é que os serviços contábeis prestados de forma digital, ou seja, faz-se o uso da tecnologia para prestação de serviços de forma cem por cento digital. Este estudo busca analisar se houve alteração na forma de prestação de serviços contábeis, além de observar se, durante a pandemia do Covid-19, a contabilidade digital teve maior adesão dos escritórios contábeis na cidade de Nova Serrana. Para testar as hipóteses levantadas, foi aplicado um questionário em uma amostra de 50% da população dos escritórios de contabilidade da cidade de Nova Serrana, o que corresponde a 21. Pode-se analisar que os escritórios têm consciência de que o investimento em tecnologia é importante, porém a adesão à contabilidade digital não foi tão significativa quanto à prestação de serviços de forma híbrida.

**Palavras-chave:** Contabilidade digital; Covid-19; Pandemia.

### **Abstract**

In summary, Digital Accounting is nothing more than the accounting services being offered digitally, that is, the use of technology to provide services in a 100% digital way. This study seeks to analyze whether there has been a change in the provision of accounting services, in addition to observing if, during the Covid-19 pandemic, there was a greater adherence of digital accounting by the offices in Nova Serrana. To test the hypotheses raised, a questionnaire was applied to a sample equivalent to 50% of the accounting firms that exist in the city, which corresponds to 21 offices. With the results, it was analyzed that the firms are aware that investing in technology is important, but the adherence to digital accounting was not as significant as the provision of services in a hybrid way.

**Keywords:** Digital accounting; Covid-19; Pandemic.

## Resumen

Para simplificar, la Contabilidad Digital no es más que los servicios contables prestados de forma digital, es decir, se utiliza la tecnología para prestar servicios de manera completamente digital. Este estudio busca analizar si ha habido cambios en la forma de prestación de servicios contables, además de observar si durante la pandemia de Covid-19, la contabilidad digital tuvo mayor adhesión de los despachos contables en la ciudad de Nova Serrana. Para probar las hipótesis planteadas, se aplicó un cuestionario a una muestra del 50% de la población de los despachos de contabilidad de la ciudad de Nova Serrana, lo que equivale a 21. Se puede analizar que los despachos tienen conciencia de que la inversión en tecnología es importante, pero la adhesión a la contabilidad digital no fue tan significativa como la prestación de servicios de forma híbrida.

**Palabras clave:** Contabilidad digital; Covid-19; Pandemia.

## 1. Introdução

No início do ano de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) informou em 11 de março, diante do registro de 118 mil pessoas no mundo infectadas pelo novo coronavírus, tecnicamente denominado SARS-CoV-2, o surgimento de uma pandemia. (Brasil, 2020). Essa constatação fez com que o mundo adquirisse novos hábitos, como tentativa de amenização à rápida transmissão do vírus; o distanciamento social foi, assim, necessário e alterou a vida da sociedade, por meio, por exemplo dos impactos à economia do país e do mundo inteiro fazendo com que, conseqüentemente, empresas de modo geral tiveram de adotar, de forma rápida, novas tecnologias tanto no comércio quanto na prestação de serviços e na forma de trabalhar.

Essa aceleração exigiu que diversas empresas passassem a atender seus clientes de forma remota ou até a criar novas modalidades de prestação de serviços. Rosa e Marion (2010) acreditam que a contabilidade necessita estar em constante evolução para que possa acompanhar o mercado e suas mudanças, seja por meio da prestação de novos conjuntos de serviços, seja pela busca de novos patamares de produtividade e eficiência, de forma a e estar sempre interagindo com as mudanças do mercado.

A contabilidade digital é uma dessas formas de serviços, as quais buscam atender seus clientes sem a necessidade do contato físico no escritório, a contabilidade digital foi implementada no Brasil no ano 2015, segundo Lombardo e Duarte (2017), e pode ser considerada uma nova modalidade de prestação de serviço contábil que veio como um contraponto à contabilidade online, ainda esclarecem que a contabilidade digital se objetiva na utilização da tecnologia da informação para automatizar a escrituração e demonstrações. Dessa maneira, o profissional contábil passa a exercer a função mais intelectual como orientador em processos decisivos. Vista sua importância para a qualidade contábil, por meio da transparência, a pesquisa propõe evidenciá-la e pode colaborar com as empresas, tornando-as mais competitivas.

O presente trabalho tem o seguinte problema de pesquisa: Com o advento da pandemia do Covid-19, os escritórios de contabilidade mudaram a sua forma de trabalho?

Assim, o objetivo do artigo é fazer um levantamento da atual situação dos escritórios contábeis frente a pandemia do Covid-19 em relação à prestação de serviços contábeis.

Especificamente pretende-se: conceituar a contabilidade digital; fazer um levantamento das ferramentas digitais que passaram a ser adotadas pelos escritórios de Nova Serrana durante a pandemia do Covid-19; (*WhatsApp, Zoom, Google Teams*, armazenamento em “nuvem”); observar se houve alteração na precificação dos honorários contábeis após a adoção das ferramentas digitais; analisar se os escritórios estão se modernizando para atender os clientes; analisar se os escritórios irão modificar algo em relação a adoção do digital ou se irão retornar para a modalidade anterior presencial com a pandemia controlada.

A pesquisa possui as seguintes hipóteses: acredita-se que a implementação da Contabilidade Digital foi favorecida pela tecnologia da informação e teve o processo de implementação acelerado nos escritórios em razão do agravamento da pandemia no Brasil. A adoção de novas tecnologias da comunicação como *Skype, WhatsApp, Zoom*, etc. dispôs-se de modo a facilitar a troca de informações entre escritório e cliente. E, ainda, o *Home Office*, o trabalho remoto, também foi um meio adotado em várias

empresas de diferentes ramos, inclusive o contábil, por decorrência do distanciamento social provocado pelo vírus. *A priori*, ocorreu também alteração nos valores dos serviços ofertados, visto que houve mudanças na forma de trabalho.

A contabilidade digital permite que os profissionais utilizem e façam o uso da tecnologia a favor dos serviços contábeis de modo a otimizar e a tornar prática as tarefas para que atuem mais na forma consultiva do que no registro de fatos. Isso inclui o uso de inteligência artificial e a análise de dados, o que fornecem mais precisão e segurança e, com isso, diminuem-se as chances de erros.

Assim, este estudo é relevante, para que haja uma análise se houve diferenças na forma de trabalho do profissional de contabilidade nos últimos anos de a pandemia do novo coronavírus. Nesse sentido, quanto ao trabalho remoto, comunicação com clientes, ferramentas digitais e honorários contábil.

## 2. Referencial Teórico

De acordo com Aquino et al., (2020) o novo coronavírus (SARS-CoV-2) eclodiu na China em dezembro de 2019; por consequência da rápida transmissão do vírus, ocorreu uma pandemia do COVID-19. Diante disso, a humanidade passou por uma grave crise sanitária global. Uma numerosa quantidade de casos surgiu e se espalhou rapidamente pela Ásia, seguindo para Europa e demais continentes, fazendo com que a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretasse Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional em 30 de janeiro de 2020. Em 11 de março de 2020 decretou-se oficialmente o início da pandemia, e o passo seguinte viria a ser a adesão ao lockdown (confinamento). Lockdown, segundo Ferreira (2021), é o fechamento total, uma forma mais drástica do isolamento, proibindo a circulação de pessoas em locais públicos. O Lockdown é uma medida que foi criada pelos Drs. Hatchett e Mecher em 2006, nos Estados Unidos, como respaldo dos ataques de 11 de setembro e pela temeridade do então Presidente George W. Bush de um ataque bioterrorista.

Por decorrência da pandemia, ocorreu uma onda de adoção à tecnologia em diversos setores no mercado. Conforme Bernuzzi e China (2020), com o Lockdown e com o distanciamento social, diversos setores tiveram de se adaptar ao uso da tecnologia. A saúde, por exemplo, acredita-se que hospitais, clínicas, centros de saúde se beneficiaram da melhoria na qualidade e velocidade ao atender por virtude das mudanças ocorridas pelo digital. Ainda conforme os autores, houve massiva adoção pelos indivíduos e pelas empresas de práticas associadas ao uso da tecnologia.

A necessidade de comunicação virtual durante pandemia foi algo que cresceu bastante por consequência do isolamento. A companhia de videochamadas Zoom publicou que houve crescimento do faturamento e do número de usuários em sua plataforma no primeiro trimestre de 2020. De acordo com a empresa, as vendas cresceram 169% na comparação atual, para US\$ 328,2 milhões de dólares; o aplicativo de videochamada foi um dos que mais cresceu durante esse período de coronavírus, e diversas pessoas procuraram ferramentas e maneiras para se comunicar, estudar e fazer reuniões de trabalho. (G1, 2020).

