

CONTABILIDADE ONLINE E OS IMPACTOS NA ATIVIDADE DOS PROFISSIONAIS CONTÁBEIS

Ronieliton Antonio de Melo Moreira ¹
Geomarts Lahass ²

RESUMO

A Contabilidade “*online*” é uma modalidade de prestação de serviços que automatiza todas as obrigações que se propõem a operar na rotina contábil, desde que as informações necessárias para essas obrigações sejam inseridas em plataformas próprias, vale ressaltar que a maior parte dessas informações e lançamentos são feitos pelo próprio cliente e as declarações mensais e anuais são geradas automaticamente, tornando a contabilidade da empresa mais propensa a erros. O presente trabalho procura entender a percepção da classe contábil em vista das mudanças de cenário e um novo e forte concorrente. Como estes contadores tem se reinventado para se tornar mais atraentes a novos clientes e reter os que já possuem, buscando também entender os motivos de empresas optarem pelos serviços de contabilidade “*online*” ao invés de manterem contratos com as empresas de contabilidade tradicional e/ou digital.

Palavras-Chave. Concorrente. Contabilidade. Digital. *Online*. Tradicional.

INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos as organizações empresariais brasileiras sofreram inúmeras transformações provenientes de legislação, globalização, perfil de consumidores, mão-de-obra, matéria-prima, sustentabilidade e tecnologia.

¹ Graduado em Gestão de Recursos Humanos pela Faculdade Novo Milênio. Graduando em Ciências Contábeis pela Faculdade Novo Milênio – e-mail: ronieliton.melo@gmail.com

² Graduado em Administração e Direito pela Faculdade Novo Milênio. Mestre em Sociologia Política pela Universidade Vila Velha, Especialista em Direito Tributário, Uniderp-Anhanguera, Coordenador dos cursos de Gestão e Professor da Faculdade Novo Milênio – e-mail: geomarts.lahass@novomilenio.com.br

Este último, ligado intimamente à proposta de pesquisa deste artigo, é a chave que tornou possível a apresentação da contabilidade “*online*” a classe empresarial brasileira e mundial, com a promessa de diminuição da burocracia e rotina de obrigações exigidas pelos escritórios de contabilidade tradicional por um preço extremamente abaixo do mercado.

Buscaremos apresentar um paralelo entre as vantagens e as desvantagens para os empreendedores que optaram pela contabilidade “*online*” e estabelecer se preço realmente foi o fator determinante que os fez decidir por um modelo de contabilidade que os tornasse responsáveis pela maior parte dos lançamentos.

Além disso, nosso foco será demonstrar como foi recebido pelos contadores atuantes no mercado³ a novidade de um concorrente que cobraria em média 10% dos valores praticados normalmente, como e quais foram as medidas tomadas para continuarem competitivos, os novos perfis de contadores que nasceram a partir dessa mudança e quais são suas previsões do cenário contábil para os próximos anos.

O presente artigo será montado e pontuado tendo como fonte de estudos principais as pesquisas bibliográficas, entrevistas e artigos científicos, objetivando o levantamento de dados por perspectiva da comunidade contábil e empresarial para conseguirmos compreender os impactos positivos e negativos na categoria.

Por fim, traremos um parecer técnico embasado prioritariamente na visão dos empreendedores contábeis que, assim como dezenas de outros produtos e serviços, se viram obrigados a se adequar a um novo modelo de negócios para se manter relevante no mercado.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A critério de esclarecimento, a contabilidade tradicional mencionada ao decorrer deste trabalho foi o modelo mais praticado até o início do século XXI e se caracteriza por uma forma de trabalho mais burocrática, trabalha prioritariamente com

³ Atualmente o Brasil possui registrados 364.036 contadores e 156.377 técnicos em contabilidade.

documentos físicos, demanda muita mão-de-obra e é pouco consultiva pois a maior parte do tempo é utilizado para os lançamentos das informações de forma manual.

Inicialmente, vamos definir o que é a contabilidade “*online*” e esclarecer as diferenças entre a contabilidade digital e a contabilidade “*online*”, frequentemente confundidas uma com a outra.

A princípio, Lombardo e Duarte (2017) afirmam que nenhum dos dois modelos tem por objetivo modificar a contabilidade enquanto ciência, ambas são modalidades distintas que utilizam a tecnologia e métodos próprios para executar atividades voltadas às obrigações contábeis gerais.

O surgimento de empresas de contabilidade online é visto com cautela pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que decidiu criar um grupo de trabalho para acompanhar esse assunto e avaliar os impactos sobre o setor. Segundo a vice-presidente de fiscalização, ética e disciplina do CFC, Sandra Batista, o lado positivo do maior uso de tecnologia na contabilidade é a redução do trabalho repetitivo e a maior agilidade nas rotinas diárias e no processamento de informações (GOMEZ, 2019).

A contabilidade “*online*” possui uma modalidade de prestação de serviços que se utiliza prioritariamente da tecnologia para atender seus clientes, desde o contato através de robôs e inteligências artificiais para atendimento até a geração das obrigações, a maior parte dos lançamentos de informações inseridas nas plataformas também é feito pelo próprio cliente. Isso possibilita que as empresas de contabilidade “*online*” ofereçam pacotes de serviços a preços extremamente baixos⁴, outro principal motivo para isto é a baixa necessidade de contratação de mão de obra para execução dos serviços, visto que os programas geradores de obrigações farão todos os cálculos a partir das informações inseridas nas plataformas pelos clientes ou importadas automaticamente caso o cliente forneça as permissões necessárias, por exemplo, acesso às contas bancárias.

No modelo de serviços “*online*” o atendimento aos clientes também adotou um ideal automatizado, durante a pesquisa nenhuma forma de contato encontrada possibilitou uma conversa direta com um representante que não fosse do setor comercial, o qual não podia responder à entrevista elaborada, assim como também criava barreiras para conseguirmos contatar alguém que pudesse responder o questionário elaborado. Além disso, em pesquisa aos sites percebemos que os

⁴ Até o momento da formulação deste trabalho, o valor mais baixo encontrado para prestação de serviços de empresas de contabilidade online foi de R\$ 19,90.

próprios clientes encontram certo nível de burocracia para conseguir contato com atendentes para solucionar um problema, sendo necessário aguardar entre 24 e 48 horas após abertura de chamados dentro das próprias plataformas de comunicação para ter uma solicitação atendida.

As empresas Online priorizam a automação da maior parte de seus processos, incluindo o atendimento do cliente, assim, muitas vezes para sanar uma simples dúvida é gerado um protocolo e é preciso aguardar — bastante — em uma fila de atendimento (JUNIOR, 2018).

A ideia da contabilidade digital, também conhecida como contabilidade híbrida, por sua vez é uma modalidade de prestação de serviços que já era imaginada como possível evolução da contabilidade tradicional, trazendo consigo um modelo menos burocrático e mais digital para execução de tarefas. Nas primeiras menções feitas em meados de 2015 esse modelo visa mecanizar as atividades rotineiras através de plataformas digitais como é feito na contabilidade “*online*”, mas mantendo uma equipe consultiva e/ou um contador a disposição dos seus clientes que podem facilmente entrar em contato para tirar dúvidas e receber melhores orientações de forma mais humanizada.

