

ASPECTOS QUE DIFERENCIAM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE DIGITAL PARA UM TRADICIONAL

ASPECTS THAT DIFFERENTIATE A DIGITAL ACCOUNTING OFFICE TO A TRADITIONAL OFFICE

Hylan Henrique Crispim Araújo¹, Heverton Freire Almeida²

1 Aluno do Curso de Ciências Contábeis

2 Professor do Curso de Ciências Contábeis

Resumo

Introdução: A contabilidade é uma ciência social que vem aprimorando constantemente em decorrência das inovações tecnológicas, com isso surgiu um novo modelo de escritório de contabilidade o digital, podendo assim ofertar uma maior facilidade dos serviços prestados aos clientes; contudo seus aspectos se diferenciam em partes dos escritórios de contabilidade tradicionais. **Objetivo:** Com isso a pesquisa buscar apresentar os aspectos que diferenciam um escritório de contabilidade digital para um tradicional. **Materiais e Métodos:** Por se tratar de uma pesquisa qualitativa e descritiva os métodos para a criação do trabalho foram através de pesquisa em sites para obter informações do escritório de contabilidade digital e no escritório de contabilidade tradicional. Junto a isso os textos bases para a construção do artigo foram em cima das três palavras chaves que dão a sustentação teórica para a construção da pesquisa. **Resultados:** Os escritórios descritos apresentam particularidades em relação a forma de comunicação e atendimento. O escritório tradicional apesar de ter um custo maior proporcionam aos clientes um atendimento com informações mais completas; enquanto o digital garante um custo menor, maior agilidade no atendimento por se tratar de plataformas digitais. É importante salientar que ambos não fogem do padrão de um atendimento contábil qualificado. **Conclusão:** Os dois modelos de escritórios garantem qualidade de atendimento e informações aos clientes, porém cada um apresenta suas particularidades quanto ao atendimento físico e digital. Sendo assim o que justifica a escolha de um modelo específico é a necessidade de cada empresa quanto ao atendimento.

Palavras-Chave: Contabilidade; Sistema de informação contábil; Usuários das informações contábeis.

Abstract

Introduction: Accounting is a social science that has been constantly improving as a result of technological innovations, with the emergence of a new digital accounting office model, thus offering greater ease of services provided to clients; however, its aspects differ in parts from traditional accounting offices. **Objective:** The research seeks to present the aspects that differentiate a digital accounting office from a traditional one. **Materials and Methods:** As this is a qualitative and descriptive research, the methods for creating the work were through research on websites to obtain information from the digital accounting office and the traditional accounting office. Along with this, the base texts for the construction of the article were based on the three key words that provide theoretical support for the construction of the research. **Results:** The offices described present particularities in relation to the form of communication and service. The traditional office, despite having a higher cost, provides customers with a service with more complete information; while digital guarantees a lower cost and greater agility in service as they are digital platforms. It is important to highlight that both do not deviate from the standard of qualified accounting service. **Conclusion:** Both office models guarantee quality service and information to customers, but each has its own particularities regarding physical and digital service. Therefore, what justifies the choice of a specific model is the needs of each company in terms of service.

Keywords: Accounting; Accounting information system; Users of accounting information.

Contato: hylan113henrique@gmail.com; hfreirea@gmail.com

Introdução

A contabilidade é definida como uma ciência social aplicada que se dedica ao estudo, à mensuração e ao controle do patrimônio das entidades (Ludícibus *et al.*, 2015). Segundo Santos e Rodrigues (2006), a contabilidade no Brasil teve início com a criação do Erário Régio em 1808, que tinha como objetivo controlar as finanças públicas e registrar as transações comerciais.

Para Ludícibus *et al.*, (2010), a contabilidade não é uma área isolada, mas sim integrada a outras

áreas do conhecimento, o que é fundamental para o desenvolvimento de uma gestão empresarial eficiente e eficaz.

Conforme Ribeiro e Santos (2020), ela está intimamente relacionada com outras áreas da gestão empresarial, como a administração, a economia e o direito, o que a torna uma ferramenta indispensável para o sucesso das organizações. Atualmente existem no mercado três tipos de escritórios de contabilidade; o tradicional, online e o digital (Grassi *et al.*, 2022).

É notável dizer que a tecnologia vem se expandindo na sociedade brasileira; sendo assim o escritório tradicional tem passado por constantes transformações, especialmente com o advento das tecnologias digitais e a crescente necessidade de informações contábeis precisas e em tempo real. Nesse contexto, a contabilidade digital surge como uma importante ferramenta para otimizar os processos contábeis e fornecer informações estratégicas para a tomada de decisão empresarial (Grassi *et al.*, 2022).

De acordo com Padoveze (2017), o sistema de informação contábil é essencial para a implementação da contabilidade digital, pois permite a integração de informações contábeis de diferentes áreas da empresa em um único sistema, facilitando a análise e a tomada de decisão.

Destacando Marion (2019), relata que a contabilidade é uma ciência que auxilia a administração na tomada de decisões, no planejamento e controle financeiro, na avaliação de investimentos e na análise de desempenho, contribuindo para a elevação do valor das empresas.

