



Universidade de Brasília (UnB)  
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas  
(FACE)  
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais (CCA)  
Curso de Graduação em Ciências Contábeis

JOÃO VÍTOR VIEIRA MENDES

**CONTABILIDADE DIGITAL:** Estudo de Caso numa Startup de Prestação de  
Serviços em Contabilidade Consultiva

Brasília-DF

2020

Professora Doutora Márcia Abrahão Moura  
**Reitora da Universidade de Brasília**

Professor Doutor Enrique Huelva Unternbäumen  
**Vice-Reitor da Universidade de Brasília**

Professor Doutor Sérgio Antônio Andrade de Freitas  
**Decano de Ensino de Graduação**

Professor Doutor Eduardo Tadeu Vieira  
**Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas  
Públicas**

Professor Doutor Paulo César de Melo Mendes  
**Chefe do Departamento de Ciências Contábeis e Atuarias**

Professor Doutor Alex Laquis Resende  
**Coordenador de Graduação do curso de Ciências Contábeis - Diurno**

Professor Mestre Elivânio Geraldo de Andrade  
**Coordenador de Graduação do curso de Ciências Contábeis - Noturno**

JOÃO VÍTOR VIEIRA MENDES

**CONTABILIDADE DIGITAL:** Estudo de Caso numa Startup de Prestação de  
Serviços em Contabilidade Consultiva

Trabalho de Conclusão de Curso  
(Monografia) apresentado ao Departamento de  
Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de  
Economia, Administração, Contabilidade e  
Gestão de Políticas Públicas como requisito  
parcial à obtenção do grau de Bacharel em  
Ciências Contábeis.

**Linha de Pesquisa:** Impactos da Contabilidade  
na Sociedade.

**Área:** Pesquisa em Contabilidade.

**Orientadora:** Profa. Dra. Ducineli Régis  
Botelho.

Brasília-DF

2020

MENDES, João Vítor Vieira.

Contabilidade Digital: um Estudo de Caso numa Startup de Prestação de Serviços em Contabilidade Consultiva / João Vítor Vieira Mendes – Brasília - DF, 2020, 52f.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Ducineli Régis Botelho.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade de Brasília, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas, Departamento de Ciências Contábeis - Brasília, 2020.

1. Sistema de Informações Contábeis, Contabilidade Digital, Prática em Contabilidade.

JOÃO VÍTOR VIEIRA MENDES

**CONTABILIDADE DIGITAL: Estudo de Caso numa Startup de Prestação de Serviços em Contabilidade Consultiva**

Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ducineli Régis Botelho.

Aprovado em \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ducineli Régis Botelho  
Professora – Orientadora

---

MSc. Polyana Batista da Silva  
Professora - Avaliadora

Brasília-DF, Agosto de 2020

*“A criatividade é pensar coisas novas. A inovação é fazer coisas novas.” (Theodore Levitt)*

## RESUMO

A presente pesquisa objetiva compreender se a inserção da Contabilidade na Era Digital desenvolveu processos e diretrizes na aplicação prática da Ciência Contábil. Num contexto no qual a operacionalização da prática contábil passou por uma intensa transformação de suas bases ideológicas, a digitalização do processo de execução do SIC revolucionou o ramo de prestação de serviços contábeis, trazendo uma série de modificações ao exercício prático da ciência. A abordagem metodológica utilizada foi o estudo de caso de uma Startup prestadora de serviços de consultoria contábil e o instrumento de coleta de dados utilizado foi a entrevista virtual dos colaboradores e sócios da empresa. Os procedimentos de análise subdividiram-se em 4 (quatro) etapas nas quais buscou-se a construção de um modelo-padrão de SIC, com base nos pontos fortes e fracos apontados pela literatura como inerentes a uma startup que vivencia a digitalização na prestação dos serviços contábeis. Posteriormente, efetuou-se a comparação entre o modelo teórico e a realidade da empresa. Os resultados da análise sugerem que os processos e diretrizes aplicados na Blue Consult interiorizam quase totalmente as inovações e propostas de desenvolvimento que a contabilidade digital trouxe à aplicação dos procedimentos contábeis. Os resultados sugeriram que mais de 75% do processo contábil da Blue consult é realizado de forma digital, as entregas de resultado são mais rápidas e análogicas e os profissionais interiorizam multiplas habilidades e valorizam necessidade de proatividade no atendimento ao cliente e na capacidade de conquista de mercado da empresa. Os pontos negativos estão relacionados à resistência de parte dos clientes a este processo e às dificuldades que a comunicação por mídias sociais pode trazer à execução fluída do processo como um todo.

**Palavras-chaves:** SIC. Contabilidade Digital. Startups. Inovação.

## **ABSTRACT**

This research aims to understand if the Accounting insertion in the Digital Era has developed processes and guidelines in the practical application of Accounting Science. In a context in which the operationalization of accounting practice has undergone an intense transformation of its ideological bases, the digitalization of the SIC execution process has revolutionized the branch of accounting services, bringing a series of modifications to the practical exercise of this science. The methodological approach used was the case study of a Startup providing accounting consulting services and the data collection instrument used was the virtual interview of the company's employees and partners. The analysis procedures were subdivided into 4 (four) stages in which the construction of a standard SIC model was sought, based on the strengths and weaknesses pointed out by the literature as inherent to a startup that experiences digitalization in the provision of accounting services. Subsequently, a comparison was made between the theoretical model and the reality of the company. The results of the analysis suggest that the processes and guidelines applied at Blue Consult almost completely internalize the innovations and development proposals that digital accounting has brought to the application of accounting procedures. The results suggested that more than 75% of Blue Consult's accounting process is carried out digitally, results are delivered faster and more analytically, and professionals internalize multiple skills and value the need for proactivity in customer service and the ability to win. company's market. The negative points are related to the resistance of the clients to this process and to the difficulties that communication through social media can bring to the fluid execution of the process as a whole.

**Keywords:** SIC. Digital Accounting. Startups. Innovation.

## **LISTA DE FIGURAS E TABELAS**

Figura 1 – Sistematização do Sistema de Informações Contábeis

Figura 2 – Matriz SWOT (FOFA)

Figura 3 – Modelo-Padrão de SIC

Tabela 1 – Respostas às perguntas objetivas – Entrada dos Dados

Tabela 2 – Respostas às perguntas objetivas – Processamento dos Dados

Tabela 3 – Respostas às perguntas objetivas – Saída dos Dados

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Contextualização.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Problema da pesquisa.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 Objetivos da pesquisa.....</b>	<b>14</b>
<i>1.3.1 Objetivo Geral.....</i>	<i>14</i>
<i>1.3.2 Objetivos Específicos.....</i>	<i>14</i>
<b>1.4 Delimitação de pesquisa .....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 Justificativa .....</b>	<b>15</b>
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Evolução do Sistema de Informações Contábeis: os novos modelos de negócios da Contabilidade.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 Ascensão das Startups: um novo enfoque para as Startups de Contabilidade e Finanças.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3 Matriz Swot: elementos positivos e negativos no contexto de digitalização do SIC</b>	<b>27</b>
<b>2.4 Estudos Anteriores .....</b>	<b>30</b>
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>33</b>
<b>4 CASO BLUE CONSULT: Análise dos Resultados .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1 Definição da estratégia de análise .....</b>	<b>37</b>
<b>4.2 Construção do Modelo-Padrão do SIC.....</b>	<b>38</b>
<b>4.3 Aplicação do Caso.....</b>	<b>39</b>
<b>4.4 Compêndio dos Resultados .....</b>	<b>46</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>50</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>54</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>62</b>
<b>APÊNDICE A – Roteiro de entrevista para os colaboradores.....</b>	<b>62</b>
<b>APÊNDICE B – Roteiro de entrevista para os gestores.....</b>	<b>64</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Contextualização

A operacionalização da prática contábil passou por intensas modificações, principalmente nas duas últimas décadas. Conforme discorrem Silva e Alves (2001), o começo da primeira década dos anos 2000 já revela traços das transformações estruturais em andamento. Os autores relatam que, neste período, pequenos indícios das novas tendências de digitalização da contabilidade já podiam ser observados. Um destes exemplos foi o início das discussões acerca da substituição do papel enquanto meio de veiculação dos relatórios contábeis, visando o alcance de atributos como a diminuição de gastos e a segurança das informações geradas.

Neste cenário, o ambiente de inserção da contabilidade experienciou um contexto oportuno de desenvolvimento no qual, por meio de transformações de hábito vivenciadas tanto pela sociedade quanto pelas empresas, a valorização de fatores como o teor analítico e tempestivo da informação contábil ganhou destaque. A possibilidade da comunicação em tempo real chegava ao mundo para revolucionar a interatividade entre pessoas e corporações, alavancando a velocidade de processamento e transmissão de informações.

Dentre as diversas modificações da “Ciência Contábil”, não restritas apenas à substituição da base dos relatórios e demonstrações, Catelli e Santos (2001) entendem que a contabilidade se tornara incompatível com a forma que a informações estavam sendo processadas pelos profissionais da área até aquele momento. Não havia mais tempo a se dispendar com a elaboração das demonstrações, uma vez que estas não estavam sendo processados em tempo hábil para auxiliar a tomada de decisão dos usuários externos da contabilidade. A contabilização das transações empresariais ocorridas nos últimos 3 ou 4 meses, por exemplo, tornou-se uma prática obsoleta.

Dentro do Setor Público de prestação de serviços contábeis, por exemplo, entendeu-se que a era digital afetaria a maneira do Estado lidar com o contribuinte e de colher informações para si mesmo. Entre os anos de 2000 a 2018 o Governo Brasileiro implementou uma série de ações responsáveis pelo que Brognoli e Ferenhof (2020) classificaram como a ascensão do Governo Digital. Este período engloba uma série de inovações estruturais responsáveis por alavancar a inserção das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) nas bases da Administração Pública, alavancando assim as prestações de serviços contábeis neste setor.

Em relação ao ramo privado de prestação de serviços contábeis, as mudanças foram ainda mais abrangentes. Para Sarquis, Hoeckesfeld, Cittandin e Lenzi (2019), pelo fato de o se

tratar de um setor com alto índice de concorrência de mercado, os serviços oferecidos pelas empresas de contabilidade demandam um diferencial, algo que os destaque dos demais disponíveis. Questões como a qualidade do produto final e a capacidade de fidelizar o público-alvo tem-se mostrado fundamentais para entidades que almejam relacionamentos mais duradouros com os seus clientes, segundo estes autores.

Não é de se surpreender que as discussões em andamento tenham alcançado também a formação profissional dos contadores, uma vez que a busca pelos ditos “trabalhadores do conhecimento” se tornou cada vez mais difundida (CATELLI, SANTOS, 2001). Neste momento, onde o processo contábil passou por uma reestruturação de sua base, a combinação entre a Contabilidade e a TI (Tecnologia da Informação) possibilitou a transição da contabilidade baseada na técnica contábil para uma contabilidade mais parecida com a de hoje, mais tecnológica e digital.

Uma das transformações iniciais gerada pela junção entre estas duas diferentes áreas do conhecimento consiste na anteriormente citada transição das bases dos relatórios contábeis do meio físico para o digital. Silva e Alves (2001) enxergaram duas novidades que estavam em franco desenvolvimento e que, atualmente, são os formatos mais difundidos dos relatórios contábeis em uso. O desenvolvimento dos arquivos em *Extensible Markup Language* (XML), que possibilitou, anos depois, a transferência da roupagem física das notas fiscais para o meio virtual através do armazenamento dos dados em linguagem codificada, são um dos produtos da nova inserção tecnológica. Outro produto que marcou a definitiva entrada da TI no meio contábil foi a criação dos arquivos em *TEXT* (TXT), os quais possibilitam hoje que balancetes, balanços e relatórios financeiros sejam gerados em qualquer sistema e armazenados de forma digital, sem que seja necessário o uso do papel para a certificação da validade dos mesmos.

Esta evolução dos chamados “Documentos Eletrônicos”, os quais utilizam-se do meio exclusivamente eletrônico como base de dados, trouxe rapidez e agilidade à transmissão da informação, de modo que fica disponível ao contador mais tempo para analisar os dados e processá-los de forma personalizada (SZÜSTER, SZÜSTER e SZÜSTER, 2005). Assim, criou-se um produto que agrega mais valor à medida em que se propõe sanar as necessidades individualizadas de seu público-alvo.

A digitalização dos relatórios contábeis acarretou uma nova oportunidade aos profissionais da área. Costa e Rossini (2015), enxergam que a TI impulsionou o surgimento das novas plataformas digitais capazes de realizar a técnica contábil de maneira automática e mais eficiente. O trabalho do técnico tem sido dominado pela inteligência artificial de modo que a contabilidade se tornou muito mais centrada em analisar os dados que os sistemas contábeis

têm gerado do que em propriamente organizá-los e processá-los.

É neste cenário, onde virtualização da comunicação possibilita a conversação entre o operador da informação e os diversos sistemas de processamento de dados, que a figura do contador analista tem ganhado espaço e destaque no mercado de trabalho. Vale ressaltar que a evolução no formato dos documentos digitais tornou-se tema constante nos anos posteriores, fato que ratificou ainda mais a alavancagem da produção contábil. Os recentes arquivos em Portable Document Format (PDF), Microsoft Excel Spreadsheet Format (XLS), Hipertext Markup Language (HTML) e Open Financial Exchange (OFX) proporcionaram que a contabilidade fosse processada, divulgada e discutida em meios totalmente eletrônicos, o que tem aumentado o alcance e eficiência da produção científica da prática contábil (NAGAI, 2017).

Os novos desafios da Contabilidade deram margem ao surgimento dos modelos de escritórios contábeis modernos. Neste sentido, o surgimento das Startups de Contabilidade denota a mais recente transformação do modelo prático de operacionalização da contabilidade. Uma startup, segundo o Sebrae (2014a), pode ser caracterizada por uma ideia de empresa ou uma empresa em estágio inicial, voltada aos conceitos de inovação e tecnologia, que busca solucionar os problemas e dores do cliente de forma inovadora e inexplorada pelo mercado.

Atualmente existem algumas startups as quais se propõe apresentar soluções inovadoras aos novos desafios apresentados pelo ramo de prestação de serviços contábeis. As novas Startups Contábeis congregam as duas novidades do momento: uma contabilidade com processos digitalizados e com um modelo de negócios altamente tecnológico e digitalmente pensado.

A Associação Brasileira de Startups (ABS) operou um levantamento a nível nacional que resultou no StartupBase, uma base de dados especializada em Startups. Segundo o último levantamento da plataforma, realizado em 2019, das 12.013 Startups mapeadas como ativas no Brasil, o terceiro maior ramo (com 3,91% do total apurado) é o de finanças e contabilidade (CARRILO, 2019)

## **1.2 Problema da pesquisa**

Diante do acima exposto e levando em consideração que a inserção digital da Contabilidade aponta para uma nova exigência de atuação das empresas especializadas em produção de serviços contábeis, o presente estudo se alinha com o seguinte questionamento: **A inserção da Contabilidade na Era Digital desenvolveu processos e diretrizes na aplicação prática da Ciência Contábil?**

### **1.3 Objetivos da pesquisa**

#### *1.3.1 Objetivo geral*

Analisar os processos e diretrizes relacionados às práticas contábeis numa startup do setor de prestação de serviços contábeis inserida na era da contabilidade digital.

#### *1.3.2 Objetivos específicos*

- a) Compreender as dificuldades práticas inerentes ao processo de digitalização dos procedimentos contábeis no exercício da profissão em empresas privadas;
- b) Analisar o desenvolvimento e comportamento dos colaboradores a partir da inserção da contabilidade no novo contexto digital.

### **1.4 Delimitação de pesquisa**

A Teoria Geral que baseia a presente pesquisa relaciona-se com a inserção do Sistema de Informações Contábeis (SIC) no processo produtivo de uma empresa. Segundo Hurt (2014), o SIC pode ser entendido como a estruturação do sistema que tem como produto final a entrega de informações contábeis capazes de auxiliar a tomada de decisão do usuário da informação. A estrutura conceitual do SIC congrega a interrelação entre os diferentes setores chave da contabilidade de uma empresa, os documentos com os insumos das informações contábeis (como notas fiscais, extratos bancários, etc) e as ferramentas de processamento de dados.

