

## **CONTABILIDADE CONSULTIVA E COMUNICAÇÃO DIGITAL: Um Estudo de Caso em um Escritório de Contabilidade de Bezerros/PE<sup>1</sup>**

Alexsandro Mendes de Oliveira<sup>2</sup>  
Sivanildo José de Almeida<sup>3</sup>

**Resumo:** O objetivo deste artigo é compreender como o avanço tecnológico pode influenciar a percepção de escritórios de contabilidade acerca das contribuições da contabilidade consultiva e da comunicação digital. A metodologia baseia-se no estudo de caso em um escritório de contabilidade localizado na cidade de Bezerros, no agreste pernambucano, foi realizado um questionário para analisar a experiência com a contabilidade consultiva e a comunicação digital, bem como os principais desafios enfrentados no mundo contemporâneo com a modernização das atividades contábeis através das tecnologias. Os resultados indicaram que, no que se refere à contabilidade digital, houve uma percepção positiva, destaca-se a automação das atividades e economia nos recursos, enquanto os desafios indicados foram a dependência tecnológica e resistência à mudança. Já com relação a comunicação à distância, os resultados mostraram que a importância é percebida, entretanto, também enfrenta resistência de clientes e atrasos nas respostas, exigindo um suporte mais robusto. Ademais, pode-se dizer que a comunicação digital e a contabilidade consultiva apresentam um resultado positivo no escritório contábil analisado, mas percebe-se que falta clareza no conhecimento da equipe sobre essas temáticas, necessitando de um melhor alinhamento entre a liderança e os colaboradores para que sejam alcançados melhores resultados nas atividades do escritório.

**Palavra-chave:** Contabilidade Consultiva; Comunicação Digital; Avanços Tecnológicos; Estudo de Caso.

**Abstract:** The objective of this article is to understand how technological advances can influence the perception of accounting firms regarding the contributions of advisory accounting and digital communication. The methodology is based on a case study in an accounting firm located in the city of Bezerros, in the Pernambuco hinterland. A questionnaire was conducted to analyze the experience with advisory accounting and digital communication, as well as the main challenges faced in the contemporary world with the modernization of accounting activities through technologies. The results indicated that, with regard to digital accounting, there was a positive perception, highlighting the automation of activities and savings in resources, while the challenges indicated were technological dependence and resistance to change. Regarding remote communication, the results showed that its importance is perceived, however, it also faces resistance from clients and delays in responses, requiring more robust support. Furthermore, it can be said that digital communication and consultative accounting present a positive result in the accounting office analyzed, but it is clear that there is a lack of

<sup>1</sup> Artigo científico apresentado ao Programa Pernambuco na Universidade (PROUNI-PE) no ano de 2024.

<sup>2</sup> Discente do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Maurício de Nassau, unidade de Caruaru PE. E-mail: alexsandromendes1995@gmail.com

<sup>3</sup> Mestre em Economia Aplicada pelo Programa de Pós-Graduação em Economia da Universidade Federal de Sergipe (2020). Professor dos cursos de Administração e Ciências Contábeis do Centro Universitário Maurício de Nassau, unidade de Caruaru PE. E-mail: sivanildoalmeida@gmail.com

clarity in the team's knowledge on these topics, requiring better alignment between leadership and employees so that better results can be achieved in the office's activities.

**Keywords:** Consultative Accounting; Digital Communication; Technological Advancements; Case Study.

## 1. INTRODUÇÃO

Com os avanços tecnológicos, as formas de realizar as atividades contábeis tiveram importantes modificações, principalmente, na alteração das tarefas feitas em moldes analógicos, para a forma digital, trazendo diversos benefícios para os escritórios contábeis e, por consequência, para as empresas, uma vez que a automatização de processos contábeis permite reduzir erros humanos e aumentar a eficiência operacional.

De acordo com Tisott et. al. (2022), com a evolução digital, os escritórios contábeis experimentaram um ambiente inovador, possibilitando a modernização e ampliação para novos modelos de negócios, como a contabilidade online e digital. A contabilidade digital pode monitorar de forma rápida e contínua as situações financeiras e fornecer informações ao cliente em tempo real, auxiliando o gestor no processo de tomada de decisões estratégicas. Também, facilita a integração com outros sistemas da empresa, como o *ERP (Enterprise Resource Planning)*, do português significa, planejamento de recursos empresariais, permitindo uma visão integrada das operações e finanças (Cardoso, 2012).

Apesar disso, afirma o autor, a implementação da contabilidade digital apresenta desafios para os escritórios de contabilidade, sendo a adaptação dos sistemas internos, um dos principais obstáculos enfrentados. Isso ocorre, pois, com frequência, os sistemas contábeis existentes não estão preparados para lidar com as crescentes demandas da contabilidade digital, requerendo investimentos em infraestrutura e treinamento dos colaboradores.

Os avanços da tecnologia também contribuíram para melhorar a comunicação, sendo possível estabelecer redes de interação social que influenciaram na comunicação a distância e, por sua vez, impactaram as formas de comércio e produção. Atualmente, a dinâmica das redes está fortemente inserida no cotidiano dos indivíduos, de tal modo que é difícil imaginar o mundo com a ausência dessas conexões. Assim, pode-se afirmar que a comunicação digital, através das redes de transmissão, possibilitou a imersão em um mundo que as fronteiras físicas não representam mais uma barreira (Mueller, 2023).

Essa comunicação digital possibilitada pela tecnologia, tem se tornado uma ferramenta essencial para a contabilidade consultiva, pois permite a troca informações de forma ágil e eficiente, sem fronteiras. Nesse sentido, os profissionais contábeis podem atender às necessidades das empresas de qualquer segmento, independentemente da localização

geográfica, ou seja, os avanços tecnológicos da internet trouxeram uma verdadeira revolução nas formas de sociabilidade e comunicação. Esse sistema eletrônico de comunicação possui alcance global, promove a integração de todos os meios de comunicação e interatividade potencial, que modificou para sempre nossa cultura (Castells, 1999 apud Mueller, 2023).

Dessa forma, as atividades do profissional contábil passaram por inúmeras mudanças em suas rotinas diárias e, com a contabilidade digital, surge também a possibilidade do trabalho remoto com a contabilidade consultiva. Para Moraes et al. (2022), contabilidade consultiva pode ser entendida como um modelo de negócios em que o contador utiliza os conhecimentos adquiridos em anos de experiências para auxiliar na gestão de uma empresa no processo de tomada de decisão. Dessa forma, o profissional participa de forma ativa, utilizando de sua expertise para além das atividades cotidianas, fazendo uso dos dados contábeis gerados pela contabilidade digital.

O profissional contábil não apenas registra e organiza os dados financeiros, mas atua na análise e interpretação coerentes dos resultados para fornecer um diagnóstico específico para cada situação, facilitando a tomada de decisões estratégicas. Com base nas informações contábeis, o contador consultivo pode identificar oportunidades de redução de custos, otimização de processos e melhoria da rentabilidade das empresas. Segundo Assunção et al. (2020, p. 7): “ao consultor contábil cabe a responsabilidade de apresentar ao cliente sugestões sobre formas de atender o mercado, considerando áreas de investimentos, potencializando receitas e cumprindo as obrigações e responsabilidades fiscais e tributárias”.

No cenário atual, com o mundo globalizado e dinâmico, as empresas precisam se adaptar às novas demandas e oportunidades, o que requer uma contabilidade estratégica e proativa para auxiliar nesse processo. A contabilidade consultiva, que possibilita aos profissionais contábeis a atuação como parceiros de negócios, pode ser crucial no fornecimento de *insights* para aproveitar essa conjuntura e elevar a lucratividade. Nesse sentido, uma importante questão se coloca: como os avanços tecnológicos afetaram a percepção dos escritórios de contabilidade acerca da contabilidade consultiva?

Esta temática é relevante pois auxilia na compreensão de como os avanços tecnológicos tem remodelado a prática contábil, transformando-a numa ferramenta estratégica essencial para a tomada de decisões nas empresas. A contabilidade digital tem proporcionado uma série de benefícios, como o aumento da eficiência operacional e a redução de erros, permitindo aos contabilistas monitorar as situações financeiras de forma ágil e contínua. Este processo necessita ser estudado pois, explora a expansão e adaptação aos novos modelos de negócios,

refletindo atitudes recentes por parte de escritórios e profissionais contábeis, em aproveitar esses avanços para estruturar seus negócios.

Além disso, o estudo sobre a comunicação digital, impulsionada pela tecnologia, que promove interações sociais sem limites de fronteiras, tem sido de grande importância para o exercício da contabilidade consultiva, que se beneficia diretamente da capacidade de comunicação instantânea para oferecer análises estratégicas para a gestão empresarial. É importante compreender este processo na prática em um contexto que consiga explorar os benefícios dessas transformações digitais para as atividades contábeis.

O objetivo deste artigo é compreender como o avanço tecnológico pode influenciar a percepção de escritórios de contabilidade acerca das contribuições da contabilidade consultiva e a comunicação digital. De forma mais específica, busca-se: i) entender como o escritório analisado tem implementado a contabilidade digital e sua percepção nos processos contábeis diários; ii) analisar a eficácia da comunicação a distância nas relações entre escritório e empresa (cliente); iii) identificar se a contabilidade consultiva faz parte do seu portfólio de prestação de serviços e os conhecimentos do profissional contábil sobre essa prática; iv) contribuir com a literatura que destaca a importância da contabilidade consultiva e a comunicação digital.