Outro aplicativo semelhante, lançado em janeiro de 2018, o WhatsApp business, é uma versão para empresas e veio como um grande meio de negociações para atender às necessidades das pequenas empresas. O aplicativo facilita a interação com os clientes através de perfil comercial, com ferramentas que automatiza, classifica e permite responder rapidamente a mensagens dos clientes. O aplicativo se transformou em um importante canal para fazer vendas, atendimento, e para a lucratividade do negócio. (Miranda, 2021).

De acordo com Cattani e Holzmann (2011), o teletrabalho ou Home office está ligado ao trabalho realizado remotamente, por meio de Tecnologia Informação e Comunicação (TIC) que possibilita a obtenção dos resultados do trabalho em um local diferente daquele geralmente ocupado pela pessoa que o realiza. Isso possibilita a virtualização do espaço e do tempo, além de transformar o trabalho em uma atividade que pode ser realizada a qualquer hora e em qualquer lugar.

Um estudo feito pela Fundação Instituto de Administração (FIA) (2020), relata que, em 14 a 29 de abril, coletou dados de 139 empresas de variados portes – pequenas, médias e grandes – que atuam em todo o país. O estudo busca entender as mudanças

que já impactaram e que transformarão a gestão de pessoas no país e é denominado Gestão de Pessoas na crise COVID-19. Entre as observações do estudo pôde-se observar que mais da metade da força de trabalho das pequenas empresas migraram para o home-office (52%). No escritório de contabilidade também não foi diferente, as medidas necessárias durante o período pandêmico foram a implantação de trabalhos remotos, com o uso da tecnologia por meio de home office, em que se realizaram os atendimentos com clientes por meio da Internet, pois, em meio a esse período, as obrigações acessórias dos escritórios de contabilidade continuaram, e ainda obtiveram uma alta demanda. (Reis, 2020).

Nesse contexto, Reis (2020) relatam que, mesmo com essas mudanças, os profissionais não tiveram grandes prejuízos. Com o uso das tecnologias por meio de sistemas integrados, a classe não teve grandes perdas, pois o home office supriu as expectativas e ajudou com o momento atual.

Leonardo (2021) relata que as empresas contábeis sofreram com as alterações no período da pandemia, quando muitos escritórios deixaram de receber inúmeros honorários e, em consequência, tiveram de demitir pessoal. Ainda cita que muitos dos profissionais foram infectados pelo coronavírus.

Segundo Cruz et. al, (2003), com globalização, mudanças no cenário mundial, os avanços tecnológicos, tudo isso influenciaria o mundo dos negócios. Essas alterações não afetaram só as relações empresariais, como também acarretou mudanças no perfil do profissional de contabilidade, em que o trabalho não só se transformou no modo de uso das informações, bem como na relevância de suas atividades exercidas. As diversas funções realizadas pela contabilidade, como escrituração, elaboração, divulgação, análise e controle dos dados contábeis, sofreram alterações em suas metodologias. Cruz, cita ainda que os procedimentos contábeis, para alcançar os seus objetivos tiveram de evoluir, pois a introdução às redes tornou possível a comunicação virtual entre contadores e órgãos públicos, ao ponto em que se pode verificar mudanças na composição e estrutura das empresas. A tecnologia, a informática e os sistemas contábeis avançados acabaram destituindo a velha figura de guarda-livros dada ao profissional contábil por muitos anos.

Relatam Cardoso et al., (2006) como a globalização e o advento da tecnologia da informação vêm transformando, significativamente, o cenário econômico mundial e como, diante de disso, o profissional contábil deve acompanhar essas transformações, acumulando, por conseguinte, habilidades que efetivamente vão prepará-lo para atender às novas exigências do mercado de trabalho. Para Souza e Silva (2012), tornam-se importantes as discussões relacionadas à caracterização e à adequação no perfil do contador, de maneira que ele esteja efetivamente pronto para atender às exigências pertinentes a suas atividades como profissional. O contador moderno deve dominar todas as competências e habilidades que permeiam a profissão, porém, de forma contextualizada e com visão nas diversas relações com outras áreas de conhecimento. Além disso, ele deve ser visto como um comunicador de informações essenciais à tomada de decisões da organização.

O desenvolvimento da tecnologia ocasionou consequentemente o desenvolvimento e inovações dentro da contabilidade. O modelo da Contabilidade Digital segue a linha de um modelo de negócio disruptivo. Segundo Schiavi (2018), o negócio disruptivo é a união entre tecnologia e inovação, o que concede a oferta de produtos e serviços a qual responde a novos mercados, em cuja proposta de valor buscam-se produtos e serviços com maior simplicidade, conveniência, acessibilidade e menor custo.

De acordo com Santos et al., (2021, p. 6) “a contabilidade digital é um modelo que apresenta grande potencial no que diz respeito às otimizações dos processos e a relevantes contribuições que proporciona a escritórios contábeis e empresas clientes”.

A resolução do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) nº 1.078 de 25 de agosto de 2006 revoga a resolução do CFC nº 1.061 de 9 de dezembro de 2005 a qual estabelece a forma do leiaute Brasileiro de Contabilidade: “o Leiaute Brasileiro de Contabilidade Digital para fins de escrituração, geração e armazenamento de informações contábeis em meio digital. Também dá outras providências” estruturadas em quatro capítulos alinhados às Normas Brasileiras de Contabilidade (NBC).

Em 2015 a Contabilidade Digital ganha espaço no Brasil, torna-se aceita por várias empresas de contabilidade e segue a proposta de agregar valor ao cliente, contrapondo-se à competição de preços. (Lombardo & Duarte, 2017). Os autores esclarecem

que a contabilidade digital se objetiva na utilização da tecnologia da informação para automatizar a escrituração e demonstrações. Dessa maneira, o profissional contábil passa a exercer a função mais intelectual como orientador em processos decisivos.

Segundo Santos et al., (2021), para o sucesso na obtenção do acordo entre a carteira de clientes e escritório nos serviços prestados na forma digital, é imprescindível que ambos tenham condições necessárias e alinhamento de propósitos para que a relação entre cliente e escritório flua da melhor maneira.

### 3. Metodologia

Os procedimentos de uma pesquisa científica expõem como é conduzido o estudo e, desse modo, chega-se à obtenção de dados. Gil (1999, p. 65) evidencia ainda que “o elemento mais importante para a identificação de um delineamento é o procedimento adotado para a coleta de dados”.

Nesse sentido, os autores iniciaram os procedimentos da pesquisa com base em uma pesquisa bibliográfica, etapa pela qual foram levantadas referências relacionadas ao tema da pesquisa e elaborado referencial teórico. Cervo e Bervian (1983, p. 55) delinea a pesquisa bibliográfica como sendo:

explica um problema a partir de referenciais teóricos publicados em documentos. Pode ser realizada independentemente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental. Ambos os casos buscam conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema. (Cervo & Bervian, 1983, p. 55).

Quanto aos objetivos da pesquisa, classificam-na como descritiva. Andrade (2002) atenta-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, sem que o pesquisador interfira neles. Desse modo, os autores buscaram material para a pesquisa em livros, artigos, revistas e dissertações de autores correlatos ao tema de pesquisa.

Para Sampieri et al., (2013), na pesquisa quantitativa, faz-se o uso da coleta de dados para fazer o teste de hipóteses com base na medição numérica e observação estatística para obter padrões e comprovar teorias. Cada etapa da pesquisa quantitativa parte do pressuposto que não se deve pular ou evitar os passos de observação, a ordem é rigorosa, porém pode-se redefinir alguma etapa, parte-se da ideia que deve ir delimitando e, quando definido, extraem-se objetivos e perguntas de pesquisa.

A população direcionada foram os escritórios contábeis e profissionais autônomos de Nova Serrana, a amostra utilizada foram 35 desses escritórios e profissionais autônomos que estiveram ativos dentro do período de pandemia, 2019 a 2022, a lista de escritórios foram obtidos através do site do Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais - CRCMG (<https://crcmg.org.br/>).

O método de coleta de dados dar-se-á por meio de um questionário de 16 perguntas de fácil compreensão, visto que o mesmo foi aplicado de forma *online* via *Google Forms* - aplicativo de questionário do Google; o questionário foi direcionado ao responsável pelo escritório contábil e também para os profissionais autônomos. O primeiro contato ao escritório e profissional autônomo foi através de ligação telefônica onde foi requerido *e-mail* ou *WhatsApp* para que houvesse o encaminhamento do formulário.