Segundo Iudícibus *et al.*, (2010), a contabilidade é uma ciência social que estuda o patrimônio das entidades, registrando, classificando e resumindo os fatos que afetam a situação financeira dessa entidade, com o objetivo de fornecer informações úteis para tomada de decisão pelos usuários, ainda enfatizam que a mesma é um importante instrumento de transparência e responsabilidade social, pois permite que os diversos públicos de interesse conheçam a realidade das entidades e possam avaliar o desempenho das mesmas.

Todas as empresas de acordo com a legislação brasileira precisam de um contador para cuidar das tarefas contábeis, pelos repasses das obrigações ao governo, seja pela atuação interna do mesmo, ou pela terceirização dos escritórios de contabilidade (Araujo, Dornelas e Amorim, 2020).

De acordo com Alves e Ribeiro (2020), o uso da tecnologia tem proporcionado uma mudança significativa nos processos contábeis, impactando diretamente a forma como os escritórios de contabilidade operam, fato este que pode ser justificado pela maior acessibilidade dos recursos tecnológicos para a população em geral.

O que comprova isso é que a utilização da tecnologia está se expandindo rapidamente nos lares brasileiros e segundo a Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílios, no ano de 2021, o acesso à internet no Brasil abrange cerca de 90,0% dos domicílios sendo 5,8 milhões de lares conectados a mais do que no ano de 2019, representando cerca de 155,7 milhões de usuários de internet em todas as faixas etárias. Ainda é importante ressaltar que houve o aumento na utilização da internet tanto na população idosa quanto na dos moradores rurais (BRASIL, 2022).

Os recursos tecnológicos oferecem diversas ferramentas que podem auxiliar os profissionais contábeis facilitando as tarefas do dia a dia e acelerando todo o processo de trabalho do escritório e garante uma maior segurança das informações (Grassi *et al.*, 2022).

Com isso a contabilidade digital surge com o potencial de transformar a contabilidade tradicional, permitindo a automatização de tarefas rotineiras e a utilização de ferramentas de inteligência artificial para a análise de dados contábeis. Isso permite que os contadores possam dedicar mais tempo a atividades estratégicas e à tomada de decisão (Santos e Santos, 2020).

Em contrapartida, ainda existem escritórios de contabilidade que operam de forma tradicional, apenas em um local físico, sem utilizar tecnologias digitais em seus processos, ou seja, nem todas as pessoas aderem a este tipo de escritório, principalmente os escritórios que possuem uma cultura antiga e não querem se modernizar e isto pode ser um diferencial, pois cada dia mais a tecnologia vem crescendo e os clientes necessitam de agilidade na oferta de serviços, com base nisso os escritórios que não aderir a essas mudanças podem acabar ficando para trás no mercado de trabalho (Grassi *et al.*, 2022).

Conforme Pinheiro e Braga (2019), essa resistência pode ser explicada por diversos fatores, como a falta de conhecimento sobre tecnologias contábeis, a resistência a mudanças e o receio de investir em novas tecnologias.

É importante destacar que a contabilidade digital não substitui a importância da contabilidade tradicional, mas sim a complementa e a aprimora. A contabilidade digital permite que as informações contábeis sejam geradas com maior rapidez e precisão e possam ser acessadas pelo cliente onde ele estiver sem ter a necessidade de estar presencialmente no escritório para ter acesso à essas informações (Martins *et al.*, 2018).

Além disso, de acordo com Castro e Santos (2018), a utilização de sistemas digitais pode proporcionar um atendimento mais personalizado e de maior valor agregado aos clientes. Mas é necessário que os contadores possuam um conhecimento aprofundado e sempre busque se atualizar a respeito das normas contábeis e dos processos empresariais para que possam garantir a qualidade das informações contábeis geradas.

Conforme apontado por Campos e Mariano (2020), os escritórios de contabilidade que investem em tecnologia estão mais preparados para atender às demandas do mercado e dos clientes, que buscam cada vez mais serviços de contabilidade mais ágeis e eficientes.

De acordo com Scherer e Fagundes (2018), os recursos tecnológicos ofertam inúmeros benefícios para o ramo da contabilidade digital, entre eles os principais são facilidade de acessar os dados em qualquer lugar e momento de forma segura e maior rapidez das tarefas rotineiras. Além disso a tecnologia garante uma maior proporção de ferramentas para auxiliar o contador em suas tarefas o que gera melhores resultados.

É essencial conhecer o cenário que a empresa está inserida e analisar como a tecnologia no mercado está crescendo a cada dia, pois a transformação para a era digital não é uma tarefa fácil devido a vários fatores (Zwirtes e Alves, 2015). Portanto, é fundamental que os escritórios de contabilidade estejam atentos às mudanças tecnológicas e se adaptem às novas demandas do mercado sem atrapalhar suas tarefas diárias.

Com isso o presente estudo tem como objetivo analisar quais são os aspectos que diferenciam os escritórios de contabilidade digital para os escritórios de contabilidade tradicionais.

Materiais e Métodos

De acordo com Gil (2017), a metodologia de pesquisa é o caminho percorrido pelo pesquisador para alcançar os objetivos propostos em seu trabalho acadêmico. Nesse sentido, a escolha adequada da metodologia é fundamental para o desenvolvimento de um artigo científico consistente e coerente.

