

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE
SÃO PAULO
PUC-SP**

ANDERSON MOURA DA SILVA

**Um estudo sobre a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade
acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micro,
pequenas e médias empresas**

MESTRADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ATUARIAIS

São Paulo
2020

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

ANDERSON MOURA DA SILVA

**Um estudo sobre a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade
acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micro,
pequenas e médias empresas**

MESTRADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ATUARIAIS

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo,
como exigência parcial para obtenção do título de
Mestre em Ciências Contábeis e Atuariais sob
orientação do Prof. Dr. Sergio de Iudícibus

São Paulo
2020

Banca Examinadora

Prof. Dr. Sérgio de Iudícibus – orientador

Prof. Dr. Fernando Almeida Santos

Prof. Dr. Cláudio José Carvajal Junior

Dedico esse trabalho a todos os meus familiares e amigos(as), em especial, aos meus filhos Pedro e Miguel, com todo meu amor.

AGRADECIMENTOS

Esses anos de estudos no mestrado em Ciências Contábeis e Atuariais na PUC-SP fizeram parte de mais uma importante fase da minha jornada de vida, cujos méritos não são somente meus, sendo assim dividido com todos aqueles que me ajudaram e colaboraram com esta dissertação. Por isso, deixo registrado alguns agradecimentos a pessoas especiais que colaboraram com este trabalho.

Primeiramente, agradeço a Deus e a Nossa Senhora por guiarem meus caminhos, permitindo que eu chegasse até aqui, e por estarem presentes em todos os momentos da minha vida.

Aos meus pais, senhor José Bento da Silva Filho e senhora Francisca Moura da Silva, meus espelhos de vida, pela educação dada, conselhos e os ensinamentos de vida. Aos meus irmãos Adriano e Alessandra, por todo carinho, incentivo aos estudos e por estarem ao meu lado.

À minha esposa, Renata Domiciano da Silva, pelo apoio incondicional e estímulo ao ingresso no mestrado. Aos meus filhos Pedro e Miguel, por todo carinho dispensado, meus amores para toda vida.

Ao corpo docente da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, meus sinceros agradecimentos, por todos os ensinamentos transmitidos em sala de aula. Em especial, ao professor doutor Sérgio de Iudicibus, meu orientador, pela contribuição no desenvolvimento do trabalho.

Aos professores doutores Fernando Almeida Santos e Cláudio José Carvajal Junior, primeiramente, pelo aceite de ambos em participar deste trabalho e, segundo, pelas valiosas considerações realizadas durante o exame de qualificação.

Ao professor doutor Leonardo Fabris Lugoboni, por todos os ensinamentos transmitidos em sala de aula e pelo incentivo de entrar nesse universo acadêmico de pesquisa e no programa de mestrado.

A toda minha turminha do trabalho, em especial aos meus sócios Ariovaldo Teixeira Branco e a doutora Silvana da Silva, pela compreensão e carinho que sempre tiveram comigo e incentivo aos estudos. Aos meus parceiros de consultoria Reinaldo de Jesus Broá, Valdir Borella e a Tatiane Maschietto de Paula, por quem tenho profundo carinho e gratidão por todas as conversas, sugestões e opiniões que contribuíram de forma valiosa no desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço aos meus colegas do mestrado das turmas de 2017 e 2018; em especial, aos colegas Aldo Novaes Lima, Ana Lacana, Anderson Santos, Antônio Gaspar, Carla Cassam, Carlos Elder, Leonel Ferreira, Simone F. Sousa: quero deixar o registro de que foi uma grande honra, ou melhor, um grande privilégio, na verdade, estudar e dividir as experiências em salas de aula com todos vocês, pessoas especiais e inteligentes.

Por fim, agradeço a todos que, direta ou indiretamente, embora não mencionados individualmente, contribuíram de forma positiva para a execução deste trabalho. Muito obrigado e que Deus abençoe a todos.

*Suba o primeiro degrau com fé.
Não é necessário que você veja toda a
escada, apenas dê o primeiro passo.*
Martin Luther King

SILVA, Anderson Moura da. **Um estudo sobre a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micro, pequenas e médias empresas.** 2020. 135 fls. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis e Atuariais) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2020.

RESUMO

A presente pesquisa teve por objetivo conhecer a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micro, pequenas e médias empresas (MPME). Dentre os diversos clientes que as organizações contábeis prestam atendimento, pode-se destacar as MPME que, de acordo com o Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), têm papel relevante na economia brasileira, já que correspondem a 99% das empresas existentes com 6,4 milhões de estabelecimentos empresariais (SEBRAE, 2013). Amorim e Silva (2012) destacam que 93,33% dos serviços de contabilidade utilizados pelas MPME são prestados por organizações contábeis, demonstrando a importância desse segmento para as referidas. Na prestação de serviços terceirizados de contabilidade, oferecer serviços com confiabilidade, qualidade e excelência no atendimento personalizado a cada perfil de cliente é o grande desafio dos escritórios de contabilidade. Além da complexidade dos serviços diante da grande variedade de clientes que os escritórios possuem, há também a necessidade de acompanhar as mudanças no ambiente onde estão inseridos. A tipologia metodológica utilizada foi exploratória e descritiva, com relação aos procedimentos de pesquisa, utilizou-se pesquisa bibliográfica e de *survey* (levantamento), com questionários primeiramente enviado para representantes das entidades do Sescon (Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado de São Paulo), CRC-SP (Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo) e o Sindcont-SP (Sindicato dos Contabilistas de São Paulo), com perguntas abertas, posteriormente foi enviado aos profissionais atuantes em empresas contábeis através de *e-mails* e redes sociais, com perguntas fechadas. Trata-se de um estudo de corte transversal, relativo a um momento específico no tempo. De acordo com os resultados apresentados, conclui-se que as organizações contábeis têm dificuldade para extrair as informações necessárias das MPME para realização dos seus trabalhos, sendo um dos desafios, para os próximos anos, segundo os gestores dos escritórios contábeis, acompanhar as mudanças legais que ocorrem na área contábil, fiscal, trabalhista e atender ao fisco, pois é um processo dinâmico no Brasil. Além disso, a preocupação fiscal é um fato relevante nas organizações contábeis por conta dos riscos envolvendo ambas as partes – os escritórios e as MPME. Contudo, espera-se que, com os avanços tecnológicos no setor contábil, as questões fiscais fiquem em segundo plano, possibilitando aos profissionais desse segmento um auxílio maior com informações úteis às MPME no desenvolvimento de seus negócios.