Pelo fato do SIC englobar todo o processo de elaboração das informações contábeis dentro de uma empresa de contabilidade, independentemente do porte, a teoria contábil que embasa a sua estrutura é relevante à discussão de como os novos modelos de negócio deste setor se desenvolveram. Isto porque, por meio da criação das plataformas digitais voltadas para a contabilidade, a digitalização de parte do Sistema de Informações Contábeis possibilitou que as novas ferramentas tecnológicas pudessem auxiliar na automação de parte do processamento dos dados, de forma que a execução do processo passou a ser mais rápida e a disponibilidade de tempo para análise das informações, por parte dos contadores, começou a ser possível.

Desta maneira, a análise da teoria que deu base ao desenvolvimento do Sistema de Informações Contábeis, a partir da agregação das novas tecnologias atreladas ao processamento das informações, pode ser apontada como o ponto de partida para a compreensão do processo

de inserção da prática em contabilidade na era digital.

Para alcançar o entendimento deste processo prático de inserção digital, a proposta da presente pesquisa enseja o estudo de uma empresa que detenha intimidade com os conceitos de tecnologia e inovação em seu cotidiano de atuação. Assim, visando estabelecer a correspondência entre a amostra e os objetivos de pesquisa, definiu-se que a primeira estaria limitada ao nicho de empresas que operam diretamente no mercado privado de prestação de serviços contábeis.

Neste sentido, propos-se o estudo de caso de uma Startup do ramo de contabilidade consultiva, atuante em Brasília, alinhada ao modelo de negócios de uma Contabilidade Digital.

Desta forma, a Blue Consult Contabilidade Consultiva LTDA, por ser uma empresa com proposta de inovação na atuação das empresas atreladas ao ramo de prestação de serviços contábeis e ter como missão ser referência nacional em contabilidade consultiva e consultorias financeiras especializadas, se mostrou uma escolha válida na procura por respostas ao problema de pesquisa levantado.

## **1.5 Justificativa**

A ascensão da discussão central acerca do desenvolvimento ocorrido a partir da digitalização dos processos práticos da contabilidade passa por duas conjunturas distintas. Uma revisão da literatura nacional acusa que esta é uma questão pouco explorada, apesar de existirem autores que começaram a tratar inicialmente da ideia da digitalização da contabilidade no começo dos anos 2000.

No ano de 2001 já é possível identificar estudos que previam uma tendência de modificação da prática contábil até então utilizada. Catelli e Santos (2001) entenderam que, em pouco tempo, a contabilidade centralizada na operacionalização técnica de dados estaria fadada à substituição. Os autores entendiam que o futuro da contabilidade poderia encontrar na grande revolução da época, a internet, o terreno fértil que ela precisaria para se tornar cada vez mais analítica e consultiva.

Mais tarde, os estudiosos encontraram outros problemas na contabilidade baseada na técnica contábil. Raupp e Beuren (2009) iniciaram o estudo acerca de soluções para problemas como a baixa tempestividade da informação contábil e o alto custo e pouca qualidade do serviço prestado até aquele momento. Os autores chegaram ao consenso de que apenas a tecnologia seria capaz de gerar o aprimoramento necessário à contabilidade baseada apenas na técnica contábil. Contudo, existia um fato limitador: nenhuma das plataformas existentes naquele período tinha capacidade de congregiar todas as ferramentas para solucionar o problema como

um todo. O estudo chegou a ser apontado como mais teórico do que prático devido a esta delimitação operacional.

Neste ponto, a importância do debate acerca do processo de evolução digital da contabilidade ganhou destaque também nos centros de produção científica internacional. Em seu artigo, Tysiac e Drew (2018) reiteram a relevância que a discussão acerca da digitalização dos processos contábeis tem no crescimento e desenvolvimento da prática em contabilidade no futuro. Sob alusão de análises e projeções acerca do perfil profissional dos contadores que irão dominar o mercado nos próximos anos, eles entendem que a contabilidade do futuro é aquela que alinha ao processo contábil a inteligência artificial e a automação das máquinas. Como os próprios autores afirmam, a contabilidade tende a ser composta por profissionais os quais não necessariamente se tornarão engenheiros da computação, mas que se verão obrigados a deter conhecimento de linguagem tecnológica o suficiente para poder alinhar o pensamento contábil aos sistemas virtuais, a fim possibilitar que o uso da inteligência artificial corrobore com o desenvolvimento da Ciência.

Ao citarem a pesquisa realizada pelo U.S. Bureau of Labor Statistics, onde os resultados, os quais apontam que de 2016 a 2026 a profissão contábil tende a um crescimento de 10%, os autores revelam certo positivismo em relação ao futuro da prática contábil. Contudo a pesquisa deixa claro que esse cenário só será possível a partir do investimento, por parte dos contadores, no desenvolvimento do pensamento contábil combinado com o aprimoramento de seus conhecimentos em TI (TYSIAC e DREW, 2018).

Outro aspecto de relevância por trás dos pressupostos basilares da presente pesquisa volta-se ao caráter comportamental dos profissionais da área. Uma vez que a humanidade enfrenta um novo período de crise, no qual as pessoas foram obrigadas a seguir regras rígidas de restrição na mobilidade, visando garantir o bem-estar coletivo ameaçado pela contaminação em massa da Covid-19, novas diretrizes de futuro ficaram bastante claras (WHO, 2019).

Neste momento, no qual o isolamento social é uma das chaves para a sobrevivência do ser humano, a digitalização dos meios de comunicação e das ferramentas de trabalho tornou-se a única ligação viável entre as pessoas, sendo que, apenas por meio dela foi possível que se desse continuidade às atividades econômicas e sociais do mundo, como um todo (WHO, 2020).

As mídias sociais tornaram-se a maior fonte de ligação entre as pessoas em isolamento, de forma tal que o seu uso e entendimento surgiu, mais uma vez, como um dos grandes pilares a se desenvolver para o futuro próximo (WHO, 2020). Entender como os contadores se posicionaram frente à nova realidade de comunicação com o cliente auxilia na compreensão de como o produto final da contabilidade pode ser entregue nos dias de hoje.

Neste ponto, o aprofundamento do estudo das contribuições que a era digital trouxe à contabilidade é matéria relevante para a compreensão de como a ciência tende a se desenvolver, a partir destas novas perspectivas de futuro. Isto porque a contabilidade, a qual se alinha cada vez mais com a inserção da inteligência artificial nos sistemas de produção de informação contábil, mostra-se hoje (especialmente em função da crise) essencial à manutenção das economias globais. Ao possibilitar a combinação entre o processamento de grandes quantidades de dados digitais e a entrega de serviços contábeis cada vez mais analíticos e com maiores amplitude e eficácia em módulo virtual, a Ciência Contábil está galgando, pouco a pouco, o seu espaço de destaque no ramo dos negócios do futuro (TYSAC e DREW, 2018).

Nesta conjuntura, revolução digital da rede de comunicações mundial possibilitou que a Contabilidade pudesse se desenvolver e ofertar ao mercado um novo produto, moldado para alcançar as novas necessidades dos usuários. Portanto, entender como os processos contábeis têm sido operacionalizados na via prática da ciência é uma importante ferramenta para se mapear como a teoria contábil vem sendo absorvida pelos profissionais graduados na área e como eles tem conseguido aplicar seus conhecimentos na operacionalização de uma nova proposta de entrega de resultados frente às constantes inovações sociais mundiais.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 Evolução do Sistema de Informações Contábeis: os novos modelos de negócios da Contabilidade

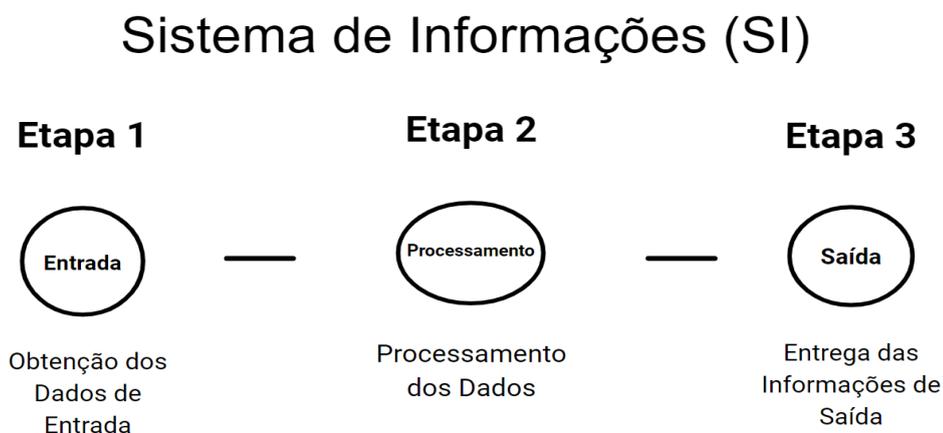
As novas ideias conceituais acerca do uso dos meios digitais de comunicação e produção industrial provocaram uma verdadeira revolução no modo de se perceber o processo produtivo das diversas áreas do conhecimento. Neste contexto surgiram os novos modelos de negócio da contabilidade, alinhados à tendência de substituição do trabalho manual pelo trabalho virtual e automatizado. Eles tiveram como base a ruptura entre a Contabilidade dos moldes atuais e a Contabilidade baseada apenas na técnica contábil, que se tornou obsoleta e pouco produtiva em função de sua característica voltada à centralização manual das práticas contábeis. Neste sentido, a virtualização do processo contábil despontou como a solução para as novas propostas que a Era Digital provocou no cenário mundial a partir dos anos 2000 (DUARTE, 2020; CATELI e SANTOS, 2001).

Num dos primeiros trabalhos que marcaram o surgimento da nova tendência de virtualização dos procedimentos contábeis, Deshmukh (2006) postula que o ponto chave do processo de transição pautava-se no transporte do Sistema de Informações Contábeis tradicional para o meio digital, possibilitando que a tecnologia da informação se tornasse a nova plataforma de operacionalização da contabilidade.

Um Sistema de Informações (SI), segundo Padoveze (2000), é aquele que se utiliza de recursos diversos (humanos, tecnológicos, financeiros) para o processamento de dados e consequente geração de informações que sejam úteis ao cumprimento das obrigações principais de uma entidade. Strassburg (2004), conceitua ainda que o SI pode ser dividido em três partes. A entrada ou input consiste na etapa de captação de dados; o processamento (processing) é a fase onde é feita a manipulação e tradução da informação; e, por fim, a saída (output) é o produto final do sistema. Dentro desta última etapa ocorre a compactação das informações processadas para que elas se tornem úteis à tomada de decisão dos gestores.

A estrutura simplificada de um SI é composta pelas seguintes etapas, conforme figura 1:

**Figura 1** – Sistematização do Sistema de Informações Contábeis.



Fonte: elaboração própria.

O advento das inovações tecnológicas teve como foco de atuação a Etapa 2: Processamento dos Dados, na qual uma parte do trabalho pode ser automatizada pelo uso das máquinas e dos sistemas de rede digitais desenvolvidos até então.

Com o Sistema de Informações Contábeis (SIC), as transformações ocorridas se pautaram nos mesmos princípios transitórios do SI, com as adaptações processuais devidas ao meio contábil. A revolução na Contabilidade ficou a cargo da otimização do tempo de trabalho do contador, uma vez que na etapa 2 do SIC ele passou a gastar menos tempo produzindo a informação e mais tempo a analisando.

A partir do desenvolvimento do pensamento por trás do novo mecanismo de funcionamento do SIC, as discussões científicas acerca das inovações digitais na prática da contabilidade evoluíram para o desenvolvimento de novos modelos de negócio, capazes de atender às novas exigências de mercado. Neste âmbito, o SESCOAP (2019) denota que o embate entre contabilidade online e digital despontou como o mais recente centro de discussão que a classe contábil promoveu, visando a consolidação da contabilidade no novo cenário de mercado de trabalho delineado pela Era Digital.

O primeiro modelo de negócios desenvolvido em resposta às novas aspirações de virtualização da contabilidade foi o modelo da Contabilidade Online. Por volta do ano de 2012, surgia a Contabilidade Online, caracterizada por ter uma base ideológica que prezava pela prestação de um serviço do tipo “auto-atendimento”, no qual o cliente é o agente que insere os dados em uma plataforma capaz de transformar inputs numéricos em informações contábeis, de forma eletrônica e automática. O objetivo final da contabilidade online é tornar o preço de um serviço contábil o mais mercadologicamente competitivo, conferindo à contabilidade características como acessibilidade e melhor custo-benefício, através do processamento virtual

de dados financeiros em ferramentas exclusivamente eletrônicas (DUARTE, 2020).

Em pouco tempo a nova proposta da contabilidade online alcançou um patamar de destaque no cenário contábil. Isto se deve ao fato de que o seu surgimento compatibilizava com o de outras inovações na prática em contabilidade, as quais também estavam em franco crescimento no mesmo período. O aprimoramento nos sistemas de informações contábeis, a partir do investimento em novos softwares capazes de combinar tecnologia de ponta e automação de processos, promoveu o impulsionamento da contabilidade online frente ao novo mercado.

Um exemplo prático atual da contabilidade online é a empresa Contabilizei, a qual presta serviços de contabilidade de forma online e automatizada desde 2014 através de uma plataforma digital de produção de dados contábeis. Para Brito (2015), desde o seu início a empresa alinha-se com a filosofia da contabilidade online na medida em que defende a democratização da prestação de serviços contábeis, a um custo baixo e de forma totalmente virtual. Outra característica presente na empresa, típica do ramo de contabilidades online, é o crescimento vertiginoso em um curto período. Em dois anos de existência, a Contabilizei alcançou o seu equilíbrio operacional e obteve capital suficiente para operar por todo o ano seguinte. O número de clientes também gera uma boa margem de comparação: em 2015 a rede contava com 2 mil clientes e as projeções revelavam um crescimento de 10 vezes este número para 2016.

Ainda sobre números, segundo dados do Sebrae (2016) a plataforma obteve um crescimento de 1200% em 2014, sendo que esse número cresceu ainda 700% no ano seguinte, fato que comprova a rápida aceitação e disseminação da ideia da contabilidade online no mercado. Calcula-se ainda que até 2016 a plataforma tenha economizado R\$ 25 milhões em serviços contábeis a seus clientes, sendo que a projeção de crescimento da organização e da ideia de contabilidade online vem alcançando patamares ainda maiores a cada ano.

Contudo, o novo modelo de negócios possuía uma falha estrutural a qual exigiu uma outra abordagem ideológica dos cientistas contábeis. Ele não era capaz de englobar o processamento crítico/analítico das informações geradas. Isto é, por estar restrita à automação da técnica contábil, a contabilidade online precisou de uma ressignificação processual que fosse capaz de incorporar o raciocínio contábil às demonstrações que estavam sendo geradas.

Surge então a Contabilidade Digital, que segundo Deshmukh (2006) pode ser entendida como aquela contabilidade que se utiliza do meio exclusivamente digital para processamento e entrega de informação contábil, sem excluir-se do processo a atuação do profissional contábil durante toda a cadeia produtiva. O diferencial da Contabilidade Digital consiste na sua visão

voltada, em primeira instância, para a diminuição do tempo gasto no processamento das informações e para a maximização do tempo disponível aos contadores para exercer sua capacidade crítica de análise dos dados gerados, sem que o mesmo seja excluído do processo.

É um modelo que foca na capacidade que o profissional contábil têm de não apenas cumprir com as obrigações legais de uma empresa, mas também de trazer informações-chave à tomada de decisão do cliente. Ela se encaixa no que Martins (2019) entende ser a nova tendência de desenvolvimento das capacidades intelectuais dos contadores, que se tornaram mais proativos e menos reativos, mais donos do processo e mais capazes de opinar na condução dos negócios de seus clientes.