Esta pesquisa trata-se de uma pesquisa qualitativa e descritiva, onde a pesquisa qualitativa se preocupa com o nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, de motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes (Minayo, 2014). Especificamente o plano de pesquisa conduz um estudo descritivo, de acordo com Gil (2008), a pesquisa descritiva tem como objetivo descrever as características de determinadas populações ou fenômenos.

Nesse sentido a presente pesquisa retrata a coleta de dados sobre serviços prestados, entregas e coletas de informações, por meio da coleta de informações no site da empresa de escritório digital que tem como nome Contabilizei e na própria empresa em que o pesquisador trabalha Lup's Prodados que está no mercado de Curvelo há muitos anos.

Segundo Vergara, (1997) O universo, ou população, é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto do estudo, e a amostra, ou população amostral, é uma parte do universo escolhido selecionada a partir de um critério de representatividade, onde a presente pesquisa fez o trabalho com duas empresas, uma um escritório de contabilidade digital e a outra escritório de contabilidade tradicional, no qual não tem o objetivo de representar um contexto nacional e sim duas situações isoladas, no qual os escritórios foram escolhidos um pela sua representatividade nacional no âmbito digital e o outro pela sua representatividade local.

Yin (2001), fala que o estudo de caso é uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, sendo que os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos, esta pesquisa é um estudo de caso onde ela buscou informações sobre as duas empresas, no qual ela representa essas duas empresas na questão de comparação de serviços e informações contábeis para o cliente.

Na escolha das empresas que compõe o trabalho no que tange apresentar as diferenças, foi feita uma pesquisa das empresas de contabilidade digital mais relevantes no mercado e através de pesquisas do Google onde a escolha se deu pelo tamanho, tempo de mercado e quantidade de clientes da empresa.

O motivo pela escolha de um escritório contábil digital e não apenas digital é que o modelo digital engloba mais usos de tecnologia e pode ser visto como um aperfeiçoamento do modelo online.

Sobre o escritório de contabilidade tradicional foi realizada uma pesquisa na cidade de Curvelo, onde a escolha por essa empresa se deu pela relevância da mesma na cidade e pelo seu tempo de mercado o que agrega muito no serviço contábil e pelo fato do pesquisador está trabalhando na empresa há um ano.

Em relação da escolha dos aspectos que foram analisados nas empresas foi feita uma lista, onde esses objetivos voltados para o cliente foram selecionados visto que a informação contábil é algo essencial para o cliente da empresa contábil, seja no modelo digital ou tradicional.

Resultados e Discussão

Conceito de Contabilidade

Para Franco e Marra (2007), a contabilidade é a ciência que estuda o patrimônio das entidades, por meio do registro, da mensuração, da avaliação e da evidenciação dos seus fenômenos contábeis, com o objetivo de fornecer informações úteis e confiáveis para a gestão, a tomada de decisão e a prestação de contas aos seus diversos públicos de interesse.

Além disso, a contabilidade é uma ciência que oferece informações relevantes e confiáveis para os gestores tomarem decisões estratégicas e operacionais, permitindo o controle e o planejamento das atividades empresariais (Franco e Marra, 2016).

Conforme Santos e Rodrigues (2006), a contabilidade não é uma ciência exata, pois envolve diferentes juízos de valor e interpretações por parte dos contadores e usuários das informações contábeis.

Complementando Marion (2018), destaca que é uma ferramenta fundamental para a tomada de decisões das empresas, pois proporciona informações precisas e relevantes sobre sua situação financeira e patrimonial, permitindo aos gestores planejar, controlar e avaliar as atividades empresariais de forma estratégica e eficiente.

Destacando Marion (2019), relata que a contabilidade é uma ciência que auxilia a administração na tomada de decisões, no planejamento e controle financeiro, na avaliação de investimentos e na análise de desempenho, contribuindo para a elevação do valor das empresas.

Oliveira *et al.*, (2018), asseguram que é instrumento de gestão empresarial que, integrada com outras áreas do conhecimento, possibilita o controle e a análise das informações financeiras e contábeis das organizações, permitindo a tomada de decisões estratégicas e o desenvolvimento maior dos resultados.

Agregando Martins (2016), destaca que é uma ferramenta importante para a gestão das empresas, pois permite a análise das informações financeiras de forma sistemática e organizada, contribuindo para o planejamento estratégico, o controle dos custos e a maximização dos lucros.

É importante destacar que os usuários da informação contábil têm necessidades diversas e, portanto, precisam de informações distintas. Por exemplo, os investidores estão interessados na rentabilidade da entidade, enquanto os credores estão mais preocupados com a liquidez e solvência. Já os gestores precisam de informações operacionais e estratégicas para gerir a entidade (Matarazzo, 2017).

Silva e Silva (2019), afirmam que o usuário das informações contábeis é um elemento chave na contabilidade moderna, pois é ele quem demanda as informações necessárias para avaliar a saúde financeira da empresa.

O conhecimento sobre os usuários da informação contábil é fundamental para que os contadores possam fornecer informações relevantes e úteis para tomada de decisão (Matarazzo 2017).

De acordo com Santos e Araújo (2016), a qualidade da informação contábil depende de diversos fatores, como a relevância, a confiabilidade, a comparabilidade e a compreensibilidade.

