



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO – CCAE
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – DCSA
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Transformação Digital: Um estudo Empírico na Prestação dos Serviços Contábeis durante a
Pandemia na Região do Vale do Mamanguape – PB

Área Temática: Áreas Afins

Karla Jociane Lima da Silva - UFPB - karlalista212@gmail.com
Josicarla Soares Santiago – UFPB – josicarla.santiago@academico.ufpb.br
Luiz Gustavo de Sena Brandão Pessoa – UFPB - gustavobrandão@bol.com.br
Fábio José Lira dos Santos – UFPB - fabioliraauditor@hotmail.com

Resumo

Este estudo teve como objetivo analisar o papel da transformação digital na qualidade da prestação dos serviços contábeis nos escritórios de contabilidade situados em cidades da Região do Vale do Mamanguape, na Paraíba. Diante disso, realizou-se a pesquisa de maneira descritiva e empírica com abordagem quali-quantitativa. Para cumprir o propósito da análise estruturou-se um questionário para aplicação via *link* a quatro gestores de empresas contábeis e assim os mesmos forneceram aos clientes, após isso os dados envolvidos foram analisados, constatando-se que a transformação digital otimizou os serviços executados pelos demais escritórios, assim como no relacionamento entre empresa contábil e clientes tem se permitido cada vez mais a utilização de recursos tecnológicos em suas rotinas, visto que, esse tipo de inserção proporciona uma maior interação e autonomia entre as partes. Além disso, a contribuição da transformação digital durante o momento pandêmico foi significativa na percepção dos usuários, e embora alguns vejam desafios na integralização desses mecanismos, a maioria enseja a incorporação de ferramentas de automatização para elevar a qualidade dos trabalhos desempenhados nos escritórios. Nesse sentido, os resultados da pesquisa potencializam a introdução da transformação digital nas organizações contábeis como componente auxiliador das atividades corporativas, visto que sua adição vai além da digitalização dos processos laborais, assim como a qualidade do serviço se torna expressiva quando o contador busca atender às expectativas dos demais usuários, contudo, em razão de perspectivas futuras, o cenário evidencia os serviços prestados muito mais automatizados, sendo necessário o desenvolvimento e a colaboração dos profissionais com estratégias inovadoras para capitalização e fidelização do seu público-alvo.

Palavras-chave: Transformação digital. Qualidade. Serviços contábeis. Covid-19.

1 Introdução

A transformação digital (TD) é um fator presente na sociedade oriundo dos avanços da tecnologia, mediante as exigências do mercado nos dias atuais. Pode-se dizer que ela é importante no auxílio da tomada de decisão para manter as organizações em continuidade e competitivas na prestação dos seus serviços, seja em aspectos de reestruturação de processos, análises de grandes volumes de dados ou ampliação da estrutura organizacional. Além disso,

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586t Silva, Karla Jociane Lima da.

Transformação Digital: Um estudo Empírico na
Prestação dos Serviços Contábeis durante a Pandemia na
Região do Vale do Mamanguape - PB / Karla Jociane Lima
da Silva. - Mamanguape, 2023.

18 f. : il.

Orientação: Josicarla Soares Santiago.
TCC (Graduação) - UFPB/CCAÉ.

1. Transformação digital. 2. Qualidade. 3. Serviços
Contábeis. 4. Covid-19. I. Santiago, Josicarla Soares.
II. Título.

UFPB/CCAÉ

CDU 005

promove uma geração de alternativas, podendo ser seguras, assertivas e ir além do *feeling* decisório (FREITAS JÚNIOR *et al.*, 2022).

Nessa ótica, o estudo de Vasconcellos (2021) demonstra que ferramentas de automatização nos processos contábeis contribuem para a eficiência da profissão, assim como agilizam o trabalho que requer um dispêndio maior de tempo e, conseqüentemente, ampliam sua percepção, livrando-o de possíveis falhas humanas.

Morakanyane, Grace e O'Reilly (2017, p. 437) definem a TD como “um processo evolutivo que aproveita os recursos e tecnologias digitais para permitir que modelo de negócios, processos operacionais e experiência do cliente criem valor”. Nesse sentido, sua contribuição proporciona resoluções de impasses que são convertidos imediatamente em soluções inovadoras que viabilizam capacitações aos colaboradores para identificar estrategicamente erros e oportunidades diante da demanda do mercado, contudo, sua participação possibilita obter um ambiente flexível devido ao seu fácil acesso.

No ano de 2020, foi anunciada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) uma crise sanitária instalada pela Covid-19, o vírus SARS-CoV-2 se alastrou de uma forma exacerbada, sendo identificados os primeiros registros de casos na cidade de Wuhan, na China (OLIVEIRA, 2020). Esse fato desencadeou uma série de impactos sociais, financeiros e econômicos no mundo, com o fechamento de vários estabelecimentos considerados não essenciais. Medidas de saúde pública foram tomadas visando à redução da taxa de contaminação, como o distanciamento social, utilização de máscaras, assim como a quarentena. Em vista disso, foi afetada a demanda e a oferta de bens e serviços, impactando o âmbito trabalhista, fiscal e tributário (BRASIL, 2020).

Além disso, o Ministério da Economia realizou investimentos no setor de Tecnologia da Informação (TI) para contribuir nesse contexto histórico, o que remete que a inserção da TD foi impulsionada pela emergência das necessidades empresariais e auxílio aos profissionais, visto que muitos tiveram que se reinventar e prosseguir com suas obrigações no modelo *home office* no curto prazo de adaptação. Diante disso, a pandemia acelerou o processo de automatização, e o futuro da organização contábil tende a ser mais virtual, no entanto, os contadores necessitam estarem abertos à nova cultura contábil, além de expandir seus conhecimentos (AGÊNCIA APEX, 2021).

É válido salientar, que com a rapidez das informações têm evidenciado o uso da tecnologia como parceira da contabilidade no sentido de aumentar a tempestividade e relevância da informação contábil, assim como permite que o papel do profissional contabilista alcance o patamar analista. Desta forma, tecnologias emergentes, que são integralizadas para melhorar o desempenho organizacional, exemplificam exatamente como as práticas enérgicas e mecanismos digitais possibilitam evoluções em um ambiente de forma eficiente e ágil. Ademais, essas ferramentas expandem a forma como o ser humano pode manifestar e alcançar seus objetivos, e ao utilizá-las as empresas têm a possibilidade de se destacar da sua concorrência ofertando uma diversidade de opções aos seus clientes (BORGES, 2021).

Partindo-se desse contexto, muitas expectativas são geradas diante dos avanços da TD, e conseqüentemente as exigências na qualidade da prestação dos serviços contábeis se torna uma prioridade, já que o cliente busca analisar a exatidão dos resultados organizacionais. Visto isso, é importante que a figura do contador esteja em constante desenvolvimento intelectual para atender as organizações da melhor maneira. A respeito disso, Hernandez (2018, p. 18), relata que: “vivemos atualmente num mundo em que o profissional contábil precisa ser altamente adaptado a uma nova forma de atender o mercado, cliente, fisco e de fazer a contabilidade”.

Contudo, empresas que têm como foco os seus usuários vêm buscando utilizar dispositivos digitais e aplicações de medidas gerenciais para reforçar o fornecimento dos seus serviços, como: emissão de notas fiscais automática, controle de estoque de forma

automatizada, informações contábeis armazenadas em nuvem. Essas ferramentas evidenciam que a TD deve estar em constante interação com a instituição, com os desejos de seus usuários e com as mudanças mercadológicas, tornando essa abordagem ainda mais presente para discussão pós pandemia.

Nesse contexto, Siebel (2021, p. 3) ressalta que “transformação digital é o guia que todo líder empresarial e governamental precisa para sobreviver e prosperar na nova era digital”. Neste sentido, a contabilidade, por se caracterizar como “uma ciência social aplicada, pois é a ação humana que gera e modifica o fenômeno patrimonial” (IUDÍCIBUS, 2021, p. 10), tem se permitido a essa conjuntura da automação de suas rotinas, haja vista que a competitividade está cada vez mais ligada às práticas digitais. Acerca disso, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020) indicou que 28,6% das empresas alterou seu método de entrega de serviços para *online* em 2020. Dessa forma, surge a seguinte problemática da pesquisa: **Qual o papel exercido pela transformação digital nas organizações contábeis durante a prestação dos seus serviços no período da Covid-19?**

Dessa maneira, o objetivo geral deste estudo foi analisar o papel da transformação digital na qualidade da prestação de serviços de contabilidade no período da Covid-19, além disso, verificar através dos objetivos específicos as habilidades que a TD pode oferecer para o âmbito contábil incorporada, bem como se a automatização dos serviços é significativa e perceptível aos clientes, quais ferramentas digitais são utilizadas para incorporar as suas atividades e medidas de adaptação dos escritórios.