Para Breda (2019), o avanço tecnológico é um processo irreversível. Desta forma, o profissional contábil precisa, no mínimo, acompanhar as atualizações tecnológicas no mesmo ritmo que acompanha as mudanças da legislação⁵. A partir disto, é preciso repensar a maneira como se pratica a contabilidade, Toledo (2019) diz que com a chegada dos computadores, a evolução da contabilidade deu um grande salto e com isto ocasionando mudanças tanto no trabalho como no perfil do contador.

O intuito da contabilidade digital é unificar o que há de melhor nas duas propostas, contabilidade “*online*” e contabilidade tradicional, oferecendo plataformas de importação automática do sistema do cliente para o sistema do escritório, evitando assim o envio de documentos físicos e os lançamentos manuais. É melhor aproveitamento de tempo, assim podendo este ser utilizado no desenvolvimento intelectual da equipe, oferecendo um atendimento consultivo e personalizado aos clientes.

⁵ Até o dia da pesquisa, foi registrado um número de 211 Decretos, 46 Medidas Provisórias e 89 Leis Ordinárias aprovadas e publicadas no portal da Legislação no ano de 2021.

Como o principal atrativo da contabilidade “*online*” é o preço, o modelo digital precisou, em resposta, priorizar a qualidade de atendimento e agilidade na entrega de resultados de forma mais precisa, enfatizando o assessoramento aos clientes. Isso colocou o contador como peça chave na gestão da empresa e assim tendo participação ativa no desenvolvimento do empreendimento de seus clientes, para Breda (2019) o profissional contábil está sendo chamado a sair do nível operacional e se aproximar de um nível mais estratégico nas organizações, já Lombardo e Duarte (2017) afirmam que o benefício final é o resultado que essa proximidade consultiva vai trazer para o negócio do cliente.

Com a disseminação da pandemia do novo Coronavírus⁶ os processos digitais nos ambientes contábeis que estavam em estudo e desenvolvimento precisaram ser postos a prova antecipadamente, organizações de todos os portes, em todos os segmentos, privados e públicos precisaram reformular as rotinas de envio e recebimento de documentos, adotar novos modelos de trabalho como o “*home-office*”, encontrar soluções digitais para atender o público e, em simultâneo, atrair novos clientes em tempos de quarentena, GANDRA (2020) conceitua que a expansão do novo Coronavírus e o eventual surgimento de novos casos no Brasil aceleraram a adoção de empresas brasileiras ao “*home-office*” (trabalho em casa). Por esta perspectiva, a contabilidade não foi exceção e os escritórios tradicionais precisaram implantar novas práticas para conseguir manter as obrigações em dia, de certa forma isso despertou nos empresários contábeis uma possibilidade de redução de custos, além de validar positivamente as mudanças e continuar a praticá-las mesmo com a flexibilização e liberação por parte dos governos estaduais e municipais na circulação de pessoas na rua, ainda se destaca o número de escritórios que estão trabalhando em um ambiente mais digital.

METODOLOGIA

Segundo Beuren (2004) o trabalho monográfico deve representar a estruturação e operacionalização dos conhecimentos adquiridos durante o curso. Para tal, o uso da metodologia científica se faz necessário, pois, de acordo com SILVA (2010)

⁶ O primeiro caso a apresentar os sintomas do novo Coronavírus foi registrado em primeiro de dezembro de 2019 em Wuhan, capital da província de Hubei na China. No Brasil o primeiro caso documentado foi registrado no estado de São Paulo em 26 de fevereiro de 2020

entende-se metodologia como o estudo do método para se buscar determinado conhecimento. Portanto, a metodologia é um instrumento que auxilia a produção de conhecimento na área de pesquisa a ser estudado, ou seja, é o caminho utilizado para atingir determinado objetivo.

Silva (2010) também diz que como a atividade científica procura a verdade, o uso do método facilita a sistematização dos objetivos pretendidos, bem como a segurança, a economia e a racionalidade para alcançar os fins desejados.

Dentre os principais passos para a elaboração de uma pesquisa científica, pode-se destacar o assunto a ser pesquisado, a delimitação do tema, a identificação do objeto de investigação e dos objetivos, a definição dos métodos e procedimentos de investigação, a construção do marco teórico referencial e, por fim, a coleta e análise de dados (BEUREN, 2004).

De acordo com Beuren (2004), a pesquisa científica é dividida quanto aos objetivos: pesquisa exploratória, descritiva e explicativa; quanto aos procedimentos: estudo de caso, levantamento, pesquisa bibliográfica, documental, participante e experimental; e quanto à abordagem do problema: qualitativa e quantitativa.

Para desenvolvimento deste artigo foram realizadas três formas de coleta de dados, pesquisa bibliográfica, realização de entrevistas com contadores por pesquisa exploratória e, finalmente, através de pesquisa quantitativa por formulário digital. Detalharemos nos próximos tópicos os números alcançados nas pesquisas, mas ainda assim conseguimos coletar um número de respostas suficientes para concluir um parecer acerca do estudo deste trabalho.

Além disso, a pesquisa bibliográfica se fez indispensável neste estudo, visto que evolução tecnológica e digital vem condensando o novo perfil do profissional contábil no século XXI, para Cornachione (apud BOMFIM, 2020), a contabilidade desenvolveu-se em resposta às mudanças de ambiente. Não há motivo para crer que a contabilidade não continue a evoluir em resposta às mudanças que estamos observando em nossos tempos. Já Breda (2019) diz que maior qualificação técnica, visão de negócios e habilidades analíticas e de comunicação estão entre os requisitos essenciais exigidos pelo mercado atualmente.

DA PESQUISA DE CAMPO

O presente artigo foi elaborado com auxílio de resultado de pesquisas realizadas através de formulário eletrônico, em grupos de profissionais voltados à contabilidade. Além disso, foram realizadas entrevistas com contadores proprietários de escritórios que trouxeram um pouco da experiência e perspectivas de lidar com a concorrência frente à contabilidade “*online*”.

Inicialmente, a expectativa foi de conseguir 100 questionários respondidos para ter uma boa margem nas estatísticas, infelizmente, mesmo tendo formulado um questionário enxuto com questões de múltipla escolha em sua maioria, não conseguimos atender esta meta. Para não prejudicar o desenvolvimento do trabalho encerramos o período de coleta de respostas no dia 30/09/2021 com um total de 58 questionários. Vamos discorrer sobre os resultados dessa pesquisa de campo a partir de agora e abordar a opinião dos adeptos da contabilidade quanto a sua visão sobre a contabilidade “*online*”.

FORMULÁRIO ONLINE

No dia 20 de setembro de 2021 foi disponibilizado um formulário “*online*”⁷ através da plataforma “*google forms*” contendo 2 perguntas de apresentação pessoal, 7 perguntas de múltipla escolha e 2 perguntas opcionais para acrescentar alguma opinião particular referente a contabilidade “*online*”. Obtivemos um total de 58 formulários respondidos de forma que optamos por encerrar a pesquisa com este resultado para poder dar seguimento a elaboração deste artigo.