Como metodologia, realizou-se um estudo de caso com abordagem qualitativa e quantitativa em um escritório de contabilidade na cidade de Bezerros/PE. A escolha se justifica pela possibilidade de análise da percepção do escritório sobre como as inovações tecnológicas estão sendo percebidas e aplicadas no que se refere a contabilidade consultiva, bem como os desafios inerentes a esse setor dinâmico. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário aplicado aos colaboradores e com o diretor-geral do escritório.

O artigo está organizado em cinco seções, incluindo esta introdução. A segunda seção aborda o referencial teórico sobre contabilidade digital, comunicação a distância e contabilidade consultiva, tópicos essenciais para a compreensão da pesquisa. Na sequência, detalha-se os procedimentos metodológicos, como a descrição da amostra e o questionário utilizado. A quarta seção é dedicada à análise e discussão dos resultados, bem como suas implicações. A última apresenta as conclusões e encaminhamentos futuros.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Contabilidade Digital**

A contabilidade digital emergiu como um componente essencial na gestão financeira contemporânea, introduzindo avanços tecnológicos que redefinem a forma como os escritórios

abordam suas práticas contábeis. Uma das principais vantagens é a automação de processos contábeis, pois, a eliminação de tarefas manuais repetitivas não apenas aumenta a eficiência, mas reduz significativamente o risco de erros humanos. A rapidez na execução de atividades contábeis permite que as empresas respondam de maneira ágil às demandas do mercado (Mueller, 2023). Além disso, a automação e a eficiência resultantes da contabilidade digital, contribuem para a redução de custos operacionais.

A contabilidade digital possibilita a eliminação do acúmulo de papéis impressos, uma vez que muitos processos são realizados de forma online, também reduz a necessidade de espaço para armazenamento físico, esse processo otimiza os recursos humanos e representam economias substanciais para as organizações, promovendo uma gestão financeira mais eficaz e sustentável (Longato, 2020).

A contabilidade digital também atua na facilidade de integração de sistemas, possibilitando um fluxo contínuo de informações entre diferentes departamentos da empresa. A conectividade entre sistemas, como ERP, simplifica a troca de dados, promove uma visão unificada das operações financeiras e facilita uma abordagem mais holística na gestão empresarial (Andrade e Mehleck, 2020).

Souza e Zwicker (2000) definem os sistemas ERP como sistemas de informação integrados, adquiridos na forma de pacotes comerciais de software, com a finalidade de dar suporte à maioria das operações de uma empresa, seja de suprimentos, manufatura, manutenção, administração financeira, contabilidade, recursos humanos, entre outros.

Com relação as preocupações relacionadas à segurança das informações transmitidas, os autores indicam que a contabilidade digital garante que os dados contábeis sejam protegidos contra acessos não autorizados e vazamentos, isso mantém a integridade dos documentos e informações contidas, pois incorpora medidas avançadas de proteção de dados. Ademais, as ferramentas digitais frequentemente oferecem recursos de conformidade que auxiliam as empresas na adesão rigorosa às regulamentações fiscais e contábeis vigentes.

Conforme Andrade e Mehleck (2020), os sistemas integrados realizam um papel fundamental entre os escritórios de contabilidade e as empresas, pois atuam na rapidez dos processos, contribuindo efetivamente para a gestão das organizações, além da maior confiabilidade dos documentos disponibilizados de forma digital.

Outro elemento importante da contabilidade digital é a capacidade de acessar informações financeiras em tempo real, que proporciona aos gestores uma visão imediata do desempenho financeiro da empresa, permitindo decisões informadas e estratégias mais ágeis diante das mudanças no ambiente interno e externo dos negócios. Além de possuir ferramentas

que proporcionam recursos analíticos avançados e a geração de relatórios personalizados. Todos esses elementos, aponta Andrade e Mehleck (2020), capacita os gestores a extrair *insights* valiosos, fundamentando as decisões estratégicas em dados reais.

Dessa forma, a contabilidade digital representa uma revolução na gestão empresarial e está ganhando espaço diante do avanço tecnológico, proporcionando benefícios significativos em termos de eficiência operacional, tomada de decisões consistente e sustentabilidade financeira. A adoção dessas práticas é crucial para as empresas que buscam uma vantagem competitiva no ambiente de negócios que é dinâmico e está cada vez mais tecnologicamente avançado. Ao reconhecer e capitalizar as vantagens da contabilidade digital, as organizações podem alcançar uma gestão financeira mais eficaz e orientada para um futuro promissor.

## **2.2 Comunicação a distância através da Tecnologia**

Os avanços tecnológicos trazem implicações importantes na área da comunicação, especialmente, pela facilidade do diálogo entre indivíduos distantes. Esse estreitamento através da tecnologia desempenha um papel indispensável na contabilidade digital e consultiva, permitindo o contato eficiente entre os profissionais contábeis e as empresas que constituem seus clientes. Essa ferramenta tem se mostrado essencial para superar as fronteiras geográficas, possibilitando a troca de informações de forma rápida e eficaz.

De acordo com Santos (2021), é importante a implementação das tecnologias da informação nas empresas, pois gera agilidade nas respostas, redução de custos tanto de mão-de-obra, como outras relacionadas a custos de transporte, compra programada, informação em tempo real e confiabilidade nos relatórios gerados pelo programa gerencial. Além disso, a comunicação a distância facilita o acesso aos especialistas em diferentes áreas, promovendo uma colaboração interdisciplinar, através do compartilhamento de conhecimento entre os envolvidos.

Dentre as principais tecnologias utilizadas na comunicação a distância para o exercício da contabilidade consultiva, destacam-se as videoconferências, chats online e plataformas colaborativas. Essas ferramentas têm contribuído significativamente para agilizar o processo de troca de informações entre os contadores e as empresas. As videoconferências permitem reuniões virtuais em tempo real, proporcionando uma experiência similar à presencial. Já os chats online possibilitam uma comunicação instantânea, direta, ágil e eficiente, facilitando o esclarecimento de dúvidas diárias e a rápida tomada de decisões. Além disso, essas tecnologias permitem a interação sem a necessidade de encontros presenciais, pois, facilitam a troca de

informações e documentos por meio de plataformas digitais e sistemas integrados de fácil acesso (Carneiro, 2020).

A comunicação a distância propiciada pelos meios digitais está presente em vários segmentos, sendo um forte aliado da inovação, reestruturação e expansão de carteira de clientes, em meio as dificuldades enfrentadas pela sociedade, especialmente, a partir da Pandemia do COVID-19. Com o trabalho híbrido ou remoto, a comunicação a distância se tornou uma realidade dentro das organizações através de aplicativos e softwares de mensagens. Para Ferreira (2023), os canais de comunicação internos são essenciais para que haja fluidez dentro da organização. Neste contexto, a comunicação assume um papel ainda mais importante, entretanto, é ao mesmo tempo desafiadora, por existir maior margem para perdas de informação.

Apesar dos benefícios, existem desafios a serem enfrentados, dentre eles, pode-se citar possíveis problemas técnicos, como falhas na conexão à internet ou instabilidades nos sistemas utilizados, comprometendo a efetividade da comunicação. A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) tem informado uma diminuição desses problemas técnicos e insatisfação com a conexão, entretanto, na experiência de alguns usuários, esse é um fato controverso (Portal da câmara dos deputados do Brasil, 2023).

### **2.3 Importância da Contabilidade Consultiva para as empresas**

A contabilidade consultiva tem como objetivo auxiliar as empresas na busca por eficiência operacional, fornecendo informações estratégicas para tomada de decisão e auxiliando no planejamento financeiro. Através da análise dos dados, os profissionais contábeis podem identificar oportunidades de melhoria nos processos internos das empresas, bem como propor soluções para otimizar o uso dos recursos disponíveis, desempenhando um papel indispensável (Moraes et al., 2022).

As empresas enfrentam desafios com variadas especificidades, logo, não existem respostas prontas. Por essa razão, o acompanhamento do profissional contábil é primordial, através de suporte individualizado. Isso ocorre, pois, este profissional é capacitado para gerenciar uma grande quantidade de dados financeiros e operacionais, lidar com regulamentações específicas do setor e acompanhar as constantes mudanças seja de natureza legislativa ou tecnológica.

Como apontado por Moraes et al. (2022), a partir da análise de dados e balanços financeiros, é possível identificar tendências e padrões que podem impactar diretamente o

desempenho financeiro da empresa. Dessa forma, os profissionais contábeis podem auxiliar em decisões estratégicas que permitem às empresas decidir sobre investimentos, redução de custos e otimização dos recursos financeiros disponíveis.

Nesse contexto, a contabilidade consultiva se beneficia das tecnologias disponíveis para facilitar o acesso à análise e interpretação dos dados contábeis, para isso, utiliza softwares especializados e sistemas integrados, automatizando tarefas rotineiras e elevando a eficiência no processamento das informações contábeis. A medida que essas tarefas são realizadas de forma rápida, os profissionais contábeis podem dedicar mais tempo a prestação de serviços consultivos aos clientes (Silva, 2021). Ademais, a comunicação, facilitada pelas tecnologias, permite que as empresas tenham acesso a profissionais especializados em contabilidade consultiva, independentemente da sua localização geográfica, abrangendo a rede de contatos.