Diante disso, esta análise se motivou perante a relevância de se verificar as empresas do ramo contábil diante da qualificação dos seus trabalhos, nos escritórios situados em cidades da Região do Vale do Mamanguape, que envolve os municípios de Rio Tinto e Mamanguape. Todavia, essa microrregião é localizada no Litoral Norte da Paraíba, abrangendo 12 municípios sendo estes, Mamanguape, Rio Tinto, Marcação, Baía da Traição, Itapororoca, Mataraca, Jacaraú, Lagoa de Dentro, Pedro Régis, Capim, Cuité de Mamanguape e Curral de Cima.

Ademais, a transformação digital vai além da digitalização, cujo reflexo se verifica quando o custo-benefício são afetados, de um não deslocamento para realização de pagamento, acompanhamento financeiro por sistemas de *interface*, tele trabalho, entre outras vivências que se intensificaram ainda mais com impacto do coronavírus.

2 Fundamentação Teórica

2.1 Transformação digital e seus impactos no mercado

A tecnologia é um aspecto de aprimoramento do avanço digital que tem como função a automação em qualquer âmbito, por conseguinte, transformações globais em constante evolução potencializam as estratégias digitais na venda de produtos e serviços, podendo-se obter um novo modelo de estrutura empresarial baseada na estratégia de negócios (MERLUGO; CARRARO; PINHEIRO, 2021). Dessa forma, as organizações e clientes têm se modificado mediante mudanças tecnológicas e alterações do atual mercado (SCARPELLI; LIMA, 2019).

Desse modo, o termo transformação digital foi citado pela primeira vez em meados do ano 2000 por Patel e McCarthy (2000), os quais acreditavam, já naquele período, que os processos operacionais eram definidos de acordo com o cliente e realizados pela tecnologia. Visto isso, o cenário atual da tecnologia percorre uma trajetória a partir da digitização, digitalização e transformação digital, sendo assim, as evoluções digitais ocorrem em razão da aceleração das informações organizacionais, com isso muitas são impactadas exponencialmente, por não obterem conhecimento dos benefícios ou resistirem a essa estrutura.

Pletsch (2020), ressalta que a digitização está voltada para a conversão do mundo analógico para o digital, a qual, somada a mecanismos de geração de valor e análise de dados,

tem-se a digitalização, e a TD é isso tudo alinhado e impactando o novo modelo de sociedade. Isso faz refletir que a contabilidade, além de precisar se atentar com a digitalização que envolve os procedimentos laborais, necessita da transformação digital para evoluir sua organização de maneira que as estratégias digitais possam resultar no mercado e na tomada de decisão dos gestores e clientes. Nessa concepção, vale lembrar que os documentos específicos digitalizados foram um dos fatores da introdução da TD dentro dos escritórios contábeis para melhor desempenho e redução de tempo, a exemplo do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), instituído pelo Decreto nº 6.022 em janeiro de 2007 (BRASIL, 2007).

Santos *et al* (2021) enfatiza que a automação de exercícios se deu a partir da interpretação computacional, facilitando a compreensão de métodos matemáticos e raciocínio lógico, assim como esses paradigmas passaram a implicar em uma forma individual de analisar um problema. Diante disso, a TD, torna-se um componente relevante aliado aos profissionais que estejam na execução de atividades e prezam por detalhes minuciosos que fazem toda diferença em seu *feedback* pós prestação de serviço. Bagińska (2022) expressa a importância da implementação de tecnologias digitais nos serviços contábeis diante das percepções dos clientes, sendo eles robôs, *softwares*, aplicativos de compartilhamentos, e ressalta que a entrega de documentos digitais contribui para a redução de custos em partes.

Além disso, o Ecossistemas de Software (ECOS) tem permitido a interação de outros tipos de modelagem para alavancar o poder organizacional, onde se observa que avanços no mercado tecnológico tem se integrado cada vez mais. Logo, Castro, Sott e Silva (2022) reforça que “é a partir das inúmeras relações de criação de valor, somadas à adoção tecnológica, que se desenvolvem os ecossistemas digitais de inovação”.

Visto isso, um estudo realizado por Gurusurthy, Schatsky e Nanda (2021) em sete países mostrou que 50% das empresas que possuem uma maturidade digital há mais tempo tendem sobressair melhor com as variações repentinas por meio de estratégias, e concluiu que para encarar essa tecnologia disruptiva é preciso inovação, acompanhamento de mudanças e resistência. A pesquisa externou que 81% das empresas acreditam que a inovação foi fundamental para encarar o cenário da pandemia, e que a tecnologia digital fortalece as estratégias, assim como a TD é uma trajetória que nunca termina, pois a incerteza e modificações são inevitáveis.

Dados apontados pela Associação das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação e Tecnologias Digitais (BRASSCOM, 2021) evidenciou a participação e produção de ferramentas tecnológicas no mundo, sendo gerada uma receita de R\$ 294 bilhões. Ainda na mesma pesquisa, foram demonstradas perspectivas de investimentos com estimativa de R\$ 383 bilhões para o período de 2022 a 2025 no Brasil. Essa análise teve como objetivo evidenciar a utilização da TD como estratégia de elevação da TI pelas empresas e usuários, o que de fato pode-se refletir no ramo da contabilidade para automação de suas atividades.

Merlugo, Carraro e Pinheiro (2021) alegam que o âmbito contábil está se reciclando, e quem emitir respostas efetivas e rápidas terá êxito, no entanto, precisa integrar as estratégias da entidade com a TI. De acordo com Siebel (2021, p. 41) a transformação digital se manifesta da interação de computação em nuvem, *Big Data*, internet das coisas (IoT) e inteligência artificial (IA), e é primordial para as instituições em todo o mercado atualmente.

Acerca disso, Appelbaum e Nehmer (2017) afirmam que a profissão contábil está à beira de uma transformação tecnológica que se define como “*Dronnovation*”, a qual insere em suas atividades drones, robôs mecânicos e *bots*. Os autores revelam que exercícios como uma auditoria ou constituição de um inventário têm sido menos trabalhosos e mais assertivos com o auxílio desses mecanismos, que, de certo modo, maximizam a capacidade de resultados e agilizam o processo decisório empresarial.

As percepções em virtude das vantagens que a transformação digital proporciona se encontram em reduzir custos, automação de processos e melhoria na comunicação entre clientes

e empresas, entretanto, deparam-se com outros desafios, como alto investimento em criação de mecanismos digitais e resistência de clientes e parceiros por receio de como são realizadas essas estruturas (NOVAIS FILHO, 2022). Além disso, Sanchez e Zuntini (2018) reforçam entraves ao implementar a TD, entre eles: segurança, satisfação, ausência de liderança, restrições formais e adaptação dos clientes. E Vilaplana e Stein (2020) destacam que o principal motivo pelo qual a TD não concretiza os objetivos almejados está em razão da dificuldade de adaptação dos colaboradores.

Padoveze (2019) expõe que o termo aplicativos é uma forma de nomear os *softwares*, sejam eles administrativos (controle, custos, contabilidade) e operacionais (saídas, entradas, folha de pagamento), valendo ressaltar que a inserção de tecnologias nos escritórios contábeis possibilitou maior flexibilidade e padronização, e obteve como consequência a qualidade das atividades e satisfação dos clientes (REIS, 2020), sendo válido, ainda, acentuar que esses avanços permitem que as informações reportem de forma ágil aos seus clientes, por *e-mail*, planilhas ou sistemas, contribuindo com o contato entre as partes (COSTA; COSTA, 2019).