Aqui pontuamos uma demasiada dificuldade na obtenção de respostas pelo formulário, o alcance médio da pesquisa foi de aproximadamente 140 mil pessoas espalhadas por diversos grupos em plataformas de mídias sociais, isso chamou a atenção durante a pesquisa, pois, o interesse dos profissionais em falar sobre um tema atual e que afeta de forma indireta negócios de instituições contábeis encontra-se em um nível baixíssimo, o que valeria um estudo mais aprofundado exclusivamente a este assunto.

Abaixo, destacamos o primeiro gráfico que mostra a localidade dos entrevistados separados por estado, essa era uma pergunta opcional.

⁷ Link da pesquisa já encerrada:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScWjfhJaH-A4Enj-iaUcaOJuj0WBSbHVURDizhsvrpl9EuwA/closedform>

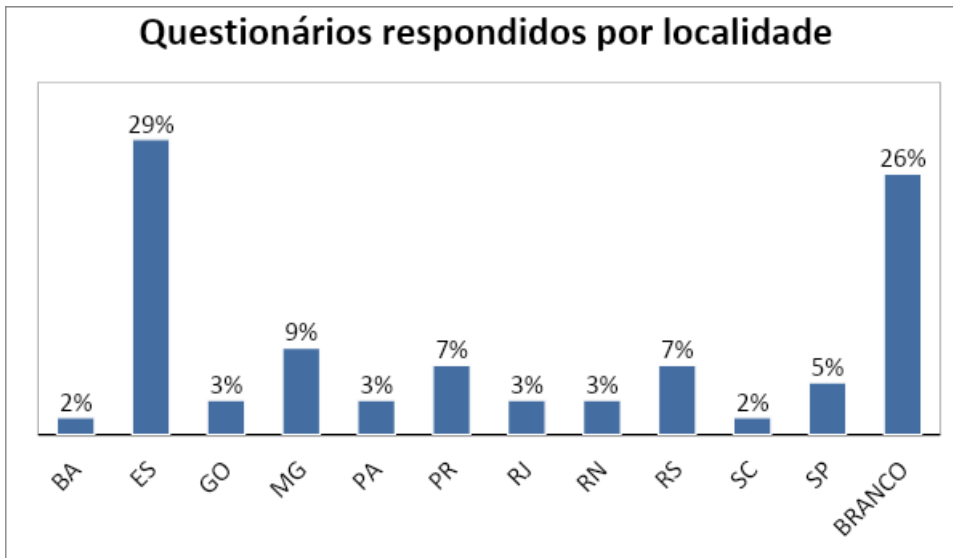


Figura 1. Fonte: Resultado de pesquisa formulada pelo autor

A seguir encontra-se o resultado da primeira pergunta: “Você conhece a proposta da contabilidade online (Contabilizei, Contweb, Qipu...)?”. O intuito dessa pergunta era saber se os profissionais contábeis conhecem minimamente o concorrente.

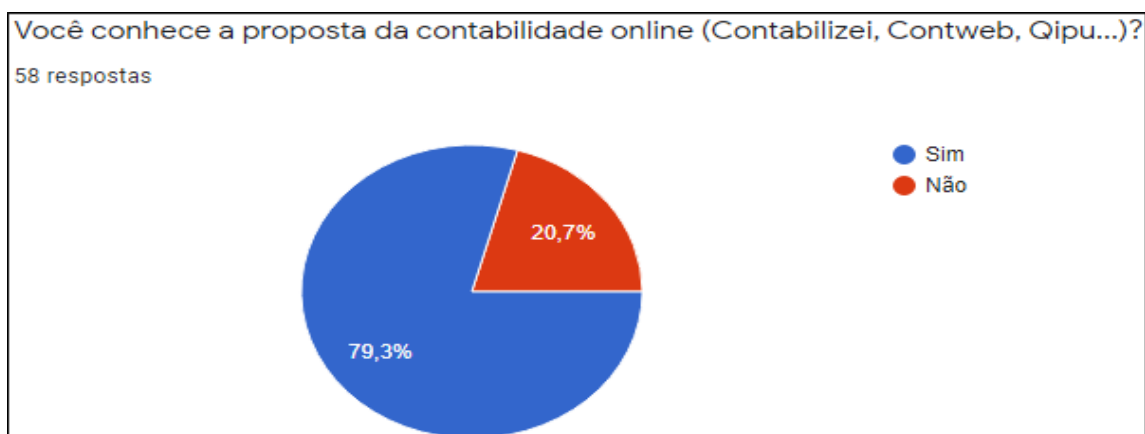


Figura 2. Fonte: Resultado de pesquisa formulada pelo autor

O destaque aqui são os mais de 20% de profissionais que não tem conhecimento acerca de um forte concorrente, o que mostra certo despreparo nas práticas de estudo de mercado externo⁸, técnica amplamente utilizada na administração de negócios. Para lidar com o desafio do ambiente competitivo, as empresas precisam aprender sobre as variáveis externas que causam maior influência sobre seus objetivos (CANCELLIER, 2013). Apesar disso, a maioria dos entrevistados tem alguma ideia do que seja a contabilidade “online”, o que nos permitiu continuar a

⁸ Aqui mencionamos especificamente o campo “ameaças” na prática da Análise SWOT ou FOFA, técnica de gestão de empresas estudada de forma muito aprofundada nos cursos de graduação em Administração, Ciências Contábeis, Marketing, entre outros.

pesquisa com mais confiança sabendo que as respostas a seguir teriam o mínimo de conhecimento sobre a proposta da pesquisa.

A próxima pergunta foi: “Você já perdeu algum cliente para uma contabilidade online?”. Aqui o intuito era saber o quanto a contabilidade online conseguiu captar de clientes já atendidos por profissionais de escritórios tradicionais e digitais.

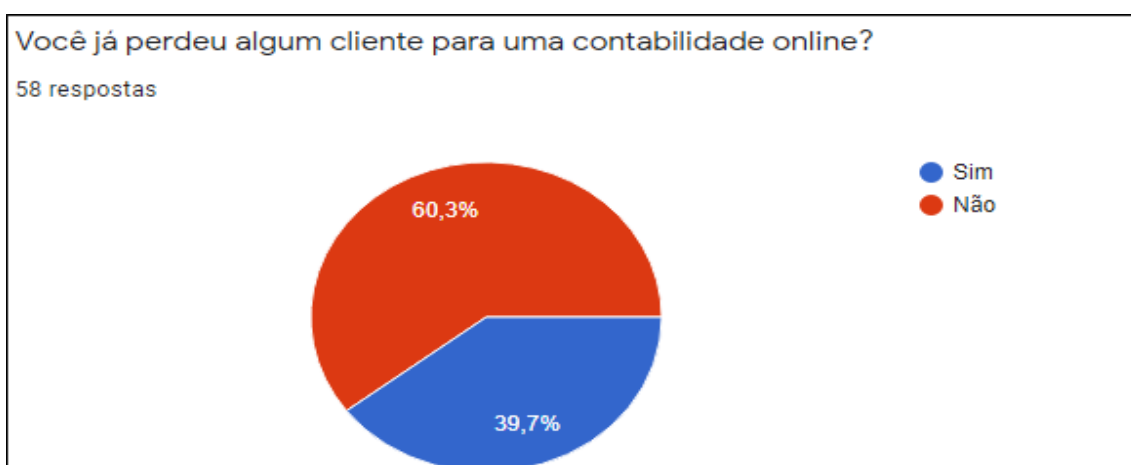


Figura 3. Fonte: Resultado de pesquisa formulada pelo autor

Foi possível perceber a força que a contabilidade “*online*” impôs sobre os empreendimentos contábeis tradicionais, quase 40% dos profissionais que participaram da pesquisa confirmaram já ter perdido ao menos um cliente para esse tipo concorrente.