Um exemplo real da contabilidade digital no mercado de serviços contábeis, é a Conta Azul, uma empresa especializada na prestação de serviços contábeis ligados ao armazenamento de dados em nuvem e à digitalização de documentos e relatórios contábeis. Criada em 2012, mas com a inserção em seu formato de contabilidade digital em 2015, o Conta Azul surgiu com o intuito de trazer para perto do cliente um profissional habilitado para gerir contas e influenciar, de forma direta, o crescimento estratégico das empresas que utilizassem a plataforma. Sua ideia foi idealizada após o fundador vencer um concurso de uma aceleradora de Startups estadunidense e começar a desenvolver a ideia num dos berços do desenvolvimento tecnológico, o Vale do Silício, nos EUA (CAPOZOLI, 2016).

Não obstante, a empresa escolheu investir na figura do contador por acreditar em sua capacidade de maximizar a efetividade da contabilidade. Isto porque, alinhado com a automação de processos, a digitalização de documentos e relatórios e a produção de informações contábeis com alto valor agregado, a empresa acredita que os contadores consultores sejam os profissionais adequados na busca pela a satisfação e continuidade operacional dos clientes (CAPOZOLI, 2016).

Os dados numéricos do ContaAzul apontam a tendência de crescimento exponencial do novo modelo de negócio pautado na Contabilidade Digital. Não é de se surpreender que a organização tenha recebido, em 2018, um investimento de R\$ 30 milhões de um fundo de investimento estadunidense conhecido por investir em negócios tecnológicos e promissores. Nesta época a empresa já contava com 350 funcionários e apura-se que no ano de 2017 ela tenha alcançado o faturamento de R\$ 40 milhões em serviços prestados aos mais de 25 mil clientes ativos na plataforma (BRIGATTO, 2018).

Existem ainda evidências internacionais de que a contabilidade digital é uma realidade dos profissionais da área. Bryant (2019) aponta em sua pesquisa que 90% do contadores estadunidenses abreangidos por seu estudo entendem que a Contabilidade já incorporou a

digitalização dos procedimentos, de forma que a sua realidade prática não é a mesma dos tempos anteriores. Su (2018), corrobora com essa visão ao apontar uma previsão na qual todas as rotinas contábeis estariam 100% adaptadas à nova tendência já em 2020. Estas e outras evidências da digitalização da contabilidade, denotam a nova revolução que a ciência já sofre em suas estruturas basilares.

A tendência de alavancagem dos serviços digitais encontra cada vez mais respaldo, ainda mais com as novas leis que aos poucos surgem para auxiliar a regulação do ambiente digital. A Lei 13.709/2018, por exemplo, penaliza a exposição de dados digitais sem o consentimento das fontes destes dados. De acordo com a lei, além das penalizações civis, administrativas e criminais (que podem chegar a R\$ 50 milhões), o ônus do dano de imagem também será atribuído ao processo de penalização na medida em que a lei exige a publicização tanto da infração quanto do infrator. Posicionamentos legais como esse denotam o estabelecimento do tema nos centros de discussões a nível interdisciplinar, uma vez que eles surgem para dar ainda mais robustez à segurança dos serviços digitais (BRASIL, 2018).

Vale ressaltar ainda que a Contabilidade, por ser uma Ciência Social, tende a acompanhar de forma muito sensível as mudanças estruturais sofridas pela sociedade. Não é surpresa que, recentemente, ela tenha sofrido este grande impacto a partir da inserção em massa da tecnologia na vida das pessoas, fato que, como já citado, promoveu grande parte das mudanças estruturais em sua própria base (OLIVEIRA, 2014).

A recente crise social que assola o mundo inteiro devido à pandemia gerada pelo vírus Covid-19 confirmou também a modificação, em larga escala, da estrutura das relações sociais. Em função dos estragos causados pela rápida disseminação do Coronavírus a OMS (Organização Mundial da Saúde) deixou claro a necessidade do engajamento total da sociedade no tangente às medidas de isolamento social, visando a desaceleração do contágio em massa que o mundo vem sofrendo (WHO, 2019).

Neste contexto, houve uma ascensão no uso dos meios digitais como plataforma de contato entre as pessoas, em virtude não apenas do distanciamento físico, mas também da manutenção da saúde mental dos indivíduos em isolamento e da necessidade em se manter minimamente uma produção econômica regional. Medidas como o ensino à distância, o uso de redes sociais para contato familiar e a prioridade pelo estilo de trabalho do tipo home-office, promoveram uma importante mudança no pensamento da sociedade: o ambiente digital finalmente foi entendido como um espaço seguro e confiável para o desenvolvimento de serviços em geral (WHO, 2019).

A nova reorganização mundial impulsionou uma tendência que já se podia observar nas

atividades sociais e econômicas do mundo. A opção pelo relacionamento e comunicação interpessoal digital tornou-se uma obrigatoriedade para as pessoas, o que deixou ainda mais claro a tendência mundial de virtualização de algumas relações. Se anteriormente esta ideia ainda encontrava resistência por parte da sociedade, agora, com sua aderência obrigatória, ela encontrou uma base sólida, a qual pode indicar uma mudança estrutural no pós crise. Novos desafios, como a disseminação em massa de notícias falsas e/ou com dados superestimados, se estabeleceram a partir destas medidas, porém o correto uso da comunicação digital também trouxe grandes benefícios à sociedade (WHO, 2020)

Todo esse cenário reafirma a consolidação da prática virtual da contabilidade, a qual, durante e após a epidemia do vírus Covid-19 encontrou um ambiente fértil e sólido para sua consolidação no mercado. Se antes da crise ainda havia resistência ao uso do trabalho digital de uma empresa, as novas necessidades em função da crise abriram o espaço que faltava para a aceitação coletiva dos novos modelos contábeis atuantes no mercado. Mais do que nunca a Contabilidade Digital está inserida em um ambiente amplamente favorável ao seu desenvolvimento e crescimento exponenciais.

## **2.2 Ascensão das Startups: um novo enfoque para as Startups de Contabilidade e Finanças**

Segundo a definição do Sebrae (2014), diferentemente da pequena empresa ou da empresa em estágio inicial, para ser caracterizada como Startup uma empresa precisa ter dois focos principais: inovação e tecnologia. Assim, por mais que uma empresa esteja em início de operação, para ser uma startup ela precisa estar focada em buscar uma solução inovadora ao problema ao qual propõe soluções, algo que esteja além das medidas convencionais até então utilizadas como respostas a um gargalo.

Outra característica marcante das Startups, segundo o Sebrae (2020) é a sua capacidade de desenvolvimento acelerado. Para tanto, o produto desenvolvido por elas precisa ser repetível e escalável de modo que a empresa consiga alcançar um maior número de clientes e gerar receita em menos tempo. Neste sentido, a escalabilidade do produto está intimamente ligada ao uso da tecnologia, uma vez que apenas por meio dela é possível se produzir mais, em menos tempo e com menores custos.

Ressalta-se ainda que o ambiente de desenvolvimento das Startups é caracterizado por ser relativamente arriscado. Como a proposta de solução é totalmente inovadora, existe uma incerteza acerca das chances de sucesso do negócio. Apesar do ganho em agilidade e eficiência, existe a possibilidade de que este produto não seja bem aceito pelo mercado e, por isso, o

negócio se depara com a descontinuidade operacional prematura (SEBRAE, 2020).

Grandes são os desafios e riscos iniciais inerentes à criação de uma Startup. Contudo, o ciclo de vida dessas empresas possibilita que cada desafio seja mitigado de acordo com a fase de desenvolvimento em que ela se encontra. De acordo com Salamzadeh e Kesim (2015), apesar de complexas e altamente diversificadas, as Startups possuem um ciclo de vida bem definido, composto por três estágios: (i) Iniciação, (ii) Semente e (iii) Criação.

Em seu estágio inicial a Startup ainda é uma ideia, um esboço estrutural da nova solução inovadora que está sendo pensada e mentalmente desenvolvida. Neste momento, o empreendedor enfrenta o desafio de materializar um negócio real e lucrativo e é nesta fase que fatores como a viabilidade e o sucesso do negócio precisam ser pensados e desenvolvidos. Isto porque é neste período que os investimentos iniciais precisam ser angariados para que assim a ideia comece a adquirir um formato mais sólido e promissor.

Como sugeram o ciclo de vida e a própria natureza deste modelo de negócios, inserido em um ambiente de inovação, tecnologia e incerteza, desde a sua origem, as Startups são consideradas investimentos de risco considerável. Arruda et. al. (2015) apontam que o risco de descontinuidade chega a 50% em 4 anos de operação, um número capaz personificar o alto risco atribuído a estas empresas. Contudo, os autores deixam claro que as empresas que alcançam o sucesso detêm alta capacidade de se tornarem grandes corporações e de revolucionarem a visão inicial do problema para o qual propuseram uma solução inovadora.

Em consonância com essa ideia, Gurel e Sari (2015) apesar de entenderem que, somados às características já citadas, fatores como a ausência de uma fonte inicial de receita e o baixo poder de *market share* corroboram ainda mais para o aumento do risco inerente a este tipo de investimento, salientam que são exatamente esses os fatores que contribuem para o seu desenvolvimento acelerado. A escassez de estrutura e recursos faz com que o foco das startups seja exatamente o de investir na conquista do mercado e de difundir sua nova abordagem da solução do problema. Assim, diferentemente das demais empresas, focadas na busca por maiores lucros, as Startups investem em qualidade e divulgação de suas soluções, de forma que a sua consolidação no mercado é mais rapidamente alavancada.

Dentre os diversos setores que contam com a atuação de Startups voltadas para a busca de soluções tecnológicas aos problemas recorrentes dos usuários, o setor financeiro não é uma exceção. As Startups de Contabilidade e Finanças, também conhecidas como Fintechs, estão em franca ascensão no mercado de prestação de serviços e a cada dia ganham mais visibilidade e aportes de capital voltados ao custeio de seu desenvolvimento.

O surgimento e posterior evolução do conceito de Fintech se deu após a crise econômica

global de 2008, onde o mundo passou a duvidar da credibilidade e segurança das grandes redes bancárias nacionais e internacionais. Foi nesse cenário que o consumidor dos serviços financeiros passou a enxergar uma crescente necessidade de mudar sua atitude frente às instituições financeiras. Desta época em diante, cresceu nestes o desejo de superar uma posição passiva, de apenas aceitar as opções que lhe eram oferecidas, para um padrão de comportamento no qual a necessidade personalizada de cada cliente deveria ser levada em conta. Como respostas às novas exigências, as empresas do ramo financeiro visualizaram uma nova possibilidade de empresa, com um conceito mais arrojado e inovador, dando origem assim ao surgimento das Fintechs (DAROLLES, 2016) .

Seguindo essa linha de raciocínio, Sia et. al. (2016) definem que as Fintechs surgiram como a nova geração de Startups voltadas ao mercado financeiro, que ascenderam para revolucionar o conceito da indústria das finanças. Contudo, como mostram a declaração de Sia e a própria etimologia do termo, o conceito da ideia por trás de uma Fintech tornou-se vago e a busca pela definição, e consequente caracterização do termo, gerou uma série de discussões ao longo do tempo.

Na busca por maior clareza conceitual, Lee e Teo (2015) concluíram que elas podem ser definidas como um modelo de negócios voltado à prestação inovadora de serviços financeiros na medida em que se utilizam do meio tecnológico para a produção e entrega de seu produto final. Eickhoff., Muntermann e Weinrich (2017), em uma visão mais sistêmica do termo, caracterizaram Fintechs como empresas especializadas na oferta de produtos e serviços financeiros, atrelados à tecnologia, geralmente no formato de Startup, com base sólida na oferta de soluções inovadoras ao problema do usuário.

As características marcantes das Fintechs (comuns às Startups em geral) nos primórdios da ascensão desse novo conceito de empresa se estabeleceram nos anos posteriores. Em linhas gerais, para ser classificada como Fintech uma organização precisa dos três atributos já citados: ser uma empresa nova, com alto potencial de crescimento e com uma filosofia alinhada à inovação de soluções financeiras. Neste sentido, por serem empresas menores e altamente ligadas à tecnologia, entendeu-se que a nova ideia atendeu de fato à necessidade visualizada pelas instituições financeiras, na medida em que se tornaram capazes de mapear melhor as necessidades básicas dos clientes ao personalizar cada produto/serviço às demandas dos usuários em separado (MACKENZIE, 2015).

Toda a especialização das Fintechs na oferta de produtos e serviços mais personalizados possibilitou a segregação do ramo dos clientes alvo dessas empresas. Seguindo a tendência de atuação em um nicho que demandava uma maior atenção a soluções financeiras mais

inovadoras, elas se voltaram ao atendimento de um importante segmento de clientes, anteriormente excluído do foco de oferta de serviços financeiros.

Desta forma as Fintech encontraram nas Pequenas e Micro empresas (PME's) a oportunidade de crescimento e desenvolvimento na medida em que se tornaram capazes de realizar uma ponte entre a oferta de crédito a baixo custo e as empresas de menor porte (SEBRAE, 2017).

Alguns números se fazem importante para a observação do impacto que as PME's têm na economia nacional e como o mercado voltado às empresas de menor porte sempre foi significativo. No ano de 2011 elas detinham uma participação de 27% do PIB brasileiro (SEBRAE, 2014b). Em 2018, um novo estudo realizado no estado de São Paulo, onde das 6,9 milhões de PME's no Brasil situam-se 1,68 milhões (27% do total), revelou que as Micro e Pequenas empresas passaram a representar 98% dos negócios em atividade, a gerar 50% dos empregos e mantiveram a média nacional anteriormente observada de participação de 27% do PIB do estado (SEBRAE, 2018 b).

Em sintonia com o crescimento das PME's, quando observado o ano de 2019, os negócios digitais alcançaram um volume de investimentos na casa dos US\$ 27 bilhões no Brasil, o que representa um aumento de 198% em relação a 2017 e de 80% em relação a 2018. Uma vez que 35% deste valor, ou seja US\$ 935 milhões, foram destinados à Fintechs (principal destino dos investimentos do ano), é possível se enxergar a escalada de crescimento nas apostas de desenvolvimento desse ramo (SARAIVA, 2020).

Neste sentido, em uma definição mais recente o Sebrae (2018) expandiu o entendimento de uma Fintech para uma Startup voltada ao ramo financeiro, capaz de trazer soluções que vão das melhores oportunidades de concessão de crédito até à organização das finanças pessoais do usuário. Isto porque o novo público alvo deste novo modelo de empresa financeira expandiu a demanda do setor para produtos e serviços que atendessem não apenas a empresa, mas também os próprios gestores por trás delas. O usuário passou a ganhar na medida em que a tecnologia e a inovação das Fintechs criaram soluções mais eficientes e menos burocráticas em face daquelas ofertadas pelas instituições bancárias tradicionais.

Com o passar do tempo, a combinação do crescimento da clientela e do próprio conceito das Fintechs permitiu que o nicho destas se expandisse ainda mais. A imagem das Fintechs, inicialmente atrelada aos novos modelos de instituição financeira totalmente digitais e com mínima burocracia, sofreu uma sensível mudança, a qual permitiu a diversificação dos produtos e serviços ofertados por estas empresas. A PWC (2017) realizou um estudo que buscava apontar os ramos mais promissores para a especialização das Fintechs no futuro. A pesquisa revelou

que dentre as diversas áreas de atuação, as que prometiam maior margem de crescimento seriam as voltadas para a oferta de soluções nos setores de gestão financeira e patrimonial, serviços bancários, seguros e transações/serviços de pagamento.

As projeções de 2017 revelaram-se verdadeiras na medida em que, já no ano seguinte, o movimento de expansão da carteira de produtos e serviços das Fintechs pode ser comprovado. Em levantamento na América Latina, organizado pelas entidades Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e Finnovista (2018), das 1166 Fintechs Financeiras mapeadas, 285 startups (24%) eram focadas no setor de pagamentos e remessas; 208 startups (18%) no de empréstimos; e 181 startups (15,5%) do total em gestão empresarial. Este último setor apresentou um crescimento de 94,6% na comparação entre os anos de 2017 e 2018, representando assim o setor com maior crescimento absoluto neste período. Vale ressaltar que 20% das Startups do ramo empresarial eram voltadas para o setor de soluções digitais para Contabilidade. As entidades puderam observar, então, que a motivação de tamanho crescimento se deve ao fato de que as empresas estão buscando cada vez mais a digitalização dos processos contábeis, visando aprimorar o controle financeiro de suas empresas e visualizar as melhores soluções de investimento e eficiência dos negócios à partir da análise financeira-patrimonial de seus números.