Santos e Araújo (2016), ainda enfatizam que a falta de qualidade da informação contábil pode levar a decisões equivocadas por parte dos usuários, o que pode ter impactos negativos sobre a entidade.

Segundo Crepaldi (2018), a contabilidade também pode fornecer informações não financeiras, como sobre o meio ambiente, recursos humanos, tecnologia, entre outros, que são relevantes para a tomada de decisão.

A tecnologia e a contabilidade

O uso da tecnologia pela população brasileira tem aumentado de forma abrangente. Englobando grande parte da população, pois de acordo com pesquisas mais de 5 milhões dos lares brasileiros já possuem acesso aos recursos tecnológicos (BRASIL 2022).

Fato positivo para que os escritórios contábeis consigam se adaptar melhor as tecnologias, pois a acessibilidade dos recursos tecnológicos tem englobado grande parte da população em todas as idades e regiões do Brasil. A tecnologia possibilita uma evolução nos métodos do negócio, facilidade de informações, amplia a velocidade dos serviços contábeis, melhora a gestão dos escritórios, além de promover uma redução dos profissionais pela facilidade dos serviços, exigindo menos trabalhadores o que garante assim uma maior lucratividade para os escritórios (Zwirtes e Alves, 2015).

Salientam Ferreira e Sousa (2020), que a contabilidade 4.0 é uma nova realidade, em que a tecnologia da informação é utilizada para automatizar os processos contábeis e oferecer informações em tempo real para a tomada de decisões.

Sendo assim é importante ressaltar que a tecnologia traz diversos benefícios para a área da contabilidade, porém de acordo com a percepção dos contadores esse tipo de inovação trouxe uma maior complexidade dos serviços contábeis por isso é necessário capacitar os profissionais para melhor atender os clientes e não prejudicar as tarefas contábeis (Zwirtes e Alves, 2015).

Portanto pode se afirmar que a contabilidade na atualidade no meio globalizado de grandes mudanças e aprimoramentos e que necessita de velocidade de informações, ela é uma ciência essencial para manter a economia do país e garantir o desenvolvimento das empresas. Com isso a contabilidade vem se evoluindo a fim de ser tornar mais moderna às necessidades de sua época, para assim atender seus clientes de forma segura e atualizada (Zwirtes e Alves, 2015).

Modelos de escritórios contábeis

Um escritório de contabilidade é um estabelecimento que presta serviços contábeis para empresas e pessoas físicas. Esses serviços podem incluir a elaboração de declarações fiscais, a preparação de demonstrações financeiras, o processamento da folha de pagamento e outras atividades contábeis (Grassi *et al.*, 2022; Martins, 2016).

Atualmente existem três modelos de escritórios de contabilidade sendo o tradicional que funciona em um local físico garantindo ao cliente um atendimento presencial (Grassi *et al.*, 2022).

O escritório de contabilidade online que em advento do avanço tecnológico tem ganhado força no cenário atual, este tem todo seu relacionamento voltado para uma plataforma, onde o cliente insere todas as informações solicitadas pelo sistema online para realizar a sua contabilidade. Este serviço tem um preço bem acessível e não tem muito valor agregado pois não há uma relação direta entre o contador e o cliente (Staass e Macedo, 2021).

Já os escritórios de contabilidade digitais podem ser vistos como um aperfeiçoamento do modelo online, pois atuam de forma consultiva integrando o atendimento ao cliente e o uso dos sistemas online buscando resolver os negócios dos clientes a fim de substituir os serviços manuais para torna-los automatizados. Esse modelo de negócio é baseado em tecnologia e automação de processos, permitindo que os clientes acessem informações contábeis e financeiras de forma mais rápida e eficiente, o que pode atrair mais clientes pela facilidade dos serviços se utilizados de forma segura (Grassi *et al.*, 2022).

Com base nesse modelo o contador tem acesso aos dados mais complexos do cliente através de sistemas digitais rápidos e seguros garantindo assim melhor análise dos dados e o grande diferencial desse escritório é que ele prioriza o compartilhamento de informações o que aproxima a relação do cliente e contador proporcionando uma maior fidelização e agregação de valor nos serviços prestados (Staass e Macedo, 2021).

Souza e Clementino (2019), afirmam que os sistemas de informação devem ser concebidos de forma integrada e interligada, de modo a permitir o fluxo de informações entre as diferentes áreas da empresa, facilitando a tomada de decisão e o planejamento estratégico.

Os autores Bruni e Famá (2018), relatam que os sistemas devem ser projetados para fornecer informações relevantes e úteis para a gestão empresarial, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria e o monitoramento do desempenho da empresa.

De acordo com Barbosa *et al.*, (2021), a contabilidade digital tem permitido aos empresários terem maior controle sobre suas finanças, reduzindo a burocracia e a papelada e agilizando os procedimentos contábeis.

Porém, é importante lembrar que a tecnologia não substitui a experiência e o conhecimento contábil dos profissionais, como destacam Farias e Costa (2019) é essencial que os profissionais se preparem e se adaptem as mudanças tecnológicas a fim de garantir a efetividade dos serviços prestados.