Palavras-Chave: Contabilidade; Micro, Pequenas e Médias Empresas; Prestação de Serviços Contábeis; Tecnologia Contábil.

SILVA, Anderson Moura da. **A study on the perception of managers working in accounting offices about the difficulties and new challenges in providing services offered to micro, small and medium-sized companies.** 2020. 135 p. Dissertation (Master in Accounting and Actuarial Sciences) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2020.

ABSTRACT

This research was aimed to understand the perception of managers working in accounting offices over the difficulties and new challenges in providing services offered to micro, small and medium-sized enterprises (MSMEs). Among the several accounting organizations provide services, it is possible to highlight MSMEs that, according to Sebrae (Brazilian Service of Support to Micro and Small Companies), have an important role in the Brazilian economy, since they correspond to 99% of existing companies with 6.4 million business establishments (SEBRAE, 2013). Amorim and Silva (2012) highlight that 93.33% of accounting services used by MSMEs are provided by accounting organizations, demonstrating the importance of this segment. In the provision of outsourced accounting services, offering services with reliability, quality and excellence in personalized service to each customer profile is the major challenge facing accounting. In addition to the complexity of services in view of the wide variety of clients that the offices have, there is also a need to monitor changes in the environment in which they operate. The methodological typology used was exploratory and descriptive, in relation to the research procedures, we used bibliographic and survey research, where questionnaires first sent to representatives of Sescon entities Accounting and Consulting Services, Expertise, Information and Research in the State of São Paulo), CRC-SP (Regional Council of Accounting of State of São Paulo) and Sindcont-SP (Union of Accountants of São Paulo), with open-ended questions, later sent to professionals working in companies accounting through e-mails and social networks, with closed questions. It is a cross-sectional study, related to a specific moment in time. According the result presented, it is concluded that the accounting organizations have difficulty to extract the necessary information from MSMEs, one of the challenges for the next years, according to the managers of the accounting offices, to follow the legal changes that occur in the accounting, tax, labor and tax areas, as it is a dynamic process in Brazil. In addition, fiscal concern is a relevant fact in accounting organizations because of the risks involving both parties - the law firms and MSMEs. However, it is expected that, with technological advances in the accounting sector, tax issues remain in the background, enabling professionals greater assistance with useful information for MSMEs in the development of your business.

Keywords: Accounting; Micro, Small and Medium Enterprises; Provision of Accounting Services; Accounting Technology.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nível de concordância de participação da pesquisa.....	66
Gráfico 2: Tipos de segmentos atendidos pelas organizações contábeis	71

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Nível de concordância de participação da pesquisa	66
Tabela 2: Amostra selecionada para o estudo	66
Tabela 3: Identificação dos respondentes.....	67
Tabela 4: Identificação dos e-mails dos respondentes	67
Tabela 5: Gênero dos respondentes.....	67
Tabela 6: Faixa de idade dos respondentes	68
Tabela 7: Grau de escolaridade	68
Tabela 8: Função dos respondentes.....	68
Tabela 9: Departamento de trabalho dos respondentes.....	69
Tabela 10: Prestação de serviços as MPME	69
Tabela 11: Tempo de atuação da organização contábil.....	70
Tabela 12: Número de funcionários das organizações contábeis.....	70
Tabela 13: Quantidade de faixa de clientes ativos atendidos pelas organizações contábeis..	71
Tabela 14: Tipos de clientes que as organizações contábeis prestam serviços.....	72
Tabela 15: Mercado da atividade de prestação de serviços contábeis	72
Tabela 16: Responsabilidade das organizações contábeis pelo fracasso ou encerramento das MPME	73
Tabela 17: Dificuldades em extrair informações das MPME para realização dos serviços ..	73
Tabela 18: Falta de conhecimento ou interesse dos(as) empresários(as) no envio de informações	74
Tabela 19: As organizações contábeis não solicitam de forma explícita os documentos necessários para realização dos trabalhos em sua totalidade	74
Tabela 20: Falta de aproximação com os clientes.....	74
Tabela 21: Visão distorcida dos empresários sobre os trabalhos realizados pela organização contábil	75
Tabela 22: Dificuldade das organizações contábeis em extrair as informações de seus clientes para realização dos serviços contratados	75
Tabela 23: Capacidade técnica no atendimento as MPME.....	76
Tabela 24: Afirmativa das organizações contábeis não gerarem informações uteis para gestão das MPME.....	76

Tabela 25: Análise de riscos envolvidos na prestação dos serviços oferecidos as MPME....	77
Tabela 26: Informações fornecidas pelas organizações contábeis as MPME são suficientes para auxiliar na gestão dos negócios	77
Tabela 27: Tipos de serviços prestados pelas organizações contábeis.....	78
Tabela 28: Normas contábeis ITG 1000 e TG 1000	78
Tabela 29: Avanço tecnológico na prestação de serviços contábeis.....	79
Tabela 30: A concorrência influenciando os aspectos éticos dos profissionais do segmento de serviços contábeis.....	79
Tabela 31: Nível de preparação para uso da tecnologia na prestação de serviço oferecido às MPME	80
Tabela 32: Avanço tecnológico facilidades e oportunidades ou dificuldades e desafios.....	81
Tabela 33: Inteligência artificial e possível substituição de parte dos profissionais de contabilidade	81
Tabela 34: Treinamentos das organizações contábeis a seus colaboradores	82
Tabela 35: Acompanhamento das mudanças legais na área contábil, fiscal e trabalhista e fisco	82
Tabela 36: Acompanhamento das mudanças tecnológicas	83
Tabela 37: Apresentação às MPME da importância na prestação de serviços do escritório contábil para o desenvolvimento dos seus negócios	83
Tabela 38: Continuidade ao negócio diante da concorrência.....	83
Tabela 39: Escala 1 desafios e ou dificuldades enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento as MPME	84
Tabela 40: Escala 4 desafios e ou dificuldades enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento as MPME	85
Tabela 41: Contrato de prestação de serviço.....	85
Tabela 42: Desafios diante das inovações tecnológicas.....	86
Tabela 43: Tipos de tecnologias utilizadas pelas organizações contábeis	86
Tabela 44: Falta de conhecimento das MPME dos serviços fornecidos pelas organizações contábeis.....	87