Na era da transformação digital, as empresas enfrentam desafios significativos para se adaptar às mudanças tecnológicas e às demandas do mercado. Nesse cenário, a contabilidade consultiva pode auxiliar ao fornecer *insights* estratégicos e orientações para as empresas, no processo de adaptação. Os profissionais contábeis podem atuar na identificação de oportunidades de crescimento, na implementação de novas tecnologias e na análise dos impactos financeiros das alterações realizadas, bem como traçar mudanças se forem necessárias (Santos, 2021).

Através do avanço tecnológico, as consultorias virtuais tornaram-se cada vez mais presente nas atividades das organizações. Segundo Moraes et al. (2022), grande parte dos escritórios de contabilidade possuem o conhecimento acerca do conceito de contabilidade consultiva, ofereceram esse serviço aos seus clientes durante o período pandêmico e seguem realizando. Para os autores, as áreas mais solicitadas para consultoria foi o setor fiscal e tributário.

Com a crescente busca dos serviços de consultoria contábil, Pereira (2022) relata que há desafios para a aplicação efetiva da contabilidade consultiva nas empresas, dentre os fatores praticados pelas empresas, observou-se a falta de tempestividade, a insuficiência da informação e a ausência de organização nos variados processos. A existência destes, indica que a atividade do profissional contábil poderá enfrentar obstáculos para obter resultados efetivos.

Conforme Santos (2021), para atuar na área consultiva, os profissionais contábeis precisam possuir competências técnicas sólidas, tanto no conhecimento avançado em normas contábeis específicas do setor à qual presta consultoria, como habilidades analíticas para interpretar os dados financeiros, além disso, é preciso um bom relacionamento com tecnologias. Outro elemento importante, por vezes não considerado, são as habilidades interpessoais, como



capacidade de comunicação eficaz, trabalho em equipe e capacidade de adaptação às mudanças constantes no ambiente empresarial.

Assim, Santos (2001) conclui que a contabilidade consultiva é crucial no contexto atual das empresas, pois, atua como um parceiro estratégico na tomada de decisões. Além de auxiliar na identificação de oportunidades de crescimento e na mitigação de riscos, contribuindo para o desenvolvimento sustentável das organizações.

## **2.4 Revisão empírica: Contabilidade Digital e Consultiva**

Nesta seção, são analisados os resultados de artigos científicos que exploram aspectos da contabilidade digital e/ou consultiva nos escritórios de contabilidade. Por exemplo, Andrade e Mehleck (2020), investigaram a contabilidade digital em um escritório contábil no Vale do Paranhana/RS, seus resultados mostraram que o escritório tem pouco conhecimento sobre a área da contabilidade digital. Entretanto, demonstram ter conhecimento sobre a velocidade das inovações tecnológicas e os impactos que representam, bem como compreendem a importância de manter-se em constante atualização, fundamental para sustentar os interesses da classe contábil.

Conforme Santos e Konzen (2020), em um trabalho sobre escritórios de contabilidade também no Vale do Paranhana e em São Francisco no Rio Grande do Sul, indicam que não se trata de optar ou não pela implantação da contabilidade digital, pois já se constitui como uma realidade, uma condição que precisa ser atendida para que os escritórios se mantenham ativos e competitivos. Os autores reconhecem que existem algumas dificuldades pertinentes na execução e que, por vezes, alguns escritórios necessitam de auxílio de terceiros para a implantação da contabilidade digital. Finalizam afirmando que a maior parte das dificuldades está relacionada ao governo e aos clientes.

Santos, Paes e Lima (2021), elaboraram uma pesquisa múltipla com 4 organizações contábeis, localizadas no Centro-oeste e Sul do Brasil. Suas análises indicaram que a contabilidade digital se mostra como um modelo de gestão promissor diante do contexto tecnológico atual e oferece várias possibilidades a serem exploradas e implementadas. Assim, a contabilidade digital não representa apenas o futuro, mas sim o presente na gestão contábil, corroborando também com Santos e Konzen (2020). Dessa forma, tanto os escritórios contábeis quanto os clientes devem adotar essa perspectiva, pois ambos se beneficiam da integração de sistemas e da modernização dos processos.

Em um estudo de caso num escritório de contabilidade em Joinville, Santa Catarina, Staats e Macedo (2021), identificaram que o diretor considera essencial a implantação da contabilidade digital para aumentar a produtividade e oferecer serviços consultivos. Cerca de 40% dos clientes são vistos como aptos para essa transição, mas o treinamento é destacado como fundamental. A organização investe em tecnologia, fornecendo notebooks e celulares para os colaboradores, facilitando o trabalho remoto e o atendimento multicanal, o que torna possível o atendimento seja por telefone, e-mail, aplicativos de mensagens e via Skype. O escritório busca se destacar no mercado contábil através da implantação contínua de tecnologia, tornando-se um modelo para outras organizações.

Finalmente, Pimentel (2023) destaca a importância da contabilidade digital para as atividades do profissional contábil. Em uma pesquisa voltada para dezessete profissionais contábeis de Maceió/AL, destacou a importância da contabilidade consultiva na visão dos profissionais. Os resultados mostraram que a contabilidade consultiva é amplamente utilizada, com uma frequência de 58,8% entre os entrevistados. Os clientes buscam esse tipo de contabilidade, principalmente, para estruturar planejamentos tributários e financeiros, melhorar serviços e obter empréstimos de capital de giro. Os benefícios da contabilidade consultiva discutidos pelo autor, incluem: maior eficiência na visualização e compreensão das operações contábeis e financeiras, valorização dos serviços e da empresa, segurança na tomada de decisões e uma interação mais próxima com o cliente.

### **3. METODOLOGIA**

Este artigo constitui-se como uma pesquisa de natureza descritiva associado a um estudo de caso. Segundo Gil (2017), a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Neste grupo, inclui-se as pesquisas que tem por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população.

Esta pesquisa é descritiva, pois, simplifica e descreve características, padrões e tendências de determinado grupo, neste caso, do escritório de contabilidade analisado. Além disso, fornece base para estudos futuros, monitorando mudanças ao longo do tempo, contribuindo com a literatura existente.

Neste artigo realizou-se um estudo de caso. Conforme Gil (2017), o estudo de caso consiste em uma investigação profunda de um ou poucos objetos, de forma que permita seu amplo e detalhado conhecimento. A utilização deste método possui diferentes propósitos, tais

como: 1) explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos; 2) preservar o caráter unitário do objeto estudado; e 3) descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação.

Finalmente, cabe ressaltar que a pesquisa possui enfoque qualitativo e quantitativo, pois analisa aspectos da contabilidade digital e consultiva, analisando suas inter-relações, mas, também, explora a obtenção de dados com o contato direto e interativo do pesquisador com o objeto de estudo. Assim, oferece uma compreensão detalhada do fenômeno investigado, fornecendo percepções que podem ser aplicados em variadas situações.

### **3.1 Dados da Amostra**

A pesquisa foi realizada em um escritório de contabilidade na cidade de Bezerros, localizada no agreste de Pernambuco. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2024), a cidade possui uma população de 61.694 mil habitantes, sendo a 27ª maior população do Estado. Além disso, possui um Produto Interno Bruto per capita de R\$ 15.794,39 (2021) e um Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) de 0,606 (2010).

O escritório contábil analisado está em funcionamento desde agosto de 1992, ou seja, presta serviços contábeis há mais de 30 (trinta) anos, isso é importante para o respaldo e credibilidade nas informações repassadas. No momento em que a pesquisa é realizada, compõe a carteira do escritório cerca de 315 (trezentos e quinze) empresas clientes.

É composto por 15 (quinze) colaboradores distribuídos em variados departamentos, como: escrituração contábil e fiscal, análise financeira, assessoria e consultoria, gestão de folha de pagamento e recursos humanos, planejamento tributário, abertura de empresas, Imposto de Renda de Pessoa Física (IRPF), emissão de certificado digital, acompanhamento de microempreendedor individual, parcelamentos, cálculo de fronteira, entre outros.

### **3.2 Questionário e coleta dos dados**

O instrumento base desta pesquisa foi a coleta de dados a partir de um questionário de 16 (dezesseis) perguntas abertas e fechadas disponibilizadas através do *Google Forms*, plataforma digital que proporciona a criação personalizada dos questionários. O envio do formulário ocorreu através do aplicativo de mensagens virtual, WhatsApp. O questionário foi aplicado em cerca de 1/3 dos colaboradores do escritório de contabilidade analisado, que

corresponde a 33%. Nesta amostra, também foi considerada a percepção do proprietário. Nesse sentido, foi possível comparar similaridades e diferenças nos resultados.