2.2 Qualidade na prestação de serviços contábeis

A contabilidade, por meio das suas funções, princípios e métodos, promove uma assistência significativa aos seus usuários. Neste sentido, conforme o Pronunciamento Técnico CPC 00 R2, do Conselho Federal de Contabilidade (2019, p. 5), o objetivo dos relatórios financeiros é “fornecer informações financeiras sobre a entidade que reporta que sejam úteis para investidores, credores, por empréstimos e outros credores, existentes e potenciais, na tomada de decisões referente à oferta de recursos à entidade”. Diante desse contexto, os usuários dos serviços contábeis revelaram que a contabilidade é um item essencial para gerenciar crises e tomar decisões (MENDES, 2022).

A qualidade é um termo perceptível desde da pré-história, quando o homem buscava mais conforto e aprimorava suas técnicas e ferramentas de caças, no entanto, sua definição se torna subjetiva, mas existem dois fatores do mercado que unem essa fundamentação, sendo, de um lado, métodos integrados e sistêmicos constituídos por organizações e que materializam seus produtos e serviços e, de outro ponto de vista, encontram-se os clientes o foco de toda execução empresarial, (BRITTO, 2015). Desse modo, a qualidade é uma característica ampla que pode ser avaliada por exigências específicas do consumidor, logo esse fator e a satisfação dos clientes deveriam ser requisitos de questionamentos de todo profissional contábil em relação à sua prestação de serviços (NONNEMACHER; SILVEIRA; BARP, 2019).

Contudo, a qualidade na prestação de serviços contábeis é avaliada por meio da sua confiabilidade dos resultados, assim como a entidade assegurar a proteção os dados é um aspecto de extrema importância, já que esses dados estão voltados para privacidade do usuário. A partir disso, a Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), teve como finalidade amparar os dados pessoais e assim combater aos crimes de violação de dados (BRASIL, 2018).

Segundo Bygren (2016), serviços contábeis *online* proporcionam aos clientes uma maneira mais prática, precisa e confiável de acesso diante da automação dos processos operacionais. Além disso, para a prestação de serviços ser relevante, é imprescindível que os colaboradores ampliem seus estudos para executar trabalhos com eficiência e consequentemente o crescimento da empresa. Nesse sentido, Macedo (2020) acredita que o profissional contábil não se resume apenas em realizar escriturações contábeis, mas analisa e planeja de modo que afete os resultados dos seus clientes, nessa nova era digital.

Entretanto, a qualidade do trabalho contábil não reflete só nos setores em que se encontram a equipe de profissionais, mas na avaliação que o cliente fornece após sua consumação. Neste sentido, Vinholi (2022) expõe que um dos motivos mais relevantes no

desenvolvimento do serviço é reconhecimento do cliente, pois a qualidade do serviço contábil está intrínseca a suas expectativas e discernimento, em consecução de uma perspectiva de fidelização.

De acordo com Gomes (2017), para identificar a eficácia e a qualidade da prestação dos serviços contábeis da entidade, é preciso constatar o seu desenvolvimento, compromisso e gerenciamento com os seus usuários, uma vez que eles serão os próprios propagadores das indicações positivas. Em virtude disso, as empresas de serviços contábeis devem buscar por aprimoramento constantemente no seu fornecimento de informações, haja vista que a forma que o contador conduz suas atividades, em termos de seguimentos de normas fiscais, princípios contábeis e prazos, impactam diretamente a percepção do seu cliente.

Merlugo, Carraro e Pinheiro (2021) constataram que empresários contábeis têm se preocupado em agregar valor na prestação de seus serviços, embora muitos ainda estejam implantando algum tipo de automatização. Nesse sentido, a TD vem revolucionando, por parâmetros sistêmicos, os serviços de consultoria, auditoria, demonstrações contábeis e emissão de guia de pagamento, e é qualitativa com o auxílio do contador. Conforme enfatiza Hernandez (2018, p. 120), “o contador sempre vai existir porque a burocracia protege nosso trabalho”.

Além disso, os aplicativos de redes sociais (*Instagram, Facebook, WhatsApp*) tem sido um canal de ofertas e demanda, para empresários contábeis, sendo até mesmo utilizados para comunicação entre escritório e clientes, tanto que Silva *et al.* (2023) apresentam em seus achados o WhatsApp como ferramenta mais usada para interação (57,1%), não obstante 52% do público consumidor não tenha sentido dificuldades na adequação durante o cenário da Covid-19 em razão dessas tecnologias.

Assim sendo, Hernandez (2018) reforça sobre o plano de ação da empresa nesse cenário virtual é significativo, pois, em sua visão, estudar o cliente, inserir-se no meio tecnológico e não estagnar são pontos que estarão sempre em constante evolução, sendo necessário às organizações estarem consolidadas para serem competitivas, pois demonstrar qualidade do seu serviço não está em apenas em implantar tecnologias, mas em buscar amadurecer ideias que potencializem sua forma de entrega do seu produto ao seu público-alvo. Assim, Hernandez (2018) apresenta como orientações sobre as tendências para o mercado contábil: aumento da produtividade, automação de tarefas repetitivas e novos serviços para o cliente.

Em vista disso, é válido mencionar que os serviços de contabilidade, sejam eles de assessoria, análise ou demonstração, além de serem essenciais para a saúde do patrimônio, tornaram-se ainda mais durante a pandemia, para manter as organizações em continuidade, pois, conforme Wentz (2022), desde o início da pandemia foi necessário realizar mudanças do presencial para o remoto, assim como, apesar de os escritórios não serem considerados como serviço de prioridade naquele momento, pois não encontrava-se inserido no decreto de nº 10.282 aplicado como atividades essenciais (BRASIL, 2020), seria relevante para os empresários, devido aos decretos emergenciais impostos pelo governo em razão de férias, redução de carga horária, suspensão de contratos, dentre outras soluções.

Além disso, a presença do contador fortaleceu esses tempos de crises mediante necessidades geradas em relação a consultorias e planejamento tributário. Ademais, outras atitudes vieram a ser pertinentes, como reuniões *online* com os funcionários, para obter informações sobre demandas, e com os clientes, para compreender suas necessidades (NUNES, 2020). Aliás, Costa e Costa (2019) revelaram que 89,5% dos atendimentos eram presenciais no escritório, todavia, aprimorar o processo operacional mediante estratégias de negócios dentro das organizações e facilitar a tomada decisão é crucial para obter resultados de qualidade.

3 Procedimentos Metodológicos

Na perspectiva de alcançar o objetivo da pesquisa e contribuir para elevação do conhecimento deste estudo, pesquisar proporciona a investigação de fatos que foram/impulsionados pela observação, sendo uma ação e uma prática científica contínua, tornando-se característica forte obter um acabado temporário e um inacabado permanente (MEDEIROS 2019, p, 31).

Assim, a metodologia utilizada neste estudo foi composta por uma pesquisa descritiva com intuito de analisar o papel da transformação digital na qualidade da prestação dos serviços contábeis durante pandemia na Região do Vale do Mamanguape. Para Gil (2022), a pesquisa descritiva tende não somente averiguar a existência da relação entre as variáveis, mas a natureza delas, esclarecendo a experiência. A pesquisa também foi caracterizada como pesquisa empírica, cuja finalidade, em consonância com Markoni e Lakatos (2022), é formular ou analisar aspectos de fatos ou fenômenos que, conforme a percepção, aproxima o pesquisador do ambiente, além de fomentar e clarear conceitos.

Sendo assim, a pesquisa obteve uma abordagem quali-quantitativa, onde nessa perspectiva se descreve fatos conceituais e realiza tratamentos dos dados coletados, na percepção de Markoni e Lakatos (2022) essa abordagem aplica na junção de aspectos qualitativos e quantitativos para uma melhor extração conjunta. A amostra da pesquisa foi composta por 4 organizações contábeis (escritórios de contabilidade) localizados nos municípios de Rio Tinto e Mamanguape (Região do Vale de Mamanguape-PB), que corresponde a 21% do universo dos 19 escritórios existentes e ativos das duas cidades, quantidade essa, informada por *e-mail* pelo Conselho Regional de Contabilidade da Paraíba.

Foram coletados os dados necessários para o estudo mediante um questionário estruturado, que é um método de suma importância e bastante empregado nas ciências sociais, formado por um conjunto de questões que agregam para a finalidade da pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2022, p. 339). O questionário aplicado foi de campo eletrônico e elaborado a partir da literatura, envolvendo a temática da análise e organizado na plataforma do *Google Forms*, contendo 12 perguntas, entre elas objetivas e subjetivas.