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Pesquisas acerca de estudos correlatos sobre prestação de serviços contábeis	23
Quadro 2: Áreas e funções de uma organização contábil.....	27
Quadro 3: Algumas tecnologias presentes atualmente na prestação de serviços contábeis ..	39
Quadro 4: Tendências tecnológicas a serem utilizadas na prestação de serviços contábeis..	39
Quadro 5: Impactos trazidos pelo <i>blockchain</i> no setor contábil.....	40
Quadro 6: Classificação dos estabelecimentos segundo o número de ocupados e setor da economia	42
Quadro 7: Classificação dos estabelecimentos segundo o faturamento	45
Quadro 8: Estruturas Conceituais contábeis existentes	47
Quadro 9: Questões enviadas aos representantes do Sescon-SP, CRC-SP e Sindcont-SP....	51
Quadro 10: Questões enviadas aos escritórios de contabilidade	54
Quadro 11: Entidade, respondente e função	58

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Abstartups	Associação Brasileira de Startups
Aecon-SP	Associação das Empresas de Serviços Contábeis do Estado de São Paulo
CEP-Conep	Comissão Nacional de Ética em Pesquisa
CFC	Conselho Federal de Contabilidade
CRC-SP	Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
EC	Estrutura Conceitual
EPP	Empresas de Pequeno Porte
Fecontesp	Federação dos Contabilistas de São Paulo
IAS	International Accounting Standards
IPC	Instituto Paulista de Contabilidade
ME	Microempresas
MGE	Médias e Grandes Empresas
MPE	Micro e Pequenas Empresas
MPME	Micro, Pequenas e Médias Empresas
NBC	Norma Brasileira de Contabilidade
PME	Pequenas e Médias Empresas
Sebrae	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SPED	Sistema Público de Escrituração Digital
Secon-SP	Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado de São Paulo
Sindcont-SP	Sindicato dos Contabilistas de São Paulo

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	17
1.1. Contextualização.....	17
1.2. Problema	20
1.3. Questão de pesquisa	21
1.4. Objetivos.....	22
1.4.1. Objetivo geral	22
1.4.2. Objetivos específicos	22
1.5. Contribuição e impacto esperado.....	22
1.6. Estrutura do trabalho	23
2.REVISÃO DE LITERATURA.....	25
2.1. Caracterização das organizações contábeis	25
2.1.1. Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo (CRC-SP)	27
2.1.2. Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado de São Paulo (Sescon-SP).....	28
2.1.3. Sindicato dos Contabilistas de São Paulo (Sindcont-SP)	29
2.1.4. Mercado dos escritórios de serviços contábeis.....	30
2.1.5. Riscos das organizações contábeis e responsabilidades	32
2.2. Prestação de serviços fornecidos pelas organizações contábeis	33
2.2.1. Tecnologias utilizadas na prestação de serviços oferecidos pelas organizações contábeis	37
2.3. Perfil de clientes dos escritórios de contabilidade	41
2.3.1. A classificação e importância dos micros, pequenos e médios negócios	41
2.3.2. Regulação contábil para micro, pequenas e médias empresas no Brasil.....	44
2.3.3. Conceitos e princípios gerais: estrutura conceitual das MPME	46
3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	48
3.1. Tipo e método de pesquisa	48
3.2. População e amostra.....	48
3.3. Apresentação da área de estudo	49
3.4. Coleta de dados	49
4.APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS	58
4.1. Apresentação e discussão dos dados do questionário com abordagem qualitativa enviado para representantes das entidades representativas: CRC-SP, Sescon-SP e Sindcont-SP	58
4.2. Apresentação e discussão dos dados quantitativos do questionário enviado aos profissionais atuantes em escritórios contábeis	65
4.2.1. Informações gerais e perfil dos respondentes	67
4.2.2. Informações gerais e perfil das organizações contábeis	69

4.3. Considerações sobre os resultados das entrevistas de abordagem qualitativa e quantitativa	87
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	93
Limitações da pesquisa e sugestões para trabalho futuros.....	95
REFERÊNCIAS	97

1. INTRODUÇÃO

1.1. Contextualização

As organizações contábeis, em sua concepção jurídica e institucional, têm por finalidade a prestação de serviços contábeis para empresas de pequeno, médio e grande portes, de todos os seguimentos da economia e para pessoas físicas.

Dentre os diversos clientes que as organizações contábeis prestam atendimento, pode-se destacar as micro, pequenas e médias empresas (MPME) (SILVA, 2015) e que, de acordo com o Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), no Brasil correspondem a 99% das empresas existentes com 6,4 milhões de estabelecimentos empresariais (SEBRAE, 2013).

E a grande representatividade das MPME não é exclusividade brasileira, segundo Vetter e Köhler (2014), ou seja, assim como no Brasil, as MPME são maiorias em muitos outros países do mundo. Em 2012, cerca de 99,8% das empresas em toda a União Europeia tinham seu enquadramento nessa categoria de empresa; já nos USA (Estados Unidos da América), de acordo com Newby, Nguyen e Waring (2014), as referidas correspondem a 99% por cento das empresas existente no País.