A composição do formulário consiste em 62,5% dos questionamentos são abertos e 37,5% de múltipla escolha, sendo distribuídas igualmente em quatro seções: i) perfil profissional; ii) contabilidade digital; iii) comunicação a distância; e iv) contabilidade consultiva. As respostas serão devidamente analisadas e discutidas na próxima seção. O quadro 1 ilustra a composição do questionário:

**Quadro 1: Questionário utilizado na pesquisa**

<b>Seção I</b>	<b>Questionário</b>
<b>Perfil Profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gênero</li> <li>• Idade</li> <li>• Escolaridade</li> <li>• Experiência Profissional</li> </ul>
<b>Seção II</b>	<b>Questionário</b>
<b>Contabilidade Digital</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diante do avanço tecnológico, qual sua percepção sobre as vantagens e desvantagens da contabilidade digital?</li> <li>• Os processos contábeis em seu escritório foram migrados para o meio digital?</li> <li>• Existiu alguma resistência para implementar a contabilidade digital?</li> <li>• Os colaboradores passaram por treinamentos para se adequar a contabilidade digital?</li> </ul>
<b>Seção III</b>	<b>Questionário</b>
<b>Comunicação da Distância</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Você possui clientes a distância? Por distância, entende-se, fora do município.</li> <li>• Qual sua percepção sobre as vantagens e desvantagens encontradas na comunicação a distância?</li> <li>• Quais são as ferramentas digitais utilizados pelo seu escritório para se comunicar a distância com seus clientes?</li> <li>• Quais são os desafios enfrentados na comunicação a distância com os clientes do seu escritório?</li> </ul>
<b>Seção IV</b>	<b>Questionário</b>
<b>Contabilidade Consultiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seu escritório fornece consultoria contábil para os clientes?</li> <li>• Você usa ferramentas digitais para fornecer a contabilidade consultiva para seus clientes? Se sim, quais?</li> <li>• Qual a sua opinião a respeito das vantagens e desvantagens da contabilidade consultiva?</li> <li>• Qual o nível de conhecimento da equipe sobre contabilidade consultiva?</li> </ul>

Fonte: Elaboração própria.

## 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise dos resultados será apresentada em quatro seções, conforme ordem do questionário. A coleta dos dados foi realizada no mês de junho de 2024, sendo obtidas cinco participantes colaboradores, que ocupam funções nos setores: contábil, fiscal e departamento pessoal, e um proprietário, totalizando seis participantes da pesquisa. As respostas, quando expressas em formato discursivo, são sempre apresentadas na mesma ordem, iniciando pelo proprietário, posteriormente, os colaboradores, que são identificados por números de um a cinco. Além disso, foram apresentadas na íntegra, no formato que foram enviados no questionário.

### 4.1 Perfil pessoal e profissional

A Quadro 1 mostra o perfil pessoal e profissional dos respondentes, com informações que fornecem uma dimensão da descrição dos participantes desta amostra.

**Quadro 1: Perfil pessoal e profissional**

Participantes	Sexo	Idade	Escolaridade	Experiência Profissional
Proprietário	Masculino	47	Superior Completo	Contador
Colaborador 1	Masculino	26	Superior Completo	Auxiliar Contábil
Colaborador 2	Masculino	40	Superior Completo	Auxiliar Contábil
Colaborador 3	Feminino	39	Superior Completo	Departamento Pessoal
Colaborador 4	Feminino	35	Segundo Grau Completo	Auxiliar de Escritório
Colaborador 5	Feminino	36	Superior Incompleto	Arquivista

Fonte: Elaboração própria.

Com relação ao sexo, observa-se que a amostra é bem representada, sendo 50% masculino e 50% feminino, as idades demonstram que são profissionais com uma média de 37 anos, dos quais 67% tem ensino superior completo, especialmente, aqueles trabalham efetivamente com às funções contábeis, além do proprietário que é contador de formação. Esse detalhamento do perfil é relevante, pois permite a análise das relações entre as respostas de acordo com o perfil profissional e pessoal de cada participante. Isso poderá refletir na distribuição e no tipo de justificativa apresentada de acordo com a idade, o nível de escolaridade, a função que desempenha e a experiência (Pedro-Silva e Rondini, 2016).

## 4.2 Contabilidade Digital

A Quadro 2 mostra a percepção dos membros do escritório contábil sobre as vantagens e desvantagens da contabilidade digital. Em geral, os depoimentos refletem uma visão majoritariamente positiva.

**Quadro 2: Percepção sobre as vantagens e desvantagens da contabilidade digital**

Participantes	Respostas
Proprietário	Não posso dizer que há desvantagens com o surgimento da contabilidade digital, pois trabalho com contabilidade praticamente a mais de 30 anos e neste período, foi visto muita evolução, sempre com o objetivo de facilitar as informações necessárias ao dia-a-dia dos escritórios contábeis.
Colaborador 1	Na atualidade a tecnologia é uma ferramenta essencial porque torna os processos mais rápidos. E como desvantagem é ficarmos presos a sistemas que as vezes não funcionam.
Colaborador 2	VANTAGENS MAIS AUTOMATIZAÇÃO E OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS E DESVANTAGENS DIFICULDADE DE COMUNICAÇÃO E ASSIMILAÇÃO DE INFORMAÇÕES
Colaborador 3	De forma geral, vejo a contabilidade digital como um avanço importante para quem trabalha na desburocratização de processos, que tem como suas vantagens a otimização de tempo, por ter mais processos maquinizados, sobra mais tempos para processos que necessitam de maior atenção humana; podemos citar também como vantagem, a questão ambiental, como a redução de impressão, que anteriormente se fazia de muita necessidade e atualmente temos ferramentas capazes de salvar arquivos em nuvem e a não limitação regional, já que não necessariamente precisamos ficar limitados a clientes da região. E em questão de desvantagens podemos associar a dificuldade de adequação de alguns segmentos, clientes que tenham maior dificuldade com a tecnologia.
Colaborador 4	As vantagens são a automatização, redução de custos, maior precisão, otimização do tempo, e suas desvantagens são a dependência de tecnologia, investimento inicial, complexidade.
Colaborador 5	Vai trazer melhorias pro mundo contábil

Fonte: Elaboração própria.

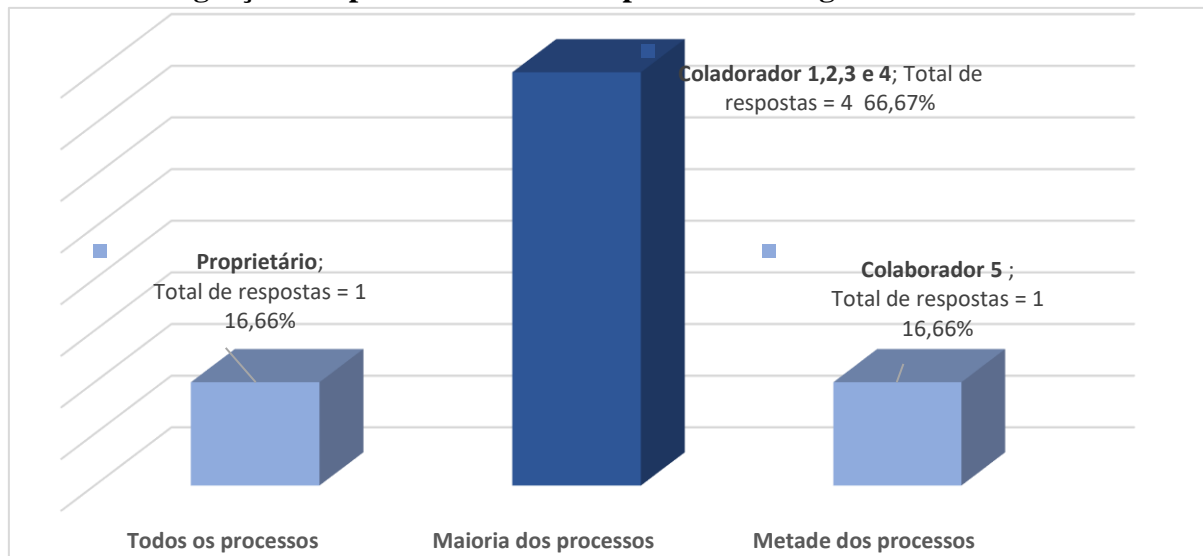
Observa-se que o proprietário, com mais de 30 anos de experiência, destaca a evolução e a facilitação das informações como aspectos positivos, o que sugere uma adaptação bem-sucedida às novas tecnologias. Os colaboradores também reconhecem a automação e a otimização dos processos como vantagens significativas, o que permite a dedicação de tempo a outras atividades do escritório.

Além disso, a contabilidade digital permite ampliar as possibilidades de atuação, não se limitando a cidade sede do escritório, isto é, possibilita o atendimento de clientes de outras localidades, expandindo, assim, seu leque de clientes. Por outro lado, alguns colaboradores mencionaram como desvantagens da contabilidade digital, a dependência de sistemas que podem falhar ou, se estão inoperantes, paralisam as atividades. Além disso, indicam a dificuldade de comunicação, especialmente, de clientes que possuem dificuldades com tecnologias. Portanto, a análise das respostas indica que, embora haja um consenso sobre as vantagens, as desvantagens não podem ser ignoradas.

Esse resultado se assemelha com Santos e Konzen (2020), quando consideram que a contabilidade digital já se constitui como uma realidade no mundo dos negócios. E, também, com Santos, Paes e Lima (2021) quando apontam que a contabilidade já se trata do presente, não sendo vista como algo relacionado ao futuro da profissão.

O Gráfico 1 ilustra a migração de processos contábeis para o meio digital. Enquanto o proprietário indica que todos os processos foram migrados para o digital. Já entre os colaboradores, 66,67% afirmam que a maioria dos processos contábeis foram migrados para o meio digital, com exceção de um colaborador que indica que apenas metade dos processos foram migrados. Acredita-se que a resposta diferente do colaborador cinco pode ser devida à sua função no escritório contábil, que pode não ter sido alterada para o meio digital.

**Gráfico 1: Migração dos processos contábeis para o meio digital**



Fonte: Elaboração própria.