As perguntas buscaram obter perfil e conhecimento dos participantes em relação às tecnologias. Isso com o objetivo também de entender se houve adoção de novos tipos de serviços e tecnologias, assim como entender se houve alterações na forma de trabalho durante a pandemia. Para que haja uma amostra que demonstre a realidade da população, o objetivo é que ocorram no mínimo 50% (cinquenta por cento) de respostas.

O método de demonstração do resultado da pesquisa de campo revelar-se-á através de gráficos e/ou tabelas e estatística, a fim de responder às hipóteses levantadas na pesquisa.

#### 4. Resultados e Discussão

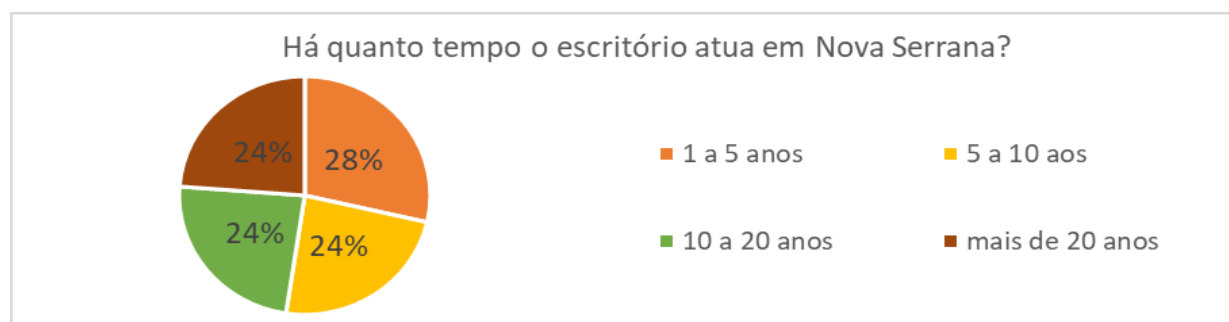
Para atingir os objetivos e responder ao problema da presente pesquisa, foram coletadas as respostas de 21 escritórios de contabilidade da cidade de Nova Serrana/MG, relacionados e demonstrados em gráficos. Em uma população de 44 escritórios, 35 aceitaram participar, porém, após o envio do questionário, apenas 21 escritórios responderam-no; e 9 não aceitaram participar ou não foi possível o contato por meio de ligação via telefone celular, *WhatsApp* e ou *e-mail*. O questionário foi dividido em grupos de perguntas, a fim de facilitar a interpretação e a análise dos resultados obtidos.

##### 3.1 Identificação do escritório

O primeiro grupo de perguntas do questionário busca identificar o escritório, com o objetivo de levantar dados sobre a situação do escritório e de conhecer a sua relação com os serviços contábeis prestados bem como os segmentos para que, assim, a pesquisa flua para o objetivo geral de analisar se houve a implementação da Contabilidade Digital e implementações tecnológicas durante a pandemia do Covid-19, marcada pelo início do ano de 2020 se estendendo até o atual ano de 2022.

Identificar o tempo de atuação do escritório na cidade é importante pois permite analisar a influência da adoção de novas tecnologias, visto que a cultura de um escritório influencia diretamente na maneira de prestar seus serviços. Um escritório que possui uma cultura de trabalho mais conservador terá certa resistência na adição de novas ferramentas e/ou tecnologias e na mudança da sua forma de trabalho.

**Gráfico 1** - Quanto ao tempo de atuação do escritório prestando serviços contábeis na cidade de Nova Serrana/MG



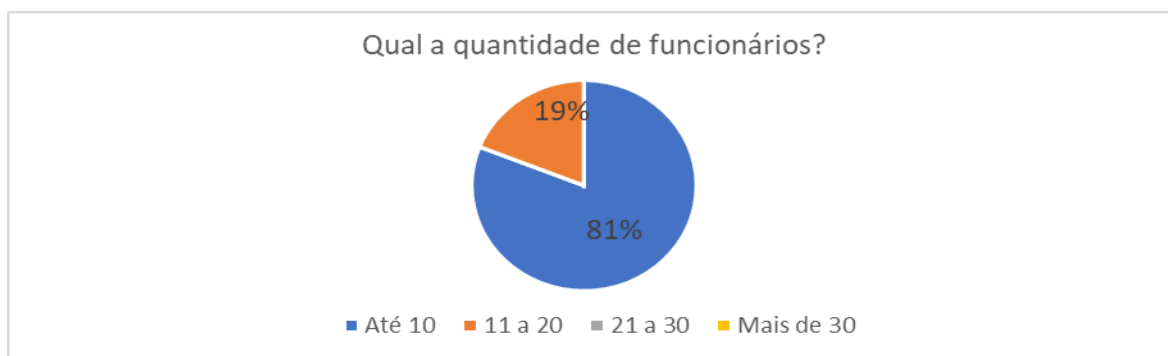
Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Conforme é possível observar no Gráfico 1, o tempo de atuação dos escritórios na cidade de Nova Serrana é semelhante. Entre eles, 28% estão no mercado entre 1 e 5 anos; comparando-se com os outros escritórios, significa um crescimento e diversificação no segmento, pois 24% deles estão no mercado de 5 a 10 anos, outros 24% estão no mercado de 10 a 20 anos e mais outros 24% atuam há mais de 20 anos na cidade.

Apesar de não ser um fator decisório, a quantidade de funcionários é um ponto a se observar, pois através dela pode-se ter ideia do tamanho e do modelo de negócio adotado pelo escritório.



**Gráfico 2 - Quantidade de funcionários no escritório.**

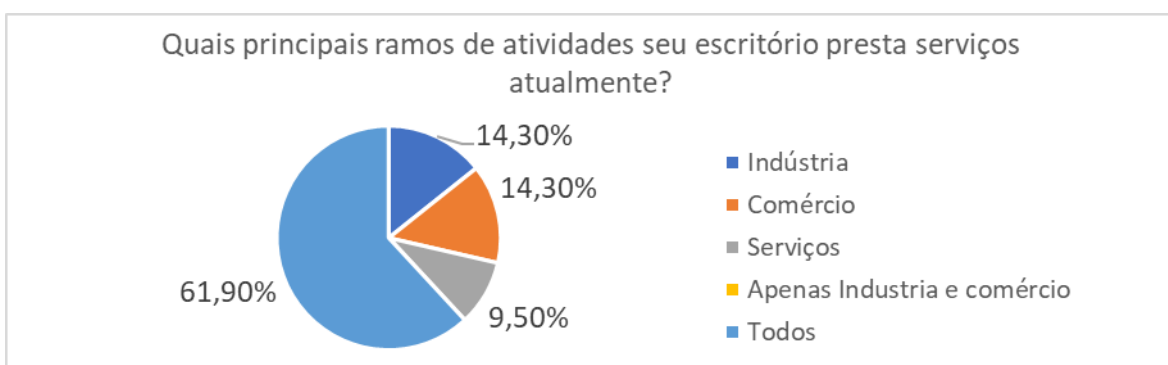


Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Conforme é possível observar no Gráfico 2 a maioria dos escritórios, precisamente, 81% deles têm até 10 funcionários e outros 19% de 11 a 20 funcionários.

Obter os ramos de atividades dos escritórios é interessante para se obter o perfil dos mesmos e para que possa entender se possui ou não relação com adoção de serviços de forma digital.

**Gráfico 3 - Principais ramos de atividades o escritório presta serviços contábeis.**



Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Conforme se observa no Gráfico 3, a maioria dos escritórios prestam serviços para, praticamente, todos os ramos de atividades, ou seja, indústria, comércio e serviços, o que corresponde a 61,9% dos respondentes. Entretanto 14,3% prestam serviços apenas para indústria, outros 14,3% para comércio e 9,5% apenas para serviços em geral.

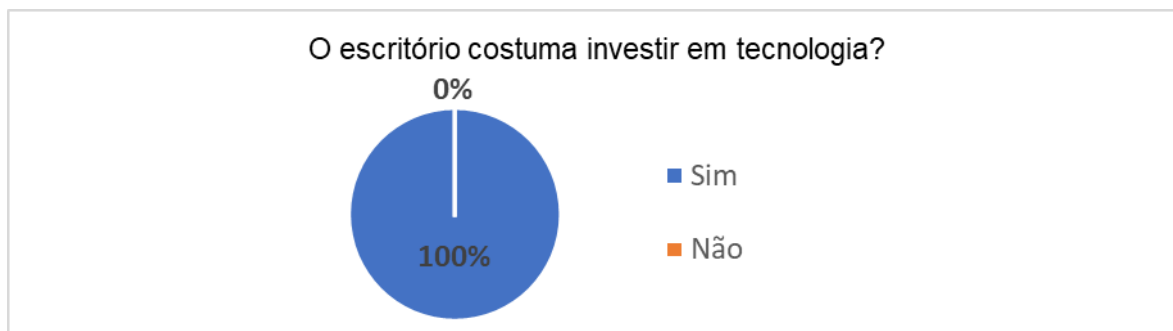
Levando em consideração a contabilidade digital que é o foco de estudo dessa pesquisa, o fato de que a maioria dos escritórios prestarem serviços para a maior parte de ramos de atividade, os escritórios ganham um diferencial na medida que a tecnologia vai se implementando na profissão do contador abrindo um leque para muitas oportunidades de prospecção de clientes de diferentes segmentos de mercado e de várias regiões do país o que é possível através da modalidade digital.