Amorim e Silva (2012) destacam que 93,33% dos serviços de contabilidade utilizados pelas referidas são prestados por organizações contábeis e apenas 6,67% mantêm escrita contábil na própria organização. Esses percentuais destacados pelos autores revelam a importância das organizações contábeis para as MPME, como sendo o principal fornecedor de informações para gestão dos negócios.

De acordo com o Conselho Federal de Contabilidade (CFC, 2019), há 68.968 organizações contábeis registradas no Brasil, sendo o estado de São Paulo o detentor do maior número de registros com 20.525.

Contudo a de se observar que o segmento de prestação de serviços contábeis vêm, ao longo das últimas décadas, se adaptando a diversas mudanças, em especial, nos âmbitos regulatórios e de tecnologia.

De acordo com Agostini e Carvalho (2012), desde o início da história, a contabilidade já existia e, no decorrer do tempo, vem sofrendo mudanças no sentido cultural, econômico, político, social e científico. Corroborando com essa afirmação, Iudícibus, Martins e Carvalho

(2015) acreditam que a contabilidade deve evoluir muito mais e a direção dessa evolução depende de muitos fatores institucionais, econômicos e sociais.

Hendriksen e Van Breda (2015) destacam que o desenvolvimento da contabilidade acontece também com as mudanças de ambiente, novas descobertas e avanços tecnológicos, por isso, não há motivo para acreditar que ela não continue a evoluir em resposta a mudanças como as que podem ser observadas atualmente. Para Silva, Everkauffer e Rengel (2019), essa evolução advém da própria necessidade do mercado em receber informações cada vez mais precisas e mais rápidas para a tomada de decisões.

Segundo Silva, Rocha e Melo (2011), na prestação de serviços terceirizados de contabilidade, oferecer serviços com confiabilidade, qualidade e excelência no atendimento personalizado a cada perfil de cliente é o grande desafio dos escritórios. Além da complexidade dos serviços diante da variedade de clientes que os escritórios possuem, há também a dificuldade de extrair as informações dos clientes para execução das rotinas de escrituração em suas diferentes áreas.

Só quem já esteve dentro de um escritório contábil sabe a “panela de pressão” que é: centenas de empresas atendidas simultaneamente, atividades e bases legais completamente distintas, desejos de clientes que nem sempre podem ser atendidos. São organizações comprando, vendendo, admitindo, demitindo, sendo constituídas, sendo baixadas, vendidas, compradas, alteradas, em crise, em expansão. Ou seja, haja fôlego para essa maratona intelectual que o contabilista passa todos os dias gerenciando seu negócio (MONTEIRO; COELHO, 2015).

Nesse contexto, a profissão contábil vem sobrevivendo, por meio de mudanças constantes no mundo do trabalho e dos negócios, mas é preciso se reinventar, buscando alternativas para não perder cliente no mercado (BRANDÃO; BUESA, 2013).

Devido a essas transformações, os profissionais da área contábil devem buscar constantemente atualização em âmbitos contábeis, legais e no campo da tecnologia da informação, devendo assim se adaptar e dominar os novos procedimentos, técnicas e tecnologias (FILIPIN *et al.*, 2016).

De acordo com Anjos, Segura e Abreu (2018), quando se fala em tecnologias, deve-se observar que há uma tendência à informatização da contabilidade e, espera-se, a diminuição do retrabalho nos escritórios contábeis. A tecnologia a serviço do governo e dos escritórios contábeis pode ser extremamente importante nos próximos anos para mudar o perfil do trabalho do contador. No entanto, a adaptação desses escritórios vai depender da forma como os empresários contábeis encaram o uso da tecnologia e como eles utilizam ela a seu favor.

Com a informatização de todo o processo contábil e compartilhamento de serviços contábeis, o fluxo de trabalho básico deve ser substituído pelas tecnologias de sistema de informações e, portanto, o profissional contábil que conseguir a expertise de julgamento com base em grandes análises e mineração de dados, como gestão contábil, será mais valorizado (LI; ZHENG, 2018).

Em reportagem a *Revista Veja* (LOPES, 2018), foi destaque a matéria sobre a extinção de algumas profissões, dentre elas, a do contador, que com o advento da inteligência artificial, tem 94% de probabilidade de ser extinta já na próxima década. Tal destaque causou muita indignação por parte do Conselho Federal de Contabilidade (CFC, 2018), que prontamente enviou carta à revista contestando a reportagem “Elas vão substituir você”. Segundo CFC (2018), essa reportagem é uma demonstração de desconhecimento da profissão no presente e no futuro.

Contudo, diante de tantas mudanças e novos desafios a serem enfrentados pelas organizações contábeis, se faz necessário observar também o risco envolvido na prestação de serviços oferecidos a seus clientes, afinal, como qualquer outro segmento, essas organizações são inerentes ao envolvimento de riscos nas atividades desempenhadas.

Entretanto, é importante frisar que há uma diferença nesse tipo de negócio que diz respeito, além dos riscos próprios de sua operação, aos riscos que elas acabam por absorver também em decorrência das questões contábeis, trabalhistas e fiscais de seus clientes e, portanto, precisam acompanhar todas as mudanças pertinentes às normas contábeis, legislações fiscais e trabalhistas de seus clientes, trabalho esse nada fácil.

Segundo Eckert *et al.* (2017), os profissionais que prestam serviços em escritório de contabilidade necessitam ter um alto nível de conhecimento relacionado às atividades que exercem, visto que um simples erro, seja por desconhecimento e/ou por imperícia, pode gerar grandes prejuízos, tanto para o escritório como para os seus clientes.

O aprimoramento das normas contábeis e as novas tecnologias têm levado os escritórios a promoverem melhoramentos contínuos nos processos de gerenciamento e nos procedimentos das rotinas executadas no intuito de reduzir os custos, minimizar os erros ou falhas e aumentar a confiabilidade nos serviços prestados (SILVA; ROCHA; MELO, 2011).