Iudícibus *et al.*, (2019), destacam que a contabilidade deve estar preparada para acompanhar essas mudanças e adaptar-se às novas necessidades dos usuários, de forma a garantir a relevância e utilidade da informação contábil.

De acordo com a Contabilizei, (2023) os escritórios de contabilidade online funcionam como uma inovação do escritório contábil tradicional, e o escritório contábil digital é um aperfeiçoamento do modelo online. Com base nisso os escritórios contábeis digitais têm ganhado mais espaço na contabilidade.

Análise de um escritório de contabilidade tradicional para um escritório de contabilidade digital

A cidade de Curvelo tem cerca de 80.665 habitantes, com base nos dados do censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE de 2022. Em relação a quantidade de escritórios de acordo com o Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais- CRC/MG, o município possui aproximadamente 37 escritórios de contabilidade tradicionais ativos, ou seja, com uma estrutura física. Contudo é importante ressaltar que apesar da grande população da cidade, ainda não há a presença de escritórios online ou digital que utilize dos recursos tecnológicos para ofertar seus serviços aos clientes como plataformas digitais e aplicativos online na cidade.

O escritório de contabilidade tradicional analisado é conhecido como Lup's Prodados está situado na cidade Curvelo. Um escritório que está a mais de 40 anos em atividade no mercado da cidade. um estabelecimento físico que presta serviços contábeis para empresas e pessoas físicas. Nesse modelo de negócio, os clientes se encontram pessoalmente com os profissionais da contabilidade para discutir suas necessidades e obter suporte técnico, têm uma equipe de profissionais especializados em contabilidade e áreas afins, como administração e economia.

Por mais que Lup's Prodados seja um escritório tradicional sempre buscou evoluir junto com a tecnologia para prestar aos seus clientes serviços contábeis com muita qualidade e sempre passando informações contábeis com qualidade e confiança para seus clientes.

Esse tipo de modelo oferece serviços contábeis que podem incluir a elaboração de demonstrações

financeiras, declarações fiscais, processamento da folha de pagamento, entre outros. Esses serviços são geralmente personalizados para atender às necessidades específicas de cada cliente.

A respeito do escritório de contabilidade digital foi analisado o escritório Contabilizei, este é o primeiro escritório do Brasil a ofertar serviços de contabilidade digital, atendendo cerca de 50 municípios brasileiros, além de possuir escritórios físicos em algumas cidades pelo Brasil.

Segundo dados do próprio site da Contabilizei (2023), ele é o maior escritório de contabilidade do Brasil onde mais de 50 mil clientes utilizam esta contabilidade e destes cerca de 95% renovam os serviços quando completam um ano de fidelidade. Está no mercado há dez anos e utiliza dos recursos tecnológicos para aprimorar os seus serviços, os meios de atendimento do escritório de contabilidade digital se dão através de um chat online, WhatsApp, e-mail e telefone; para que os processos sejam mais ágeis e seguros em tempo real.

É importante salientar que a contabilidade digital assim como a contabilidade online não possui muito tempo de mercado. A contabilidade online teve seu surgimento no Brasil por volta dos anos de 2012 e se aperfeiçoou como contabilidade digital apenas em 2015. É importante salientar que a Contabilizei iniciou como um escritório contábil online e posteriormente evoluiu para um escritório digital (Contabilizei, 2023).

Assim como os demais escritórios contábeis a Contabilizei utiliza um sistema chamado de ERP - este são softwares que atuam promovendo a integração de diferentes sistemas, onde os contadores possuem acesso fácil e ágil em relação a todas as informações contábeis que necessitam de seus clientes. Além disso os clientes utilizam o sistema para enviar os dados da contabilidade em qualquer lugar e rapidamente (Contabilizei, 2023).

Os aspectos que diferenciam os escritórios

Os escritórios de contabilidade digitais oferecem serviços semelhantes aos dos escritórios de contabilidade tradicionais, incluindo a elaboração de demonstrações financeiras, declarações fiscais, processamento da folha de pagamento, entre outros. A diferença entre estes tipos de escritórios é que a comunicação e o compartilhamento de informações são feitos por meio de plataformas online, em vez de serem realizados pessoalmente ou por telefone (Grassi *et al.*, 2022; Staass e Macedo, 2021).

Os modelos de escritórios têm diferenças bem marcantes que é o ponto chave que diferenciam um modelo do outro. Além disso ao implantar um escritório digital é necessário treinamentos para toda a equipe de profissionais, para uma melhor adaptação e capacitação, a fim de que, seja possível usufruir os recursos da melhor forma sem atrapalhar os serviços prestados (Zwirtes e Alves, 2015).

Já que os escritórios online não utilizam documentos físicos como papéis, os documentos são armazenados no sistema digital, gerando uma redução na utilização de espaço físico nos escritórios e uma maior segurança dos dados, protegendo a privacidade dos clientes, e ampliando a gestão de documentos (Grassi *et al.*, 2022).

Os escritórios de contabilidade tradicionais são importantes porque ajudam empresas e indivíduos a gerenciar suas finanças e a cumprir suas obrigações fiscais. A comunicação face a face com os profissionais de contabilidade pode ajudar a esclarecer dúvidas e a tomar decisões mais informadas. Além disso, a natureza pessoal dos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade tradicionais pode estabelecer um relacionamento de confiança entre o cliente e o contador (Zwirtes e Alves, 2015).