Sendo, o cliente do escritório de contabilidade o sujeito de pesquisa adequado à compreensão do objetivo da pesquisa, foram fornecidos aos gestores dos escritórios em referência o *link* de acesso, e estes ficaram responsáveis em aplicar o questionário via redes sociais aos seus usuários. O prazo para extração das respostas levou 19 dias.

As questões utilizaram métodos como a escala de Likert com discordo totalmente e concordo totalmente, sim, não ou talvez, assim como de múltipla escolha, com a alternativa de inserir uma resposta individual, mesmo optando por uma das opções disponíveis. Dessa maneira, os sujeitos de pesquisa foram indagados sobre: percepções individuais, quais habilidades a transformação digital proporciona para serviços contábeis, se estas foram perceptíveis e significativas para os clientes, quais as medidas de adaptação foram aplicadas para dar continuidade à qualidade dos serviços prestados. A partir disso, os resultados foram tabulados em planilha do Microsoft Office Excel e demonstrados por meio dos gráficos, por conseguinte, foram realizadas análises com base nas teorias e resolução da pesquisa.

4 Apresentação e Análise dos Resultados

A pesquisa obteve na amostra 42 respondentes, sendo os primeiros questionamentos voltados para o perfil dos usuários externos, com aspectos como gênero e tempo de utilização dos serviços contábeis.

Tabela 1 – Perfil dos participantes

Categoria	Características	Participantes	%
Gênero	Feminino	21	50%
	Masculino	21	50%
Tempo	1 a 3 anos	19	45%

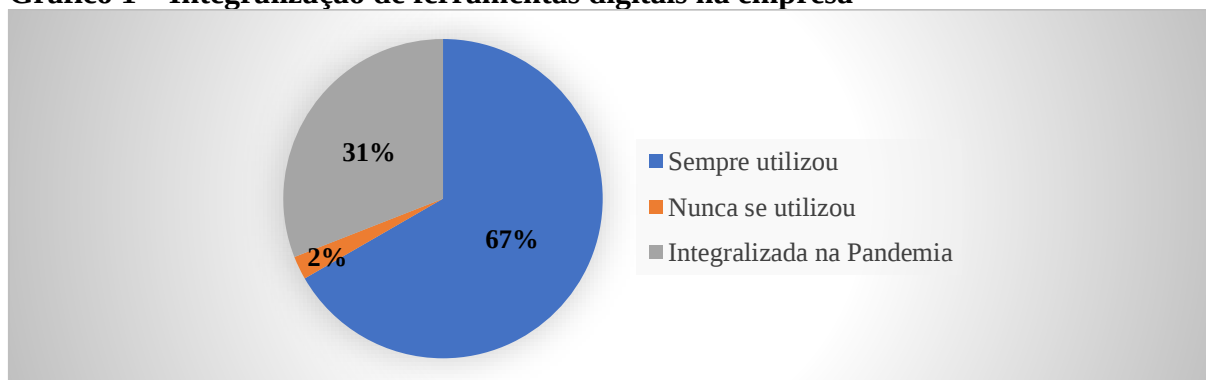
4 a 7 anos	8	19%
Acima de 7 anos	15	36%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2023).

Conforme Tabela 1, no que diz respeito ao gênero, 50% dos participantes são do gênero feminino e a outra metade do gênero masculino, demonstrando que os respondentes da pesquisa estão equilibrados e obtendo participação significativa da figura feminina no novo mercado.

Com relação ao tempo de uso dos serviços, foi evidenciado que a maioria é clientes de 1 a 3 anos, correspondendo a 45%, fato esse ressaltado pelo crescimento da abertura de empresas durante o período de 2020 a 2022 (BRASIL, 2023), seguidos de 36% que utilizam os serviços acima de 7 anos, e outros 19% são clientes com média de 4 a 7 anos. Além disso, vale ressalva sobre a inserção do curso de graduação de ciências contábeis no município de Mamanguape, essa crescente utilização dos serviços contábeis, visto que, foi criado em 2006 o Campus IV da Universidade Federal da Paraíba através do programa expandir (GERMANO, 2021). Assim como, este estudo vai ao encontro de Nonnemacher, Silveira e Barp (2019), cujos usuários fazem o uso dos serviços contábeis de 1 a 5 anos e a maioria acima de 10 anos.

Gráfico 1 – Integralização de ferramentas digitais na empresa

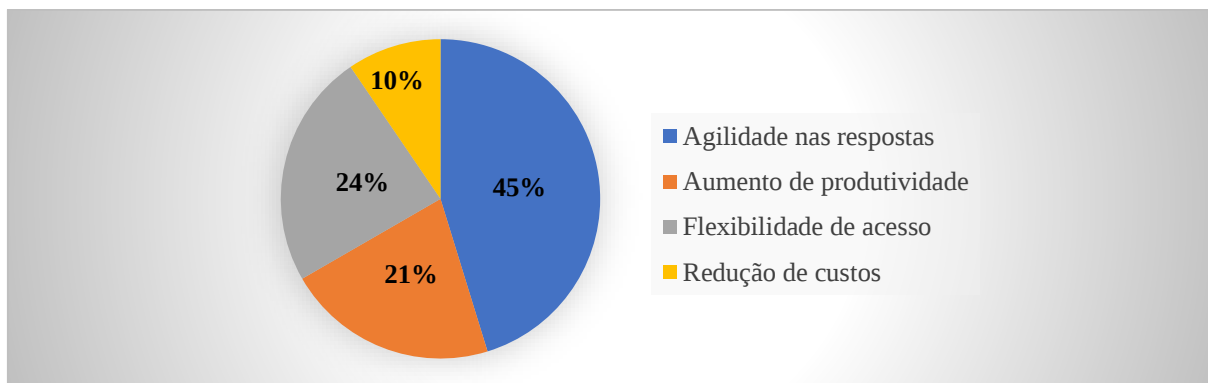


Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2023).

No Gráfico 1, é possível averiguar a percepção dos clientes em relação à utilização de ferramentas de automatização (programas, aplicativos virtuais, *softwares*) na empresa, para fins de atender às suas necessidades e comunicação com o escritório. Demonstrou-se que 67% dos usuários sempre empregaram esse tipo de mecanismo, já 31% implantaram na pandemia e 2% nunca se utilizaram, esses achados confirma que a busca por esses recursos não chegou com a pandemia, haja vista que a maioria dos respondentes já as utilizava antes da Covid-19, no entanto, com a pandemia, quase todos passaram a sentir necessidade de fazer uso. Desta forma, para Gurumurthy, Schatsky e Nanda (2022), as empresas acreditam que a inovação foi fundamental para encarar o cenário da pandemia, além disso, eles verificaram que empresas que tinham uma maturidade digital se sobressaíam melhor em situações repentinas.

O Gráfico 2 permite observar as habilidades adquiridas a partir da TD, ou seja, os benefícios que a TD pode proporcionar ao ambiente contábil e, conseqüentemente, aos seus usuários. Dessa forma, foi possível identificar a perspectiva dos clientes em virtude da TD quando perguntados sobre quais as vantagens que passaram a perceber com a aceleração desse fator e que antes da pandemia eles não conseguiam enxergar na prestação dos serviços pelos escritórios.

Gráfico 2 – Vantagens da transformação digital



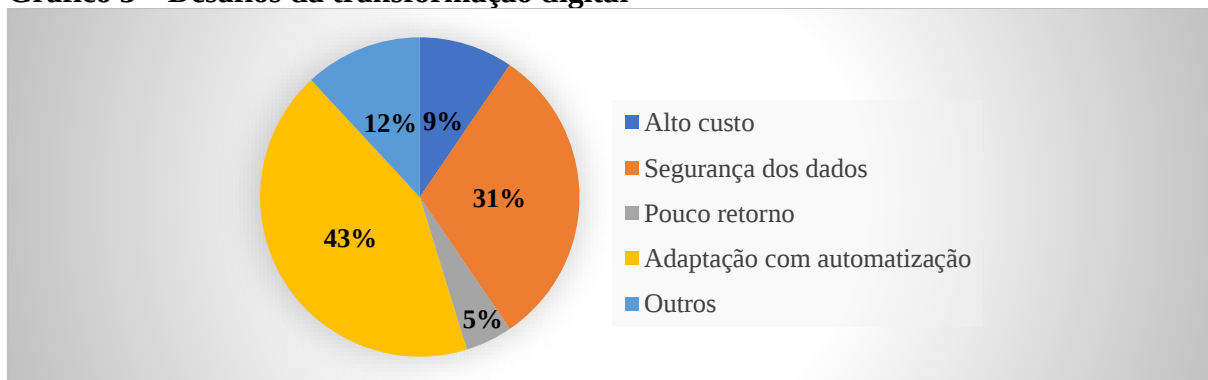
Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2023).