Além da legislação, o avanço tecnológico, o desenvolvimento das profissões e a complexidade dos negócios acentuam a necessidade da mudança do enfoque do profissional contábil, que atualmente é a de atender exclusivamente ao fisco (OLIVEIRA; DE MORAES; MARÇAL, 2019). Corroborando com essa afirmação, Marion (2015) ressalta que infelizmente, em nosso País, em alguns segmentos da economia, principalmente na pequena

empresa, a função do contador foi distorcida, estando voltada exclusivamente para satisfazer às exigências do fisco.

Para Meireles e Junior (2016), diante do atual cenário empresarial, é possível observar que as empresas prestadoras de serviços contábeis possuem um papel importantíssimo quanto ao fornecimento de informações para seus usuários. Elas não somente repassam informações para o governo e geram guias, como também auxiliam seus clientes em todos os aspectos necessários para a gestão das empresas, visando mitigar riscos tributários.

Os escritórios de contabilidade contribuem para a gestão das organizações, fornecendo diversas ferramentas que podem ser empregadas para facilitar e melhorar esse processo. Sob essa perspectiva, entre outras atribuições, espera-se que a contabilidade gere condições para que os planos gerenciais sejam atingidos nas organizações (WALTER; CRUZ; ESPEJO, 2011).

Assim, diante de um cenário extremamente competitivo, cujo diferencial e boa gestão dos serviços prestados podem fazer toda a diferença para se atingir o sucesso e continuidade do negócio, este estudo visa conhecer a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micro, pequenas e médias empresas.

As empresas participantes deste estudo têm como objeto a atividade de prestação de serviços contábeis.

Esta pesquisa se justifica pela carência na academia brasileira de pesquisas relacionadas às MPME (RIVA; SALOTTI, 2013). Segundo Silva (2015), as pesquisas ainda são tímidas e escassas, com pouco número de publicações e estudos nacionais acerca do assunto, sendo, assim, desproporcional o número de pesquisas realizadas, dada à importância dessas empresas para o país.

1.2. Problema

As MPME são os principais clientes das organizações contábeis, e oferecer serviços com confiabilidade, qualidade e excelência no atendimento personalizado a cada perfil de cliente é o grande desafio dos escritórios de contabilidade. No Brasil, 99% das empresas são enquadradas como ME (Microempresas), EPP (Empresas de Pequeno porte) e médias empresas, sendo que, do percentual apresentado, 93,33% se utilizam de serviços terceirizados de contabilidade dos escritórios contábeis, como destacado anteriormente. Esses números apresentam a importância dessas empresas para a economia do País.

Além da complexidade dos serviços perante a grande variedade de clientes que os escritórios possuem, há também a necessidade de acompanhar as mudanças no ambiente onde tais empresas estão inseridas.

Em sua dissertação, Silva (2015) destaca que, apesar de não ter ocorrido a perda do monopólio de atuação, uma vez que a lei continua limitando o exercício da profissão aos profissionais habilitados, movimentos de simplificação de tributos e obrigações acessórias com a Lei do Simples Nacional, o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), podem reduzir em longo prazo a procura por uma contabilidade que não esteja atenta a essas mudanças.

A de se observar também a reportagem da *Revista Veja* (LOPES, 2018) que destaca uma extinção da profissão. Segundo a reportagem, com o advento da inteligência artificial, a profissão de contador tem 94% de probabilidade de ser extinta já na próxima década, o que foi contestado pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC, 2018).

Como sendo o principal fornecedor de informações para gestão dos negócios das MPME, espera-se que essas organizações acompanhem as mudanças e transformações do mercado onde atuam, a fim de se tornarem competitivas e continuarem os seus negócios no futuro.

1.3. Questão de pesquisa

Diante do problema de pesquisa já apresentado, se faz necessário identificar se as organizações contábeis estão preparadas para um cenário cada vez mais competitivo e com muitas mudanças, em especial do mercado de serviços contábeis, as regulatórias e de tecnologia da informação, é de suma importância que as referidas se mantenham atualizadas, atentas à realidade interna e externa de seus clientes. Para isso, procurar novas alternativas, estar atento às oportunidades de modo a visar projeção futura é uma necessidade.

A partir desse cenário, a presente pesquisa busca responder a seguinte questão: Qual a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micro, pequenas e médias empresas?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo geral

Segundo Gil (2010), o objetivo geral de um estudo é o ponto de partida indica uma direção a seguir. Desse modo, este estudo tem como objetivo geral conhecer a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micro, pequenas e médias empresas.

1.4.2. Objetivos específicos

Ainda segundo Gil (2010), na maioria dos casos, o objetivo geral de uma pesquisa não possibilita que se parta para uma investigação. Logo, é preciso que se redefina, esclareça e delimite por meio dos objetivos específicos a pesquisa. Portanto, para que se alcance o objetivo geral, cabe destacar os seguintes objetivos específicos desta pesquisa:

- a) Conhecer quais são os desafios, requisitos e alterações que as organizações contábeis enfrentarão nos próximos anos no atendimento as MPME, na visão dos profissionais;
- b) Verificar os serviços oferecidos pelas organizações contábeis as MPME;
- c) Verificar quais são as dificuldades encontradas pelas organizações contábeis na prestação de serviços oferecidos as MPME.
- d) Conhecer as principais tecnologias utilizadas pelas organizações contábeis nas suas atividades de prestação de serviços.