A tecnologia veio para implementar as atividades contábeis, tendo em vista que a contabilidade como ciência permanece com seus conceitos e normas. Cabendo assim os profissionais da área contábil o papel de interagir em prol desta atividade e analisar seus conceitos, considerando assim que a tecnologia veio para ficar, é preciso se adaptar as inovações para não ficar desfavorecido e perder seus clientes Araujo, Dornelas e Amorim, 2020).

Os escritórios de contabilidade digital têm como benefícios o aumento da produção dos serviços, facilita o acesso em relação as informações do cliente, diminuem a burocratização e custos como eliminação de papéis físicos. Contudo ela apresenta alguns desafios pois é essencial que os profissionais se aperfeiçoem quanto as inovações para conseguirem alimentar o sistema corretamente para que obtenham resultados seguros e efetivos, e o conhecimento a respeito dessas ferramentas proporciona maior agilidade do manuseio e diminuem os riscos na adoção dessa modalidade e na manutenção dos mesmos, ou seja, é preciso investir em qualificação e infraestrutura (Batista e Roberto, 2022).

O atendimento no escritório de contabilidade é algo muito essencial para o cliente, mas também para o próprio escritório, pois é através desse "primeiro contato" que o cliente recebe as informações contábeis das suas empresas e para o escritório é uma forma de além de captar novos clientes é onde se entende o que o cliente quer nos serviços contábeis para se executar no escritório (Grassi *et al.*, 2022).

Através da análise dos escritórios em relação ao atendimento temos algumas certas similaridades entre as formas de atendimento, questão fica que na grande maioria das vezes no escritório de contabilidade tradicional o cliente sabe quem está conversando com ele. Os meios de atendimento do escritório de contabilidade digital se dão através de um chat online, WhatsApp, e-mail e telefone (Contabilizei, 2023).

O grande diferencial é que no tradicional o cliente está mais próximo do escritório e muitas das vezes o atendimento é mais rápido e o diálogo entre as partes consegue ser mais claro a respeito do objetivo da conversa. Uma das diferenças cruciais dos dois escritórios é a questão da “humanidade” enquanto no escritório de contabilidade tradicional o cliente tem um contato mais próximo com o contador, no escritório de contabilidade digital, esse contato fica restringido a apenas mensagens, seja ela por qual for o veículo de comunicação e em pouca das vezes ligações (Grassi *et al.*, 2022). Outra diferença que é bastante notável é na questão das entregas das informações contábeis para o cliente, no escritório de contabilidade tradicional o cliente consegue ter essas informações com muita facilidade, seja ela por e-mail, ou até mesmo impresso.

Já no escritório de contabilidade digital, em muitos os casos não existem essa possibilidade de entrega de informações contábeis, pois os planos que esses tipos de escritórios disponibilizam, são apenas para o cuidado fiscal da empresa, e com um certo número limitado que cada plano abrange (Grassi *et al.*, 2022). Isso mostra uma diferença muito grande entre um escritório e outro, pois por mais que os escritórios de contabilidade tradicionais em comparação com os digitais sejam um pouco mais caros, mas nele você tem toda a sua contabilidade sendo feita, desde a área pessoal, passando pela parte fiscal e com a conciliação de tudo na parte contábil, o que deixa a empresa mais segura pois tudo está fechado e validado.

Há também uma diferença no porte das empresas que cada tipo de escritório suporta, os escritórios de contabilidade tradicionais em sua grande maioria conseguem atender qualquer tipo de tributação de uma empresa desde o MEI até o Lucro Real. Já o escritório de contabilidade online se limita a apenas empresa do Simples Nacional. Sendo assim o profissional deve se adaptar e estudar as inovações para a garantia dos serviços e seus clientes necessitam ofertar todos os dados que o contador solicita para a efetividade dos serviços contábeis assim como acontece nos escritórios tradicionais (Grassi *et al.*, 2022).

Já que os escritórios de contabilidade digital, se limitam em fazer apenas a parte fiscal com algumas limitações de funcionários na parte pessoal, onde o empresário não consegue ter um feedback de como anda as contas contábeis da empresa. Com a intenção de suprir as necessidades dos clientes é indispensável a realização de melhorias contínuas na qualidade dos serviços prestados, pois a tecnologia não proporciona a garantia dos clientes nos escritórios, pois o cliente quer pagar os contadores para que os mesmos realizem o serviço adequado e seguro, se caso o cliente não tenha suas demandas atendidas o mesmo irá mudar de escritório contábil (Staass e Macedo, 2021).

Cada escritório tem a sua particularidade, porém não fogem muito de um padrão no que tange o atendimento com o cliente, o que muda mesmo é a forma como este atendimento é abordado com o cliente.

Já em relação do método de apresentação das informações ao cliente o escritório de contabilidade tradicional consegue fazer isso com muitos mais recursos, principalmente na questão de um atendimento mais humanizado no sentido que o cliente terá um contato físico o que pode impactar positivamente o atendimento e não ser apenas de forma virtual.