Em linhas gerais, percebe-se que o escritório demonstra um compromisso com a transformação digital, porém, pode ter algumas áreas, como o setor de arquivos, não totalmente integradas. Como visto anteriormente, Longato (2020) indica a importância do armazenamento dos documentos em formato digital (nuvem). Nesse sentido, pode ser alguma resistência, falta de treinamento adequado, inviabilidade ou até mesmo desconhecimento da melhor forma de armazenamento.

O Gráfico 2 ilustra a resistência para implementar a contabilidade digital. Metade da amostra, formada pela maioria dos colaboradores, relata pouca resistência à implementação da contabilidade digital. Entretanto, a outra metade, que inclui o proprietário e dois colaboradores, indica que nenhuma resistência foi observada. Esse resultado indica a subjetividade de cada

membro da equipe, embora a transição tenha sido executada sem resistência por alguns, outros podem ter enfrentado desafios que, por vezes, podem estar em processo de superação.

**Gráfico 2: Resistência para implementar a contabilidade digital**

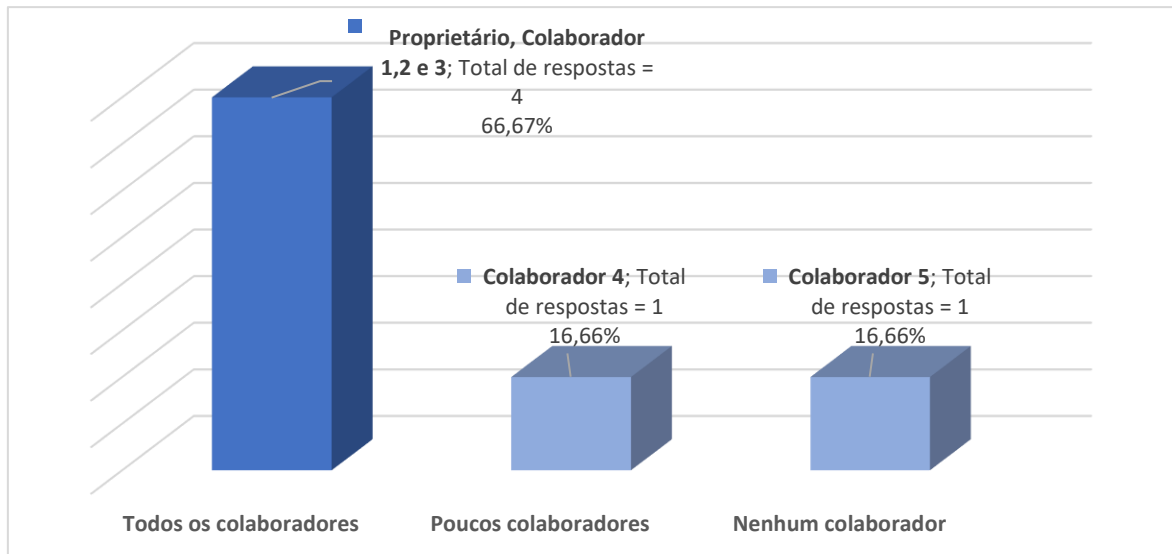


Fonte: Elaboração própria.

A resistência pode estar relacionada à falta de familiaridade com as novas tecnologias ou até mesmo de investimentos. Como destacado por Staats e Macedo (2021), o investimento em notebook e celulares, bem como o treinamento da equipe são elementos fundamentais. Portanto, isso reforça a necessidade de um suporte contínuo durante a transição e até mesmo após, conforme Santos e Konzen (2020), alguns escritórios necessitam de auxílio de terceiros para a implantação da contabilidade digital. Vale ressaltar que, neste processo, é importante o diálogo com a equipe, para compreensão das dificuldades.

O Gráfico 3 mostra o treinamento dos colaboradores para viabilizar a implementação da contabilidade digital.



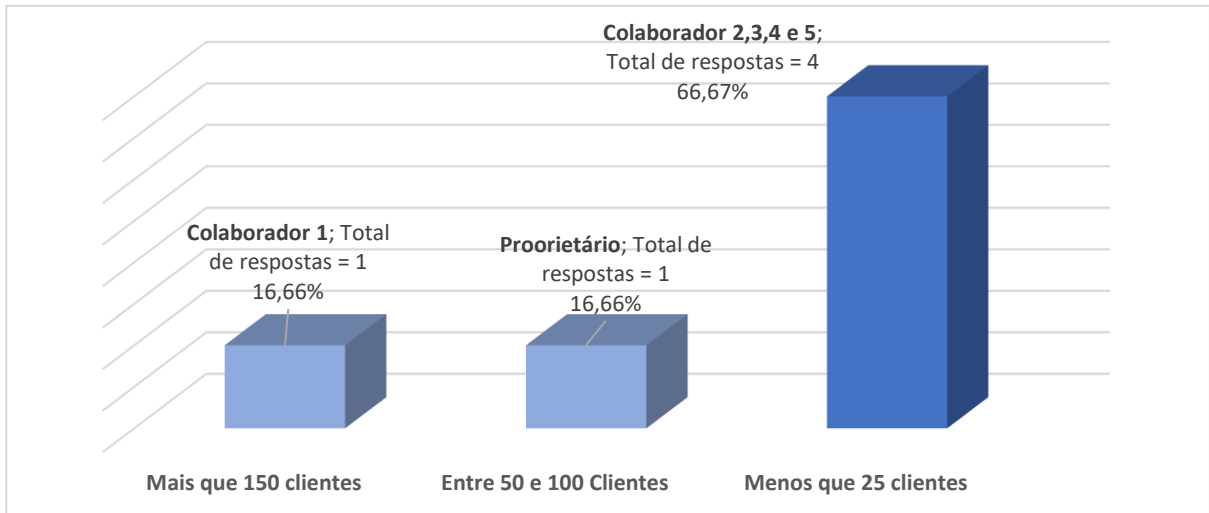
**Gráfico 3:** Treinamento dos colaboradores para a contabilidade digital

Fonte: Elaboração própria.

Enquanto maioria dos colaboradores afirmam que todos passaram por treinamentos, inclusive o proprietário, 33,3% ou 2 respondentes, indicam que poucos ou nenhum colaborador recebeu essa preparação. Essa divergência pode ser um fator determinante para a resistência mencionada anteriormente, pois a percepção do proprietário pode divergir destes colaboradores. A falta de treinamento adequado pode resultar em insegurança e ineficiência no uso das novas ferramentas, prejudicando a aceitação e a eficácia da contabilidade digital, isso reforça a necessidade de verificar se todos os setores internos passaram de fato por um treinamento adequado.

### 4.3 Comunicação à distância

O Gráfico 4 mostra a quantidade de clientes fora do município de origem, ou seja, de Bezerros/PE. O escritório parece estar se adaptando ao meio digital e conquistando clientes fora de sua localidade, os resultados do proprietário e colaborador 1 indicaram que o quantitativo pode chegar a 100 clientes. As divergências de respostas em relação ao restante da amostra podem se dar pela separação de carteira de clientes por colaborador, ou que exigem um atendimento personalizado. Essa postura reflete os avanços tecnológicos que, conforme Muller (2023), transcendem fronteiras físicas e transformaram o comércio e a produção.

**Gráfico 4: Quantidade de clientes fora do município de origem**

Fonte: Elaboração própria.

A Quadro 3 mostra a percepção dos membros do escritório contábil sobre as vantagens e desvantagens da comunicação a distância. Dentre as vantagens destacadas, pode-se citar a agilidade dos processos, além da expansão das atividades, uma vez que a limitação regional deixa de ser um problema com a comunicação digital. O proprietário, por exemplo, enfatiza a possibilidade de expansão dos serviços, destacando como a contabilidade digital permitiu atender um maior número de clientes, demonstrando uma visão otimista e de crescimento, com a adaptação do escritório às novas tecnologias.

As desvantagens indicadas foram dificuldades de interpretação e a resistência à adequação da tecnologia, que denotam desafios com a comunicação a distância. Essa dificuldade de alguns clientes sugere a necessidade de um suporte adicional para garantir que todos possam se beneficiar com as ferramentas digitais, pois este é um problema mais amplo, que afeta não apenas a contabilidade, mas diversos setores que utilizam tecnologias.