Assim, 45% responderam que obtiveram agilidade nas respostas, 24% enfatizaram a flexibilidade de acesso, 21% observaram aumento de produtividade e 10% redução de custos, além disso, dentre essas opções disponíveis, os respondentes poderiam citar outras, mesmo optando por uma delas, e foi ressaltada a eficiência na prestação de serviço.

O Gráfico 2 demonstra, portanto, que muitos benefícios foram atrelados à TD no período de pandemia, vantagens, inclusive, que auxiliaram no aumento da lucratividade, a destaque do aumento da produtividade e redução de custos, visto que, essa redução de custos pode ter sido observado através de um não deslocamento por parte das organizações e até mesmo pela não emissão de documentos físicos.

Na visão de Merlugo, Carraro e Pinheiro (2021), o âmbito contábil está se reciclando e quem emitir respostas efetivas e rápidas terá êxito, no entanto, precisa integrar as estratégias da entidade com a TI. Por conseguinte, procurou-se averiguar as desvantagens que a TD pode atribuir aos serviços prestados pelo escritório. No entanto, Novais Filho (2022) reforça que há desafios na construção de plataformas digitais, pois é necessário um alto investimento para esquematizar e criar valor, assim como há resistência dos clientes e parceiros por receio de como é planejado e de certa forma no que não obteve contato.

Gráfico 3 – Desafios da transformação digital

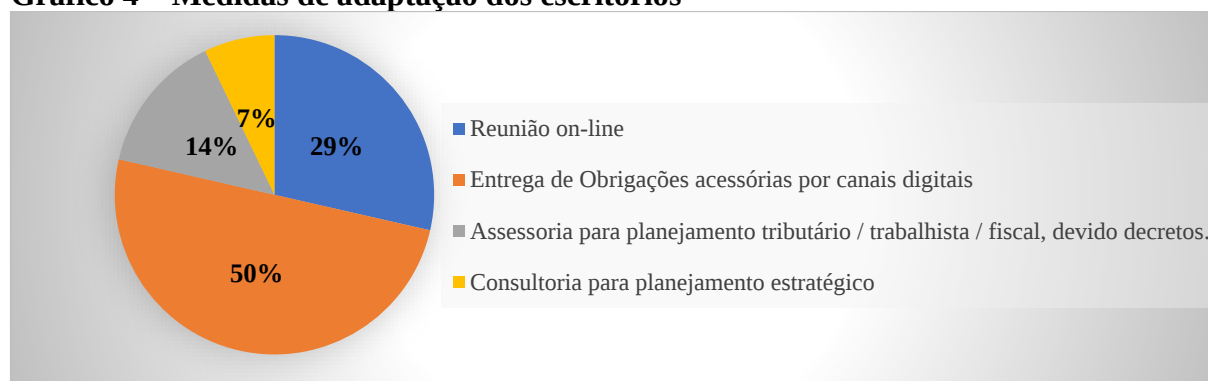


Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 3 proporciona a visualização do questionamento sobre a desafios da implantação da TD, tendo sido revelado em maior porcentagem (43%) que a adaptação com a automatização seria um aspecto desfavorável, seguido de 31% com a preocupação sobre a segurança dos dados e 12% com outros, sendo que 4 deles disseram que não viram obstáculo e 1 afirmou que o atendimento robotizado seria uma razão para danos, ficando ainda 9% com alto custo e 5% acreditam que obteria pouco retorno. Desta forma, verifica-se que ainda há bastante receio na utilização da TD.

No entanto, conforme enfatizam Sanchez e Zuntini (2018), há entraves ao implementar a TD: segurança, satisfação, ausência de liderança, restrições formais e adaptação dos clientes. Essas dificuldades podem ser visualizadas por meio de vazamentos de dados nos sistemas empresariais, *interface* burocrática, ausência de recursos financeiros e incertezas que são geradas pela falta de interesse ou experiência, no entanto, a agilidade nas respostas em tempos reais, a redução de custos e a crescente lucratividade em razão do aumento da produtividade distingue a tendência do mercado atual.

Gráfico 4 – Medidas de adaptação dos escritórios

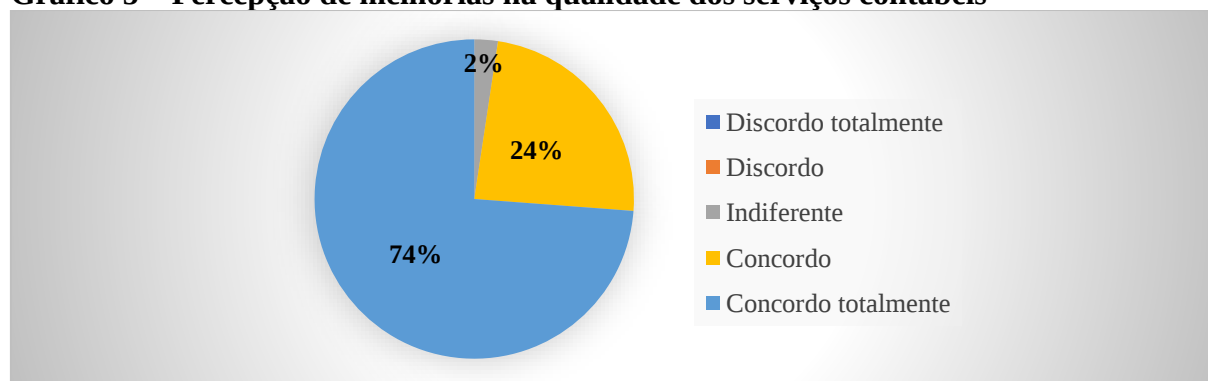


Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2023).

Por intermédio dos dados, o Gráfico 4 exhibe que 50% dos entrevistados apontaram que houve entregas de obrigações acessórias por canais digitais, 29% tiveram reunião *online*, 14% obtiveram assessoria para planejamento tributário, trabalhista e fiscal, e 7% responderam que adquiriram auxílio de consultoria para planejamento estratégico. Esses dados são reflexos da pandemia, já pesquisa realizada antes desse episódio por Costa e Costa (2019) vai em contraponto, em que 89,5% realizavam reuniões presenciais com recursos digitais, assim como apenas 15,8% enviavam resultados e documentos por *e-mail*, 10,5% via *WhatsApp* e 5,3% sequer realizavam apresentação de dados aos seus clientes.

Nunes (2020) enfatizou a necessidade de realizações de reuniões *online* com funcionários e clientes durante a pandemia, além disso, explanou que houve comunicação por intermédio de aplicativos virtuais, fato esse que evidencia a TD como auxiliadora da contabilidade nesse contexto.

Gráfico 5 – Percepção de melhorias na qualidade dos serviços contábeis



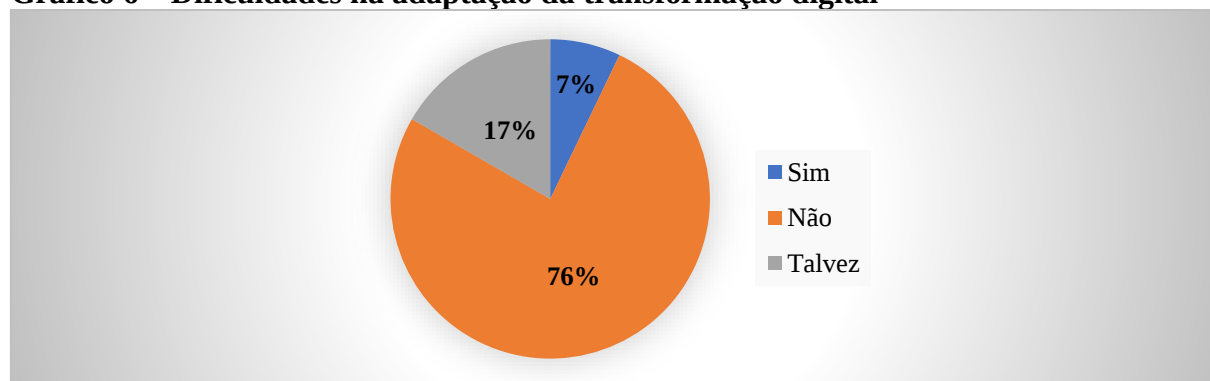
Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2023).