Apesar dos benefícios desse tipo de escritório digital e do avanço tecnológico, caso o profissional não consiga munir o sistema de informações adequadamente de acordo com as movimentações do dia a dia da empresa, estas estarão incompletas o que pode gerar uma interpretação incorreta dos relatórios contábeis gerados pelo sistema.

O estudo teve como limitação a não existência de um escritório online ou digital na cidade de Curvelo, com base nisso precisou buscar os dados do escritório digital de outra cidade por meio de sites na internet.

Considerações finais

A Contabilidade é uma ciência que tem tido muito avanço ao longo dos anos, principalmente na área tecnológica. A contabilidade atualmente conta a presença de escritórios contábeis tradicionais sendo ambiente físico e escritórios digitais e online.

Sendo assim verifica se que o modelo digital detém de benefícios a respeito do atendimento e agilidade de seus processamentos, além de reduzir custos, pois não necessita de um ambiente físico; porém o escritório tradicional garante aos clientes o que tange a toda a parte gerencial, pois nele pode-se obter informações do todo da empresa desde a parte pessoal até a parte contábil, enquanto o digital se limita a apenas a parte fiscal da empresa.

Portanto o que diferencia os escritórios é a comunicação e o compartilhamento de informações que são feitos por meio de plataformas online, em vez de serem realizados pessoalmente ou por telefone. A escolha do modelo de um escritório depende muito do que o cliente necessita no momento seja esse momento financeiro ou um período de testar coisas novas para o crescimento de sua empresa, os dois modelos têm características que se destacam um do outro o que define qual dos dois é melhor são as necessidades de cada cliente na hora de fazer a escolha por qual optar, seja essa necessidade financeira ou de informação.

Essa escolha tem que ser baseada no momento em que a empresa está passando, uma empresa consolidada com fortes raízes no seu setor tende a escolher um escritório que consiga lhe atender de maneira mais completa nesse caso um escritório tradicional é a melhor escolha devido ao maior controle de todas as

informações da empresa e com um atendimento mais humanizado tanto para receber as demandas da empresa quanto para passar as informações contábeis que ela necessita.

Já uma empresa de serviços que está entrando no mercado o escritório de contabilidade digital é o mais indicado devido ao seu menor custo em relação com o tradicional, além de que o básico que essa empresa precisa o escritório de contabilidade digital atende muito bem.

Portanto é necessário que toda a equipe do escritório contábil digital precisa se aperfeiçoar em relação as inovações tecnológicas para assim garantir um serviço de qualidade. Pois a contabilidade digital é um modelo relativamente novo, considerando que o seu surgimento foi por volta de 2012 se aperfeiçoando somente em 2015.

E a escolha pelo tipo de escritório contábil depende basicamente do perfil do cliente e da garantia da qualidade dos serviços digitais, visto que, cada escritório tem a sua particularidade, porém não fogem muito de um padrão no que tange o atendimento com o cliente, o que muda mesmo é a forma como este atendimento é abordado com o cliente.

Agradecimentos

Primeiramente agradeço a Deus, que fez com que meus objetivos fossem alcançados, durante todos os meus anos de estudos. Ao meu orientador Heverton Freire por todas as devidas correções e ensinamentos além do apoio no desenvolvimento desse artigo científico. Aos demais professores da Faculdade Arquidiocesana de Curvelo- FAC, pelos ensinamentos no decorrer desses anos. A minha namorada Gabriela por todo apoio e companheirismo e aos demais colegas da faculdade.

Referências:

ALVES, A. C., & RIBEIRO, L. A. (2020). **Contabilidade e tecnologia: O impacto da transformação digital nos escritórios de contabilidade**. Revista de Contabilidade e Organizações, 14(2), 1-16.

BARBOSA, M. F., OLIVEIRA, A. D., SANTOS, D. L., & SILVA, F. R. (2021). Os benefícios da contabilidade digital para o controle financeiro das empresas. **Revista Eletrônica de Ciências Contábeis**, 18(1), e23421.

BATISTA, MILENA FREITAS. ROBERTO, JOSÉ CARLOS ALVES. A contabilidade digital e suas ferramentas: vantagens e desvantagens. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Ano. 07, Ed. 11, Vol. 09, pp. 34-43. Novembro de 2022. ISSN: 2448-0959, Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/contabilidade/ferramentas>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/contabilidade/ferramentas

BRASIL, 2022 <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa>

BRUNI, A. L., & Famá, R. (2018). **Gestão de Custos e Formação de Preços**: com Aplicações na Calculadora HP12C e Excel. 6ª edição. São Paulo: Atlas.

CAMPOS, R. S., & MARIANO, D. C. (2020). **O escritório contábil na Indústria 4.0**: Desafios e oportunidades. Revista de Contabilidade e Controladoria, 12(3), 1-17.

CASTRO, J. A., & SANTOS, L. S. (2018). O impacto da tecnologia na gestão contábil das empresas. **Revista de Administração**, Contabilidade e Economia, 17(1), 35-50.



CONTABILIZEI 2023, <https://www.contabilizei.com.br/>

CRC/MG Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais, 2023

https://cadastro.crcmg.org.br/SPW/ConsultaCadastral/TelaConsultaPublicaCompleta.aspx?_gl=1*31u04w*_ga*NTIwMjk1NTM1LjE3MDA0MjI4NDM.*_ga_CW7MZRNEF3*MTcwMDQyMjg0My4xLjEuMTcwMDQyMjg2OC4wLjAuMA..