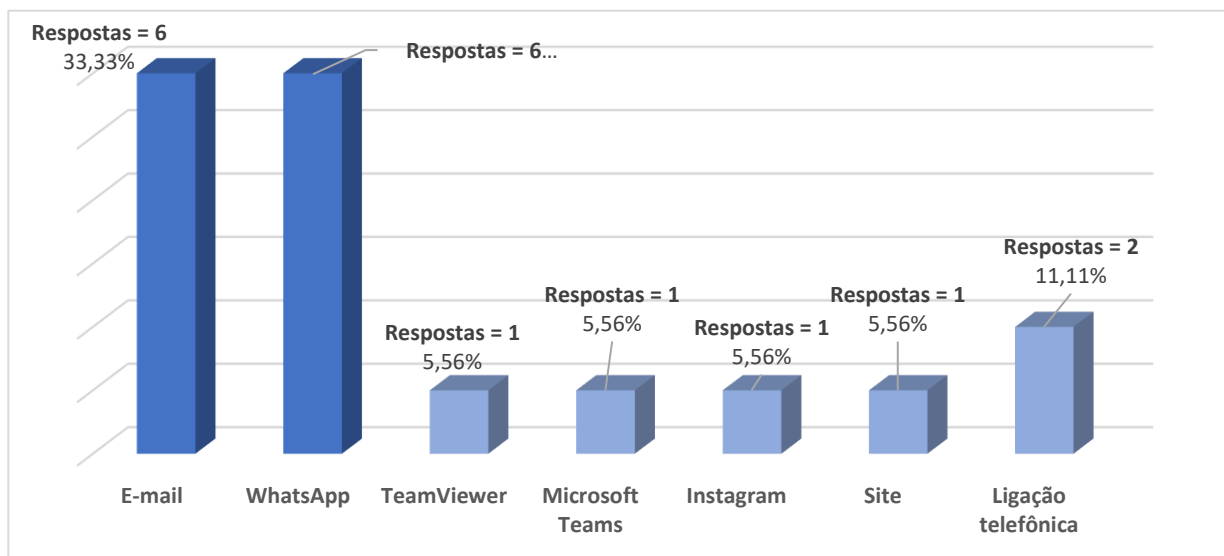
**Quadro 3: Percepção sobre as vantagens e desvantagens na comunicação a distância**

Participantes	Respostas
Proprietário	Antes da contabilidade digital, nosso escritório praticamente só atendia clientes da cidade de Bezerros/PE e cidades vizinhas, com o surgimento de novos sistemas e treinamento dos colaboradores, passamos há ter possibilidade maior de expandir nossos serviços para outras cidades e também outros estados.
Colaborador 1	A vantagem é ter um retorno rápido a informações e a desvantagem é que as vezes a informação passada por ser mal interpretada.
Colaborador 2	VANTAGENS MAIS AGILIDADE NA SOLICITAÇÃO DE ARQUIVOS E DESVANTAGENS NÃO TIVE ATÉ O MOMENTO.
Colaborador 3	Suas vantagens consistem em não limitação regional, a não necessidade de atendimentos presenciais e como desvantagens podemos citar a dificuldade de adequação de alguns segmentos, clientes que tenham maior dificuldade com a tecnologia.
Colaborador 4	A vantagem é a praticidade e a desvantagem é o tempo gasto
Colaborador 5	É uma comunicação que não deixa de ser rápido, mas que pode haver alguns contratemplos

Fonte: Elaboração própria.

O Gráfico 5 ilustra a variedade de ferramentas utilizadas na comunicação a distância. Observa-se que o escritório busca atender às preferências dos clientes e facilitar a comunicação. O proprietário e os colaboradores listam variadas ferramentas digitais, como: e-mail, WhatsApp, TeamViewer e Microsoft Teams. A inclusão das duas últimas sugere uma abordagem técnica e colaborativa, que pode ser benéfica para interações mais complexas. Ao mesmo tempo, o uso de WhatsApp e e-mail é predominante, indicando uma preferência por canais de comunicação mais diretos.

**Gráfico 5: Ferramentas digitais usadas na comunicação a distância**



Fonte: Elaboração própria.

Esses resultados parecem alinhados com Carneiro (2020), quando sinaliza que videoconferências, chats online e plataformas colaborativas, têm facilitado a troca de informações entre contadores e empresas, tornando o processo mais ágil e eficiente. Esse processo torna os profissionais contábeis mais próximos de seus clientes.

A Quadro 4 apresenta os desafios enfrentados na comunicação a distância. Em geral, os desafios estão relacionados a resistência na adoção de novas tecnologias por parte de alguns clientes, que pode ser um obstáculo para a eficiência do escritório. Além disso, o atraso no retorno das solicitações, principalmente via e-mails, indica que apesar da comunicação digital estar presente, ainda existem gargalos que podem afetar a comunicação entre escritório contábil e empresa (cliente).

#### Quadro 4: Desafios enfrentados na comunicação a distância

Participantes	Respostas
Proprietário	Como nosso escritório funciona a mais de 30 anos, conseqüentemente, temos ainda alguns clientes que possuem uma certa dificuldade quando se trata de tecnologia, assim, nestes casos orientamos os colaboradores há ter uma atenção maior aos empresários com essas novas ferramentas.
Colaborador 1	Temos clientes que não estão familiarizados a tecnologia, assim tendo resistência a mudança.
Colaborador 2	DEMORA PARA RESPONDER EMAIL
Colaborador 3	Por ora, não foram encontradas dificuldades, mas vejo eventuais problemas como risco de segurança e privacidade, assim como qualquer crime virtual.
Colaborador 4	A explicação de determinados assuntos e o tempo gasto para isso
Colaborador 5	As vezes a demora pra visualização do que foi enviado

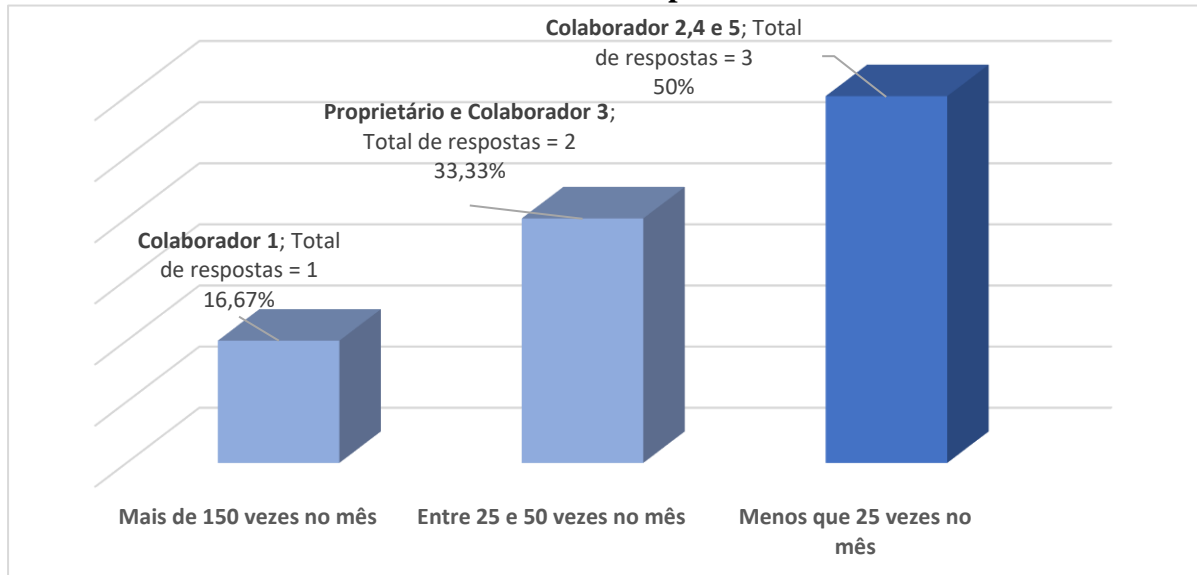
Fonte: Elaboração própria.

Para o proprietário, o foco está na resistência de clientes mais antigos à tecnologia, isso requer uma atenção especial dos colaboradores. Para os colaboradores, os desafios residem na comunicação mais lenta e a necessidade de explicar assuntos complexos. Essas dificuldades são percebidas também nos resultados de Santos e Konzen (2020), a superação desses desafios pode ocorrer a partir de suporte personalizado conforme as necessidades de cada cliente. O que no quadro anterior, demonstra esse empenho por parte do escritório em se adaptar a diversos canais de atendimento a fim de personalizar o suporte e as devidas necessidades do seu cliente.

#### 4.4 Contabilidade Consultiva

O Gráfico 6 ilustra o quantitativo de fornecimento de consultoria contábil para os clientes.

**Gráfico 6: Fornecimento de consultoria contábil para os clientes**



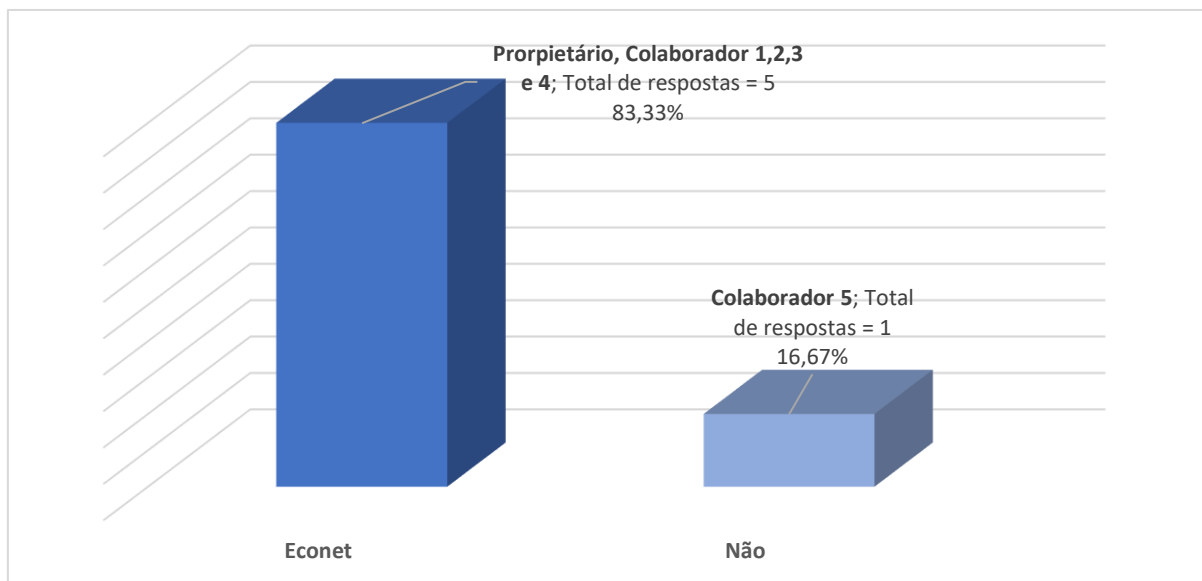
Fonte: Elaboração própria.