1.5. Contribuição e impacto esperado

A contribuição deste estudo se constitui em apresentar à comunidade acadêmica, aos micro, pequenos e médios empresários, além das entidades representativas do segmento e profissionais atuantes nas organizações contábeis um maior conhecimento acerca do assunto. No Brasil existem alguns estudos correlatos acerca do tema objeto desta pesquisa, conforme apresentado alguns desses estudos no Quadro 1:

Quadro 1: Pesquisas acerca de estudos correlatos sobre prestação de serviços contábeis

Título	Autor (a)	Ano	Tipo de pesquisa
Principais Percepções das Empresas Contábeis após a Obtenção da Certificação de Qualidade.	Sganzela, Ricardo	2017	Dissertação
Um estudo sobre a aplicação das normas internacionais de contabilidade na prestação dos serviços pelos escritórios contábeis no município de São Paulo.	Santos, Daniel Rodrigo de Sousa	2017	Dissertação
CONTE COMIGO! Características da Consultoria Contábil aos Pequenos Negócios.	Silva, Cintia do Nascimento	2015	Dissertação
Adoção do padrão contábil internacional nas pequenas e médias empresas e seus efeitos na concessão de crédito.	Riva, Enrico Dalla	2013	Dissertação
Ciclo de vida organizacional e artefatos de contabilidade gerencial: Uma investigação nas 250 pequenas e médias empresas que cresceram no Brasil entre 2008 e 2010	Valeriano, Carlos Eduardo Braz	2012	Dissertação

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Não obstante, de acordo com Silva (2015), ainda são tímidos e escassos as publicações e estudos sobre o tema, apesar da sua relevância para o País. Dessa forma, como impacto, espera-se que o estudo proporcione um melhor entendimento sobre a prestação de serviços contábeis oferecidos pelas organizações contábeis a seus clientes em especial às MPME, além de servir de estrutura metodológica a ser replicado e/ou ampliado.

1.6. Estrutura do trabalho

A fim de alcançar os objetivos propostos nesta dissertação, esta se encontra estruturada em quatro capítulos, além das referências bibliográficas. Inicialmente, no capítulo introdutório, destacam-se uma breve contextualização do tema, o problema e a questão da pesquisa, além do objetivo tanto geral, quanto os específicos e as contribuições e impactos esperados.

Já no segundo capítulo, no qual se destaca a revisão da literatura, encontram-se as conceituações importantes para a discussão do tema. São elas: a caracterização das organizações contábeis, prestação de serviços fornecidos pelas organizações contábeis e o perfil de clientes dos escritórios de contabilidade. Já o terceiro capítulo é composto pelos procedimentos metodológicos empregados na pesquisa para, em seguida, no quarto capítulo, apresentar os resultados obtidos na pesquisa, bem como a discussão.

Por fim, a pesquisa se encerra com as conclusões obtidas do cruzamento das informações coletadas via questionários enviados às entidades representativas do segmento de prestação de serviços contábeis e aos gestores atuantes em escritórios de contabilidade com o referencial teórico.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. Caracterização das organizações contábeis

O campo de atuação da contabilidade é amplo, alcançando pessoas físicas e jurídicas de qualquer natureza. De acordo com Peleias *et al.* (2015), uma das formas de atuação é ser empresário no ramo de prestação de serviços contábeis, cujo profissional deve atuar com visão ampla, moderna e reparadora. Ou seja, ele não deve ser um legislador, mas um tradutor das normas impostas por vários órgãos para aplicá-las de forma correta, orientando seus colaboradores e enviando informações corretas aos clientes.

As organizações contábeis, em sua concepção jurídica e institucional, têm por finalidade a prestação de serviços contábeis para empresas de pequeno, médio e grande portes, de todos os seguimentos da economia e para pessoas físicas. E deve ser devidamente registrada no Conselho Regional de Contabilidade (CRC), bem como seus responsáveis. De acordo com o Conselho Federal de Contabilidade (CFC, 2019), há 68.968 organizações contábeis registradas no Brasil, com o maior número de registros no estado de São Paulo com 20.525.

As organizações contábeis no Brasil representam um relevante segmento no que se refere a quantidade das informações econômicas, financeiras e sociais, contudo, elas carecem de métodos objetivos que possam apoiá-las na condução de suas operações na rota do lucro e da preservação de sua continuidade (MONTEIRO; COELHO, 2015).

Segundo pesquisa feita por Ruschel, Frezza e Utzig (2011), foi observado que as empresas prestadoras de serviços contábeis possuem um papel relevante quanto à prestação de informações para seus usuários. Elas não somente repassam informações para o governo e geram guias, mas também auxiliam seus clientes em todos os aspectos necessários para a gestão das empresas.

Para Grecco *et al.* (2014), as organizações contábeis podem ter sua atividade econômica estabelecida de duas maneiras: profissional liberal (autônomo) ou empresa de serviços contábeis.

O art. 1º da resolução CFC nº 1.390/12, dispõe que as “organizações Contábeis que exploram serviços contábeis são obrigadas a obter o Registro Cadastral no Conselho Regional

de Contabilidade da jurisdição da sua sede, sem o que não poderão iniciar suas atividades” (CFC, 2012a).

Dessa forma, elas:

serão integradas por contadores e técnicos em contabilidade, sendo permitida a associação com profissionais de outras profissões regulamentadas, desde que estejam registrados nos respectivos órgãos de fiscalização, buscando-se a reciprocidade dessas profissões. (CFC, 2012a)

Segundo o art. 4º,

somente será admitido o Registro Cadastral de Organização Contábil cujos titular, sócios e responsáveis técnicos estiverem em situação regular no Conselho Regional de Contabilidade e no pleno gozo de suas prerrogativas profissionais. (CFC, 2012a)

O exercício das atividades das empresas contábeis realiza-se para atender ao processo de terceirização dos serviços contábeis das empresas, sob a forma de assessoria, consultoria, ou execução da contabilidade, da auditoria, da análise econômico-financeira, do cálculo dos custos, da preposição de sistemas gerenciais, da perícia contábil, planejamento tributário e outros serviços de natureza contábil (BENETTI; HEIN 2011).

Em geral, as empresas prestadoras de serviços contábeis prestam serviços para pessoas jurídicas e pessoas físicas que atuam em todos os ramos de atividade econômica. É comum que as empresas prestadoras de serviços contábeis se dediquem tanto à execução de serviços como assessoria aos seus clientes. O tamanho e a complexidade da infraestrutura dessas empresas variam de acordo com o volume e a diversidade das pessoas que nela trabalham. O espaço físico também se adapta às necessidades do pessoal e à amplitude dos serviços nela desenvolvidos, normalmente são pessoas com atividades múltiplas não especializadas.