O Sebrae (2019) também discorreu sobre a ascensão das Fintechs no mercado nacional, apontando este setor como um dos seis negócios mais promissores para o ano de 2019. Segundo o órgão e devido à sua característica de entrega de um produto mais eficiente por estar combinado com o uso de plataformas tecnológicas, as Fintechs teriam se tornado, no Brasil, a nova tendência de negócio do momento.

Todo esse contexto serve para demonstrar a potencialidade das Fintechs as quais, a partir de seu surgimento em 2015, não pararam de crescer e se estabelecer no mercado. A inovação por trás de seu conceito reitera o sucesso da combinação entre Contabilidade e TI e revela que as tendências das próximas gerações de escritórios contábeis centralizam-se na prestação de um serviço cada vez mais eficiente e produtivo, na medida em que se utiliza da tecnologia como o novo meio de operacionalização do processo contábil.

### **2.3 Matriz Swot: elementos positivos e negativos no contexto de digitalização do SIC**

A observância do contexto de inserção da teoria que permeia a construção e a evolução das ideias componentes do SIC aplicado ao processo de execução da prática contábil tende a revelar uma série de diferentes abordagens deste histórico de transformações. Neste sentido,

torna-se relevante a observância dos aspectos positivos e negativos, tanto do processo interno de modificação do SIC, quanto do contexto de evolução das ideias atreladas a este processo.

De acordo com Wirtz (2019), uma Matriz Swot consiste num instrumento de análise que permite a identificação de fatores internos e externos ligados a um determinado problema. Ela possibilita que uma visão holística de um fato possa ser alcançada uma vez que combina quatro tipos de interpretações de um mesmo processo. Adaptada ao caso da inserção da Contabilidade na era Digital, a construção de uma Matriz Swot é cabível na medida em que proporciona uma verificação resumida tanto das Forças e Fraquezas inerentes ao processo de digitalização do SIC, quanto das Oportunidades e Ameaças do ramo de atuação das Startups ligadas à prestação de serviços contábeis.

Assim, tendo como base as referências teóricas supracitadas e as contribuições que a literatura traz ao tema discutido, é possível que, por meio das pontuações trazidas pela Matriz SWOT delineada na figura 2, o compêndio resumido desse processo seja alcançado.

**Figura 2** – Matriz SWOT (FOFA)



Fonte: elaboração própria com base em Almeida (2020), Arruda (2015), BID e Finnovista (2018), Brasil (2018), Gurel e Sari (2015), Martins (2019), Nagai (2017), Oliveira (2014), Oliveira e Ávila (2016), Saraiva (2020), Sebrae (2014b), Sebrae (2017), Sebrae (2018b), Sebrae (2020), Szüster, Szüster e Szüster (2005), Tysac e Drew (2018), WHO (2019), WHO (2020).

Em relação ao aspecto positivo de abordagem interna delineado pela literatura, as forças encontradas nas Startups Financeiras permeiam a ideia de que os documentos eletrônicos e as mídias sociais possibilitaram que as mesmas se tornassem mais ágeis na obtenção dos dados (NAGAI, 2017; SZÜSTER, SZÜSTER e SZÜSTER, 2005). Uma vez que a comunicação com o cliente e a transmissão de informações é realizada em veículo único, a rede virtual de dados, excluindo do processo fatores como o deslocamento físico e a elaboração de documentos no

formato manual, reunir dados se tornou um processo mais fluido e eficiente em função da economia no tempo despendido para fazê-lo (OLIVEIRA, 2014). Reitera-se ainda o papel que o uso das mídias sociais teve na obtenção de dados, uma vez que os instrumentos digitais corriqueiros de comunicação do cliente passaram a ser usados como meios de comunicação com os mesmos, fato que agregou na agilidade do processo (WHO, 2019; WHO, 2020).

Ainda neste sentido, o uso da tecnologia possibilitou a otimização das despesas inerentes ao processamento de dados visto que o custo da informação tornou-se menor em função da exclusão de gastos com papel, impressões e transporte de documentos. Outro aspecto relevante foi o ganho marginal de receita por cliente em função de seu crescimento desproporcional ao do custo despendido na prestação do serviço, causado pela escalabilidade produtiva inerente ao uso da tecnologia nesta fase de processamento de dados (SEBRAE, 2020). Soma-se a este aspecto a possibilidade de expansão da carteira de cliente para outros estados, dado que a comunicação física deixou de ser uma barreira para a prestação de serviços em localidades mais distantes. Por fim, a capacidade analítica dos contadores foi impulsionada em função da eficácia agregada ao processo digital, na medida em que restou mais tempo aos contadores para se voltarem à análise dos dados, fato que permitiu a elaboração de um produto final mais analítico e conceitualmente robusto a ser entregue ao cliente (TYSAC e DREW, 2018; MARTINS, 2019).

Quando o assunto se volta às limitações internas para entendimento das fraquezas deste modelo de negócio, os estudos demonstram que existe uma grande dependência das Startups ao acesso de uma internet rápida e de alta qualidade, para que as informações possam ser processadas em velocidade condizente às propostas de soluções digitais e tempestivas dessas empresas. Outro empecilho é a não aceitação, por uma parcela do mercado, de serviços prestados de forma totalmente digital, por ainda haver uma desconfiança em relação a segurança nos serviços baseados no processamento de dados em nuvem (SEBRAE, 2020; BRASIL, 2018).

Ademais, outros dois aspectos fazem-se relevantes nessa discussão: as Startups possuem uma estrutura que as imputa a necessidade de restringir o ramo de atuação dos clientes, o que pode reduzir a demanda por serviços (SEBRAE, 2017); e a oferta de serviços em outros estados gera a obrigação de se lidar com diferentes legislações e regras contábeis, as quais divergem de procedimentos e valores em grau relevante.

Quando a análise literária assume uma visão mais holística do problema, as oportunidades do negócio se tornam passíveis de investigação e enumeração. Neste caso em específico elas estão voltadas para a consolidação e crescimento da influência que a era digital

promoveu no pensamento científico contemporâneo. Um destes pontos foi a adesão e difusão das ferramentas digitais no processo da contabilidade pública e o crescimento correlato de ideias complementares à da contabilidade digital, como os bancos digitais, os quais colaboraram com a aceitação do tipo de serviço ofertado pelas Startups Contábeis (OLIVEIRA e ÁVILA, 2016; BID e FINNOVISTA, 2018).

Outro aspecto positivo do ambiente de inserção destas empresas foi o crescimento na ordem dos investimentos estrangeiros no desenvolvimento do setor de Startups Financeiras, com destaque para aquelas voltadas a soluções digitais em contabilidade consultiva. A ascensão da importância econômica do público alvo destas empresas também encontrou no avanço considerável do número de PME's, no Brasil, uma oportunidade relevante de aumento na oferta de clientes disponíveis no mercado. Por fim, o crescimento nas ferramentas de regulação e proteção aos dados digitais também surgiu como um fator capaz de trazer maior confiabilidade e consequente adesão ao setor (SARAIVA, 2020; SEBRAE, 2014b; SEBRAE, 2018b).

A última visão teórica, centrada na interpretação dos aspectos negativos do ambiente de inserção das Startups, interpreta a ascensão de concorrentes, como as empresas galgadas na oferta da Contabilidade Online (menos dispendiosa) e a maior oportunidade crescimento de novos negócios de contabilidades digitais, uma ameaça na medida em que ambos têm acirrado a concorrência de mercado do setor.

Somam-se ao rol de ameaças a escassez na oferta de contadores habilitados e familiarizados com a prestação de serviços que congreguem contabilidade e TI, um desafio que ainda não foi superado pela contabilidade do presente (TYSAC e DREW, 2018; ALMEIDA, 2020). Além disso, a alta mortalidade das Startups em geral, logo em seus primeiros anos de operação é um fator que aumenta o risco inerente das apostas voltadas a este ramo de negócio (ARRUDA, 2015; GUREL e SARI, 2015).

## **2.4 Estudos Anteriores**

Atualmente, a maior parte dos estudos que tem como foco principal a análise das mudanças práticas que a contabilidade já sofreu, em relação à sua inserção digital, tem como foco a revolução contábil do setor público. Eles discorrem sobre temas como a aceitação e domínio dos contadores em relação às recentes implementações das ferramentas digitais promovidas pelo Governo brasileiro.

Oliveira e Ávila (2016) entendem que o Estado buscou, na tecnologia, novas ferramentas capazes de promover os seus objetivos, alinhados com a digitalização dos meios

de comunicação e do processamento de dados. Visando aproximação ao contribuinte, o aprimoramento no controle das informações tributárias geradas e na detecção de fraudes e sonegações de impostos, ele criou instrumentos como o SPED FISCAL e o E-social.

A partir desta discussão, Origuela (2017) e Oliveira, Santana e Martins (2017) evoluíram as pesquisas para um centro de análise em que o contador se tornou o foco de estudo. O entendimento do nível de conhecimento tecnológico e de preparo para operar as novas ferramentas digitais públicas por parte do contador gerou uma resposta intrigante. Os resultados, em ambos os estudos, apontaram que o contador nacional era uma figura desatualizada e despreparada para a inserção da tecnologia na prática contábil. A maior parte da amostra dos contadores entrevistados nos estudos afirmou não estar apta a operar o SPED ou o E-social. A parcela que se sentia preparada para o desafio, afirmou que sentia certa dificuldade de operacionalizar os dados dentro dos sistemas.

Outra parte das pesquisas recentes relacionadas à digitalização na prática contábil foca no processo de aceitação, por parte das empresas, deste novo modelo de negócio alinhado à tecnologia. Por meio da análise e entendimento das etapas de evolução da contabilidade, eles buscam interpretar quão digitalizadas estão as empresas atuantes no mercado, partindo de uma abordagem que visualiza a contabilidade digital como uma ideia a ser implementada. Procura-se o entender o quanto uma empresa estaria disposta a interiorizar a contabilidade digital (ANDRADE e MEHLECKE, 2020). Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019) reiteram esse conjunto de estudos, ao analisar os desafios que os contadores enxergavam com a introdução da TI nos serviços a serem ofertados por contabilidades dos escritórios em Santa Catarina.

Existe ainda a categoria dos estudos que se voltam para as novas necessidades dos contadores, no futuro. Almeida (2020), em uma visão mais a longo prazo, entende que eles deverão moldar uma carreira voltada ao aprendizado de linguagens de programação. Isto porque, tendo em vista a evolução de uma ciência contábil sustentável e compatível com a sociedade do futuro, os contadores, segundo o autor, devem se tornar capazes de lidar com os novos instrumentos contábeis digitais e corroborar na criação de novas plataformas de processamento de grande quantidade de dados.

As pesquisas a nível internacional também estão centralizadas nas análises futuras de evolução da contabilidade digital, combinada com fatores externos tais quais a Inteligência Artificial (IA) e a Robótica. Tysiac e Drew (2018) estudaram como a IA pode corroborar com os contadores ao possibilitar o processamento de dados em tempo real de forma que, em uma reunião, seja possível trazer informações totalmente atualizadas para o centro de tomada de decisão do cliente. Eles mostram ainda como podem ser melhorados conceitos como o de

controle de estoques, onde o monitoramento à distância trará, também em tempo real, a confirmação da quantidade, qualidade e rotação dos estoques, colaborando para a elaboração de dados cada vez mais fidedignos e tempestivos.

Na mesma linha de raciocínio dos autores anteriores, Kruskopf et. al. (2019) entendem que as perspectivas de futuro, tanto da contabilidade quanto da auditoria, necessitam de uma atualização na figura do contador, com novas habilidades em tecnologia e elaboração de informações consultivas. Ambos os estudos citados fazem uma projeção positiva na qual o contador terá em mãos um processo 100% automatizado e realizará tarefas cada vez mais voltadas para a análise e interpretação de dados.

As pesquisas mais recentes buscam entender os benefícios da contabilidade digital e, conforme mostram alguns autores, ela possibilita economia de tempo e custos dos serviços prestados. Além disso, a possibilidade do armazenamento seguro de dados confidenciais tem ampliado a possibilidade de alcance das contabilidades que se alinham a esta nova geração digital (PRAKASH, 2020).

### 3 METODOLOGIA

O presente estudo é classificado como um estudo com abordagem qualitativa e objetivo do tipo exploratório. Quanto ao procedimento metodológico aplicado à análise da amostra englobada pela proposta de pesquisa, optou-se pela utilização do estudo de caso para a sequência de avaliação do problema.

A amostra deste estudo de caso é uma Startup no estilo *Business to Business* (B2B), atuante no mercado privado de prestação de serviços contábeis digitais. A Blue Consult é uma Startup de Contabilidade que tem como foco a oferta de soluções digitais no ramo da Contabilidade Consultiva. Nascida em 2018 a partir da junção entre dois Contadores e um Advogado, a empresa define sua missão como a busca de soluções capazes de congregiar tecnologia e inovação à entrega de um trabalho eficiente e acessível ao cliente.

A Blue é composta atualmente por um quadro de 6 colaboradores, 3 sócios e uma consultoria voltada à melhora dos processos organizacionais da empresa. Sua organização interna engloba os seguintes setores: o RH/Departamento Pessoal (DP), responsável pelo capital humano dos clientes e todas as obrigações contábeis anexas ao mesmo, no qual atuam 2 (dois) colaboradores; o Departamento Contábil (DC), responsável pela organização e entrega dos relatórios contábeis, no qual atua 1 (um) colaborador; o Departamento Fiscal (DF), responsável pelo acompanhamento das obrigações fiscais, entrega de guias de impostos e emissão de notas fiscais, conta com 1 colaboradora; o Departamento Financeiro (DFin), responsável pelo acompanhamento semanal das transações financeiras dos clientes, no qual atua 1 (uma) colaboradora; e o Marketing Digital (MD), responsável pelo desenvolvimento da marca da empresa e das edições dos conteúdos compartilhados nas mídias sociais da mesma, no qual atua 1 (um) colaborador.

Em relação ao quadro societário da empresa, um dos sócios executa a gestão dos diversos departamentos e a geração de conteúdo digital. O segundo sócio é especializado na prospecção ativa de clientes, na qual ligações estratégicas e reuniões presenciais e à distância são utilizadas como ferramenta de venda, além das prospecções via mídias sociais; e o terceiro sócio, advogado de formação, volta-se às demandas extraordinárias, referentes aos casos que necessitam de acompanhamento advocatício, sendo esta uma atividade esporádica e não operacional da empresa.

A Carteira de Clientes da empresa está centralizada na venda de soluções a um nicho restrito de clientes, composto pelo segmento dos bares e restaurantes e das pequenas empresas prestadoras de serviço. Em relação à carteira de Serviços, sua composição se dá por produtos

que combinam a atuação dos diversos departamentos, em conjunto ou não. A empresa oferece o serviço de contabilidade, no qual atuam o DP e o DF; Contabilidade Consultiva, onde atuam os quatro departamentos; o *Business Process Outsourcing* (BPO), que engloba um acompanhamento minucioso das finanças do cliente pelo Dfin; e os serviços indiretos de Advocacia e *Market Share*, liderados respectivamente por um dos sócios e pelo MD.

Em relação às ferramentas contábeis utilizadas pela Blue para a materialização das soluções ofertadas, a empresa conta com o uso de plataformas virtuais, nas quais os colaboradores atuam em todo o desenvolvimento do SIC de maneira completamente digital. Desde o contato com o cliente até a entrega do produto final, processos não tecnológicos, como o uso de papel e de reuniões presenciais, são evitados ao máximo. Para tanto a empresa conta com uma série de plataformas e sistemas digitais voltados para a execução dos procedimentos de obtenção e processamento de dados e entrega de resultados de forma 100% digital.

A análise inicial do perfil da Blue Consult indica em seu modelo de negócio semelhanças com o conceito de uma contabilidade digital e até mesmo com o conceito de Fintech. Desta forma, a proposta de análise está pautada em um exemplo de empresa que vivencia as ideias basilares da inserção da Contabilidade na Era digital.