Em seguida foi perguntado: “Você já ganhou algum cliente que veio de uma contabilidade online?”. Precisávamos saber se o contrário também ocorria, a ocasião em que um cliente possa perceber que o modelo de serviços que a contabilidade “*online*” oferece não está adequado a sua necessidade e com isso busque por um serviço mais próximo e humanizado e/ou uma assessoria especializada para atender seu negócio. Cancellier (2013) nos diz que concorrentes potenciais se caracterizam por outras empresas que dispõem dos mesmos recursos estratégicos, mas no momento não atendem às mesmas necessidades de clientes.

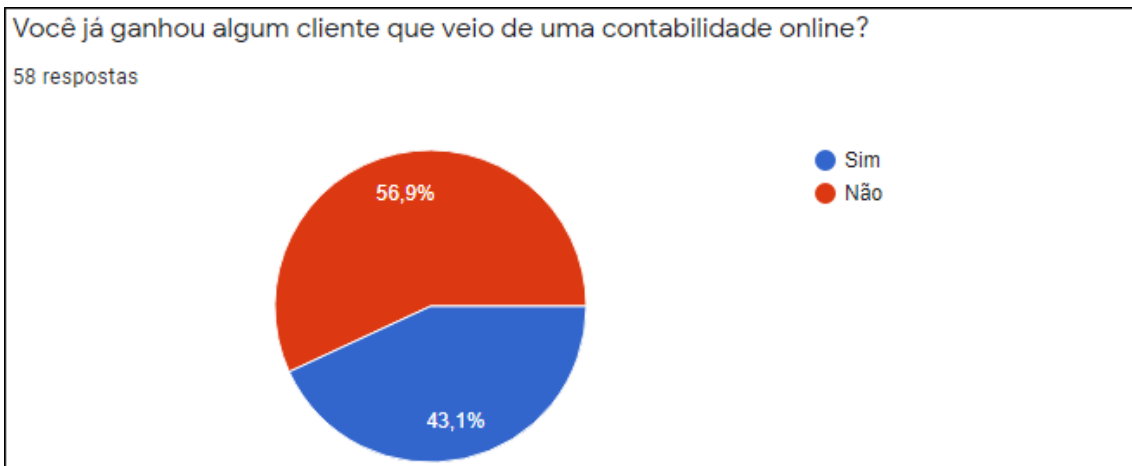


Figura 4. Fonte: Resultado de pesquisa formulada pelo autor

Também precisávamos saber o quanto os profissionais que participaram da pesquisa se sentiam ameaçados por esse concorrente e com isso a pergunta elaborada foi: “Você se sentiu ou sente ameaçado por esse tipo de concorrente?”

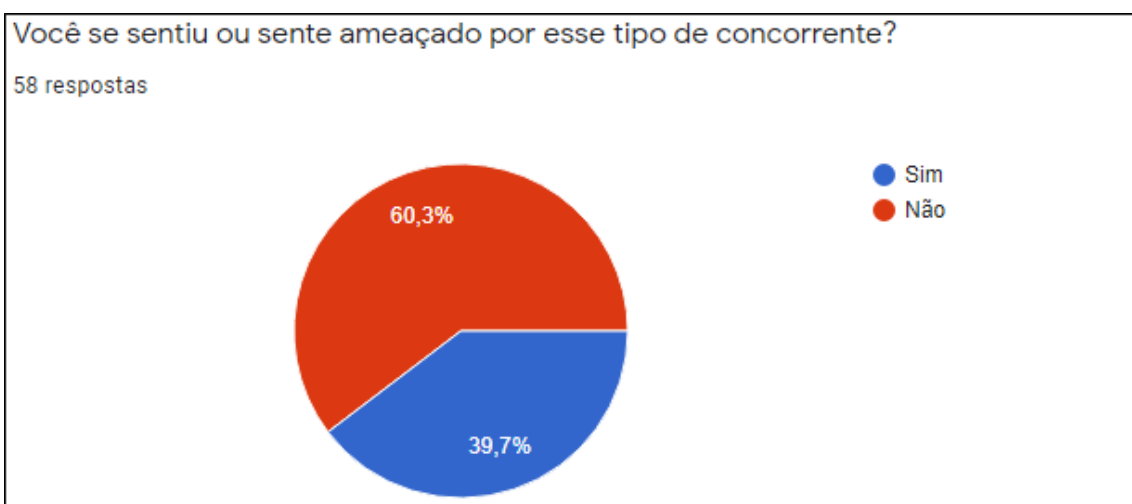


Figura 5. Fonte: Resultado de pesquisa formulada pelo autor

Esse resultado mostrou que sim a concorrência contra a contabilidade online traz certo nível de insegurança a parte dos profissionais atuantes, mas que em sua maioria esse modelo de serviço não ameaça seus negócios.

Essa questão poderia ter um resultado diferente se observarmos que uma parcela dos entrevistados nem sequer conhecem a proposta dos serviços de contabilidade “*online*” e presumir que outra parcela não conheça a fundo esses serviços oferecidos. Desta forma, podemos considerar que o interesse dos profissionais contábeis em estudar e conhecer seus concorrentes está muito abaixo do nível saudável de gestão e administração de negócios?

[...] investigaram o uso que pequenas empresas fazem de informações sobre concorrentes no planejamento de curto e de longo prazo. De forma geral, o estudo mostrou que as pequenas empresas não valorizam informações sobre a concorrência e consideram que se seu produto é bom e será vendido, fazendo pouca diferença a postura dos competidores. (FANN e SMELTZER, 1989 apud CANCELLIER, 2013).

Seguindo, questionamos se os profissionais repensaram sua forma de trabalho para lidar com a concorrente: “Já tomou alguma ação para se manter relevante no mercado por causa da concorrência com a contabilidade online?”. E aqui foi o resultado mais inesperado da pesquisa, pois mais de 73% dos questionários respondidos diziam que sim. A surpresa se deu, pois, o resultado da pergunta anterior mostrou um número baixo de preocupação com o concorrente e mesmo assim, grande parte dos entrevistados assumiu tomar algum posicionamento perante esse cenário.