Observando-se o Gráfico 5, nota-se que a maioria (74%) dos participantes da pesquisa concordou totalmente com a afirmação que a TD melhorou a qualidade da prestação dos serviços contábeis, 24% apenas concordam e para 2% é indiferente. É relevante ressaltar que

a TD maximiza oportunidades e contribui na qualidade dos serviços, do mesmo modo afirma Reis (2020), para o qual a inclusão de sistemas e tecnologias possibilitou melhoria na flexibilidade, padronização e teve como consequência a qualidade e satisfação dos clientes.

Vinholi (2022) expõe que um dos motivos mais relevantes no desenvolvimento de qualquer tipo serviço é o reconhecimento do cliente, pois a qualidade do serviço contábil está intrínseca às suas expectativas e discernimento, em consecução de uma perspectiva de fidelização. Neste sentido, os achados do Gráfico 5 remetem a quase 100% de concordância da melhoria da prestação de serviço durante a pandemia.

Gráfico 6 – Dificuldades na adaptação da transformação digital

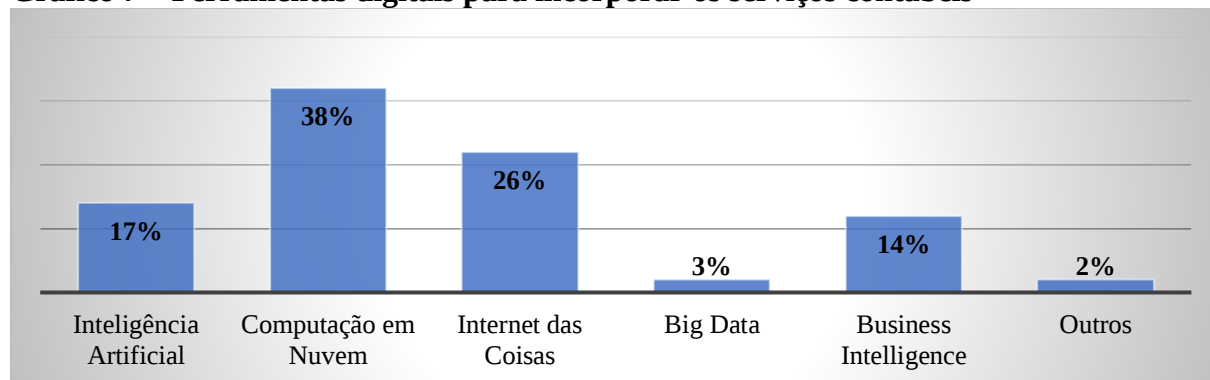


Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2023).

Por conseguinte, no Gráfico 6, foi buscado averiguar se os usuários externos dos escritórios sentiram dificuldades na adaptação com a aceleração da TD. A partir desses resultados, foi possível validar com 76% dos respondentes que eles não sentiram dificuldades com a adaptação, 17% manifestaram que talvez e 7% demonstraram que sim, o que de certa forma revela que, apesar de eles enxergarem a adaptação com automatização como um impasse da TD, neste caso, não foi motivo para que eles se sentissem afetados.

Logo, faz-se necessário relacionar esses achados com o avanço das tecnologias. Scarpelli e Lima (2019) salientam que as organizações e clientes têm se modificado cada vez mais em virtude dessas mudanças tecnológicas e das alterações do mercado. Os achados também vão de encontro com o estudo de Silva *et al.* (2023), que comunicam que 52% de seus clientes não sentiram dificuldades na adaptação.

Gráfico 7 – Ferramentas digitais para incorporar os serviços contábeis



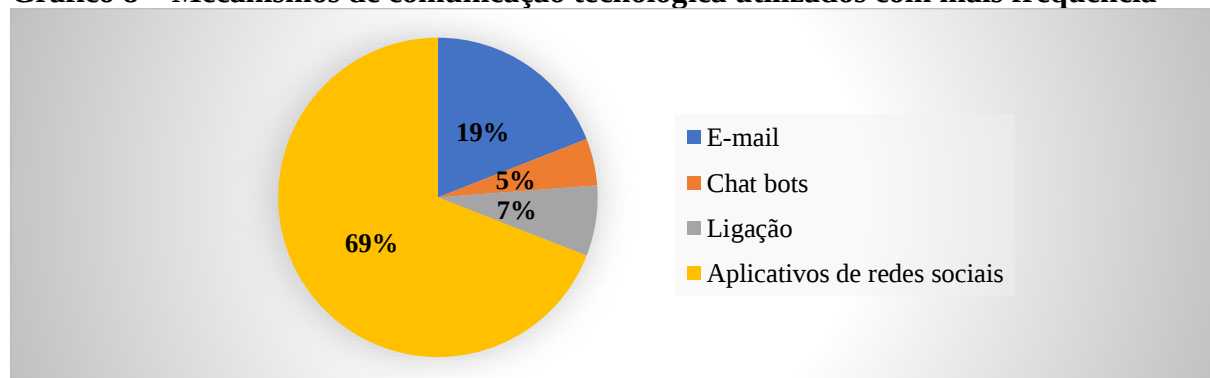
Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 7 permite verificar quais ferramentas digitais que os clientes acreditam que o escritório deve incorporar para agregar aos serviços prestados. Boa parte dos respondentes optaram por computação em nuvem, correspondendo a 38%, já 26% escolheram Internet das

coisas, 17% inteligência artificial, 14% *Business Intelligence*, 3% *Big Data* e 2% ressaltaram que já chega de ausência social. Além disso, foi manifestado que poderiam ser todas as ferramentas citadas, com exceção dos robôs, para não elevar o número de desempregos. Desta forma, no geral, consegue-se perceber uma boa aceitação para a TD como um todo, já que 95% têm propostas voltadas a transformação digital.

A realidade dos achados é corroborada por Siebel (2021), quando menciona que a transformação digital se manifesta da interação de computação em nuvem, *Big Data*, Internet das coisas e inteligência artificial, e é primordial para as instituições em todo o mercado atualmente. Assemelha-se também ao estudo de Bagińska (2022), no qual os clientes confirmam a importância da implementação de tecnologias digitais nos serviços contábeis, sendo eles com robôs, *softwares*, aplicativos de compartilhamento, entre outros.

Gráfico 8 – Mecanismos de comunicação tecnológica utilizados com mais frequência

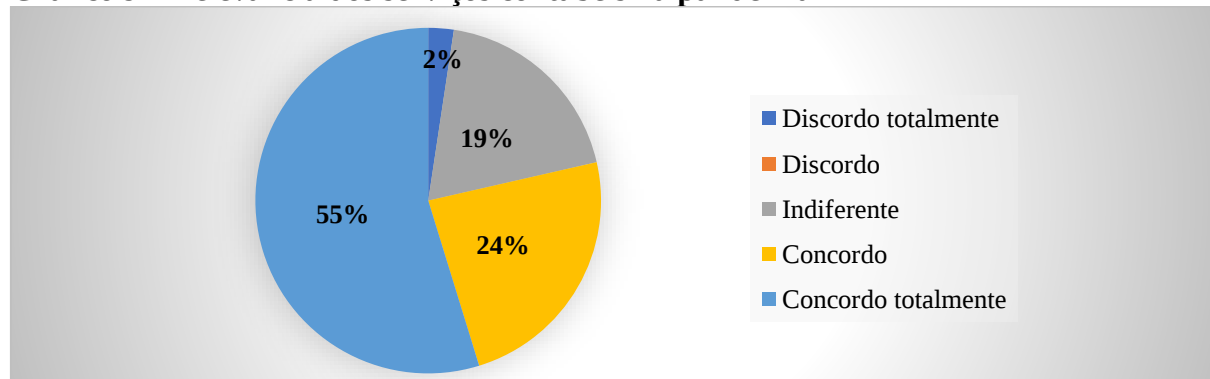


Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2023).