Tendo como base a estruturação de estudos de caso proposta pela série de estudos denominados *Havard Case Studies*, delineada por Wirtz (2019), a estrutura adaptada dos procedimentos a serem utilizados para a análise do caso, terá como base as seguintes etapas:

- a) Escolha das estratégias de análise com base na Matriz SWOT previamente construída;
- b) Levantamento do plano de ação para análise do problema;
- c) Definição dos fatores de sucesso e fracasso, comparando-os entre teoria e prática; e
- d) Análise dos resultados.

Etapa a) - Partindo-se da análise prévia construída pela Matriz SWOT (ou FOFA, em Português), delineada para facilitar o entendimento do ambiente de inserção do negócio analisado, a escolha da melhor abordagem estratégica foi proposta. Dentre as quatro abordagens de combinações de análise possíveis, SW (Forças e Fraquezas), SO (Forças e Oportunidades), ST (Forças e Ameaças) e OT (Oportunidades e Ameaças), a que melhor se adaptou à proposta de pesquisa foi escolhida para dar base à sequência de análise do problema.

Etapa b) - Em posse da informação da abordagem mais adequada para análise, o próximo passo consistiu na montagem de uma estratégia para o teste da correspondência entre a teoria (ideia) e a prática (realidade). Para tanto, foi promovida a construção da estrutura de um SIC modelo, no qual todos os aspectos de sua formação corroboravam para o máximo desempenho processual de uma Startup Contábil no mercado de trabalho, conforme os pontos

previamente delineados na matriz SWOT, construída no referencial teórico. Neste momento, um modelo-padrão de SIC foi apresentado a fim de possibilitar a realização da próxima etapa, na qual o processo ideal foi comparado à realidade do caso em análise. O modelo-padrão, portanto, foi construído de forma que a sua estrutura processual pudesse atender a todos os requisitos de uma Startup de Contabilidade e aos gargalos que este novo modelo se propôs resolver.

Etapa c) - Definido o insumo necessário à realização da próxima etapa de análise, o modelo-padrão foi confrontado com a estrutura real da Blue Consult. Em termos gerais, os aspectos inerentes ao modelo-padrão foram conciliados com a realidade da empresa. O objetivo final da 3ª etapa é apontar quais dos pontos positivos e negativos presentes na teoria por trás do uso da tecnologia e inovação no processo produtivo de um Startup de contabilidade podem ser observados num exemplo prático deste modelo de negócio. Nesta etapa, finalmente teoria e prática foram comparadas a fim de se compreender todos aspectos em comum às duas vertentes do exercício prático da contabilidade.

Vale ressaltar que para a execução desta etapa o instrumento de coleta de dados foi a entrevista tanto dos colaboradores quanto dos sócios da empresa. A entrevista foi conduzida por meio da plataforma digital de reuniões, o *Google Meets*, e foi construída com base na submissão de perguntas tanto objetivas quanto subjetivas, nas quais os entrevistados pudessem exprimir a sua visão acerca do processo do SIC dentro da Blue Consult. A estratégia pautou-se na subdivisão de dois roteiros diferentes de entrevista, nos quais o primeiro foi construído com base em questões sobre a operacionalização dos dados, com destinação aos colaboradores atuantes nos departamentos da empresa. O segundo roteiro foi direcionado ao sócio ligado diretamente ao processo produtivo e à supervisão dos departamentos, de forma a se entender o processo gerencial por uma visão mais ligada ao aspecto contábil. Cada um dos pontos levantados pela teoria como importantes ao processo foi posto em questão em cada uma das 15 questões compostas ao total final da entrevista.

As entrevistas foram realizadas no período de 14 a 17 de Julho e totalizaram 6 reuniões, sendo 5 (cinco) delas realizadas com os colaboradores do DP, DC, DFin e MD e 1 (uma) como o Sócio voltado à gestão operacional. O tempo de duração médio de cada entrevista foi de 20 minutos e o protocolo de entrevista envolveu a submissão do roteiro de entrevista, conduzido pelo entrevistador, com a leitura prévia das questões e explanação do contexto de inserção dos questionamentos. Quaisquer necessidades eventuais de esclarecimento acerca das questões foram prestados anteriormente ao computo das respostas e deixou-se aberto o tempo necessário para interiorização das questões e posterior respostas à mesmas.

Etapa d) - Por fim, o resultado das comparações anteriores foi compactado de forma a se responder o problema inicialmente proposto. Objetivou-se neste ponto a sumarização das informações levantadas, considerando todo o contexto de desenvolvimento dos processos contábeis após a inserção tecnológica em sua prática, para que finalmente respostas pudessem ser apresentadas.

## 4 CASO BLUE CONSULT: Análise dos Resultados

### 4.1 Definição da estratégia de análise

Dentre as quatro possibilidades de abordagem propostas pela SWOT apresentada dentro do referencial teórico, a estratégia de análise SW propõe que a construção do SIC modelo seja realizada com base na observância das forças e fraquezas inerentes à junção entre Contabilidade e TI no SIC, tendo como base as pontuações da literatura acerca deste tema. Por meio dela poderá ser delineado um SIC modelo que congregue tanto os aspectos positivos que a tecnologia proporcionou à aplicação dos procedimentos contábeis em seu módulo digital quanto os aspectos negativos e limitadores que esse processo trouxe ao processamento das informações contábeis.

A estratégia SO proporciona que o SIC esteja alinhado aos fatores que a literatura atribui como positivos em relação às modificações que a inserção tecnológica proporcionou ao desenvolvimento do processo contábil, combinado às oportunidades que a tecnologia trouxe ao ramo de atuação dessas empresas. Essa abordagem permite que o SIC modelo seja materializado com base nas vantagens atribuídas ao uso da TI no processo de prestação de serviços contábeis e na capacidade de desenvolvimento, continuidade e sucesso que as Startups Contábeis possuem devido à alavancagem do mercado atrelado a este setor.

A estratégia ST sugere que o SIC modelo seja contruído com base nas modificações positivas atreladas à digitalização dos procedimentos contábeis combinadas às ameaças que o mercado desse tipo de negócio trouxe às Startups Contábeis. Neste sentido, o foco seria entender as vantagens da digitalização do processo para a posterior construção de um modelo ideal de SIC capaz de lidar eficazmente com os fatores negativos atrelados ao contexto de inserção dessas empresas.

Por fim, a estratégia OT permite que a construção do SIC ideal esteja pautada nos fatores relevantes que impulsionaram o mercado de atuação dessas empresas e os fatores responsáveis por agregar maiores risco e competitividade a este setor. Neste caso, a centralização da teoria é o mercado de trabalho das empresas que utilizam o SIC digitalizado em seu processo produtivo.

Uma vez que o problema de pesquisa propõe o entendimento acerca das modificações que a inserção da Contabilidade na Era Digital pode ter realizado aos processos e diretrizes da prática da Ciência Contábil no mercado, a estratégia que melhor se insere neste contexto é a abordagem SW, uma vez que ela permite a análise de todos os aspectos do SIC em si. As demais abordagens extrapolam as perspectivas para o contexto de evolução do mercado, tirando do

foco de análise a prosposta de comparação prática do Sistema, ao direcionar o centro de estudo para o contexto de desenvolvimento ao invés do direcionamento para a aplicação das teorias de desenvolvimento do SIC Digital.

Portanto, o SIC Digital modelo será contruído com base das Forças e Fraquezas adjuntas ao processo de digitalização do Sistema de Informações Contábeis.

## **4.2 Construção do Modelo-Padrão do SIC**

De acordo com a abordagem analítica adotada, o SIC Digital Modelo, teoricamente ideal para as Startups alinhadas ao uso da tecnologia no processo produtivo dos serviços contábeis, foi delineado da seguinte maneira:

### **a) Entrada do Dados**

Os elementos de entrada no SIC ideal levam em consideração tanto o processo de obtenção de novos clientes, capazes de fornecer mais dados de entrada a serem processados no sistema, quanto aquele relacionado à forma de obtenção desses dados. Assim, os pontos relevantes da etapa de entrada alinhados à digitalização dos procedimentos contábeis entendidos como essenciais para o funcionamento efetivo do SIC são os seguintes:

- Capacidade de desconstruir a desconfiança na contabilidade digital dos clientes tradicionais (A1);
- Capacidade de angariar clientes pelas redes digitais (A2);
- Capacidade de angariar clientes de outros estados (A3);
- Capacidade de especialização em um ramo bem definido de clientes (A4);
- Capacidade de obtenção dos dados de entrada em formato digital (A5);
- Capacidade de promover a comunicação digital com o cliente na obtenção dos dados digitais (A6).

### **b) Processamento dos Dados**

Na etapa do Processamento dos dados, na qual as ferramentas digitais surgiram para acelerar e trazer efetividade ao serviço contábil, os elementos que devem constar no SIC são os seguintes:

- Uso de plataformas digitais para o processamento de dados (B1);
- Inexistência de procedimentos físicos para a produção de informações (B2);
- Posse de internet de boa qualidade (B3);

- Detenção de uma equipe com alto conhecimento para produção escalável (B4);
- Capacidade de diminuir custos e projetar receitas por meio do uso da tecnologia no processamento de dados (B5).

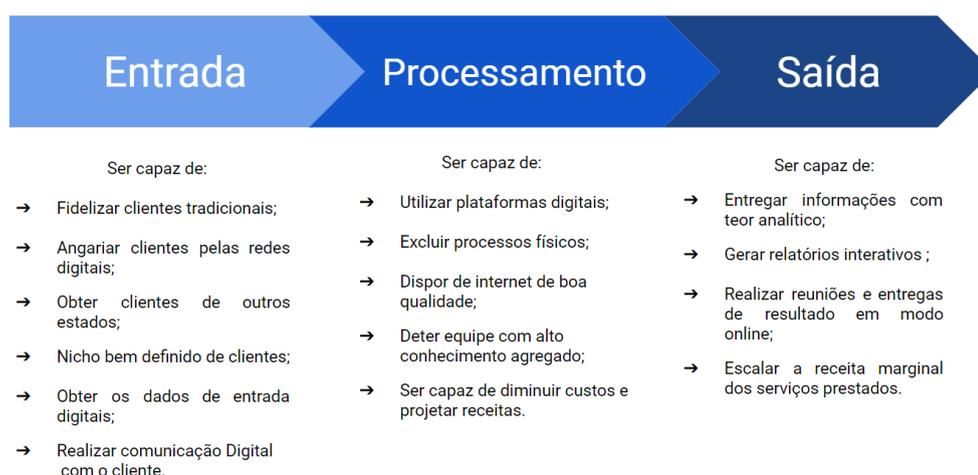
### c) Saída dos Dados

Em relação à saída dos dados, a qual envolve a entrega do resultado também de forma digital para evitar a perda de sinergia do pensamento e desenvolvimento/execução do processo, os elementos reconhecidos pela literatura como relevantes são os seguintes:

- Capacidade de entregar informações analíticas adicionalmente às informações básicas dos relatórios obrigatórios da contabilidade (C1);
- Capacidade de gerar relatórios interativos (por meios dos gráficos e indicadores interativos das plataformas desenvolvidas) (C2);
- Capacidade de realizar reuniões e entregas de resultado em modo online (C3);
- Capacidade de escalar a receita marginal dos serviços prestados com base no poder de barganha que a entrega de melhores resultados imputa no valor agregado do serviço prestado (C4).

Assim, o esquema reduzido dos fatores de sucesso atrelados ao SIC ideal de uma Startup de Contabilidade Consultiva, de acordo com a teoria voltada à construção deste tipo de modelo de negócios é, conforme a figura 3:

**Figura 3** – Modelo-Padrão de SIC



Fonte: elaboração própria

### 4.3 Aplicação do Caso

Em posse do modelo padrão de SIC de uma Startup Contábil, a próxima etapa de análise

é a comparação dos pontos apresentados como essenciais para cada uma das fases do processo: entrada, processamento e saída de dados e informações.

a) Entrada dos Dados

Na primeira etapa do SIC, entrada dos dados, seis pontos puderam ser observados como imprescindíveis para a obtenção tanto de clientes quanto dos dados a serem processados pelos departamentos na etapa seguinte. Neste sentido, as entrevistas explicitaram que, em relação ao item A1, na qual uma Startup Contábil deve ser capaz de fidelizar os clientes, mesmo os mais tradicionais, alguns deles ainda possuem certa resistência ao novo. Desta forma, eles não conseguem compreender como um escritório contábil pode funcionar sem sede física, sem o manuseio de papéis e documentos impressos e, principalmente, sem a presença constante e física do contador no intermédio da prestação dos serviços. Contudo, como o próprio sócio entrevistado afirma: *“Mas aí a gente sempre usa a ideia de que, assim, quantas vezes você vê o seu contador por ano, entendeu? E a realidade é que tem muitos que só viram o contador quando o contratou. Aí, isso é facilmente contornado, porque a única coisa que muda (no atendimento), de fato, é não ter o papel.”*, corroborando com a visão do Sebrae (2020) na medida em que as Startups ainda enfrentam certa resistência de parte do mercado, e por isso, devem estar capacitadas a desconstruir a necessidade presencial do contador na operacionalização do serviço contábil.

Sobre a capacidade da empresa utilizar as mídias sociais como instrumento para angariar novos clientes (item A2), um dos responsáveis de departamento esclarece: *“O produto mais veiculado da Blue, que é o BPO Financeiro, ainda é um produto pouco conhecido do público, então esse fator já representa a primeira dificuldade do marketing (uso das mídias sociais para vendas) da Blue”*, e ainda *“o nosso objetivo é educar o cliente de que o financeiro de uma empresa precisa de alguém especializado para a execução das tarefas”*. Desta forma, a estratégia de publicidade digital da empresa está pautada na educação financeira do cliente, antes da própria venda, uma vez que um usuário de mídias sociais consciente da necessidade de uma organização profissional de suas finanças, é um provável cliente mais apto a entender e contratar uma contabilidade digital.

Ainda neste sentido, afirmou-se que: *“Sim, a venda antes, ela era bem fraca. Ela era uma questão de médio prazo até um tempo atrás (...). Hoje a gente já tem um retorno, e é assim, hoje principalmente na pandemia, uma das nossas principais fontes de vendas”*. Tais declarações demonstram o poder que as mídias sociais alcançaram na capacidade de venda da

empresa e, inclusive, a potencialização desta pelo fato de a empresa lidar bem com a gestão das mídias sociais para a educação dos usuários e a obtenção de novos clientes. Este tipo de análise alinha-se ao crescimento mundial na importância do uso das mídias sociais na comunicação durante o período de pandemia apontado pela OMS (WHO, 2019; WHO, 2020).

As respostas correlatas ao item A3, relacionado à capacidade de obtenção de clientes em localidades mais distantes, apontam que a Blue Consult conta atualmente com a faixa de 0 à 25% da carteira de clientes composta por empresas de outros estados, como RJ e SC, conforme revela a tabela 1. Também foi possível entender pelas declarações que o número tem crescido no cenário atual de isolamento social, muito em função das já citadas robustez e consolidação das mídias sociais como instrumento de trabalho na prospecção de novos clientes.

**Tabela 1** – Respostas às perguntas objetivas – Entrada dos Dados

Item	Elemento	Entrevistado	Resposta Média
A3	Porcentagem de clientes em outros estados	Sócio	0 – 25%
A5	Porcentagem de uso de procedimentos físicos para iniciar o processo de um cliente novo	Colaboradores	0 – 25%
<b>Total de itens</b>			<b>2</b>

Fonte: Elaboração Própria

O nicho de atuação dos clientes da Blue Consult (A4) foi considerado como bem definido, conforme o esclarecimento de uma das entrevistas: *“Hoje a gente atende basicamente prestador de serviço. Isso parece um pouco amplo, mas a gente tem um perfil de prestador de serviço, que é Simples Nacional, faturamento mais baixo e comércios do ramo de alimentação”*. Esta afirmação entra em sintonia com a necessidade de segregação da carteira de clientes, confirmada na literatura pelo Sebrae (2017), o que de fato restringe a possibilidade de novos clientes às Startups deste modelo. Contudo, o pensamento inicial de que este seria um dos pontos fracos do negócio é entendido por outra visão segundo os entrevistados, que visualizam menores gastos e maiores possibilidades de aumentar a qualidade do serviço prestado em função da facilidade de especialização em ramos parecidos de clientes: *“Então assim, uma startup demanda um processo mais reto possível, e quanto mais parecido forem os ramos, mais fácil esse processo. É claro, o processo agiliza tudo, faz economizar custo, etc.”*.