CREPALDI, S. A. (2018). **Curso de contabilidade introdutória** (15ª ed.). São Paulo: Atlas.

FARIAS, L. M., & COSTA, R. S. (2019). A importância da experiência e do conhecimento contábil em um contexto de avanço tecnológico. **Revista Brasileira de Contabilidade**, 48(3), 216-228.

FERREIRA, J. B., & Sousa, C. M. de. (2020). **Contabilidade 4.0: Uma Nova Realidade Contábil**. São Paulo: Atlas.

FRANCO, H. M., & Marra, E. F. (2007). **Contabilidade geral**. Atlas.

FRANCO, H. V., & Marra, L. E. (2016). **Contabilidade geral**. São Paulo: Atlas.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª. edição. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. (2017). **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª edição. São Paulo: Atlas.

GRASSI, J. A.; HELENA, L.; CRISTINA, M.; LEMOS, M. O impacto da contabilidade digital nos escritórios contábeis com base em quatro escritórios de Pedreira. *Gestão em Foco, Pedreira*, n. 14, p. 392, 2022. Disponível em: revistaonline@unifia.edu.br. Acesso em: 18/11/2023

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística 2022. Disponível em <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/curvelo/panorama>. Acesso em: 18/11/2023.

IUDÍCIBUS, S. (2010). **Teoria da contabilidade**. São Paulo: Atlas.

IUDÍCIBUS, S., Martins, E., Gelbcke, E. R., & Santos, A. (2015). **Manual de contabilidade societária: Aplicável a todas as sociedades de acordo com as normas internacionais e do CPC**. São Paulo: Atlas.

IUDÍCIBUS, S., Martins, E., Gelbcke, E., & Santos, A. (2019). **Manual de contabilidade societária**. São Paulo: Atlas.

MARION, J. C. (2018). **Contabilidade empresarial**. Atlas.

MARION, J. C. (2019). **Contabilidade empresarial**. Atlas.

MARTINS, E. (2016). **Contabilidade de Custos**. 11ª edição. São Paulo: Atlas.

MARTINS, E., LIMA, F. G., & SANTOS, J. A. (2018). A importância do conhecimento contábil na era da contabilidade digital. **Revista de Ciências Contábeis**.

MINAYO, M. C. DE S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14ª ed. Rio de Janeiro: Hucitec, 2014. 408 p.

MATARAZZO, D. C. (2017). **Análise financeira de balanços: Abordagem básica e gerencial**. São Paulo: Atlas

OLIVEIRA, L. M., et al. (2018). **Contabilidade básica: Uma abordagem introdutória**. Atlas.

PADOVEZE, C. L. (2017). **Contabilidade Geral - Facilitada**. São Paulo: Método.

PINHEIRO, M. S., & Braga, T. A. (2019). Resistência à adoção de tecnologias contábeis por parte dos escritórios de contabilidade. *Revista Contabilidade, Gestão e Governança*, 22(1), 30-50.

RIBEIRO, C. M., & Santos, F. J. (2020). **Contabilidade: Introdução à Gestão Empresarial**. São Paulo: Atlas.

SANTOS, A. M., & Santos, J. P. (2020). O impacto da contabilidade digital na transformação da contabilidade tradicional. *Revista Brasileira de Contabilidade*, 49(1), 85-97.

SANTOS, J. B. B., & Araújo, A. A. (2016). **Contabilidade introdutória: Um enfoque na tomada de decisões**. São Paulo: Atlas.

SANTOS, J. O., & Rodrigues, A. (2006). **Introdução à teoria da contabilidade**. Lex.

SCHERER, TÂNIA MÁRCIA; FAGUNDES, DORNELES SITA. As evoluções dos processos contábeis com as novas tecnologias: estudo de caso de uma metalúrgica no vale do Paranhana no Rio Grande do Sul. **Revista eletrônica de ciências contábeis**, v. 7, n.1, p. 90-115, 2018. Disponível em: <https://seer.faccat.br/index.php/contabeis/article/view/687/536>. Acesso em: 23 nov. 2023.

SILVA, A. C. P., & Silva, L. S. (2019). **Contabilidade geral: Uma abordagem prática**. São Paulo: Atlas.

SILVA, E. A.; COSTA, E. N. T.; RAMOS, M. V. C. **Evolução da Contabilidade e Seus Objetivos**. Faculdades Integradas Asmec – Ouro Fino,(2021)

SOUZA, R. M. de, & Clementino, M. da S. (2019). **Sistemas de Informação: Uma Abordagem Gerencial**. São

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 – RCG**, Joinville, v. 2, n. 1, p. 348-369, jan./jun. 2021. ISSN 2675-2085.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: Estudo de caso planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZWIRTES, A.; ALVES, T. W. Os Impactos Causados pela Inovação Tecnológica nos Escritórios de Contabilidade do Rio Grande do Sul: Uma Análise de Cluster. **Revista Contraponto**, Porto Alegre, v. 1, n. 3, out./nov. 2015.