Existem também as empresas contábeis maiores, divididas em departamentos independentes e autônomos, em que cada departamento é especializado por áreas. Por serem prestadoras de serviços profissionais, a qualidade da mão de obra é de suma importância. Para atender os clientes, são necessários diversos tipos de profissionais: alguns especializados no ramo contábil, outros não. Além da mão de obra especializada na área contábil, as empresas de serviços contábeis precisam contar com outros profissionais como, por exemplo, recepcionista, arquivistas, secretárias, digitadores, mensageiros, técnicos em informática para cuidar do bom andamento dos equipamentos, *softwares* e redes internas.

Basicamente os escritórios contábeis tradicionais são organizados conforme abaixo no Quadro 2:

Quadro 2: Áreas e funções de uma organização contábil

Área	Função
Diretoria/Sócio	Responsável pela gestão de toda organização contábil.
Gerentes/Coordenadores	Responsáveis pelas áreas operacionais, comercial, financeira e técnica da organização contábil.
Expediente e Vendas	Responsável pelo atendimento e captação de novos clientes.
Legalização	Responsável por cuidar da permanente regularização e atualização da organização contábil e dos clientes nos vários órgãos governamentais e fiscalizadores.
Departamento de Pessoal e Recursos Humanos	Responsável por cuidar das relações trabalhistas (empregado e empregador), do envio de obrigações acessórias e do cálculo dos encargos e tributos incidentes sobre o quadro de colaboradores da organização contábil e dos clientes.
Fiscal	Responsável por informar e orientar a emissão de documentos fiscais, registro da movimentação de estoques e apuração de tributos federais, estaduais e municipais, envio de obrigações acessórias da organização contábil e de seus clientes.
Contábil	Responde pelo registro e controle contábil dos atos e fatos administrativos da organização contábil e de seus clientes e envio de obrigações acessórias.
Financeiros e Cobranças	Realiza a cobrança dos honorários profissionais dos serviços prestados e das questões financeiras da organização contábil.
Tecnologia da informação	Responsável por cuidar de todos os aspectos relacionados à tecnologia da informação usada pela organização contábil e por seus clientes naquilo que tem a ver com os serviços prestados.

Fonte: Adaptado de Peleias *et al.* (2011).

2.1.1. Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo (CRC-SP)

A atividade de prestação de serviços contábeis do município de São Paulo é representada por três entidades congêneras: CRC-SP (Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo), Sescon-SP (Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado de São Paulo) e Sindcont-SP (Sindicado dos Contabilistas de São Paulo).

O CRC-SP foi instituído em 14 de dezembro de 1946 e sua primeira reunião foi realizada em 23 de dezembro, às 21 horas, na sede do Sindicato dos Contabilistas de São Paulo, naquela ocasião, localizado na rua São Bento, 405, 11º andar. Nessa primeira reunião, foi realizada a eleição para a escolha do primeiro presidente do CRC-SP, da qual saiu-se vitorioso o contador Pedro Pedreschi.

Em 15 de dezembro de 1947, o Conselho instalou-se em sua primeira sede, localizada na rua Wenceslau Braz, 175, 5º andar, onde ficou até o final de 1951. Em 1952, o então

presidente, Joaquim Monteiro de Carvalho, comprou o 8º andar do Edifício da Lavoura, na rua 24 de Maio, 104, a primeira sede própria do CRC-SP. Ao mesmo tempo que crescia em importância e em funções, o Conselho ia ocupando outros andares desse edifício, até que passou a utilizá-lo quase que completamente.

Atualmente, em seus registros, figuram mais de 295 mil profissionais e 50 mil empresas de serviços contábeis, ativos ou com registros já baixados. Dos que estão ativos, são mais de 150 mil profissionais e mais de 19 mil empresas de serviços contábeis. Os profissionais e as empresas estão permanentemente sujeitos à fiscalização do CRC-SP, que verifica se os padrões técnicos e éticos condizentes com a profissão contábil estão sendo seguidos.

Além de registrar e fiscalizar o exercício profissional, o CRC-SP é responsável por um ambicioso programa de educação continuada que já beneficiou milhares de profissionais de todas as regiões do Estado com palestras, seminários entre outras atividades. Também tem um programa de integração com as principais universidades e faculdades de Ciências Contábeis do Estado oferecendo aos alunos a oportunidade de conhecer melhor o órgão fiscalizador e sua futura profissão.

O Conselho organiza as convenções (estadual e regionais) com o objetivo de estreitar o relacionamento entre profissionais, empresários e estudantes de Contabilidade. Tem uma forte atuação por meio de suas comissões, ampliando e reforçando o trabalho do Conselho. As comissões são formadas por jovens profissionais, mulheres, integrantes da melhor idade, do terceiro setor, da cultura e do meio acadêmico (CRC-SP, s/d.).

2.1.2. Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado de São Paulo (Sescon-SP)

O Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado de São Paulo (Sescon-SP) foi fundado, em 12 de janeiro de 1949, com a denominação de Associação Profissional das Empresas de Serviços Contábeis de São Paulo. Em 4 de novembro de 1964, ocorreu o reconhecimento pelo Ministério do Trabalho com a expedição da respectiva Carta Sindical com a denominação de Sindicato das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado de São Paulo, representando a respectiva categoria econômica do 3º Grupo – Agentes Autônomos do Comércio – do Plano da Confederação Nacional do Comércio.

Em 27 de maio de 1987, a entidade passou a ter sua denominação atual: Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis, de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado de São Paulo. A entidade tem como consecução de seus objetivos sociais: representar perante as entidades de direito público ou privado os interesses gerais de seus filiados; celebrar convenções ou acordos coletivos de trabalho, bem como defender em dissídios coletivos as categorias econômicas representadas; eleger ou designar os representantes das categorias; colaborar com o Estado, como órgão técnico e consultivo, no estudo e solução dos problemas que se relacionem com as categorias que representa; colaborar com os poderes públicos no desenvolvimento da solidariedade social; manter serviços de consultoria jurídica aos seus associados; promover a conciliação nos dissídios de trabalho; promover convênios técnico-operacionais com entidades em geral; criar e manter cursos de atualização, formação e modernização profissional para os filiados.