No âmbito mais operacional, o uso de procedimentos físicos para obtenção dos dados de entrada (A5), de acordo com a tabela 1, está na faixa de 0 à 25%, com a ressalva de que todas

as respostas mostraram inclinação maior para existência mínima desse tipo de procedimento com porcentagens muito próximas a 0%.

A comunicação inicial para obtenção de dados com o cliente (A6) é realizada na Blue Consult por meio de ferramentas digitais próximas aos usuários como a mídia social Whatsapp, a plataforma Gestta (um sistema de organização de rotinas e atividades, integrado com o Whatsapp) e o e-mail. Este cenário aponta que desde o primeiro contato com o cliente, a equipe se envolve com a comunicação digital mais próxima ao cotidiano das empresas que atende, como um dos colaboradores do DP explicitou: *“Hoje o whatsapp é uma ferramenta que todo mundo utiliza. Todo mundo que tem um smartphone utiliza o whatsapp porque a comunicação é muito simples por ali”*.

Neste sentido os itens A5 e A6 ressaltam o que Oliveira (2014) entendeu por uma aceleração no processo contábil pela inserção do uso de ferramentas digitais na operacionalização das informações contábeis.

Vale ressaltar, ainda em relação ao item A6, outra característica marcante da comunicação digital, recorrentemente apontada pelos entrevistados: *“Só tem um ponto e eu particularmente gosto muito porque ele (whatsapp) deixa registrado aquilo que foi falado... é uma forma de comprovação, diferente de uma ligação, por exemplo, que você, de repente não vai ter a permissão de ter gravando ou algo nesse sentido”*. A capacidade das mídias sociais de documentação da comunicação entre empresa e clientes (por meio do registro de informações em nuvem), aumenta a segurança e qualidade do serviço de atendimento ao possibilitar futuras consultas de acordos e negociações realizadas e a melhora da estratégia de atendimento com base na análise de cases de sucesso e fracasso correlatos a esta fase de entrada de dados do SIC.

Porém, alguns problemas foram levantados pelos entrevistados acerca desse tipo de comunicação. Não obstante, foi comum às respostas declarações como: *“O cliente gosta de ver que a gente se importa com ele e que a gente tá presente ali pra atender ele também”*, no sentido de que a comunicação digital traz consigo o desafio de personificação dos atendimentos; *“Ao mesmo tempo que o whatsapp veio facilitar a comunicação, ele tornou um pouco mais difícil essa questão por você não estar frente à frente e a pessoa não ver as suas emoções”*, adicionando ao rol de empecilhos os ruídos interpretativos que a comunicação à distância proporciona; *“Quando as pessoas passam a perceber que não se tem mais aquele vínculo, que não se tem mais aquela pessoalidade na comunicação, ela fica mais sujeita a buscar outro lugar onde ela tenha essa pessoalidade”*, mostrando que a comunicação digital pode trazer um aspecto robotizado ao atendimento e isto pode ocasionar cancelamento de contratos.

Contudo, quando questionados sobre a efetividade da comunicação digital, mesmo com

todas as dificuldades anexas, as respostas sempre mostraram-se muito positivas em função da efetividade e eficácia que a tecnologia traz ao processo de obtenção das informações: *“Eu acho bem interessante essa questão (da comunicação digital) e eu acho válido não precisar estar 100% do cliente, porque como tudo é feito pelo whatsapp e eu consigo entender como é a empresa, o nosso cliente como um todo, eu acabo não precisando tanto do cliente. Então eu não fico dependente desse cliente”*.

#### b) Processamento dos Dados

Quando a discussão se volta para a segunda etapa do SIC, ou seja, ao processamento dos dados, as entrevistas apontaram que o processo é realizado de maneira completamente digital, corroborando com a literatura nos itens B1 e B2 (Deshmukh, 2006). Resumidamente, para a execução do trabalho os principais sistemas utilizados são: a plataforma digital de operações contábeis Dexion, as plataformas de controle gerencial e financeiro Conta Azul e Nibo, a plataforma de gerenciamento de tarefas diárias e comunicação digital com o cliente Gestta e a plataforma de assessoria jurídica Econect. As ferramentas específicas ficam a cargo do Dfin, que se utiliza do programa Excel para a tradução de informações das redes de cartões de recebimento (Rede, Cielo, Ifood), para alimentação do sistema gerencial, e os acessos restritos às contas bancárias dos clientes, para o serviço de acompanhamento financeiro dos mesmos.

Em um resumo de um processo do DP, um dos entrevistados revelou a preocupação que a empresa tem de evitar o uso de processamento físico de dados: *“No caso de admissão, por exemplo, a gente vai fazer o cadastro de um novo funcionário. Chegou essa documentação escaneada pra gente, a gente faz esses lançamentos, gera toda a documentação em PDF e encaminha de volta também pelos mesmos meios de comunicação”*. Nesta linha de pensamento fica clara a presença marcante dos documentos eletrônicos, os quais segundo Nagai (2017) revolucionaram a linguagem de programação e transmissão de informações no processamento dos dados e relatórios, fato também comum à Contabilidade.

**Tabela 2** – Respostas às perguntas objetivas – Processamento dos Dados

Item	Elemento	Entrevistado	Resposta Média
B3	A estrutura tecnológica disponibilizada é boa e atribui-se importância à tecnologia para execução das atividades?	Colaboradores	Sim

B4	Nível de instrução dos Colaboradores	Sócio	8
<b>Total de itens</b>			<b>2</b>

Fonte: Elaboração Própria

Ainda sobre a etapa do processamento dos dados, a estrutura tecnológica que engloba a disponibilidade e velocidade da internet, das ferramentas digitais e, portanto, das condições básicas para o exercício da contabilidade digital, foi considerada, de acordo com a porcentagem evidenciada pela tabela 2, satisfatória e condizente com a importância dos meios digitais para o exercício do trabalho programado. Essa avaliação corrobora o item B3, na medida em que o que antes se via como uma limitação ao negócio das Startups Digitais (uma fraqueza), com o tempo tornou-se um meio seguro de processamento virtual de dados (RAUPP e BEUREN, 2009).

Já em relação ao nível de instrução da equipe (B4), a avaliação foi de 8, como sugere a tabela 2, no sentido de que os colaboradores detêm um alto grau de conhecimento técnico e os dois pontos faltantes ficaram a cargo do planejamento estratégico dos processos internos dos setores, que ainda está em estágio de maturação. O sócio entrevistado entende que a instrução dentro de uma Startup envolve não só o conhecimento técnico, mas também a capacidade de realizar objetivamente multitarefas: *“E hoje, na realidade isso (conhecimento técnico) é, sei lá, 50% apenas, porque tem os outros 50% que é a facilidade com meios digitais, a comunicação e atendimento ao cliente”*. Ele enxerga ainda que *“é fundamental esse conhecimento, o nível de instrução é alto. Hoje em dia a gente busca melhorar e busca também esse equilíbrio, tanto desse conhecimento técnico quanto desse conhecimento mais amplo”*. E isso se deve ao fato de o sócio entender que o ambiente interno de uma startup é flexível e exige mais de uma habilidade para que cada um dos colaboradores entreguem o melhor resultado possível, combinado com o atendimento personalizado ao cliente.

Por fim, a visão interna que se tem na Blue Consult sobre o crescimento desproporcional entre receitas e despesas (item B5) é a de que isso é um fato vivenciado pela empresa e que sua causa alinha-se com a virtualização dos processos adotados pelos colaboradores. Em uma das declarações realizadas apurou-se que: *“Hoje a nossa relação cliente-custo, ela não é proporcional. Tanto é que, hoje, a base que a gente tem com os clientes que a gente tem, se a gente, sei lá, triplicar os clientes, a gente não triplica de jeito nenhum os nossos custos exatamente por essa questão de tecnologia”*. Tal posicionamento entra em concordância com os aspectos de escalabilidade da receita e desproporcionalidade entre custos e receitas, apontados pelo Sebrae (2020).

Além desses pontos, o entrevistado acrescentou aos benefícios de virtualização dos processos o ganho de produtividade e de satisfação dos colaboradores pela superação de processos físicos e manuais.

c) Saída dos Dados

Em relação ao processo de entrega dos resultados, terceira e última etapa do SIC, as respostas indicaram que a tecnologia possibilita de fato a entrega de um serviço de maior qualidade (item C1). Uma das declarações nesse sentido demonstra que: *“A informação chega em segundos ali, chega a um clique de distância de você e essa agilidade na entrega das informações facilita com que a gente tenha mais tempo hábil mesmo pra entregar um serviço melhor, entregar a consultoria e não só a contabilidade clássica”*. Esse tipo de visão, alinhada ao ganho analítico e consultivo dos contadores através da economia de tempo e esforços, proporcionadas pela tecnologia, confirma o que Martins (2019) e Tysac e Drew (2018) entenderam como um dos pilares da contabilidade do futuro.

Outros dois pontos positivos destacados nas respostas dizem respeito a capacidade que as Startups Contábeis adquiriam de superação do uso papel, gerando benefícios como a baixa de custos e a agregação da consciência ambiental da empresa frente ao público, o que foi apontado como mais uma característica que ajuda na promoção da Blue Consult frete ao mercado.

Porém, um ponto recorrente, ainda sobre o item C1, foi a ausência na participação de alguns clientes, que se negam a recepcionar os demonstrativos, guias e relatórios em módulo 100% digital ou que criam barreiras no processamento digital das informações, fato que foi apontado como responsável por gargalos nas entregas de resultados, nestes casos. Duas declarações confirmaram essa visão de que a resistência de superação de processos físicos, por parte de alguns dos clientes, têm impacto negativo na entrega de resultados: *“De forma resumida, atende muito bem sim (a entrega dos resultados em módulo digital), porém vai depender do perfil do cliente. Aquele perfil que tem aquela personalidade clássica, da administração clássica, ele vai preferir o papel”*; *“Ao mesmo tempo que sim, eu colocaria mais ou menos 90 para 10. 90 de que dá certo, que fica realmente melhor, mas 10 porque muita coisa a gente depende do cliente. Então se o cliente não envia as informações necessárias, a gente não consegue entregar um bom resultado”*.

Neste sentido, no item C2, representado pela tabela 3, considerou-se que a entrega do resultado tornou-se mais interativa e compreensível ao cliente, em função do uso de tecnologia

no processo. “Sem contar que o uso das plataformas digitais ajuda no sentido de que o processo fica mais eficiente. Eu consigo utilizar ferramentas que conversam com o cliente e conseguem me trazer o resultado de qual estratégia tem obtido mais efeito nos conteúdos que nós temos postado no instagram, por exemplo”.

**Tabela 3** – Respostas às perguntas objetivas – Saída dos Dados

Item	Elemento	Entrevistado	Resposta Média
C2	Interatividade dos Relatórios	Colaboradores	8
C3	Entregas de resultado virtual	Colaboradores	75 – 100%
C4	A tecnologia melhora a entrega de resultado e auxilia no poder de barganha no valor do serviço prestado?	Colaboradores	Sim
<b>Total de itens</b>			<b>3</b>

Fonte: Elaboração Própria

Em relação aos dois últimos itens colocados em questão (C3 e C4), as respostas delineadas pela tabela 3 foram de que as entregas de resultados são quase que totalmente digitais, estando entre 75% e 100%, mas bem mais próxima de 100% e que a entrega de um serviço mais integrado e digital auxilia no poder de barganha da empresa frente a seu cliente. “Vocês (os colaboradores operacionais da Blue Consult) realmente vivenciam a entrega de um serviço digital e a minha função (colaborador de MD) é só mostrar isso ao público. Então eu entendo que a entrega e a qualidade do serviço é o que mais ajuda na capacidade de negociação do valor dos serviços prestados”. Neste sentido a Blue Consult se mostrou capaz tanto de realizar a quase totalidade de suas reuniões no formato digital, corroborando com a ideia do atendimento personalizado e virtual dos clientes de Contabilidades Digitais (Deshmukh, 2006) e capaz de negociar melhores valores dos serviços ofertados pela agregação qualitativa destes.

#### 4.4 Compêndio dos Resultados

Como procedimento final de análise dos dados referentes às mudanças ocasionadas nos procedimentos envoltos no SIC da Blue Consult, um compêndio de informações relevantes pode ser observado e serviu para apresentar respostas finais à correspondência prática daquilo que a teoria contábil vem apontando como as inovações do modelo de negócios dos escritórios contábeis atuais.

O conjunto de informações relacionado à entrada dos dados no processo revela transformações não apenas na forma de se obter os dados junto ao cliente, mas também na estratégia de busca dos clientes.

A teoria postula que as atuais Startups Contábeis precisam ser capazes de lidar com os novos meios de comunicação e venda dos serviços contábeis, uma vez que as barreiras físicas de contato e prestação de serviços não representam mais um empecilho aos negócios deste ramo. Segundo os teóricos, ser capaz de fidelizar o cliente e oferecer soluções mais inovadoras e personalizadas representa um desafio que deve ser alcançado por este tipo de empresa, uma vez que ainda existe certa resistência do mercado ao tipo de serviço prestado em módulo 100% digital.

O contraste dessa primeira fase do SIC ideal com o SIC real da Blue Consult revela que esta empresa vivencia os desafios de mercado logo em seu primeiro contato com o cliente. A prestação de serviços digitais em contabilidade tem se mostrado uma novidade no mercado e tem gerado uma certa desconfiança em alguns usuários.

Contudo a Blue Consult se mostrou consciente dessa barreira, uma vez que entende-se a relevância das mídias sociais, as quais representam uma importante ferramenta de prospecção de clientes dentro da empresa. O uso de plataformas digitais, como o Instagram, para a geração de conteúdo de educação financeira elucida a preocupação que a empresa tem de conscientizar o cliente acerca da importância do tema e da necessidade de um trabalho profissional que o leve a melhores resultados. Outra mídia social destacada nas entrevistas foi o whatsapp, muito em função de sua capacidade de acelerar e registrar a comunicação entre empresa e cliente, agregando na qualidade da etapa de entrada dos dados contábeis.

Ademais, as barreiras físicas parecem não mais ser um empecilho no desempenho do trabalho da Blue Consult, uma vez que a empresa comunica-se praticamente apenas em módulo digital com o cliente durante todo o processo de entrada de informações. Soma-se a isto o fato de que até 25% da carteira de clientes da Blue Consult é composta por empresas de outros Estados.

Vale ressaltar que os entrevistados declaram que a resistência na comunicação completamente digital com a Contabilidade, por parte da clientela da Blue, representa ainda um empecilho ao completo desempenho desta etapa do processo, na medida em que algumas informações levam mais tempo que o necessário para serem obtidas e preparadas para posterior operacionalização.

Quando o tema volta-se ao processamento dos dados, a teoria preconiza três pontos principais a serem observados por estas empresas: o processamento exclusivamente digital dos

dados, a presença de uma equipe altamente instruída e a capacidade de economia de gastos e agregação de valor aos serviços em processamento.

A realidade da Blue Consult personifica um processo departamental 100% baseado em ferramentas digitais e numa estrutura tecnológica satisfatória para a realização do trabalho, com internet de qualidade e plataformas digitais que atendem às necessidades técnicas dos colaboradores em igual escala.

Em relação ao segundo ponto, a equipe foi avaliada com a média de instrução de 8 pontos, num intervalo de 0 à 10, tendo em vista que os gestores acreditam que apenas metade do que se pode denominar como instrução se aplica ao conhecimento teórico. A empresa visualiza que a presença de uma equipe com uma gama maior de habilidades comunicativas, tecnológicas e educativas é o que dá legitimidade ao ganho operacional de uma contabilidade digital.