### 3.2 Quanto ao uso de tecnologia pelo escritório

O segundo grupo da pesquisa organiza-se em perguntas sobre ao uso de tecnologia pelo escritório, pois, à medida que a tecnologia vem sendo cada vez mais presente na rotina de trabalho do profissional contábil e na sociedade, percebe-se uma tendência de adesão às ferramentas que a tecnologia proporciona.

Com o objetivo de observar se o escritório possui o hábito de investir em tecnologia, ressalta-se que as perguntas a seguir foram mais abrangentes em analisar o tipo de tecnologia investida, ou seja, engloba desde um sistema de gerenciamento contábil a uma rede mais complexa de integração entre departamentos.

**Gráfico 4 - Investimento em tecnologia pelos escritórios.**

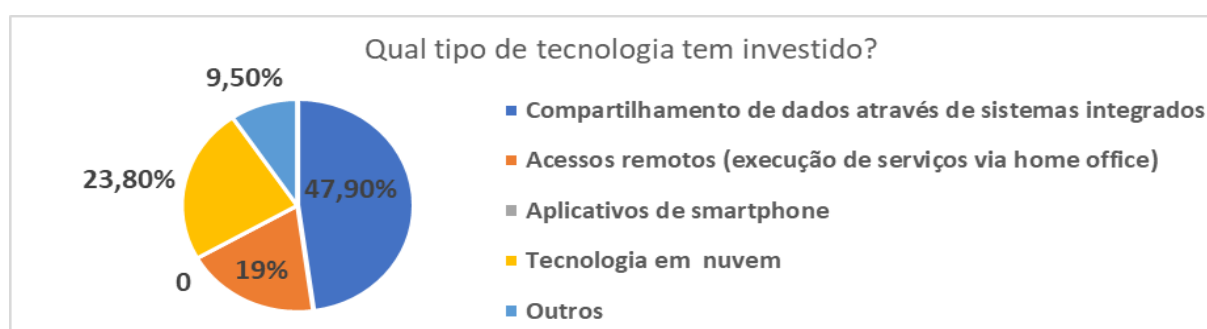


Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Observa-se no Gráfico 4 que todos os escritórios afirmaram que investem em tecnologia em algum nível e, em certo modo, esse fato é fundamental e faz-se necessário pela conjuntura atual em que cada vez mais há a demanda de velocidade de informações contábeis e o apreço pela fidedignidade na comunicação dessas informações entre o fisco e as empresas. Considerando esse contexto, o escritório manter-se atualizado sobre as inovações tecnológicas e ao meio digital é essencial e imprescindível.

O tipo de tecnologia investida pode variar para o tipo cliente, serviço e forma de trabalho que o escritório pretende alcançar, por exemplo, um escritório que trabalha cem por cento de forma presencial não tem necessidade investir em aplicativos para smartphone. Portanto, a pergunta e Gráfico a seguir buscou identificar qual o tipo de tecnologia houve mais investimento nos últimos anos.

**Gráfico 5 - Tipos de tecnologia investido no escritório.**



Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

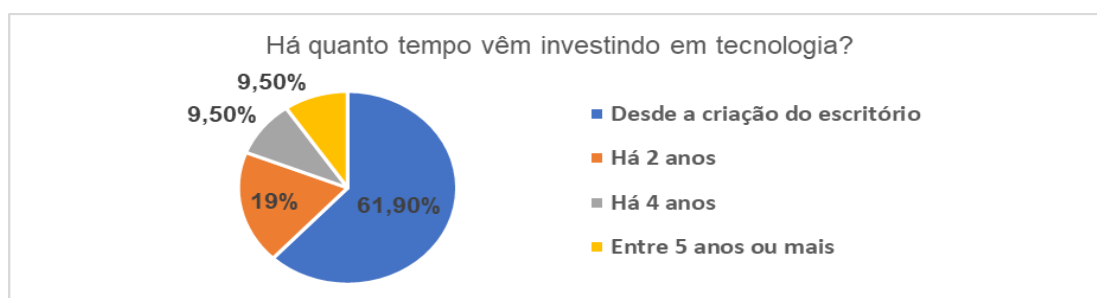
Observa-se que cerca 47,9% do investimento em tecnologia foi no compartilhamento de dados através de sistemas integrados, isso volta na prerrogativa que ter um ter um sistema integrado facilita a o acesso e acelera a comunicação de informações em tempo real além de automatizar ações que antes eram feitas todas manualmente, isto pode ser visto através das NF-e, extratos bancários e o próprio portal Gov.br.

O segundo maior investimento foi em tecnologia em nuvem (*cloud*), 23,8%, se dá pela facilidade que se tem quando se pode acessar arquivos de qualquer lugar, isso permite baixar, enviar, modificar arquivos sem que seja necessário ir até o



escritório, além é claro as diversas opções de backup. O acesso remoto, também houve investimento nesse período, 19%, isso se deu principalmente pela necessidade de continuar a prestação serviços de forma remota (*home office*) na pandemia, outras tecnologias tiveram um investimento de 9,5%. Se o escritório já começa investir em tecnologia no início de uma premissa inovadora mais fácil é sua estruturação ao longo do tempo. A seguir, observar desde quando o escritório investe em tecnologia é um ponto a se analisar.

**Gráfico 6 - Tempo da implantação de tecnologia no escritório contábil.**

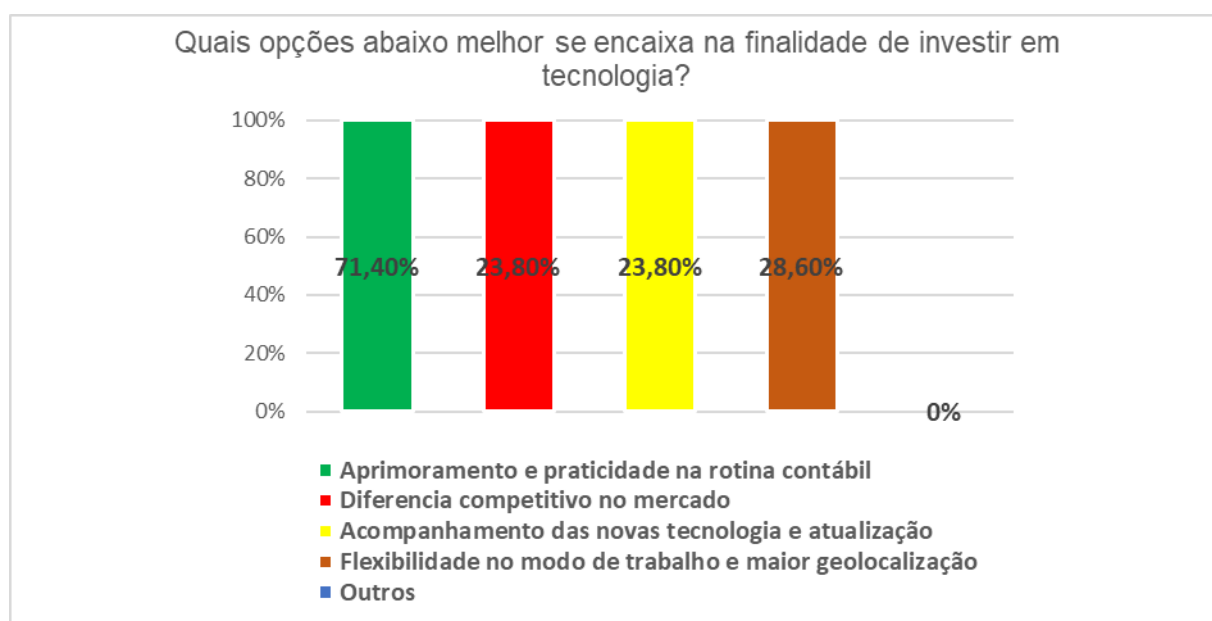


Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Cerca de 61,9% dos escritórios afirmaram que investem em tecnologia desde sua criação, isso transcorre pela necessidade e praticidade que a tecnologia proporciona na rotina contábil. Outros 19% afirmaram que começaram a investir em tecnologia nos dos últimos 2 anos, esse período se compreende entre o início e o meio da pandemia do Covid-19. Os demais escritórios afirmaram que vêm investindo em tecnologia nos últimos 4 a 5 anos, algo que é perceptível, já que o fisco, as empresas e o governo aprimoraram seus modelos de trabalho e vêm tornando os processos cada vez mais tecnológicos e digitais.