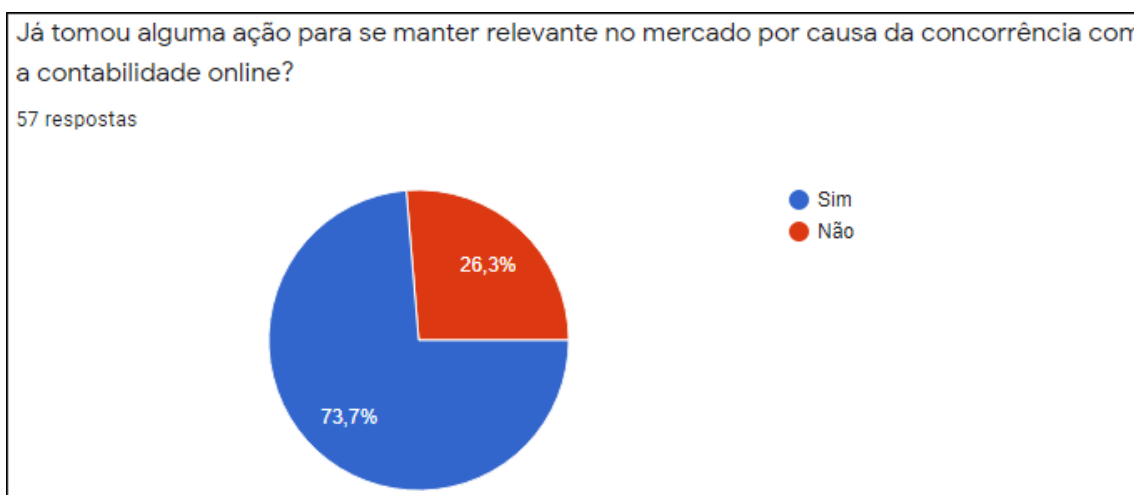


Figura 6. Fonte: Resultado de pesquisa formulada pelo autor

Por fim, mas igualmente importante, queríamos entender o quanto os profissionais contabilistas ampliaram seu catálogo de serviços, perguntamos: “Realiza atualmente algum serviço além da contabilidade padrão (contábil, fiscal, departamento pessoal, legalização)?”. E a seguir abrimos espaço para que as respostas positivas pudessem ser expressas, com uma lista pré-preparada e um campo de digitação para que os entrevistados informassem quais outros tipos de atividades são exercidas por eles.

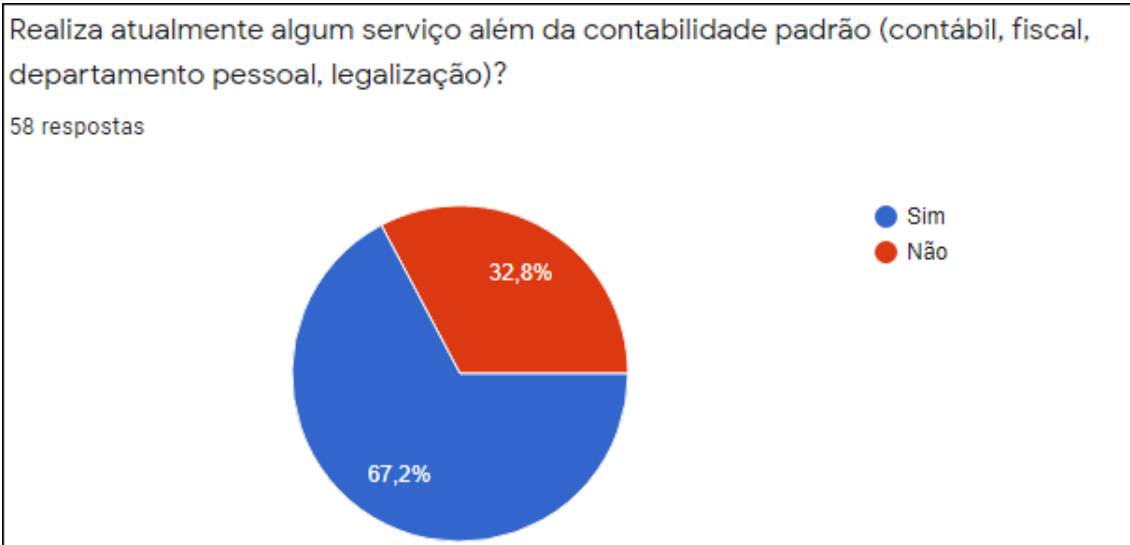


Figura 7. Fonte: Resultado de pesquisa formulada pelo autor

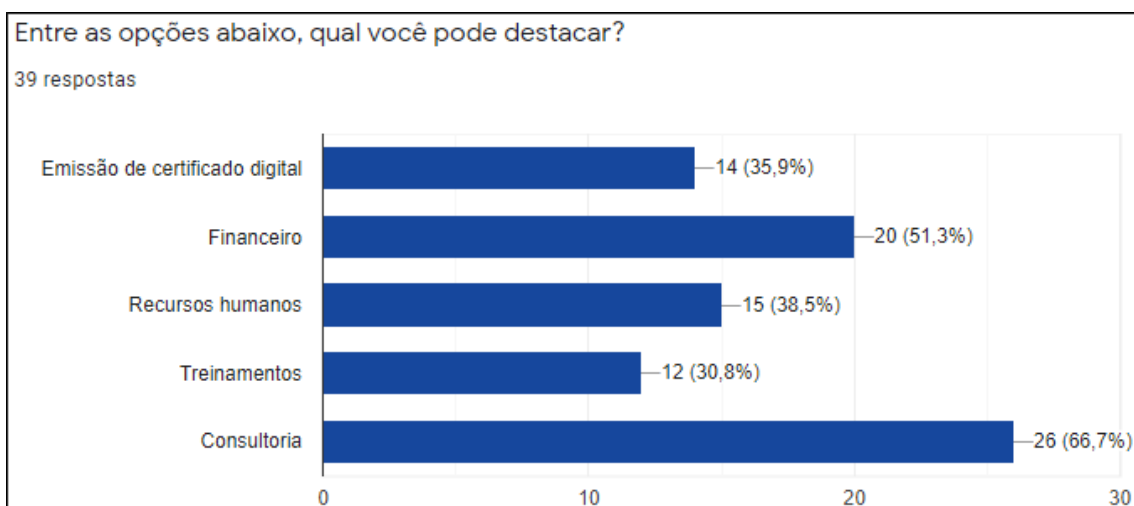


Figura 8. Fonte: Resultado de pesquisa formulada pelo autor

No quadro acima, destacamos algumas atividades extras que têm sido cada vez mais comuns em escritórios de contabilidade pelo Brasil, com maior enfoque em consultoria. Isso demonstra que os profissionais começaram a perceber a necessidade de oferecer um serviço mais consultivo e que as demandas de cada cliente devem ser tratadas de forma mais particular.

Considerando o quanto a Contabilidade Consultiva tem sido abordada neste artigo, o resultado dessa pergunta se torna mais um indicativo que esta é uma das novas faces da contabilidade contemporânea.

A consultoria empresarial é um processo onde profissionais externos atuam dentro das organizações com o objetivo de identificar problemas e propor formas de saná-los, sem interferências diretas, apenas orientando os funcionários da empresa a melhor forma de agir. (MOTA *et al*, 2019)

No espaço aberto para os entrevistados discorrerem sobre as demais atividades que exercem, tivemos como exemplos: regularização de obras, controladoria, cálculo trabalhista e perícia contábil. O que mostra que o profissional no ramo das Ciências Contábeis vem se adaptando e inserindo novos e mais diversificados tipos de serviços a sua rotina para agregar valor, além de manter os serviços que podemos definir como básicos. Atividades estas que não foram identificadas nos portais de comunicação das empresas de contabilidade “online”.