No Gráfico 8 foi avaliado quais os mecanismos de comunicação tecnológica que os escritórios passaram a utilizar com mais frequência na pandemia e continuam utilizando para fornecer seus serviços, já que transformações globais em constante evolução potencializam as estratégias digitais, sejam na venda de produtos ou serviços (MERLUGO; CARRARO; PINHEIRO, 2021). Assim, 69% passaram a utilizar aplicativos de redes sociais para manter o contato entre cliente e empresa, 19% usaram mais *e-mail*, 7% ligação, 5% *chatbots*. Sendo assim, pode-se ressaltar que além de a TD facilitar eventos burocráticos, tem fomentado ainda mais o uso desses artifícios no relacionamento dos contadores e usuários.

Estes resultados vão de encontro com o estudo de Silva *et al.* (2023), que evidenciam com 57,1% a utilização dos aplicativos de redes sociais, especificamente WhatsApp, na comunicação de escritórios e clientes.

Gráfico 9 – Relevância dos serviços contábeis na pandemia

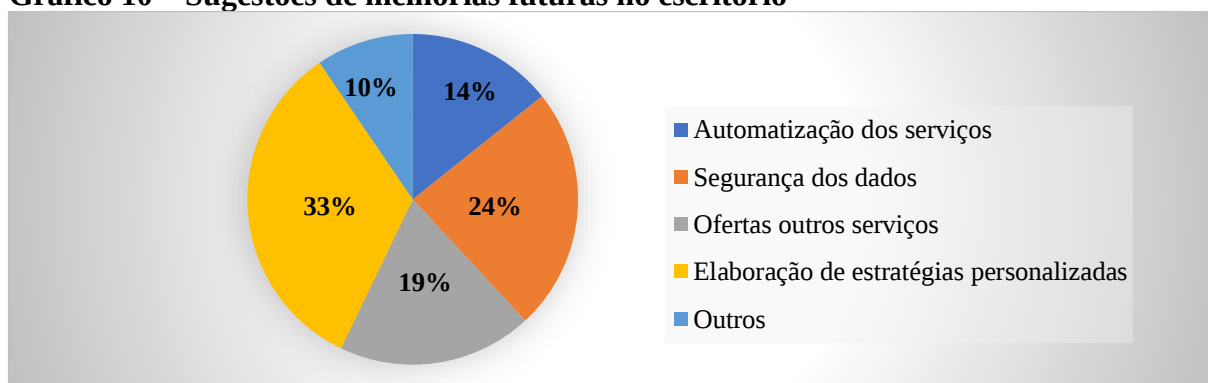


Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2023).

No Gráfico 9, é possível verificar a análise da visão dos clientes mediante assistência dos serviços contábeis durante a pandemia, e se esses serviços foram significativos para a empresa. Foi confirmada diante a afirmação com 55% que a prestação do exercício foi fundamental para sobressaírem de situações desafiadoras, 24% concordaram parcialmente, 19% foram indiferentes e 2% discordaram totalmente. Gomes (2017) ressalta que, para identificar a eficácia e a qualidade da prestação dos serviços contábeis da entidade, é preciso constatar o seu desenvolvimento, compromisso e gerenciamento com os seus usuários pelo percentual de concordância com a relevância dos serviços.

Conforme visto no Gráfico 9, pode-se dizer que a amostra pesquisada está atendendo à perspectiva dos seus clientes. Além disso, esses achados corroboram os de Mendes (2020), que declara que os usuários da contabilidade a consideram como item essencial para gerenciar crises como a pandemia e tomadas de decisões.

Gráfico 10 – Sugestões de melhorias futuras no escritório



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 10 teve como finalidade identificar a necessidade de melhorias futuras para o escritório na perspectiva dos usuários. Hernandez (2018) ressalta que o plano de ação da empresa nesse cenário virtual é significativo, pois estudar o cliente, inserir-se no meio tecnológico e não estagnar são pontos que estarão sempre em constante evolução.

Desta forma, a pesquisa obteve como resposta que 33% dos respondentes enxergaram existir a necessidade de melhoria dos escritórios na elaboração de estratégias personalizadas, dessa maneira o atendimento individualizado pode possibilitar o cliente sentir-se exclusivo e competitivo no mercado, já a segurança dos dados esteve em segunda posição, com 24%, no entanto, 19% indicaram o interesse de que houvesse outras ofertas de serviços além das disponíveis, 14% acreditam que precisam melhorar na automatização e outros 10% (cerca de 4 pessoas), 3 delas demonstraram satisfação com o serviço executado pelo seu escritório e 1 expressou que deveriam haver valores alocados ao efetivo trabalho de acordo com perfil do cliente.

5 Considerações Finais

Este estudo teve a intenção de analisar o papel da transformação digital na qualidade da prestação dos serviços contábeis na pandemia em cidades situadas na Região do Vale do Mamanguape, na Paraíba. E, por intermédio dos dados coletados, buscou identificar medidas de adaptação, relevância do seu papel incorporados aos trabalhos, averiguar ferramentas utilizadas, além de compreender, mediante as percepções dos clientes dos escritórios de contabilidade, o nível da qualidade do serviço fornecido por essas organizações.

Nesse sentido, a pesquisa conseguiu obter a confirmação de que os escritórios contábeis estão cada vez mais se adequando à nova era digital, assim como os seus clientes, haja vista

que eles perceberam a agilidade e flexibilidade de acesso diante da TD inserida aos serviços prestados, apesar de avaliarem que há alguns desafios e outros nem tanto, mas não sentiram dificuldades na adaptação com a aceleração da TD.

Além disso, o grande índice nas afirmações só comprova que a TD auxiliou durante a era da Covid-19 e revela a importância da TD no ambiente contábil. Contudo, os usuários desses escritórios fortaleceram a ideia da adesão dessas ferramentas tecnológicas como suas preferências para realização desses serviços, em vista disso, eles acreditam que os escritórios necessitam elaborar estratégias individualizadas para cada perfil de cliente e garantir a segurança dos dados.

Conforme a resolução desses elementos, foi perceptível compreender que a qualidade da prestação dos trabalhos executados pelos escritórios de contabilidade deve tornar um aspecto fundamental para que os anseios dos clientes sejam atendidos, assim como Nonnemacher, Silveira e Barp (2019) reforçaram, além disso, o campo contábil nesse novo cenário tem promovido a automatização dos serviços, correspondendo à pesquisa de Merlugo, Carraro e Pinheiro (2021), que mencionam que muitos já implantaram esses mecanismos ou estão inserindo, sendo relevante identificar que as tecnologias mais usadas estão de acordo com o ponto de vista de Hernandez (2018) e Bagińska (2022), histórico esse que demais literaturas abordadas no estudo complementam os dados obtidos.

No entanto, o questionário obteve algumas limitações, em virtude da pouca literatura em semelhança ao tema, assim como em razão do *link* da pesquisa ter sido gerado e fornecido aos gestores para encaminharem eletronicamente aos participantes, e a quantidade do retorno dos respondentes não foi elevada. No mais, foi relatado por um dos gestores que pouquíssimas vezes os clientes vão até o escritório, já que resolvem suas necessidades por canais virtuais. Posto isto, esta pesquisa fortalece a relevância da TD no ambiente contábil, em que estudos futuros como sugestão desta temática podem buscar avaliar o aumento de serviços específicos nos escritórios nesse período em que a TD contribuiu para otimização.

Referências

AGÊNCIA APEX. **Quem é e qual o papel do contador no cenário pós-pandemia**. Brasília, 22 set. 2021. Disponível em: <https://cfc.org.br/noticias/quem-e-e-qual-o-papel-do-contador-no-cenario-pos-pandemia>. Acesso em: 5 out. 2022.

HERNANDES, Anderson. **Como a tecnologia está mudando as empresas contábeis**. São Paulo: Tactus, 2018.

APPELBAUM, Deniz; NEHMER, Robert. The coming disruption of drones, robots, and bots: how will it affect CPAs and accounting practice? **CPA Journal**, v. 87, n. 6, p. 40-44, 2017.

BAGIŃSKA, Izabela. Improvement and evaluation of the financial (accounting) services quality in the era of SARS-COV-2. **Production Engineering Archives**, v. 28, n. 3, p. 283-288, 2022.