Quanto a finalidade de investir em tecnologia foi feita a pergunta, onde buscava descobrir porque os escritórios investiam em tecnologia. Isso é importante para perceber se os mesmos, estão cientes da importância de se ter uma contabilidade que consegue acompanhar as mudanças tecnológicas e consequentemente agregando em qualidade no serviço prestado.

**Gráfico 7 - Justificativas da implantação da tecnologia no escritório.**

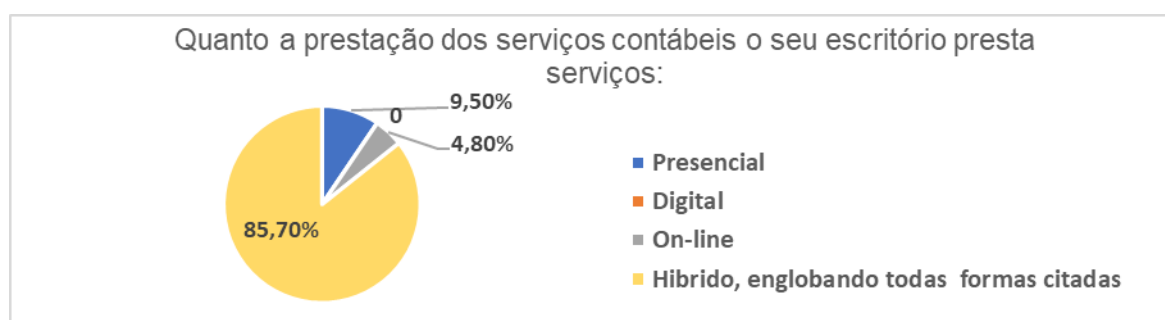


Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Para pergunta do Gráfico 7, era possível escolher mais de uma alternativa quanto à finalidade de investir em tecnologia nos escritórios; a principal finalidade do investimento, segundo 71,4% dos respondentes, foi no aprimoramento e a praticidade na rotina contábil. E 28,6% afirmaram que investiram pela flexibilidade no modo de trabalho e maior geolocalização, isso pode se explicar pela tecnologia e pelo fato de o modelo digital dispor da vantagem de captar clientes na região e em outros estados do país, além da vantagem de flexibilizar o trabalho, ao possibilitar ser realizado de qualquer lugar, não se limitando ao espaço físico.

Ademais, 23,8% investem pelo diferencial competitivo que a tecnologia proporciona, e equivalente, outros 23,8% buscam investir em tecnologia para manter o escritório atualizado em relação a tecnologia e mudanças ocorridas no meio contábil. Para analisar quais eram as principais formas de prestar serviços a seguir a pergunta e Gráfico 8 busca:

**Gráfico 8 - Formas de prestação dos serviços contábeis.**



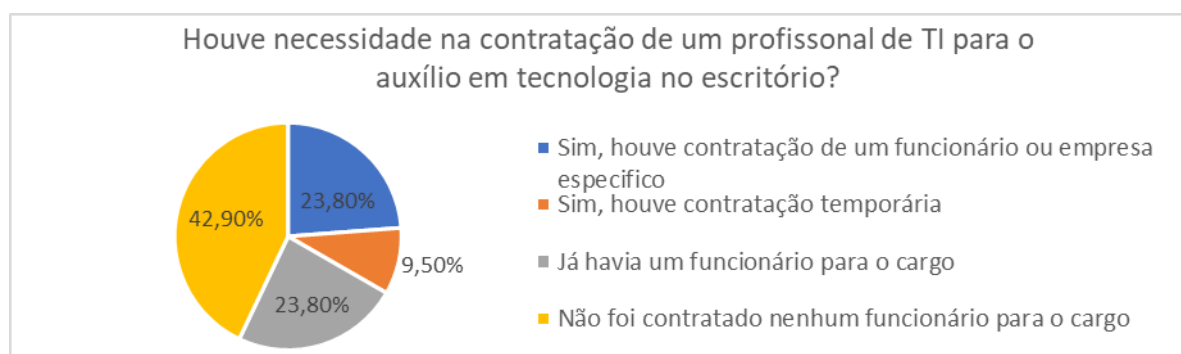
Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Conforme é possível observar no Gráfico 8, 85,7% dos escritórios de Nova Serrana atuam de forma híbrida, ou seja, trabalham tanto com a contabilidade presencial quanto com a contabilidade digital e *on-line*.

Já 9,5% atuam apenas de forma presencial, e 4,8% atuam apenas na forma *on-line*. Importante destacar que nenhum escritório afirmou trabalhar apenas no viés da contabilidade digital; contudo, ressalta-se que o digital segue uma linha de um negócio disruptivo, que intermede em inovação e em tecnologia, respondendo a novos mercados e, no entanto, é uma modalidade mais completa dos serviços contábeis prestados na forma tecnológica.

Nesse sentido, embora a tecnologia traga muitos benefícios, sua implementação de início pode não ser uma forma corriqueira de manejo. Assim, a pergunta respondida pelo Gráfico a seguir, possui o objetivo de analisar se alguns escritórios tiveram de contratar um profissional especializado em tecnologia da informação para que conseguissem manter o escritório executando seus serviços.

**Gráfico 9 - Contratação de funcionário especializado em T.I (Tecnologia da Informação).**



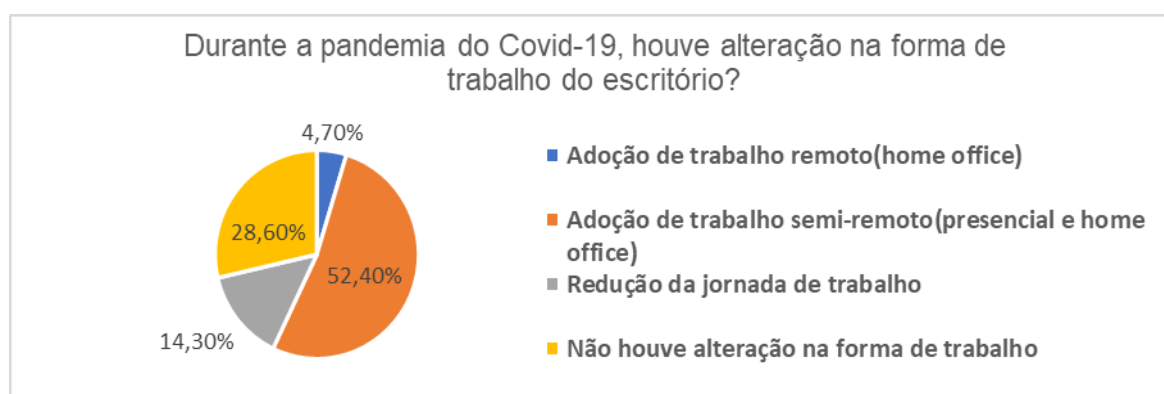
Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Esses dados demonstrados no Gráfico 9 afirmam que 42,9% dos escritórios não contrataram funcionário para o cargo de Tecnologia da Informação (TI). Já 23,8% afirmaram que contrataram os serviços de um profissional especializado ou uma empresa especializada no serviço de suporte em TI. Ademais, outros 23,8% disseram que já havia um funcionário específico para a área de TI, e 9,5% dos escritórios tiveram de contratar o profissional por um período temporário.

### 3.3 Serviços digitais prestados durante a pandemia

Com o surgimento da pandemia, houve mudanças em todos os setores da economia e, no escritório contábil, não foi diferente, porquanto os escritórios tiveram de adaptar sua rotina de prestação de serviços devido às exigências de distanciamento social exigidos na pandemia pelo agravamento da situação de saúde pública do país. Essas medidas incluem a adoção do trabalho remoto (*home office*); trabalho semirremoto – presencial e remoto e; redução da jornada de trabalho.