Observa-se uma discrepância nas respostas que sugere uma falta de clareza ou de padronização sobre o que constitui uma "consultoria". Na visão do proprietário, a consultoria é fornecida entre 25 e 50 vezes por mês, para os colaboradores, as respostas variam, com alguns indicando mais de 150 vezes, outros menos de 25. Essa diferença pode se dar devido à ausência

de um conceito claro das atividades de consultoria, mas também podem indicar que alguns colaboradores têm suas carteiras de clientes definidas conforme a divisão de trabalhos, assim, alguns podem não solicitar esse serviço com frequência. Assim, é preciso compreender a fonte das divergências, pois, segundo Pereira (2022), a insuficiência da informação e a ausência de organização nos variados processos são comprometedores para o serviço consultivo.

O Gráfico 7 mostra as ferramentas digitais mais utilizadas na atividade de consultoria contábil. Observa-se uma convergência nas respostas do proprietário com os colaboradores para o uso de uma ferramenta digital chamada Econet. Vale salientar que se trata de uma empresa brasileira especializada em consultoria tributária, fiscal, trabalhista e previdenciária, que oferece suporte técnico e soluções práticas para empresas, ajudando-as a se manterem em conformidade com a legislação e a otimizar processos relacionados a essas áreas (Econet Editora, 2024). Essa prática indica uma abordagem moderna e integrada para a contabilidade consultiva, que pode facilitar a comunicação e a eficiência.

**Gráfico 7: Ferramentas digitais usadas para a contabilidade consultiva**



Fonte: Elaboração própria.

Na Quadro 5, observa-se a percepção sobre as vantagens e desvantagens da contabilidade consultiva. Os resultados mostram percepções que convergem quanto as vantagens, mas, também que divergem sobre as desvantagens.

### Quadro 5: Percepção sobre as vantagens e desvantagens da contabilidade consultiva

Participantes	Respostas
Proprietário	Uma das vantagens é deixar o empresário tranquilo em suas decisões. Pois ele necessita sempre das novas informações fiscais e também o mesmo ficar sabendo dos seus direitos e deveres com seus funcionários. Assim ele tomará as melhores decisões da sua empresa.
Colaborador 1	Obter informações para ajudar a tomar decisões.
Colaborador 2	VANTAGENS MAIS AGILIDADE NOS PROCESSOS E DESVANTAGENS RESISTENCIA DE ALGUNS CLIENTES.
Colaborador 3	Vejo a contabilidade consultiva como essencial nos dias de hoje, são delas que fomentam as estratégias administrativas para tomada de decisões mais incisivas diante de situações mais específicas.
Colaborador 4	A vantagem é que oferece mais conhecimento e assertividade e a desvantagem é que gera uma certa acomodação
Colaborador 5	É uma boa ferramenta

Fonte: Elaboração própria.

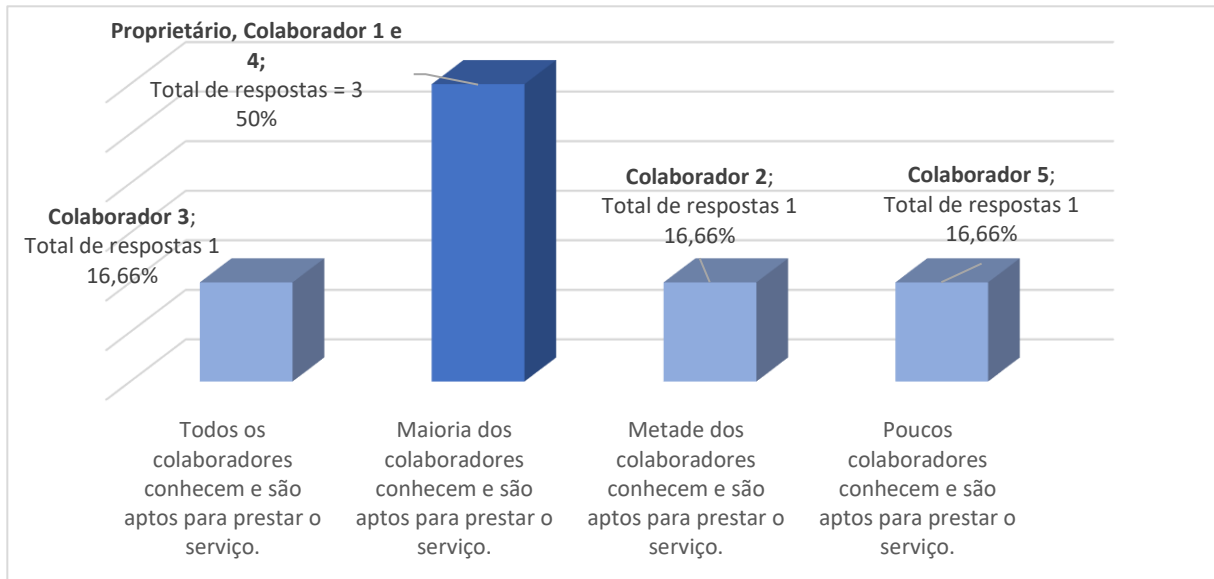
A visão do proprietário, enfatiza a importância da consultoria para a segurança do empresário, pois atua como um auxílio no processo de tomada de decisões informadas. Esse resultado corrobora com Pimentel (2023), que indica que um dos benefícios da contabilidade consultiva é a segurança na tomada de decisões, que torna a interação mais próxima com o cliente.

Para as atividades de consultorias serem bem-sucedidas, os profissionais contábeis que atuam na consultoria devem ter fortes habilidades interpessoais, incluindo comunicação e adaptação a mudanças (Santos, 2021). Por outro lado, os colaboradores reconhecem os desafios práticos, como resistência de clientes e até mesmo a acomodação. Essa diferença de percepção pode indicar que, embora a liderança veja a consultoria como um pilar estratégico, a equipe enfrenta barreiras que podem limitar a eficácia do serviço.

Finalmente, o Gráfico 8 ilustra o nível de conhecimento da equipe sobre contabilidade consultiva. Os resultados mostram uma discrepância nas percepções sobre o conhecimento da equipe, que pode indicar uma falta de comunicação ou avaliação de habilidades. Para o proprietário, a confiança na equipe é elevada, mas os colaboradores podem sentir que não estão adequadamente preparados, isso pode de certa forma afetar a qualidade do serviço prestado e, consequentemente, a satisfação do cliente.

Para Almeida (2013), a comunicação interna é essencial para o desenvolvimento organizacional, pois alinha os públicos internos e a estratégia comercial como um todo, impactando diretamente na competitividade das organizações. Portanto, é importante fortalecer o diálogo para, assim, enfrentar os desafios inerentes às atividades contábeis.

**Gráfico 8: Nível de conhecimento da equipe sobre contabilidade consultiva**



Fonte: Elaboração própria.

Assim, pode-se dizer que, a partir dos resultados obtidos, o problema de pesquisa e os objetivos foram respondidos adequadamente. Os avanços tecnológicos afetam a percepção dos escritórios de contabilidade acerca das contribuições da contabilidade consultiva e da comunicação digital. O estudo de caso mostrou uma percepção positiva sobre os benefícios da contabilidade digital, da comunicação a distância e da contabilidade consultiva. Entretanto, destacou também potenciais desafios para se adequar ao mundo digital.

Além disso, os resultados deste artigo corroboram com os resultados empíricos obtidos por outros autores, como Santos e Konzen (2020), Santos, Paes e Lima (2021), Staats e Macedo (2021) e Pimentel (2023). Com os avanços digitais no mundo moderno, os escritórios contábeis devem se adequar para manter-se competitivos no mercado. Apesar dos desafios enfrentados, devem, principalmente, observar os múltiplos benefícios da integração de sistemas e da modernização dos processos.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou compreender como o avanço tecnológico pode influenciar a percepção de escritórios de contabilidade acerca das contribuições da contabilidade consultiva e a comunicação digital. Para isso, realizou-se um estudo de caso em um escritório contábil localizado na cidade de Bezerros/PE. A análise dos resultados revela um panorama complexo, porém, promissor, da realidade enfrentada pelo escritório contábil investigado, que reflete uma tendência observada na era digital.

Os depoimentos dos participantes da pesquisa sobre a contabilidade digital demonstram uma percepção majoritariamente positiva, destacando as vantagens como a automação, otimização dos processos e a redução de custos. Entretanto, também foram identificadas desvantagens, como a dependência de tecnologia e a resistência de alguns colaboradores e, principalmente, clientes, à adoção de novas ferramentas. Esse impasse sugere que, embora a transformação digital traga benefícios significativos, a adaptação requer suporte contínuo e treinamento adequado.

No que diz respeito à migração para o meio digital, os resultados mostraram que a maioria dos processos contábeis já se constitui neste formato, porém, novamente, a resistência e a falta de conhecimento específico para alguns colaboradores indicam que há áreas que podem necessitar de maior atenção. A discrepância nas respostas sobre a resistência à implementação da contabilidade digital, sinaliza a necessidade de uma comunicação mais clara para avaliação das percepções da equipe.