BORGES, Fábio R. **Transformação digital: um guia prático para liderar empresas que se reinventam**. São Paulo: Atlas, 2021.

BRASIL. Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007. Institui o Sistema Público de Escrituração Digital – Sped. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 23 jan. 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6022.htm. Acesso em: 8 out. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 8 out. 2022.

BRASIL. Ministério da Economia. **Brasil registrou abertura de 3.838.063 novas empresas em 2022**. Brasília, 23 jan. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2023/janeiro/brasil-registrou-abertura-de-3-838-063-novas-empresas-em-2022>. Acesso em: 16 maio 2023.

BRASIL. Ministério da Economia. **Nota Informativa**: uma análise da crise gerada pela Covid-19 e a reação de política econômica. Brasília, 31 dez. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/notas-informativas/2020/nota-uma-ana-lise-da-crise-gerada-pela-covid19.pdf/view>. Acesso em: 27 maio 2023.

BRASIL. Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020, com redação dada pela Lei nº 13.979/20, de 2020. **Serviços Essenciais – COVID-19**. Brasília, 20 mar. 2020. Disponível em: <https://www4.planalto.gov.br/legislacao/imagens/servicos-essenciais-covid-19>. Acesso em: 9 mar. 2020.

BRASSCOM. **Relatório Setorial 2021**: macrossetor de TIC. São Paulo, 19 out. 2021. Disponível em: <https://brasscom.org.br/pdfs/relatorio-setorial-de-tic>. Acesso em: 5 out. 2022.

BRITTO, Eduardo. **Qualidade total**. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2015.

BYGREN, Kathrine. **The digitalization impact on accounting business models**. 2016. Master of Science Thesis, KTH Industrial Engineering and Management, Stockholm, Sweden, 2016.

CASTRO, Alexandre Ramires; SOTT, Michele Kremer; SILVA, Kézia Andrade. **Ecosistemas Digitais de Inovação: uma revisão sistemática da literatura**.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **CPC 00 (R2)**: Estrutura Conceitual para Relatório Financeiro. Brasília, 10 dez. 2019.

COSTA, Ewerson Venâncio; COSTA, Talita Espindola de Medeiros. **A atuação das empresas de contabilidade da região da Amurel no planejamento tributário de seus clientes**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Faculdade Capivari – FUCAP, Capivari de Baixo, SC, 2019.

FREITAS JUNIOR, José Carlos da Silva; CABRAL, Patricia Martins Fagundes; BRINKHUES, Rafael Alfonso; SANTOS, Sabrina Kassick. Transformação digital e suas implicações para as lideranças: estudos de casos múltiplos no varejo. In: ENCONTRO DA ANPAD, 46., 2022, online. **Anais eletrônicos [...]** Maringá: ANPAD, 2022.

GERMANO, Carlos. **CCAIE promove evento para comemorar de 15 anos de existência**. Universidade Federal da Paraíba, Brasil, 2021. Disponível em: <https://www.ufpb.br/ufpb/contents/noticias/ccae-promove-evento-para-comemorar-15-anos-de-existencia>. Acesso em: 12 jun. 23.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

GOMES, Wallace Braga. **Qualidade da prestação de serviços contábeis sob ótica dos empresários de Janduí – RN**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal Rural do Semiárido, Mossoró, 2017.

GURUMURTHY, Ragu; SCHATSKY, David; NANDA, Rich. O digital no centro da estratégia. **Mundo Corporativo**, jan. 2022. Disponível em: <https://mundocorporativo.deloitte.com.br/estrategia-transformacao-digital>. Acesso em: 6 out. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Covid19**: indicadores de empresas. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://covid19.ibge.gov.br/pulso-empresa/>. Acesso em: 2 out. 2022.

IUDICÍBUS, Sérgio de. **Teoria da contabilidade**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MACEDO, Flávia Tamires Nascimento de. **Transformações digitais e os novos desafios da contabilidade: oportunidade ou ameaça?** 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.

MARKONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: prática de fichamentos, resumos e resenhas**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

MENDES, Samantha Dantas. **A importância da contabilidade como instrumento de gestão nas empresas: uma análise dos impactos do coronavírus nas micro e pequenas empresas da cidade de João Pessoa/PB**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2020.

MERLUGO, William Zilli, CARRARO, Wendy Beatriz Witt Haddad; PINHEIRO, Alan Bandeira. Transformação digital na contabilidade. **Revista Pensamento Contemporâneo Em Administração**, v. 15, n. 1, p. 180-196, 2021.

MORAKANYANE, Resego; GRACE, Audrey A.; O'REILLY, Philip. Conceptualizing digital transformation in business organizations: a systematic review of literature. In: BLED ECONFERENCE, 30., 2017, Bled. **Proceedings [...]** Bled, Slovenia: 2017. p. 427-443, Disponível em: <https://aisel.aisnet.org/bled2017/21>

NONNEMACHER, Jaíne Moraes Teixeira; SILVEIRA, Mariana; BARP, Adriano Dinomar. Percepção dos Clientes de dois escritórios de contabilidade acerca da qualidade dos serviços prestados. **Anais da Semana Científica e de Extensão do Centro de Ciências Sociais Aplicadas-Gestão**, v. 7, n. 1, 2019.

NOVAIS FILHO, Marivaldo José de. **Transformação digital e as mudanças na criação de valor: estudo de caso no setor de varejo**. 2022. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica) – Centro Universitário FEI, São Bernardo do Campo, 2022.

NUNES, Gustavo Pereira. **O uso da tecnologia nos escritórios de contabilidade: um estudo de campo realizado durante a pandemia**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado

em Ciências Contábeis) – Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB, São Luís, 2020.

OLIVEIRA, Pedro Ivo. Organização Mundial de Saúde declara pandemia de coronavírus. **Agência Brasil**, 11 mar. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-03/organizacao-mundial-da-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>. Acesso em: 5 out. 2022.

PADOVEZE, Clóvis L. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

PATEL, Keyur; MCCARTHY, Mary Pat. **Digital transformation: the essentials of e-business leadership**. New York: McGraw-Hill Professional, 2000.

PLETSCH, Maria Eduarda Medeiros. **Transformação digital de empresas brasileiras: estágios de evolução e capacidades de inovação no contexto da COVID-19**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020.

REIS, Emanuelle Vidal dos. **O uso da tecnologia nos escritórios de contabilidade: um estudo de campo realizado durante a pandemia**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Centro Universitário UNDB, São Luís, 2020.

SANCHEZ, Mariza A.; ZUNTINI, Juana I. Organizational readiness for the digital transformation: case study research. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 18, n. 2, p. 70-99, 2018.

SANTOS, Marcelo da Silva dos; MASCHIETTO, Luis G.; SILVA, Fernanda Rosa da; et al. **Pensamento Computacional**.

SCARPELLI, Renato Marcio; LIMA, Leandro Cearenço. Competências individuais: um estudo sobre a importância do indivíduo como diferencial competitivo nas organizações. **Revista Conbrad**, v. 3, n. 3, p. 83-99, 2019.

SIEBEL, Thomas M. **Transformação digital**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2021.

SILVA, Agilson Emerson da; SANTOS, Genoel Barbosa; RIBEIRO, Luiz Carlos; SILVA, Paloma Duarte da; PAULA, Sônia Maria Soares de; MENDES, Thiago Casemiro; CASTRO, Willian Antônio de. Contabilidade digital: uma análise sobre o uso da tecnologia nos escritórios de contabilidade e nos serviços digitais prestados durante a pandemia do Covid-19. **Research, Society and Development**, v. 12, n. 1, e8812138947, 2023.

VASCONCELLOS, Karolina Boness de. **Otimização da contabilidade: uma análise da literatura sobre o uso de ferramentas tecnológicas nos processos contábeis brasileiros**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021.

VILAPLANA, Francisco; STEIN, Guido. Digitalização e pessoas. **Revista Empresa y humanismo**, v. 23, n. 1, p. 113-137, 2020.

VINHOLI, Morgana Cristina. Qualidade da prestação de serviços contábeis: a relevância da sua mensuração. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 21, e3315, 2022.

WENTZ, Cassiele Duarte. **Impactos causados pela pandemia do coronavírus em escritórios contábeis da Serra Gaúcha**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2022.