**Gráfico 10** - Mudanças na forma de trabalho nos escritórios durante a pandemia.

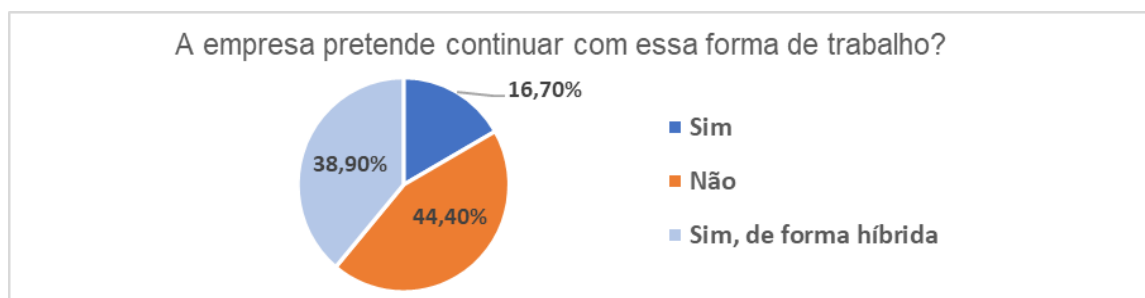


Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

O Gráfico 10 demonstra que 52,4% dos escritórios adotaram o trabalho semirremoto, provavelmente pelos inúmeros fatores que impossibilitaram que o modelo do trabalho total de forma remota não fosse a escolha mais prudente quanto ao impacto de uma pandemia não prevista em seu início. Já 28,6% afirmaram que não houve alteração na forma de trabalhar, um índice alto, pois algumas medidas impostas durante a pandemia foram de certo modo exigentes e necessárias, por exemplo, o isolamento social. Outros 14,3% disseram que houve redução na jornada de trabalho e 4,7% afirmaram que trabalharam apenas com o trabalho remoto. Contudo, há uma grande tendência de mercado de muitos profissionais adotarem a prestação de serviços de forma remota, pois, à medida que a tecnologia vai sendo implementada na profissão do contador e na rotina dos clientes, fica mais prático e sem diferenças do trabalho presencial quanto à forma remota.

A seguir, a pergunta e os resultados do Gráfico 11 representam uma visão de futuro que o escritório deseja quanto à alteração na forma de trabalho pós pandemia ou com a situação controlada.

**Gráfico 11** - Previsão na mudança futura na forma de trabalho após pandemia.

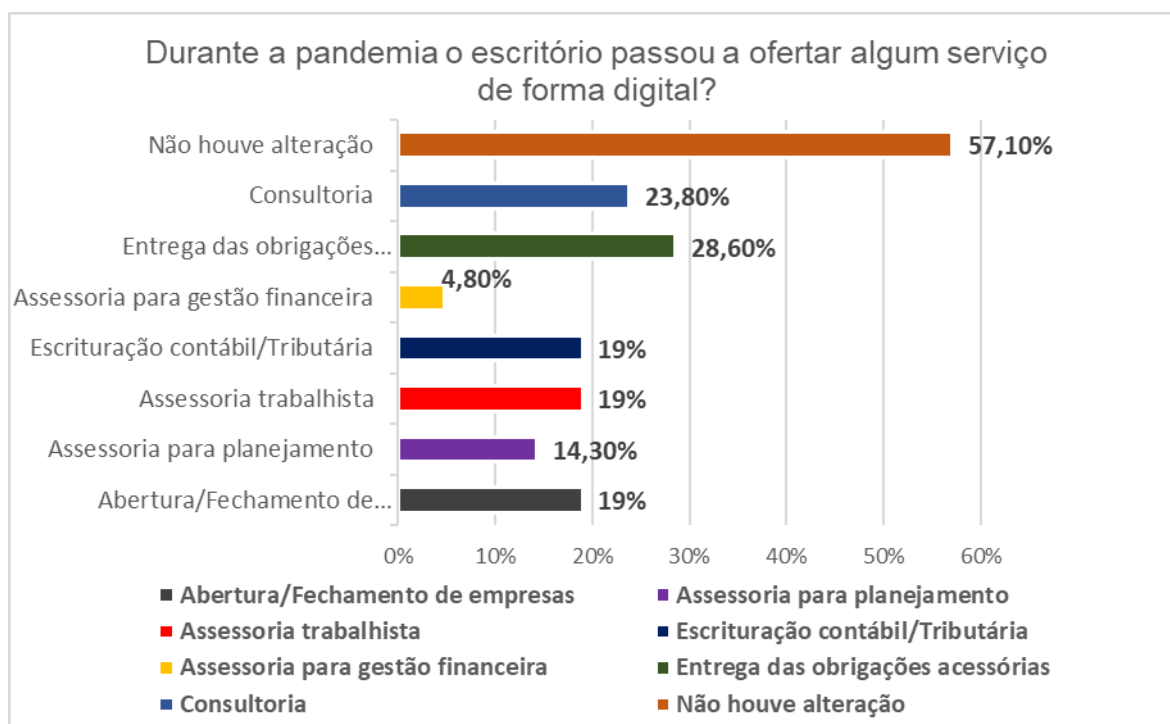


Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Para a verificação de se os escritórios pretendem continuar com a forma adaptada durante a pandemia do Covid-19, o Gráfico 11 demonstra que 44,4% afirmaram que não pretendem continuar com a forma de trabalho adotada durante a pandemia. Contudo 38,9% pretendem continuar de forma híbrida, ou seja, de forma presencial e remota. E 16,7% afirmaram que pretendem continuar com a forma de trabalho que foi estabelecida durante a pandemia.

Visto que houve alteração na forma de trabalho, presume-se que também houve mudança em algum serviço contábil ofertado. Portanto foi feita uma pergunta, com mais de uma opção de resposta, para se observar sobre qual tipo de serviço passou a ser prestado especificamente de forma digital.

**Gráfico 12** - Serviços ofertados de forma digital durante a pandemia.



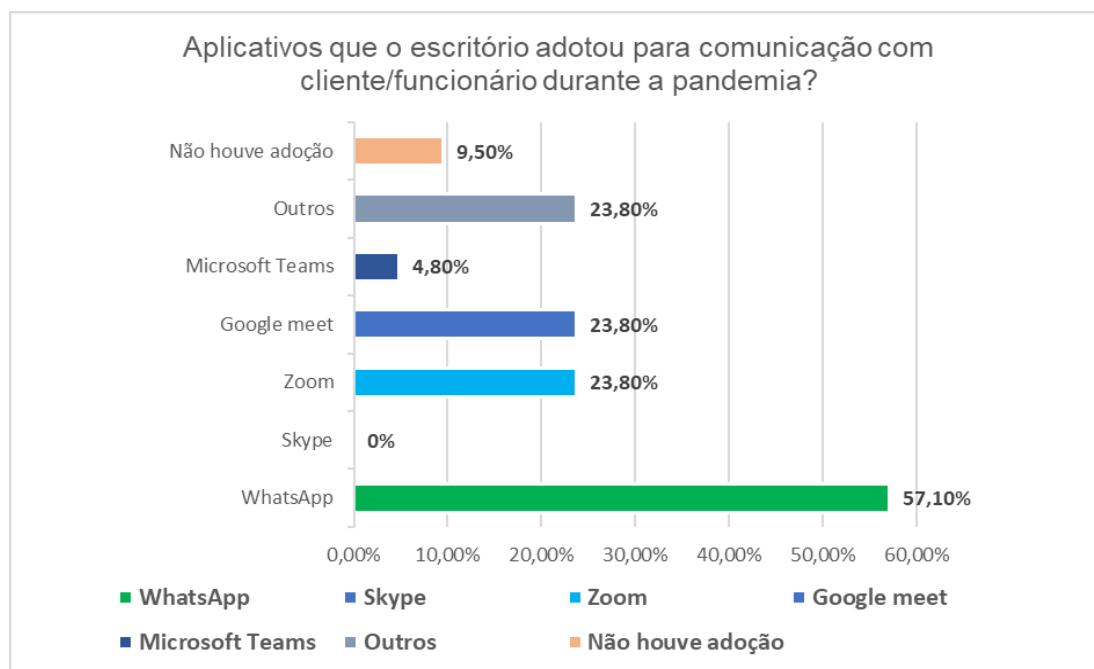
Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Conforme os resultados do Gráfico 12, cerca de 57,1% dos respondentes afirmaram que os serviços não tiveram alteração para a modalidade digital. No entanto, para alguns escritórios os serviços que tiveram maior alteração para o digital durante a pandemia foram: a entrega das obrigações acessórias representando 28,6% dos respondentes e consultoria na modalidade digital para 23,8%. Em seguida, os serviços contábeis, como abertura e fechamento de empresas, escrituração contábil/tributária e a

assessoria trabalhista, todos esses representaram 19% cada. Enquanto a gestão financeira foi responsável por 4,8% na mudança para o digital durante a pandemia.