Finalmente, o terceiro ponto do processamento encontra validade no ambiente da Blue Consult. As entrevistas revelaram que o custo de se operacionalizar um novo cliente é marginalmente menor do que a receita obtida com o mesmo, em função da potencialização produtiva que a tecnologia trouxe ao processamento de informações. Reitera-se ainda o ganho na satisfação dos analistas contábeis, trazido pelas menores cargas de esforços repetitivos e desnecessários, fato não observado diretamente na literatura levantada.

Na última categoria de análise do SIC de uma Startup Contábil, a entrega ideal das informações processadas pontua outras três características relevantes: a capacidade de entrega de um serviço mais analítico e interativo, a capacidade de realização das entregas em formato 100% digital e a capacidade de negociação dos preços requeridos pelo serviço prestado.

Num primeiro ponto observou-se a clara interiorização da equipe em relação ao potencial de entrega de serviços com valor analítico agregado. As respostas trouxeram conceitos como os de “Contabilidade Clássica” como referência a um tipo de entrega de resultados baseado apenas na técnica contábil e denotaram o ganho que os próprios colaboradores entendem na operação da contabilidade digital. Elas deixam claro ainda que existe dentro da empresa um constante busca pela educação do cliente, de forma que ele entenda e se posicione em relação às informações geradas e repassadas ao mesmo. A equipe avalia que, por meio dos feedbacks dos clientes, em média 80% das informações finais que chegam ao cliente são interativas e compreendidas pelos mesmos.

A realidade da Blue Consult mostra ainda a quase total entrega dos resultados em documentos e reuniões virtuais, com exceção dos casos em que o próprio cliente se nega a esse tipo de procedimento. Segundo as informações coletadas a porcentagem de entregas virtuais

está entre 75% e 100%, com um valor exato muito mais próximos à totalidade dos casos.

O último ponto de análise foi entendido pela equipe, em concordância com a teoria, como o resultado de todo o agregado analítico e interativo que a contabilidade digital traz ao processo de saída das informações. Todos os entrevistados visualizaram que a vivência interna real dos pontos anteriores é a chave que permite que melhores valores sejam atribuídos aos serviços comercializados pela Blue Consult.

Todo este cenário de correspondência e interiorização das empresas atuantes ativamente no mercado de prestação de serviços contábeis revela que a contabilidade digital tem sido praticada e representou, de fato, uma revolução nos processos contábeis, trazendo agilidade, produtividade e incremento no ganho marginal dos escritórios. Este escopo é ainda mais favorável ao se analisar as novas oportunidades deste tipo de negócio, no qual fatores como o crescimento do número de PME's e de investimentos externos, têm corroborado para o desenvolvimento da automação da técnica contábil e consequente abertura de espaço para a entrega de serviços com maior teor consultivo.

Adiciona-se ainda a ascensão das ferramentas e serviços digitais de ramos correlatos, como é o caso das Fintechs Bancárias, como o Nubank e o desenvolvimentos de novas legislações acerca da proteção de dados virtuais, como a Lei 13.709/2018.

Os desafios incorporados pelas Startups Contábeis Consultivas também se mostram presentes no cotidiano desse tipo de empresa, uma vez que o risco de descontinuidade e a necessidade de preparo em comunicação e operacionalização de ferramentas digitais também mostrou-se presente, em certa medida, na Blue Consult.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A operacionalização da prática contábil passou por uma intensa modificação, principalmente nas duas últimas décadas. Neste cenário, a Contabilidade encontrou um ambiente oportuno, no qual, por meio de transformações de hábito vivenciadas tanto pela sociedade quanto pelas empresas, a valorização do viés dinâmico e tempestivo da mesma ganhou destaque.

A troca de informações em tempo real revolucionou a interatividade entre pessoas e corporações, sendo que o foco de transição na contabilidade pautou-se na inserção digital do SIC utilizado pelas empresas atuantes no ramo de prestação de serviços contábeis.

A ascensão dos novos modelos de contabilidade perpassou pela ideia inicial da contabilidade online, na qual o ganho de produtividade e o custo-benefício do serviço prestado, consolidaram a união entre a contabilidade e a TI. Contudo, esse novo modelo esbarrava em uma barreira na qual a análise crítica das informações não estava completa pela exclusão da figura do contador analista, capaz de executar um serviço mais consultivo e personalizado.

Nesta conjuntura, o surgimento da contabilidade digital promoveu a junção da automação da técnica contábil com a capacidade analítica dos profissionais contábeis e fez surgir um novo produto na contabilidade, capaz de agilizar o processamento de dados e de dar mais tempo aos contadores para incrementar a entrega de seu serviço.

Ao longo deste processo surgiu nos centros de discussão da aplicação prática da teoria contábil quais seriam as características que o SIC de uma contabilidade nesse modelo deveria possuir para alcançar toda a proposta inicial da contabilidade digital. Neste sentido, buscou-se entender quais desses pontos levantados pela teoria poderiam ser observados na prática de um escritório real de contabilidade, num modelo de empresa típico das contabilidades digitais, uma Startups de Contabilidade Consultiva. Isto porque, o propósito de pesquisa centralizou-se na busca pelas contribuições que a prática em contabilidade têm agregado aos processos e diretrizes da mesma.

Assim, observou-se 15 características principais que um modelo teoricamente ideal de SIC deveria conter para o melhor funcionamento do processo contábil e cada um dos componentes das três fases desse sistema foi analisado dentro do cotidiano da Blue Consult Contabilidade Consultiva LTDA.

Neste contexto, em resposta ao questionamento: a inserção da Contabilidade na Era Digital modificou processos e diretrizes na prática da Ciência Contábil?, a pesquisa permitiu concluir que dentro da Blue Consult, os processos e diretrizes utilizados na prática da

contabilidade desta empresa mudaram, estando em grande sintonia com as novas propostas que a contabilidade digital trouxe ao processamento das informações contábeis e às novas exigências de mercado sobre os contadores em relação a entrega do resultado contábil.

Em relação ao objetivo de analisar os processos e diretrizes relacionados às práticas contábeis numa startup do setor de prestação de serviços contábeis inserida na era da contabilidade digital, as respostas dos entrevistados mostraram que o processo interno da empresa já encontra-se próximo ao nível de 100% de digitalização. Eles entendem que esta digitalização foi a responsável por trazer maior qualidade e agilidade à execução do SIC na Blue Consult. Este processo também foi apontado como responsável por trazer mais satisfação e realização aos operadores, tendo em vista a queda drástica da necessidade de trabalho manual para execução do processo.

Em relação às dificuldades práticas de aplicação do SIC no cotidiano da empresa, observou-se que parte dela se deve à desconfiança de uma parcela do mercado frente à execução completamente digital do processo contábil. Os relatos permitem inferir que uma pequena fração dos clientes da Blue Consult ainda resiste à comunicação e entrega de resultado no módulo digital, sendo estes os considerados clientes de perfil tradicional. Esta observação está alinhada com a teoria levantada acerca das fraquezas que esse modelo de negócios tende a vivenciar em seu cotidiano de operação.

Para esse tipo de cliente o processo não ocorre de maneira tão fluida porque parte dele tem que ser executado de forma manual ou física e esse tipo de trabalho demanda mais tempo para a operacionalização das três etapas do SIC. Perde-se sinergia e eficiência na execução do processo e na entrega de resultado, fatores que, segundo os colaboradores da empresa, poderiam ser evitados caso ocorresse uma mudança no pensamento deste tipo de cliente.

Outra pontuação fica a cargo da dificuldade de comunicação que o uso de mídias sociais provoca na intermediação entre cliente e empresa. O desafio neste caso é tornar o atendimento mais pessoal e mais próximo ao cliente para evitar o distanciamento entre a contabilidade e o cotidiano do empresário, quebrando a ideia de que a contabilidade digital está pautada na robotização da comunicação entre esses dois agentes. O fato de que as conversas por módulo virtual impedem que sentimentos e entonações sejam eficazmente transmitidos ao cliente foi constantemente apontado como um gargalo estrutural, do qual a empresa vivencia e busca soluções para a melhor resolução cabível.

Quando o foco se volta à mudança comportamental dos contadores envolvidos no processo contábil da Blue Consult, as entrevistas demonstram que dentro da empresa existe uma nítida identificação dos mesmos com a digitalização do SIC. As respostas objetivas deixam

claro que tanto os colaboradores quanto os gestores entendem a importância e a evolução que a tecnologia trouxe a execução do processo e na possibilidade de uma entrega de resultado com maiores qualidade e teor analítico. É comum o pensamento de que a tecnologia potencializou a capacidade de raciocínio dos contadores frente a prestação e entrega dos serviços contábeis.

As exigências de desempenho dos colaboradores da Blue Consult também revela a mudança de pensamento nesta empresa em relação às habilidades que um profissional da área deve possuir. Segundo os gestores entrevistados, não é suficiente que os colaboradores tenham um alto conhecimento técnico-analítico em contabilidade. Habilidades em comunicação assertiva, domínio de ferramentas e plataformas digitais e adaptabilidade a ambientes incostantes de trabalho foram considerados como 50% das novas exigências em relação a estes profissionais, somadas aos 50% de conhecimento técnico em sua formação.

Cabe salientar que os entrevistados ainda se mostraram conscientes da importância do marketing e da educação financeira dos seus clientes, uma vez que entende-se que uma empresa de contabilidade deve investir na divulgação e conscientização da importância da Ciência no desempenho financeiro saudável da uma empresa. Esta visão revela uma busca pela proatividade da Blue Cosnult na a prospecção de clientes e melhora ativa na capacidade de conquista de mercado dessa empresa.

Questões como a busca por uma melhor consciência ambiental, o uso de mídias sociais e a entrega de relatórios mais compreensíveis e analíticos relevam que a contabilidade, na Blue Consult, não está mais centralizada em entregar resultados contábeis apenas, mas também na capacidade de promoção do serviço contábil e de identificação do cliente com a capacidade consultiva e analítica da contabilidade.

Toda a análise corroborou, por fim, para o entendimento de que a inserção da contabilidade na era digital desenvolveu não apenas a teoria aplicada à prática em contabilidade, mas também a execução prática desta ciência. Excluindo-se o fato de que parte do mercado ainda rejeita a ideia da contabilidade digital, todos os demais pontos, positivos e negativos, desse modelo de negócio puderam ser observados na prática da Blue Consult.

Desta forma, ficam validadas as modificações, tanto nas diretrizes quanto nos processos contábeis no sentido de que o nível de digitalização do Sistema de Informações Contábeis está bem próximo a 100% na prática da empresa, fato que corrobora com as ideias pensadas para o exercício da contabilidade digital. Essa inserção pode ser observada como o fator chave que agregou à prática da contabilidade, na Blue Consult, a inovação necessária para que a empresa se adaptasse ao novo ambiente de inserção das Startups de presção de serviços contábeis.

Por fim, dentre as limitações de pesquisa pode-se apontar a natureza do estudo de caso,

que permite que apenas um caso em específico seja analisado, não possibilitando inferências para a população. Cabe ainda ressaltar o porte da empresa analisada e o fato de que a pesquisa não engloba a visão do cliente em relação à contabilidade digital, mas sim dos próprios contadores em relação a este modelo de negócios.

Futuras pesquisas nesta linha podem ainda buscar aprofundamento na participação específica da inteligência artificial na contabilidade e na robotização dos procedimentos de consultoria e auditoria de dados.

Outra abordagem válida seria a execução de uma análise quantitativa da digitalização dos SIC's de outras empresas contábeis, na atuação da Ciência no mercado.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, José Elias Feres. Revolução tecnológica no mundo dos negócios e algumas oportunidades e desafios na área contábil. **Revista de Contabilidade e Organizações**, V. 14, 2020. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rco/article/view/165516>. Acesso em: 14 de Abril de 2020.

ANDRADE, Charliene Bruna Holanda; MEHLECKE, Querte Teresinha Conzi. As inovações tecnológicas e a contabilidade digital: um estudo de caso sobre a aceitação da contabilidade digital no processo de geração de informação contábil em um escritório contábil do Vale do Paranhana/RS. **Revista Eletrônica do Curso de Ciências Contábeis**, FACCAT, v. 9, n. 2, 2020. Disponível em: <http://seer.faccat.br/index.php/contabeis/article/view/1596/1047>. Acesso em: 03 de Maio de 2020.

ARRUDA, Carlos; NOGUEIRA, Vanessa; COZZI, Afonso; COSTA, VINÍCIUS. Causas da mortalidade das startups brasileiras. **Fundação Dom Cabral (FDC)**, 2015. Disponível em: <http://ois.sebrae.com.br/publicacoes/causas-da-mortalidade-de-startups-brasileiras>. Acesso em: 24 de Junho de 2020.

BID e FINNOVISTA. Relatório Fintech na América Latina 2018: Crescimento e Consolidação. **Portal IDB**, 2018. Disponível em: <https://publications.iadb.org/publications/portuguese/document/Fintech-Ame%CC%81rica-Latina-2018-Crescimento-e-consolidacao.pdf>. Acesso em 14 de Junho de 2020.

BRASIL. LEI Nº 13.709: **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, 2018. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm). Acesso em: 01 de Junho de 2020.

BRIGATTO, Gustavo. ContaAzul, fintech de sistema de gestão, adquire a Wabbi. **Valor Econômico**, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://valor.globo.com/>. Acesso em: 05 de Junho de 2020.

BRITO, Paulo. Democratização da Contabilidade. **Valor Econômico**, São Paulo, 2015. Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/midia/valor-economico-a-democratizacao-da->

contabilidade/ materia.pdf. Acesso em: 12 de Maio de 2020.

BROGNOLI, Tainara da Silva; FERENHOF, Hwlio Aisenberg. Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. **Revista Navus**, V. 10, Florianópolis-SC, 2020. Disponível em: <http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/view/989/pdf>. Acesso em: 22 de Maio de 2020.

BRYANT, Keir Thomas. The Practice of Now 2019: An essential report for accountants. **Sage**, 2019. Disponível em: <https://www.sage.com/en-gb/blog/practice-of-now/>. Acesso em: 10 de Abril de 2020.

CAPOZOLI, Rosângela. Conta Azul prospera com software de gerenciamento. **Valor econômico**, São Paulo, 2016. Disponível em: <https://valor.globo.com/>. Acesso em: 05 de Junho de 2020.

CATELLI, Armando; SANTOS, Edilene Santana. Internet: desafio para uma contabilidade interativa. **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo, v. 12, n. 25, p. 24-41, 2001. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/>. Acesso em: 10 de Março de 2020.

CARRILO, Ana Flávia. Startup base: Startups no Brasil – A maturidade do ecossistema nos últimos oito anos. **Associação Brasileira de Startups (ABSTARTUPS)**, 2019. Disponível em: <https://abstartups.com.br/startups-no-brasil-a-maturidade-do-ecossistema-nos-ultimos-oito-anos/>. Acesso em: 15 de Maio de 2020.

COSTA, Rogério Fernandes da; ROSINI, Alessandro Marco. Estudo do impacto da governança de tecnologia da informação no desempenho das empresas brasileiras: uma análise a partir da perspectiva dos executivos, usuários e membros de equipes de TI. **Future Studies Research Journal: Trends and Strategies**, v. 7, n. 2, p. 155- 176, 2015. Disponível em: <https://revistafuture.org>. Acesso em: 11 de Março de 2020.

DAROLLES, Serge. The rise of fintechs and their regulation. **Financial Stability Review: FSR.**, Paris, Vol. 20.2016, p. 85-92. Disponível em: <https://www.econbiz.de/Record/the-rise-of-fintechs-and-their-regulation-darolles-serge/10011487886>. Acesso em: 13 de Junho de 2020.

DESHMUKH, Ashutosh. Digital Accounting: The Effects of the Internet and ERP on Accounting. **IRM Press**, 2006.

DUARTE, Roberto Dias. Contabilidade Online x Contabilidade Digital: tudo o que você precisa saber, **Omie**, 2020. Disponível em: <https://blog.omie.com.br/blog/contabilidade-online-x-contabilidade-digital-tudo-o-que-voce-precisa-saber>. Acesso em: 13 de Março de 2020.