Além disso, a pesquisa mostrou que a comunicação à distância é uma ferramenta essencial, pois permite a expansão dos serviços para outras localidades. Contudo, a resistência à tecnologia por parte de alguns clientes e o retorno lento às solicitações, são desafios que precisam ser superados. A diversidade de ferramentas digitais utilizadas pelo escritório analisado demonstra uma tentativa de atender às preferências dos clientes, mas também evidencia a necessidade de um suporte mais robusto para garantir a eficácia da comunicação.

A análise da contabilidade consultiva destaca a importância desse serviço tanto para o escritório, que aumenta seu portfólio, como para o empresário, pois auxilia na tomada de decisões informadas. A discrepância nas percepções sobre o número de consultorias prestadas e o conhecimento da equipe em relação ao serviço, indica que falta clareza e padronização. É fundamental que haja um alinhamento entre a visão da gestão do escritório e a percepção dos colaboradores. Assim, a consultoria contábil pode ser realizada de forma mais efetiva.

A transformação digital na contabilidade apresenta oportunidades significativas, mas também desafios que requerem um compromisso contínuo com a capacitação da equipe e o suporte aos clientes. Para que os escritórios contábeis possam prosperar nesse novo cenário, é essencial promover uma cultura de adaptação e aprendizado, garantindo que todos os envolvidos estejam preparados para os desafios e oportunidades que a contabilidade digital ofereça.

Como toda pesquisa acadêmica, este artigo encontrou limitações, sobretudo, por se concentrar em um único escritório contábil, que pode não refletir a realidade do Estado de Pernambuco. Assim, como contribuições futuras, sugere-se a ampliação da amostra para



inclusão de mais escritórios, de diferentes regiões do Estado, para proporcionar uma visão mais abrangente das práticas contábeis e aprofundar a compreensão das percepções dos proprietários e colaboradores. Ademais, sugere-se também obter feedback dos clientes que utilizam os serviços da contabilidade digital e consultiva, bem como a comunicação a distância, para relatarem suas experiências e desafios dos serviços prestados. Além de fortalecer a pesquisa, essas contribuições podem colaborar no entendimento das práticas contábeis contemporâneas.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, L.A.S. A importância da comunicação interna para a motivação dos colaboradores. **Exedra: Revista Científica**, N° 8, p. 91-103, 2013.
- ANDRADE, C.B.H.; MEHLECKE, Q.T.C. As inovações tecnológicas e a contabilidade digital: Um estudo de caso sobre a aceitação da contabilidade digital no processo de geração de informação contábil em um escritório contábil do Vale do Paranhana/RS. **Revista Eletrônica de Ciências Contábeis (FACCAT)**, Vol. 9, N° 1, 2020. Disponível em: <https://seer.faccat.br/index.php/contabeis/article/view/1596>. Acesso em: 31 jan. 2024.
- ASSUNÇÃO, A.V.P.; PAULA, F.G.; QUEVEDO, R.C. **Coletânea do curso de gestão da qualidade e finanças**. Centro Universitário Anhanguera, Campo Grande, 2020. Disponível em <https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/31879/1/Coletanea%20Gestao%20da%20Qualidade%2C%20volume%201.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2024.
- CARDOSO, R.P.; **O perfil do profissional da área de contabilidade com o avanço da tecnologia**. Trabalho de Conclusão de Curso (bacharelado), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/79379>. Acesso em: 26 jan. 2024.
- CARNEIRO, J.E. **Aulas remotas em tempo de pandemia e uso de algumas ferramentas de comunicação digital**. Monografia apresentada na Universidade Federal do Ceará, Campus Coreaú, 2020. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/68500/1/2020\\_tcc\\_jecarneiro.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/68500/1/2020_tcc_jecarneiro.pdf). Acesso em: 31 jan. 2024.
- ECONET EDITORA. **Econet Editora Empresarial**. Disponível em: <https://www.econeteditora.com.br/novo/>. Acesso em: 24 nov. 2024.
- FERREIRA, S. S. **A Comunicação Interna como ferramenta de potencialização dos canais de comunicação no trabalho híbrido**. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, 2023. Disponível em: <https://repositorium.uminho.pt/handle/1822/88257>. Acesso em: 22 abr. 2024.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. ed. Atlas: São Paulo, p. 1-128, 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **IBGE cidades - Bezerros**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/bezerros/panorama>, acesso em: 01/09/2024.

LONGATO, C. F. **Uma abordagem dos campos jurídico e de ciência, tecnologia e inovação à luz do pensamento de Pierre Bourdieu**. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, São Paulo/SP, 2020. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2139/tde-04052021-005217/en.php>. Acesso em: 01 mar. 2024.

MORAES, D.C.; CHAGAS, A.G.S.; SANTOS, C.C.; SILVA, R.B. Contabilidade Consultiva: Suas principais interferências no gerenciamento das empresas durante a pandemia da Covid-19. **Revista Científica Multidisciplinar do CEAP – RCMC**, Vol. 4, Nº 2, 2022. Disponível em: <http://periodicos.ceap.br/index.php/rcmc/article/view/174>. Acesso em: 02 fev. 2024.

MUELLER, B.A. **Da comunicação à distância à imersão nas redes sociais: Um olhar geográfico sobre as transformações no cotidiano da população de pinhalzinho a partir da pandemia de covid-19**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado), Universidade Federal da Fronteira Sul, Chapecó, 2023. Disponível em: <https://rd.uffs.edu.br/bitstream/prefix/7040/1/MUELLER.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2024.

PEDRO-SILVA, N.; RONDINI, C. A. Lealdade a um acordo estabelecido entre os escolares. **Psicologia Escolar e Educacional**, Vol. 20, Nº 2, p. 197-208, 2016.

PEREIRA, J.M. **Contribuição da Contabilidade Consultiva para longevidade da profissão contábil**. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação Lato Sensu em Consultoria e Auditoria em Gestão Financeira), Centro Universitário Dr. Leão Sampaio, Juazeiro do Norte, 2022. Disponível em: [https://sis.unileao.edu.br/uploads/3/POSGRADUACAO/P\\_\\_S253.pdf](https://sis.unileao.edu.br/uploads/3/POSGRADUACAO/P__S253.pdf). Acesso em: 23 abr. 2024.

PIMENTEL, A.F.A. **A Importância Da Contabilidade Consultiva para Profissionais Contábeis em Maceió - Al**. Trabalho de Conclusão de Curso ao curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas, Campus A.C. Simões, 2023. Disponível em: <https://www.repositorio.ufal.br/bitstream/123456789/13479/1/A%20importância%20da%20contabilidade%20consultiva%20para%20profissionais%20contábeis%20em%20Maceió-AL.pdf>. Acesso em: 06 jun. 2024.

PORTAL DA CAMARA DOS DEPUTADOS DO BRASIL (2023). **Anatel aponta melhoria de serviços de internet; usuários seguem reclamando de quedas de conexão**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/991740-anatel-aponta-melhoria-de-servicos-de-internet-usuarios-seguem-reclamando-de-quedas-de-conexao/>. Acesso em: 01 fev. 2024.

SANTOS, E.K.; KONZEN, F. A Percepção dos escritórios de contabilidade do Vale do Paranhana/Rs e de São Francisco de Paula/RS sobre a Contabilidade Digital. **Revista Eletrônica de Ciências Contábeis (FACCAT)**, Vol. 9, Nº 1, 2020. Disponível em: <https://seer.faccat.br/index.php/contabeis/article/view/1614>. Acesso em: 21 abr. 2024.

SANTOS, M. M. **O uso de tecnologia da informação (TI) como ferramenta de gestão no Grupo FC Oliveira do Município de Codó–MA**. Trabalho de Conclusão de Curso

(Bacharelado), Universidade Estadual do Maranhão – UEMA, Codó, 2021. Disponível em: <https://repositorio.uema.br/handle/123456789/2285>. Acesso em: 02 fev. 2024.

SANTOS, I. M. S.; PAES, A.P.; LIMA, T.H.C. **Adoção e Uso da Contabilidade Digital: Uma Percepção de Organizações Contábeis**. In: 18º Congresso USP de Iniciação Científica em Contabilidade, 2021. São Paulo. Disponível em: <https://congressousp.fipecafi.org/anais/21UspInternational/ArtigosDownload/3500.pdf>. Acesso em: 06 jun. 2024.

SILVA, F. **Cultura Orientada a Dados: uma análise das iniciativas na gestão estratégica da Fiocruz**. Dissertação de Mestrado, Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/51839>. Acesso em: 02 fev. 2024.

SOUSA, C.A.; ZWICKER, R. Ciclo de vida de sistemas ERP. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, Vol. 1, Nº 11, 2000.

STAATS, C; MACEDO, F. As Inovações Tecnológicas e a Contabilidade Digital: Um Estudo de Caso sobre a Aceitação da Contabilidade Digital no Processo de Geração de Informação Contábil em um Escritório Contábil de Joinville/SC. **Revista Controladoria e Gestão**, [S. l.], Vol. 2, Nº 1, p. 348–369, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/rcg/article/view/14177>. Acesso em: 6 jun. 2024.

TISOTT, S.T.; LOSSAVARO, C.A.; FOLTRAN, S.L.; RIBEIRO, S.P.; ALBUQUERQUE, A.F. A contabilidade consultiva como fator de sucesso das micro e pequenas empresas. **Revista da Micro e Pequena Empresa (RMPE)**, Vol. 16, Nº 1, 2022. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8733541>. Acesso em: 26 jan. 2024.