ENTREVISTAS PERSONALIZADAS

Como citado no capítulo anterior, procuramos contadores atuantes em escritórios de contabilidade para dar seu parecer através de uma entrevista personalizada, tendo retorno positivo de 5 profissionais que aceitaram responder nosso questionário.

Em concordância com os incisos I e III do Art. 2º da lei 13.709 de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados, as identidades dos entrevistados serão preservadas, sendo assim identificados no decorrer dos próximos parágrafos através de suas localidades.

As perguntas elaboradas para essa entrevista possuem um viés mais valorativo em comparação a pesquisa eletrônica apresentada anteriormente, aqui a intenção foi buscar no íntimo do empreendedor contábil as suas experiências e expectativas perante o cenário contábil geral e principalmente sua visão quanto a contabilidade “*online*”.

O avanço da tecnologia dos últimos anos foi tão desmedido, que é difícil imaginar como e quanto ainda podemos evoluir no meio tecnológico, mesmo a contabilidade tendo sido criada por volta do século XV⁹ a sua essência permanece a mesma, mas a sua aplicabilidade definitivamente é muito mais ampla do que foi desde a sua criação. A primeira questão foi elaborada pensando se ainda existe estimativa para que a contabilidade continue evoluindo ou se ela deixaria de existir para dar espaço a outro método de gestão: Como você se sente ao ouvir a afirmação “a profissão de Contador vai acabar”?

⁹ Luca Pacioli um frade Franciscano é autor de Summa de arithmetica, geometria, Proportioni et proportionalita publicado em 1494 que traz a primeira menção ao método veneziano, mais conhecido como método das partidas dobradas.

A primeira entrevistada do município de Vila Velha é contadora em escritório e nos trouxe sua visão: *Não acredito nessa afirmação, acredito que a tecnologia vem nos ajudar, e não acabar com a profissão.*

Em seguida, a segunda contadora entrevistada de Vila Velha é auditora e consultora contábil e reafirmou essa opinião: *Eu não acredito nesta afirmação, a contabilidade pode até mudar de nome, mas acabar com o controle patrimonial que esta ciência trouxe para as empresas acho pouco provável.*

Os demais entrevistados compartilham de opinião semelhante. Em um mundo globalizado, mas ao mesmo tempo burocrático, a presença de profissionais contadores se torna indispensável em diversos cenários como o empresarial, na gestão pública, em instituições financeiras, no ambiente escolar, área da saúde, etc. Toda e qualquer empresa necessita de um planejamento estratégico que norteará o que deve ser feito, permitindo, também, a identificação dos seus pontos fortes e fracos. MOTA, *et al* (2019).

A seguir, pensamos nos valores de honorários que são praticados pelos serviços de contabilidade “online” e queríamos que os profissionais entrevistados se posicionassem quanto a esse que é o maior diferencial deste concorrente por isso questionamos: “Como você se sentiu/sente quando ouve que a contabilidade “online” cobra valores de honorários a partir de R\$ 19,90 mensais?”.

O contador entrevistado do município de Cachoeiro de Itapemirim é Contador, Consultor, Administrador e Advogado Tributário e Empresarial, ele nos trouxe o seguinte parecer: *No início foi um susto ao profissional que trabalha correto cumprindo todas as normas e resoluções do CFC, mas com o tempo conhecendo esse modelo posso afirmar que o pequeno Empresário que optar por esses moldes terá um custo menor hoje, mas poderá ter surpresas futuras, e não há nem de se falar da média ao grande Empresa, pois aí seria um convite ao fracasso da mesma.*

A segunda convidada no município de Vila Velha complementa: *Penso que tem mercado para todos. O cliente que compra serviço pelo preço não é mesmo que compra pela qualidade.*

Para finalizar as opiniões formuladas por esta pergunta, a contadora entrevistada do município de Guarapari é contadora em escritório e também se posicionou:

Desvalorizado e triste com esse valor pois é um investimento grande ter um escritório e contribuir para dar emprego e pagar nossos impostos.

É evidente que o descontentamento da classe contábil perante os valores ofertados pela contabilidade “online” não é descabido, os investimentos em formação profissional e os custos de manutenção de um empreendimento contábil não são baixos, sendo impraticável ofertar serviços com valores próximos ao que a contabilidade “online” oferece. Se o comprador não tiver competência para perceber valor no produto, provavelmente não verá motivos claros para realizar a compra, BORNIA (2008).

A seguir, tivemos a preocupação de questionar aos entrevistados o que pensam sobre a forma de trabalho das empresas “online” que em sua maioria deixa a cargo do próprio cliente a responsabilidade por efetuar os lançamentos em suas plataformas e a partir daí gerar seus impostos e obrigações por conta própria, assim nossa pergunta foi: “O que você acha da prática da contabilidade online que oferece um serviço onde o próprio cliente é responsável por parte dos lançamentos contábeis, fiscais, folha de pagamento, geração de obrigações, entre outras, através de plataformas e tecnologias próprias?”.

A entrevistada do município de Cariacica é empreendedora especialista em contabilidade agropecuária deu seu parecer: *Um risco imenso pode acarretar erros que causam multas e demais punições.*

O contador convidado de Cachoeiro de Itapemirim também se posicionou de forma veemente: *Penso ser um afronto ao profissional que estuda diuturnamente para atender as Empresas, não têm estrutura nem para orientar o cliente.*

Ressalto ainda, que a pessoa que será responsável por “alimentar” as informações no sistema, tem que necessariamente ter conhecimento de Contabilidade e o trabalho inclusive requer que o mesmo tenha formação e o devido registro no Conselho Regional de Contabilidade de seu Estado.

Em uma opinião parcialmente contrária à dos entrevistados anteriores, a primeira contadora entrevistada no município de Vila Velha nos diz: *Acho interessante, porém não teria coragem de colocar minha assinatura (CRC) nessa modalidade de trabalho.*

Existem inúmeras possibilidades de erros que podem ocorrer por lançamentos indevidos nas atividades rotineiras ao profissional contábil, quando uma pessoa que não está familiarizada a reconhecer estas contas efetua lançamentos sem o conhecimento técnico apropriado ela pode pôr a empresa em uma situação de agravamento nas mais diversas esferas (tributária, previdenciária, societária, contábil, entre outras), podendo expor a empresa a multas, inadimplência e visada perante a fiscalização.

[...] Nessa modalidade, o empresário é responsável por incluir em um sistema interligado ao profissional da contabilidade todas as informações sobre as operações realizadas pela empresa, e é esse processo que tem despertado controvérsias, pois aumenta o risco de distorções nas informações produzidas pelo sistema, uma vez que a inserção dos dados contábeis não é realizada sob a supervisão direta de um profissional da contabilidade. (BREDA, 2019)

É óbvio que um empreendedor deve possuir conhecimento em diversas áreas para conseguir administrar uma empresa nos tempos atuais, mas não podemos esperar que ele detenha todo conhecimento. Por isso é indispensável delegar as responsabilidades de alto risco a profissionais capacitados, sejam eles internos ou externos.