Com o distanciamento social e com as consequentes mudanças na forma de prestar serviços, muitos escritórios tiveram de mudar seu meio de comunicação nesse período de pandemia, assim a pergunta e o Gráfico a seguir buscam observar se os aplicativos de comunicação tiveram uma crescente em seu uso pelos escritórios.

**Gráfico 13** - Aplicativos de comunicação adotados pelos escritórios durante a pandemia.

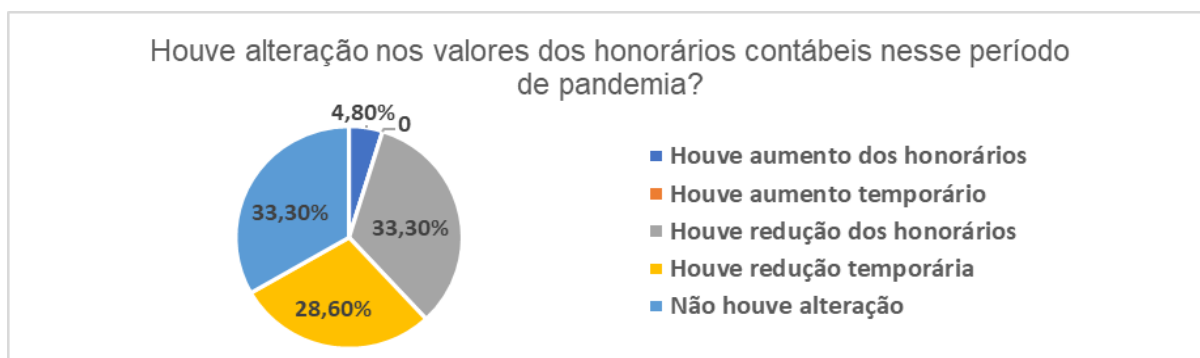


Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Como esperado, o *WhatsApp*, aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de voz para *smartphones*, foi o grande protagonista com 57,1% entre os aplicativos mais utilizados durante a pandemia. Em seguida, o *zoom*, aplicativo de videoconferência, reuniões *on-line*, representando 23,8% de uso em período pandêmico. O *Google meet*, aplicativo de reuniões, obteve um total de 23,8% quanto a sua adoção. Enquanto isso, 23,8% dos respondentes afirmaram que optaram por outros aplicativos de comunicação. Contudo, 9,5% dos respondentes afirmaram que não optaram por aderir a nenhum aplicativo durante esse período de pandemia. E 4,8% dos respondentes afirmaram que utilizaram o aplicativo *Microsoft Teams*.

Além do mais, se houve mudanças nas formas de serviços, busca-se analisar também se ocorreu alteração nos valores dos honorários dos escritórios.

**Gráfico 14** - Alteração de honorários durante a pandemia.

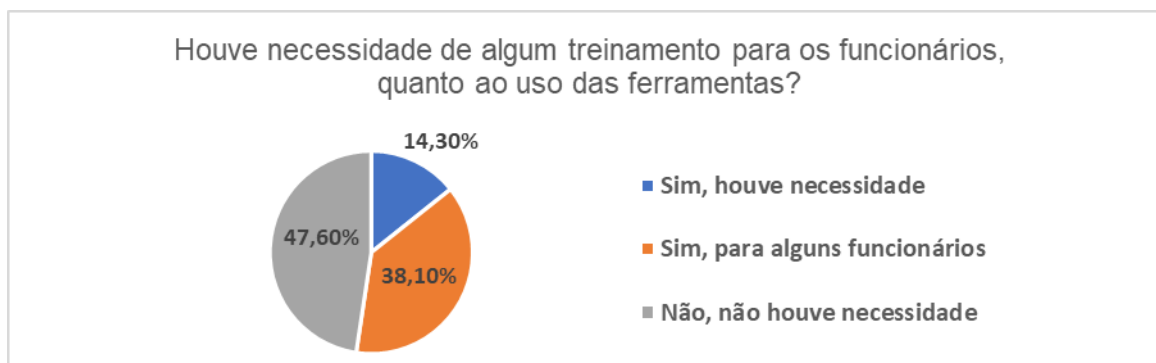


Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Foi possível observar no Gráfico 14 que 33,3% dos entrevistados disseram que não houve mudanças nos valores dos honorários, outros 33,3% afirmaram que houve redução nos valores e 28,8% tiveram que aumentar os valores temporariamente, enquanto 4,8% afirmaram que aumentaram seus valores.

Com a pandemia, ocorreu a necessidade de aderir a novos processos e novas ferramentas tecnológicas em meio à rotina de trabalho, pois a pandemia foi um período que se agravou muito rápido, o que, no primeiro momento, fez algumas empresas apresentarem dificuldades de aderir a novas tecnologias, principalmente pelos funcionários. Contudo, diante de novas mudanças tecnológicas, a análise sobre o treinamento para funcionários sobre essas novas ferramentas foi algo importante a se observar.

**Gráfico 15** - Quanto ao treinamento para funcionários para o uso de ferramentas tecnológicas/digitais.

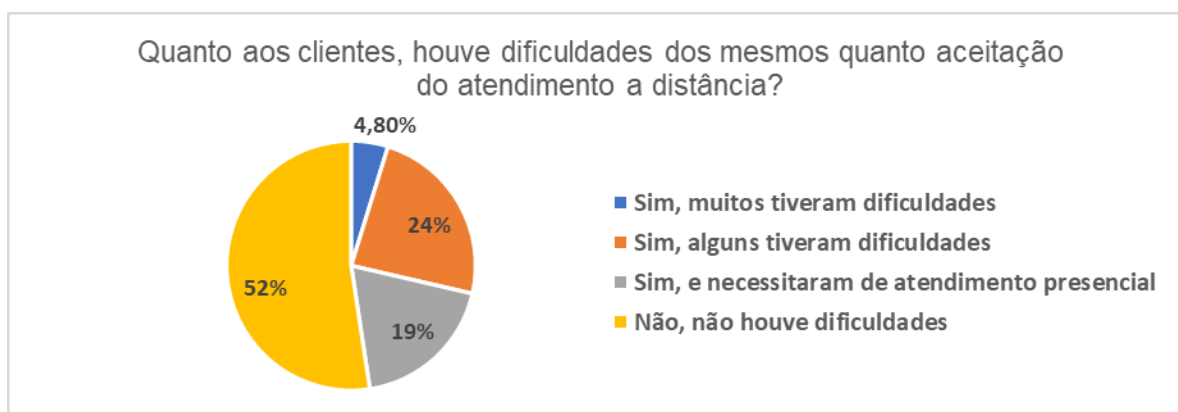


Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Conforme se observa no Gráfico 15 que 47,6% dos escritórios afirmaram que os funcionários não tiveram a necessidade de um treinamento especializado quanto às novas ferramentas tecnológicas/digitais e 38,1% dos escritórios afirmaram que alguns funcionários necessitaram de treinamento, já 14,3% afirmaram que houve necessidade de treinamento para seus funcionários.

A seguir, a pergunta e o Gráfico 16 buscam observar se os clientes dos escritórios tiveram dificuldades em aceitar e em se adaptar quanto à prestação de serviços de forma remota ou semirremota.

**Gráfico 16** - Dificuldades dos clientes quanto ao atendimento remoto.



Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Como é possível observar no Gráfico 16, (52%) dos respondentes afirmaram que os clientes não tiveram dificuldades de aceitação quanto à prestação de serviços a distância de forma semirremota ou remota. Outros 24% afirmaram que alguns clientes tiveram dificuldades, 19% disseram que apresentaram dificuldade e necessidade de atendimento presencial e 4,8% afirmaram que muitos tiveram dificuldades com o atendimento a distância.

Contudo, em relação às hipóteses levantadas nessa pesquisa, no que se refere ao processo acelerado da contabilidade digital pelo agravamento da pandemia no Brasil, a hipótese foi rejeitada, pois os escritórios da cidade de Nova Serrana afirmaram que não passaram a trabalhar na forma 100% digital durante a pandemia, a maioria dos respondentes optaram pela forma híbrida englobando a forma presencial, digital e on-line.

Outrossim, grande parte dos escritórios não mudaram a sua forma de prestação de serviços para o digital; mas apenas minoria modificou seus serviços para serem prestados exclusivamente na forma digital, como consultoria, abertura e fechamento de empresas, escrituração contábil/tributária e a assessoria trabalhista e gestão financeira.

Ainda, para facilitar a comunicação entre o escritório e o cliente, os aplicativos de comunicação foram muito utilizados (como o *WhatsApp*, *Zoom* e *Google Meet*). Aceita-se a segunda hipótese da pesquisa no quesito da troca de informações, onde esses foram os principais meios para troca de informações durante a pandemia do Covid-19.