EICKHOFF, Matthias; MUNTERMANN, Jan; WEINRICH, Timo. What do FinTechs actually do? A Taxonomy of FinTech Business Models. **Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL)**, CIS 2017 Proceedings, 2017. Disponível em: [https://aisel.aisnet.org/icis2017/EBusiness/Presentations/22/?utm\\_source=aisel.aisnet.org%2Ficis2017%2FEBusiness%2FPresentations%2F22&utm\\_medium=PDF&utm\\_campaign=PDFCoverPages](https://aisel.aisnet.org/icis2017/EBusiness/Presentations/22/?utm_source=aisel.aisnet.org%2Ficis2017%2FEBusiness%2FPresentations%2F22&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages). Acesso em: 12 de Junho de 2020.

GUREL, Burcu; SARI, Ucal. Strategic Planning for Sustainability in a Start-Up Company: A Case Study on Human Resources Consulting Firm. **European Journal of Sustainable Development**, Vol. 4, N° 2, 2015. Disponível em: <https://ecsdev.org/ojs/index.php/ejsd/article/view/264>. Acesso em: 25 de Junho de 2020.

HURT, Robert L. Sistemas de informações contábeis: conceitos básicos e temas atuais. **Editora Mc Graw Hill (MGH)**, Porto Alegre, 3ª ed., Dados eletrônicos, 2014.

KRUSKOPF, Shawnie; LOBBAS, Charlotta; MEINANDER, Hanna; SÖDERLING, Kira; MARTIKAINEN, Minna e LEHNER, Othmar. Digital Accounting: Opportunities, Threats and the Human Factor. **ACRN Oxford Journal of Finance and Risk Perspectives**, V. 8, Special Issue Digital Accounting, 1-15, 2019. Disponível em: [http://www.acrn-journals.eu/resources/SI08\\_2019a.pdf](http://www.acrn-journals.eu/resources/SI08_2019a.pdf). Acesso em: 17 de Maio de 2020.

LEE, David Kuo Chuen; TEO, Ernie G. S.. Emergence of FinTech and the LASIC Principles. **Journal of Financial Perspectives**, v. 3, p. 1-26, 2015. Disponível em: [https://ink.library.smu.edu.sg/lkcsb\\_research/5072](https://ink.library.smu.edu.sg/lkcsb_research/5072). Acesso em: 12 de Junho de 2020.

MARTINS, Danylo. Startups ajudam a mudar o perfil do contador tradicional. **Valor**

**Econômico**, São Paulo, 2019. Disponível em: <https://valor.globo.com/carreira/noticia/2019/07/29/startups-ajudam-a-mudar-o-perfil-do-contador-tradicional.html>. Acesso em: 04 de Junho de 2020.

NAGAI, Cristina Toyoko Hashimoto. Divulgação de dados financeiros na internet: um estudo sobre o Extensible Business Reporting Language XBRL. **Repositório Institucional - UNESP**, 2017. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/150135>. Acesso em: 27 de Maio de 2020.

OLIVEIRA, Lucimara da Silva de; SANTANA, Tayana Pereira; MARTINS, Zilton Bartolomeu. Perspectivas dos Contadores em Relação à Implantação do eSocial . **Revista Mineira de Contabilidade**, v. 18, n. 2, p. 41-53, 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br>. Acesso em: 01 de Março de 2020.

OLIVEIRA, Edson. Contabilidade Digital. **Atlas**, São Paulo, 2014.

OLIVEIRA, Denis dos Reis; ÁVILA, Lucimar Antônio Cabral de. SPED - Sistema Público de Escrituração Digital: Um estudo do nível de qualificação dos profissionais contábeis em uma cidade do estado de Minas Gerais. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, VOL. 21, N 1, 2016. Disponível em: <http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-08/index.php/UERJ/article/view/2882>. Acesso em: 01 de Março de 2020.

ORIGUELA, L. A. Os Principais Impactos do SPED na Profissão Contábil: Uma Análise da Percepção dos Profissionais de Contabilidade. **Caderno Profissional de Administração da UNIMEP**, v. 7, n. 1, p. 45-62, 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br>. Acesso em: 02 de Março de 2020.

PRAKASH, P. Digital Accounting in Today's Scenario. **Studies in Indian Place Names (SIPN)**, Vol. 40, No. 70, 2020. Disponível em: <https://archives.tpsindia.org/index.php/sipn/article/view/7134>. Acesso em: 17 de Maio de 2020.

PWC. PWC Global Fintech Report. **PWC Web Page**, 2017. Disponível em: <https://www.pwc.com/gx/en/industries/financial-services/assets>. Acesso em 14 de Junho de 2020.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Implantação de Serviços Virtuais em uma Empresa Contábil. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 13, n. 2, 2009. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/198>. Acesso em: 05 de Março de 2020.

SALAMZADEH, Aidin; KESIM, Hiroko Kawamorita. Startup Companies: Life Cycle and Challenges. **4th International Conference on Employment, Education and Entrepreneurship (EEE)**, Belgrade, Serbia, 2015. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2628861&download=yes](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2628861&download=yes). Acesso em: 24 de Junho de 2020.

SARAIVA, Jacilio. Fintechs atraem quase US\$ 1 bi em 2019. **Valor Econômico**, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://valor.globo.com/>. Acesso em: 15 de Junho de 2020.

SARQUIS, Aléssio Bessa.; HOECKESFELD, Lenoir.; CITTADIN, Jackson.; LENZI, Fernando César. Práticas Contemporâneas de Marketing na Perspectiva Relacional em Empresas de Serviços de Contabilidade. **Revista Contabilidade, Gestão e Governança**, v. 22, n. 1, p. 59-84, 2019. Disponível em: <https://www.revistacgg.org/contabil/article/view/1815>. Acesso em: 15 de Abril de 2020.

SEBRAE. O que é uma Startup?. **Portal do Sebrae**, 2014a. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ac/artigos/o-que-e-uma-startup,17213517aa47a610VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em 30 de Maio de 2020.

SEBRAE. Participação das micro e pequenas empresas. **Portal do Sebrae**, 2014b. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas>. Acesso em: 13 de Junho de 2020.

SEBRAE e ENDEAVOR. Conheça dupla que mudou o mercado contábil e cresceu em plena crise. **Portal do Sebrae**, 2016. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/conheca-dupla-que-mudou-o-mercado-contabil-e-cresceu-em-plena-crise,21d5a62a558c6510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em 06 de Junho de 2020.

SEBRAE. Referências Internacionais – Fintech. **Observatório Internacional Sebrae (OIS)**, 2017. Disponível em: <http://ois.sebrae.com.br/publicacoes/referencias-internacionais-fintech/#:~:>

text=O%20termo%20Fintech%20%C3%A9%20a,startups%20que%20oferecem%20servi%C3%A7os%20financeiros. Acesso em: 13 de Junho de 2020.

SEBRAE. Panorama dos Pequenos Negócios. **Portal do Sebrae**, 2018. Disponível em: [/m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas](http://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas). Acesso em: 13 de Junho de 2020.

SEBRAE. Tendências de negócio para 2019. **Portal do Sebrae**, 2019. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos>. Acesso em: 14 de Junho de 2020.

SEBRAE. O que é uma startup e o que ela faz?. **Portal do Sebrae**, 2020. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pi/artigos/voce-sabe-o-que-e-uma-startup-e-o-que-ela-faz,e15ca719a0ea1710VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 25 de Junho de 2020.

SESCAP. Coluna SESCAP-LDR na Folha de Londrina: "Contabilidade on-line x digital: os conceitos são bem diferentes", **Sindicato das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações, Pesquisas e de Serviços Contábeis de Londrina e Região (SESCAP-LDR)**, 2019. Disponível em: <https://www.sescapldr.com.br/imprensa/novidades/6-9-2019/coluna-sescap-ldr-na-folha-de-londrina---contabilidade-on-line-x-digital--os-conceitos-sao-bem-diferentes>. Acesso em 13 de Março de 2020.

SIA, S. K., SOH, C., e WEILL, P. How Dbs Bank Pursued a Digital Business Strategy. **MIS Quarterly Executive**, pp. 105-121, 2016.

SILVA, Paula Alexandra Gomes da; ALVES, Paulo Alexandre Pimenta. As novas tecnologias como veículo de transmissão da informação financeira . **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo, v. 12 n. 27, p. 24-32, 2001. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1519-70772001000300002>. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/>. Acesso em: 01 de Março de 2020.

SILVA, Cilda Geise da; EYERKAUFER, Marino Luiz; RANGEL, Rogrigo. Inovação tecnológica e os desafios para uma Contabilidade Interativa: Estudo dos escritórios de contabilidade do estado de Santa Catarina. **Revista Destaques Acadêmicos**, Lajeado, v. 11, n. 1, 2019. Disponível em: <http://univates.br/revistas/index.php/destaques/article/view/1982/>

1486.

STRASSBURG, Udo. A contabilidade frente aos avanços tecnológicos. **Cascavel: EDUNIOESTE**, 2004.

SU, Jean Baptiste. Why Artificial Intelligence Is The Future Of Accounting: Study. **Forbes**, 2018. Disponível em: <https://www.forbes.com/sites/jeanbaptiste/2018/01/22/why-artificial-intelligence-is-the-future-of-accounting-study/#ba45021337bc>. Acesso em: 10 de Abril de 2020.

SZÜSTER, Natan; SZÜSTER, Fortunée Rechtman; SZÜSTER, Flávia Rechtman. Contabilidade: atuais desafios e alternativa para seu melhor desempenho . **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 16 n. 38, p. 20-30. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1519-70772005000200003>. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/>. Acesso em: 10 de Março de 2020.

PADOVEZE, Clóvis Luís. Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise. **Atlas**, São Paulo, 4ª ed., 2000.

TYSIAC, K.; DREW, J. Accounting firms: The next generation. **CPA Journal**, 2018. Disponível em: <https://www.journalofaccountancy.com/issues/2018/jun/next-generation-accounting-firms.html>. Acesso em: 25 de Abril de 2020.

WHO. Coronavirus disease 2019 (COVID-19): Situation Report – 72. **World Health Organization**, 2019. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports/>. Acesso em: 14 de Maio de 2020.

WHO. Risk communication and community engagement readiness and initial response for novel coronaviruses (COVID-19): interim guidance. **European World Health Organization**, 2020. Disponível em: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/technical-guidance/2020/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses-ncov-interim-guidance,-january-2020>. Acesso em: 12 de Junho de 2020.

WIRTZ, Bernd W. Digital Business Models: Concepts, Models, and the Alphabet Case Study.

**Springer Nature Switzerland (AG)**, Gewerbestrasse, Switzerland, 2019.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – Roteiro de entrevista para os colaboradores

1. Em linhas gerais, o que é e como é feito o processo contábil digital do seu departamento?  
Quais as ferramentas utilizadas para a execução desse processo?
  
2. Dentre as opções abaixo, qual seria o intervalo percentual que melhor representa o uso de procedimentos físicos (por exemplo, o uso de documentação impressa, a necessidade de transporte de papelada) quando você precisa buscar informações para iniciar o processo departamental de um cliente novo?  
 entre 0 e 25%;  
 entre 25 e 50%;  
 entre 50 e 75%;  
 entre 75 e 100%.
  
3. Quais ferramentas são utilizadas na sua comunicação com o cliente para a obtenção de informações relevantes ao seu setor? Qual a sua impressão desse modelo de comunicação com o cliente?
  
4. Das respostas, qual a que melhor se encaixa nos dois questionamentos seguintes, na sua opinião: A estrutura tecnológica (disponibilidade e velocidade da internet, contabilidade digital, ferramentas digitais) oferecida pela Blue Consult aos colaboradores, para a execução do processo, é boa? Você acredita que esta estrutura condiz com importância do uso da internet para a execução do seu trabalho?  
 Sim, até porque a internet é de extrema importância para a execução das atividades;  
 Sim, até porque a internet tem certa importância para a execução das atividades;  
 Sim, apesar de a internet não tem muita importância para a execução das atividades;  
 Não, porém a internet é de extrema importância para a execução das atividades;  
 Não, apesar de a internet ter certa importância para a execução das atividades;  
 Não, até porque a internet não tem muita importância para a execução das atividades;
  
5. Para você, o uso de ferramentas e processos digitais permite que a empresa entregue um serviço com maior qualidade? Você considera que a tecnologia ajuda a acelerar o

processo contábil do seu setor de forma que você consiga analisar problemas e criar soluções para o cliente ao invés de apenas entregar relatórios técnicos a ele?

6. Numa escala de 0 a 10, qual a sua avaliação acerca do nível de compreensão das informações que você transmite aos clientes? Você entende que a entrega de resultados, dentro da Blue, é interativa?
  
7. Qual a porcentagem das entregas de resultado do seu setor são realizadas em meio virtual?
  - ( ) entre 0 e 25%;
  - ( ) entre 25 e 50%;
  - ( ) entre 50 e 75%;
  - ( ) entre 75 e 100%.
  
8. Segundo o seu entendimento, o uso de meios tecnológicos para o processamento de informações faz com que a entrega de resultados dentro da Blue seja melhor do que em outras empresas? Se sim, você considera que este seja um fator que auxilie na capacidade da empresa de conquistar clientes que paguem mais pelo serviço prestado?
  - ( ) Sim; Sim.
  - ( ) Sim; Não.
  - ( ) Não; Sim.
  - ( ) Não; Não.

**APÊNDICE B** – Roteiro de entrevista para os gestores

1. Qual é a reação mais comum dos clientes quando a oferta de um serviço digital de contabilidade é feita? Você entende que existe certa resistência do mercado a este tipo de atividade?
2. A Blue Consult se utiliza de mídias sociais dentro de seu ciclo de operações? Se sim, qual a importância das mídias sociais dentro da empresa?
3. Dentro da Carteira de Clientes da Blue Consult existem empresas atuantes em outros estados? Qual a porcentagem desse tipo de cliente na empresa?  
 Sim, entre 0 e 25%;  
 Sim, entre 26 e 50%;  
 Sim, entre 51 e 75%;  
 Sim, entre 76 e 100%;  
 Não, a empresa não possui esse tipo de cliente.
4. Para você, qual a relevância do nível de instrução dos colaboradores dentro do processo da Blue Consult? Você entende que o nível de conhecimento de um colaborador que atua na Blue difere daquele de um colaborador que atua em uma empresa de grande porte? Por que?
5. Em relação ao ramo de atuação dos clientes da Blue Consult, você afirmaria que ele é bem definido? Se sim, qual a relevância da carteira de clientes estar focada em ramos de negócio similares?
6. Numa escala de 0 a 10, em sua opinião, qual o nível de conhecimento técnico de cada um dos responsáveis pelos 5 departamentos da empresa?
7. O uso de processos digitais pode influenciar a ocorrência de custos e a obtenção de receitas dentro do processo da Blue Consult? Se sim, como isso acontece dentro da Blue?

## TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE CITAÇÃO DA EMPRESA

Eu, Mychel de Souza Mendes, portador do RG nº 2529557, inscrito no CPF nº 02557388114 e Sócio legal da empresa BLUE CONSULT CONTABILIDADE CONSULTIVA LTDA, de CNPJ 27.477.139/0001-87, AUTORIZO a citação desta empresa, bem como de dados referentes à mesma e sua razão social, no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) denominado: CONTABILIDADE DIGITAL: Estudo de Caso numa Startup de Prestação de Serviços em Contabilidade Consultiva, de autoria de João Vítor Vieira Mendes e orientação Da Profª Drª Ducineli Régis Botelho do Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais (CCA), da Universidade de Brasília (UnB).

A presente autorização abrangendo a citação da empresa no trabalho mencionado é concedida a título gratuito, abrangendo inclusive a licença a terceiros, de forma direta ou indireta, e a inserção em materiais para toda e qualquer finalidade, seja para uso de publicidade, jornalístico, editorial, didático e outros que existam ou venham a existir no futuro para veiculação/distribuição em território nacional ou internacional, por prazo indeterminado.

Por esta ser a expressão da minha vontade, declaro que autorizo o uso acima descrito, sem que nada haja a ser reclamado a título de direitos conexos à citação ora autorizada ou a qualquer outro e assino a presente autorização em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Brasília, 10/08/2020.

Assinatura: \_\_\_\_\_