Adiante, nosso interesse foi questionar aos entrevistados o que pensavam sobre a evolução do mercado do concorrente: “O que você pensa a respeito do crescimento da contabilidade online dos últimos anos?”

A convidada do município de Cariacica se pronunciou: *Desenfreado e problemático, depois vem para “a velha guarda” resolver os pepinos.*

Observação, entendemos que a segunda parte da resposta se refere a clientes que se retiram de modelos de contabilidade “online” e em seguida buscam escritórios digitais ou tradicionais para prestação de serviços e assessoramento contábil e resolução de pendências adquiridas do período em que foram atendidas por empresas “online”.

Já as duas entrevistadas do município de Vila Velha têm opiniões semelhantes, vejamos ambas respostas: *Uma realidade, pois essa é a tendência do mercado.*

Penso que é um caminho sem volta.

É do senso comum a forte evolução de serviços “*online*”, ela chamou muita atenção dos empresários pela praticidade e, principalmente, preço. Isso garantiu crescimento da modalidade e novos empreendimentos voltados a esse setor sendo criados todos os anos desde sua chegada no Brasil. Por volta de 2012 nasceu um novo modelo, que possuía um custo muito inferior a contabilidade tradicional e um serviço que prometia entrega rápida e fácil. LOMBARDO e DUARTE (2017).

A próxima pergunta teve por objetivo identificar as atitudes tomadas pelos contadores ao reconhecer o concorrente: “Você agregou ou repensou algum serviço na sua rotina para conseguir se manter competitivo e concorrer diretamente com a contabilidade online? Se sim quais?”.

A contadora convidada do município de Guarapari trouxe sua experiência: *Serviços em si não, mas investimentos em máquinas e cursos.*

Já a convidada do município de Cariacica disse: *Sim, personalizamos o atendimento com grupos exclusivos cliente/ contadoras onde dúvidas e demandas podem ser solicitadas diretamente as sócias.*

E em uma posição mais conservadora, o contador entrevistado de Cachoeiro de Itapemirim nos contou: *Não, meu foco é de Contabilidade e Consultoria com ênfase em gestão, não é só cumprimento de obrigações que têm que serem feitas obviamente, vai muito além.*

É possível notar certa variação de posicionamentos sobre a pergunta apresentada aos entrevistados, toda ação gera uma reação, e a presença de um novo concorrente não foge a essa regra. Mas nesse caso a intensidade da reação pode não ser a mesma da ação inicial. Para BOMFIM (2020), não há mais tempo para execução do trabalho mecânico.

A seguir, nossa próxima pergunta visualizou um cenário em que o modelo “*online*” se tornasse a nova maneira de fazer contabilidade como uma forma de evolução: “O que você pensa ao ouvir a afirmação ‘a contabilidade online é a evolução natural da contabilidade?’ ”.

O entendimento da contadora entrevistada de Cariacica é: *Em parte, sistematizar e facilitar a vida do cliente/escritório é uma evolução natural.*

A segunda entrevistada do município de Vila Velha diz quê: *Concordo, pois faz parte do mercado. A pandemia veio para adiantar muitas coisas, principalmente no ramo contábil.*

É preciso reconhecer que a tendência natural, a evolução da contabilidade está ligada à tecnologia, mas não se pode esquecer que a Ciência Contábil esta relacionada à área das ciências sociais. Manter vínculos humanos faz parte da postura profissional do contador, e isso nunca poderá ser substituído por um atendimento do tipo robô. Devido à proximidade que o Contador tem de seus clientes, por tratarem de assuntos financeiros delicados, o profissional passa a ser visto como um amigo. (GERRA *et al*, 2011).

Por fim, nossa última pergunta aos entrevistados procurou entender a perspectiva dos mesmos em relação à área de maneira geral para os próximos anos: “Como você imagina que estará o cenário contábil geral nos próximos 10 anos?”.

A primeira contadora entrevistada do município de Vila Velha abordou suas expectativas: *Muito mais prático e otimizado, acredito que as ferramentas estarão cada vez mais ativas e otimizadas no mercado. Atendimento e uma contabilidade mais consultiva será um diferencial.*

Em opinião similar, o profissional entrevistado de Cachoeiro de Itapemirim revelou: *Obviamente com muito mais tecnologia, menos papel, mas com a participação primordial do Contador como braço direito do Empresário.*

Tivemos algumas opiniões menos otimistas também, segue a visão da entrevistada do município de Cariacica: *Francamente espero que melhor que hoje, com mais valorização da classe.*

Não existe maneira precisa de saber qual será o nível de valorização da classe ou como o mercado vai enxergar o profissional contábil em uma década, até porque, cada profissional em sua própria subjetividade vai enxergar a realidade ao seu entorno. O importante é que o profissional continue exercendo seu papel social para o crescente desenvolvimento coletivo.

Com isto, nossa pesquisa com os contadores se encerrou, sem mais opiniões a serem pontuadas.

O PONTO DE VISTA DA CONTABILIDADE ONLINE

Durante o desenvolvimento deste trabalho, tivemos a preocupação de também entrevistar empresas de contabilidade “*online*” para desenvolver uma pesquisa imparcial, entretanto, todas as tentativas de contato com o atendimento foram ignorados logo de início ou não deram retorno após uma breve explicação sobre o conteúdo do assunto abordado.

Entramos em contato com 7 empresas ao todo, em todas elas o contato inicial foi feito pelo canal de atendimento dos sites que nos redirecionava para um canal comercial. Não localizamos um número de telefone que conseguíssemos falar com alguém, o mais próximo de um contato humano que tivemos foi através de correio eletrônico que, infelizmente, não retornou de forma positiva a nossa pesquisa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer dos últimos meses, o empenho no desenvolvimento desta pesquisa objetivou analisar as percepções dos profissionais do ramo da contabilidade tradicional e digital diante do recente aparecimento da contabilidade “*online*”.

Sem nenhuma surpresa, o descontentamento da classe foi generalizado, a maior preocupação se deu na ideia de desvalorização dos serviços contábeis, sendo esta uma crítica já antiga dos profissionais, e uma possível substituição do profissional por uma plataforma eletrônica. Foram criadas petições ao conselho federal de contabilidade (CFC) reivindicando posicionamento dos responsáveis pelo órgão que intervissem e/ou impedissem que o modelo de serviços “*online*” operasse no país, em vão. O conselho considerou que as empresas que oferecem esse modelo, não infringem as Normas Brasileiras de Contabilidade (NBC)¹⁰ e com isso as mesmas puderam oferecer seus serviços aos empreendedores brasileiros.

Os serviços oferecidos pela contabilidade “*online*”, como apontado no decorrer do artigo, abrem margem para muitas falhas por depender da operacionalização do próprio cliente para geração das obrigações. Cada obrigação é passível de multa em casos de omissão ou erro, não é sensato esperar que o empresário conheça de

¹⁰ A estrutura das Normas Brasileiras de Contabilidade se encontram regulamentadas na Resolução CFC nº 1.328/11.

forma satisfatória essas obrigações ao nível de conseguir executá-las corretamente e dentro dos prazos legais instituídos por suas legislações.