Os dados da pesquisa demonstram que a maioria dos escritórios optaram pela forma de trabalho semirremoto, o qual significa que ocorreu trabalho em sua forma presencial e também remota. Outros escritórios afirmaram que não houve alteração quanto à forma de trabalho, apenas uma minoria afirmou que a forma remota foi total aceita durante a pandemia, portanto a hipótese da pesquisa em supor que a forma de trabalho *Home Office* (trabalho remoto) tivesse uma alta demanda foi rejeitada.

No quesito mudanças de valores dos honorários contábeis durante a pandemia, os dados demonstraram que uma parte dos escritórios afirmaram que não houve mudanças em seus valores de honorários já alguns diminuíram seus honorários, outros tiveram de aumentar os valores temporariamente e uma minoria de escritórios afirmaram que aumentaram seus valores de honorários. Portanto esse dado comprova que a hipótese de mudanças quanto aos valores de honorários foi aceita e que houve mudança quanto aos valores de honorários dos escritórios pesquisados.

#### 4. Conclusão

A Contabilidade Digital utiliza-se de tecnologia e de inovação, agregando valor e representando a evolução na ciência contábil. Nesse sentido, os benefícios de implementar a contabilidade digital na rotina de trabalho são imprescindíveis, como a integração das informações em tempo real, que protegem a fidedignidade da informação contábil; em razão da automatização de



dados, as tarefas manuais já não são mais necessárias, logo o profissional contábil ganha mais tempo na interpretação de resultados auxiliando os clientes em suas decisões, além de não existir delimitação geográfica quanto a captar clientes.

Nesse sentido, durante a pandemia do Covid-19, o mercado passou por um momento desafiador e de mudanças; à medida que a pandemia se agravava, a tecnologia e o digital passaram a ser uma forma que as empresas encontraram de se manterem ativas no mercado.

Contudo os escritórios de contabilidade tiveram muito trabalho a ser prestado durante a pandemia, pois os clientes buscaram os profissionais contábeis e a informação para decisões importantes em seus negócios. Todavia o investimento em ferramentas tecnológicas foi algo necessário.

Após a análise dos dados coletados, constatou-se que os escritórios possuem o entendimento de que o investimento em tecnologia é algo importante e, portanto, todos eles investem em tecnologia, aprimorando a qualidade do serviço prestado, assim buscando-se modernizar para atender os clientes.

Este trabalho proporcionou um maior entendimento quanto à situação dos serviços contábeis prestados durante a pandemia do novo coronavírus, denominado Covid-19; o período pandêmico acarretou muitos desafios e ainda agravou a crise econômica em um cenário sem precedentes, principalmente, em seu início.

Em meio a toda situação alarmante o trabalho do profissional contábil não foi paralisado, pelo contrário, houve ainda mais demanda pelas diversas mudanças que o Governo forneceu às empresas para que continuassem ativas em seus negócios, gerando emprego. Portanto com o surgimento da pandemia do Covid-19 os escritórios tiveram que modificar sua forma de trabalho para melhor atender seus clientes adotando modalidades de trabalho semirremota, remota e híbrida – presencial e remota.

Como se observa nos resultados da pesquisa os escritórios mudaram sim sua forma de prestar serviços, tanto pela adoção do *home office* quanto por passarem a prestarem alguns serviços por meio digital.

Neste trabalho a pesquisa buscou evidenciar a tecnologia aliada à contabilidade, resultando na Contabilidade Digital em um cenário pandêmico. A pesquisa se limita ao município de Nova Serrana, Minas Gerais e vale ressaltar que, em outras regiões, os resultados podem variar, portanto o modelo digital é um meio completo de serviços contábeis proporcionados pela tecnologia da informação, uma modalidade relevante para constante mudanças que ocorre no mercado.

Dessa forma, como sugestão para futuros estudos, recomenda-se: esclarecer sobre a Contabilidade Digital após um cenário pandêmico; investigar visão dos profissionais contábeis sobre o modelo digital e sobre o futuro da profissão.

## Referências

- Administração, F. F. (2020). *Pesquisa de gestão de pessoas na crise covid-19*. Fonte: Portal FIA: <https://siteatmosfera.xstrategie.com.br/wp-content/uploads/2021/06/Relatorio-Final-Pesquisa-COVID19-compacto.pdf>
- Andrade, M. M. (2002). *Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas* (5a ed.). Atlas.
- Aquino, E. M., Silveira, I. H., Pescarini, J. M., Aquino, R., Souza-Filho, J. A., Rocha, A. d., & Lima, R. T. (2020). Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: potenciais impactos e desafios no Brasil. *Ciência & saúde coletiva*, 25(1), 2423-2446.
- Bernuzzi, C. C., & China, A. P. (6 de Dezembro de 2020). *As contribuições da*. Fonte: Fatecrp: [http://www.fatecrp.edu.br/WorkTec/edicoes/2020-2/trabalhos/II-Worktec-Cristiano\\_Carneiro\\_Bernuzzi.pdf](http://www.fatecrp.edu.br/WorkTec/edicoes/2020-2/trabalhos/II-Worktec-Cristiano_Carneiro_Bernuzzi.pdf)
- Brasil. (2020). OMS classifica coronavírus como pandemia. <https://www.gov.br/pt-br/noticias/saude-e-vigilancia-sanitaria/2020/03/oms-classifica-coronavirus-como-pandemia>.
- Cardoso, J. L., de Souza, M. A., & Almeida, L. B. (2006). Perfil do contador na atualidade: um estudo
- Cattani, A. D., & Holzmann, L. (2011). *Dicionário de trabalho e tecnologia*. Zouk.
- Cervo, A. L., & Bervian, A. (1983). *Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários* (3a ed.). McGraw-Hill do Brasil.
- Cruz, N. V. S., Peixoto, R., Chaves, S., Carvalho, J. D., Paulo, E., Yoshitake, M., & Nascimento, J. (2003). O impacto da tecnologia da informação no profissional contábil. In *Congresso Internacional de Custos* (Vol. 8).

- Silva, S. I. M., Paes, A. P., & Lima, T. H. C. (2022). Adoção e Uso da Contabilidade Digital: Uma Percepção de Organizações Contábeis. *Revista de Contabilidade e Controladoria (RC&C)*, 14(1).
- Souza, M. A. (2012). Um perfil do profissional contábil na atualidade: estudo comparativo entre conteúdo de ensino e exigências de mercado. *Administração: Ensino e Pesquisa*, 13(1), 183-223. exploratório. *BASE Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos*, 3(3), 275-284.
- Ferreira, D. M. (2021). *O uso do lockdown no enfrentamento à pandemia*. Fonte: Repositório UFPE: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/43320>
- G1.(3 de Junho de 2020). *Zoom registra alta de usuários e de faturamento com maior demanda*. Fonte: G1- Globo: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/06/03/zoom-registra-alta-de-usuarios-e-de-faturamento-com-maior-demanda-durante-a-pandemia-de-coronavirus.ghtml>
- Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. Atlas.
- Leonardo, L. F. (2021). Home office ou home off? Representação social do trabalho remoto durante a pandemia de COVID-19 na perspectiva de profissionais de RH. *Bibliotecadigital.fgv.br*. <https://hdl.handle.net/10438/30192>
- Lombardo, M., & Duarte, R. D. (2017). *Contabilidade online x contabilidade digital; entenda esses modelos de negócio com base científico, sem achismos ou monstros*. Fonte: roberto dias duarte: <https://robertodiasduarte.com.br>
- Miranda, T. (14 de Julho de 2021). *Crescimento do uso do whatsapp, suas versões e possibilidades para o e-commerce*. Fonte: Ecommerce Brasil: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/crescimento-do-uso-do-whatsapp-suas-versoes-e-possibilidades-para-o-e-commerce>
- Reis, E. V. dos. (2020). O uso da tecnologia nos escritórios de contabilidade: um estudo de campo realizado durante a pandemia. *Repositorio.undb.edu.br*. <http://repositorio.undb.edu.br/jspui/handle/areas/163>
- Conselho Federal de Contabilidade – CFC. Resolução Nº 1.078 DE 25, de agosto 2006: Estabelece o Leiaute Brasileiro de Contabilidade Digital para fins de escrituração, geração e armazenamento de informações contábeis em meio digital, e dá outras providências.
- Rosa, J. A., & Marion, J. C. (2010). *Marketing do escritório contábil* (2a ed.). IOB.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2013). *Metodologia de pesquisa*. Grupo A.
- Schiavi, G. S. (2018). Potenciais modelos de negócios disruptivos para a área contábil.