Ao realizar a primeira pesquisa de campo constatamos que a preocupação dos profissionais atuantes é menor na atualidade do que era quando a contabilidade “*online*” começou a operar. Existe sim, um entendimento de que esse concorrente possui influência significativa no mercado o que resulta em uma necessidade de adaptação e construção de novos tipos de serviços para agregar valor. Mas não necessariamente significaria uma extinção do modelo de contabilidade oferecido pelos profissionais já atuantes dos modelos tradicionais e/ou digitais.

Aqui reforçamos que a dificuldade na obtenção de formulários respondidos foi demasiada, o interesse que os profissionais contabilistas demonstraram foi muito abaixo do esperado, mesmo que o objeto de estudo deste trabalho não estivesse diretamente ligado as suas rotinas diárias, esperávamos que houvesse uma preocupação maior por parte da classe de discutir um assunto delicado como um concorrente tão forte como o que temos. Já no decorrer das entrevistas com contadores o retorno foi proporcionalmente mais bem-sucedido, pois nossa expectativa foi de conseguir respostas de 7 contadores convidados, onde 5 deles deram retorno positivo a nossa pesquisa.

Entrando no assunto das entrevistas realizadas, os convidados se mostraram confiantes no que diz respeito a lidar com esse tipo de concorrente, mas, ao mesmo tempo, se sentem desassistidos por parte do nosso conselho por permitir que um modelo de serviços tão propenso a erros opere sem um tipo de fiscalização mais apurada e recorrente. Além disso, é de extrema importância que se estabeleçam limites do que um cliente que opta por um serviço “*online*” pode ou não fazer. Foram mencionados também os problemas que contadores encontram quando recebem esses clientes como saldos negativos, pendências perante o fisco e muitos outros tipos de absurdos que podem ser encontrados pela falta de conhecimento técnico, sendo este adquirido apenas com muitos estudos específicos e principalmente experiência de quem se especializa na área.

É preciso reconhecer também que a presença da contabilidade “*online*” obrigou profissionais extremamente tradicionais a se atualizar e criar uma nova forma de fazer a contabilidade, não deixando mais seus clientes presos em um modelo de

serviços totalmente engessado e burocrático. A contabilidade e a tecnologia devem andar juntas de modo a criar um ambiente empreendedor mais fluido, sustentável e economicamente mais lucrativo. A Contabilidade Consultiva deve ser o novo padrão dos contadores e ela não poderá ser substituída por um computador, pois não existe tecnologia criada que reconheça os critérios sociais que cada entidade vive. Empatia se torna uma ferramenta de trabalho dos profissionais e isso uma inteligência artificial não consegue fazer.

Por fim, o intuito do nosso artigo nunca foi desmoralizar as empresas de contabilidade “*online*” e muito menos os empreendedores que optam por esse serviço, até porque, esse modelo faz todo sentido para quem tem ótimo conhecimento em tecnologia e possui um pequeno negócio sem muitas particularidades como, por exemplo, um MEI¹¹. Entendemos que, se há produto ou serviço disponível no mercado, é por que há demanda a ser suprida pelo mesmo, ou seja, a contabilidade “*online*” conquistou o público que tem as necessidades das quais o seu modelo pode atender e é somente isso. O modelo “*online*” não vai mudar a essência da ciência contábil, ela só vai atender de maneira rasa e suficiente às necessidades de um cliente que se identifica mais com o que ela oferece.

REFERÊNCIAS

BEUREN, Ilse Maria. (Org.). **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

BOMFIM, Vanessa Cantuaria. **Os Avanços Tecnológicos e o Perfil do Contador Frente à Era Digital**. Artigo, Revista Trevisan, 2020. Disponível em: <https://rtrevisan.emnuvens.com.br/revistatrevisan/article/view/74/63>. Acesso em 26 de set de 2021

BORNIA, Antônio Cezar; DUCATI, Erves; SANTOS, Nivaldo João dos. **Precificação de Consultoria Empresarial com a Contribuição das Estratégias de Apreçamento**. Revista Catarinense da Ciência Contábil - CRCSC - Florianópolis, v.7, n.21, p.41 - 52, ago./nov. 2008.

¹¹ No fim do terceiro quadrimestre de 2020, existiam, no Brasil, 11.262.383 MEIs ativos. Hoje, eles respondem por 56,7% do total de negócios em funcionamento no país.

BREDA, Zulmir Ivânio. **Uma reflexão sobre os impactos da tecnologia na Contabilidade.** 2019. Disponível em: <https://cfc.org.br/destaque/uma-reflexao-sobre-os-impactos-da-tecnologia-na-contabilidade/>. Acesso em: 23 de set de 2021.

CANCELLIER, Éverton Luís Pellizzaro de Lorenzi. **O monitoramento de concorrentes na pequena empresa: um estudo de caso em empresa catarinense.** Artigo 2013. Universidade do Estado de Santa Catarina.

Economia UOL. Escrito por Natália Gomez em Colaboração para o UOL, em Maringá (PR) 06/05/2019. **Está caro pagar contador? Startups oferecem alternativa mais barata online.** Disponível em: <https://economia.uol.com.br/empreendedorismo/noticias/redacao/2019/05/06/contabilidade-online-contador-startups.htm>. Acesso em: 23 de set. 2021.

GANDRA, Alana. **Empresas adotam home-office por conta do coronavírus.** Reportagem da Agência Brasil, em 07/03/2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-03/empresas-adotam-home-office-e-por-conta-do-coronavirus>. Acesso em 26 de set de 2021

GUERRA, Gilberto Clarício Martinez; SHINZAKI, Keiko; ICHIKAWA, Elisa Yoshie; SACHUKD, Maria Iolanda. **A Representação Social da profissão de Contador na perspectiva dos profissionais da contabilidade.** Revista de Contabilidade e Organizações, vol. 5 n. 12 (2011) p. 157-171.

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em 25 de outubro de 2021.

LOMBARDO, Marcelo; DUARTE, Roberto Dias. E-book **Contabilidade Digital x Contabilidade Online** 2017. Disponível em: <http://robertodiasduarte.com.br/Contabilidade-Online-x-Contabilidade-Digital.pdf>. Acesso em: 24 de set de 2021.

MOTA, Elaine Rodrigues; MONTEIRO, Luis Fernando Silva; NASCIMENTO, Vanessa Soares do. **A importância da consultoria empresarial na elaboração do**

planejamento estratégico em empresas de pequeno porte. Revista Brasileira de Administração Científica, v.10, n.2, p.51-63, 2019.

Portal da Legislação. **Site do planalto do governo federal.** Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/legislacao/portal-legis/legislacao-1>. Acesso em 24 de set de 2021.

Rede Jornal Contábil. Reportagem de Ricardo Junior em 31/05/2018. **Contabilidade online e contabilidade tradicional.** Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/contabilidade-online-e-contabilidade-tradicional/>. Acesso em 23 de set. 2021

SILVA, Antônio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da Pesquisa Aplicada à Contabilidade: Orientação de Estudos, Projetos, Artigos, Relatórios, Monografias, Dissertações, Teses.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

TOLEDO, Bárbara Noronha; TRETER, Jaciara. **Contabilidade na Era Digital.** Artigo 2019. Universidade de Cruz Alta.