Enfim, a razão de ser da entidade são seus associados e filiados, bem como seu principal objetivo é servir-lhes com excelência, atuando como seu porta-voz perante os poderes do Estado em seus vários níveis, reivindicando e defendendo seus interesses e direitos, procurando a valorização das atividades das empresas representadas e a ampliação de seu mercado, colaborando para o desenvolvimento de seus recursos humanos, promovendo a educação continuada e a disseminação de informações importantes para a atividade empresarial; sempre criando incessantemente novos serviços e vantagens para o seu público (SESCON, s/d.).

2.1.3. Sindicato dos Contabilistas de São Paulo (Sindcont-SP)

O Sindicato dos Contabilistas de São Paulo (Sindcont-SP) figura como a instituição contábil mais antiga do estado de São Paulo e a segunda mais antiga do Brasil. A entidade é fruto do Instituto Paulista de Contabilidade (IPC), fundado em 1919 por 11 jovens contabilistas, liderados pelo professor Francisco D’Auria, que buscavam promover o avanço do aprendizado na área contábil e criar uma instituição que representasse todas as pessoas físicas do ramo da contabilidade na capital paulista e grande São Paulo.

Em 1927, o professor Francisco D’Auria, primeiro presidente do IPC, apresentou o “Registro Geral de Contabilistas do Brasil” com o intuito de consolidar a profissão contábil no País com a devida regulamentação. Mais adiante, em 1930, a Classe registrou duas importantes conquistas para seu desenvolvimento: a regulamentação do ensino comercial e da profissão do contabilista e a instituição do registro obrigatório dos guarda-livros e dos contadores na Superintendência do Ensino Comercial.

A atual nomenclatura da instituição foi adotada em 29 de agosto de 1941, a partir da unificação das bases do IPC e do Sindicato dos Contadores de São Paulo, grupo criado, em 1932, sob a liderança do professor Sérgio Ferrata e que reunia associados dissidentes do IPC.

Entre os objetivos do Sindcont-SP estão a valorização da imagem da profissão contábil e ações para melhorar as condições de trabalho dos profissionais da contabilidade. Além disso, entre as conquistas do sindicato está o fato de o Sindcont-SP ter liderado os trâmites para a fundação da Federação dos Contabilistas de São Paulo (Fecontesp).

Com uma história marcada pelas lutas em prol da valorização do profissional da contabilidade, o Sindcont-SP empenha-se na valorização da classe e na defesa dos interesses dos contabilistas perante outras entidades, órgãos públicos e a sociedade (SINDCONT-SP, s/d.).

2.1.4. Mercado dos escritórios de serviços contábeis

As organizações contábeis, em sua concepção jurídica e institucional como já visto anteriormente, têm por finalidade a prestação de serviços contábeis para empresas de pequeno, médio e grande portes, de todos os seguimentos da economia e para pessoas físicas. Sendo as MPME, de acordo com Silva (2015), os principais clientes das organizações contábeis.

Na literatura, é possível encontrar um grande aumento na concorrência nesse tipo de segmento da economia do País. A concorrência vem, ao longo dos últimos anos, aprimorando suas competências e capacitação na direção de um melhor posicionamento, na qualidade das relações internas e externas, na velocidade de resposta às expectativas do mercado e a uma alta capacidade de conversão de dados em informações sobre o seu negócio e principalmente sobre seus clientes (SILVA; FILHO, 2019).

Segundo Rodrigues e Lemos (2009), os problemas de concorrência têm forte implicação nos aspectos éticos que envolvem a conduta dos profissionais, pois estes passam muitas vezes a oferecer seus serviços profissionais a valores muito baixos, prejudicando a qualidade dos trabalhos e estabelecendo uma concorrência desleal com os demais colegas de profissão.

Outros pontos a serem destacados nesse tipo de segmento são as questões de mudanças mercadológicas, os avanços tecnológicos e com clientes cada vez mais exigentes que impõem às organizações contábeis desafios constantes.

Para Rengel, Eyerkauffer e Schnorrenberger (2019), a constante adaptação e evolução abrangem também as empresas prestadoras de serviços contábeis. Estas devem sanar as

exigências de seus consumidores, os quais têm como fator decisivo para escolha do prestador de serviço a qualidade percebida e a consequente credibilidade. Os prestadores de serviços contábeis que vêm se destacando no mercado são os que reconhecem as mudanças e necessidades a sua volta e rapidamente adotam medidas preventivas para compensar as ameaças geradas por tais mudanças do ambiente externo.

Em sua pesquisa, Oliveira, De Moraes e Marçal (2019) identificaram que, no segmento de prestação de serviços contábeis, existe uma alta concorrência, levando os profissionais a competir no mercado por preço. Dessa forma, os profissionais se preocupam em atender somente ao fisco, sem pensar em agregar valor para seus clientes, e consequentemente, transformando o serviço contábil em uma linha de produção, prezando pela escala e desconsiderando a qualidade do serviço.

A fidelização dos clientes é o passaporte para o futuro e condição para a permanência no mercado a médio e longo prazo. O cliente só será fiel se a empresa for competente. Para Maciel e Martins (2018), a necessidade de satisfação do cliente em relação à qualidade do serviço oferecido pelos escritórios de contabilidade e a superação do que é percebido com relação ao esperado é um ponto fundamental da intenção comportamental e da fidelidade do cliente, diminuindo assim a pressão exercida pela concorrência.

Para Andrade Pinho *et al.* (2017), o segmento de prestação de serviços tem crescido de forma significativa na atualidade, concomitantemente, as empresas de prestação de serviços contábeis. O atual contexto econômico e social, em que estão inseridas, tem indicado que são muitas as dificuldades, dentre elas, são as mudanças constantes de leis, a presença de muitos concorrentes, bem como o controle rígido no mercado. Assim, os clientes estão cada vez mais exigentes e a busca pela melhoria contínua do processo de prestação de serviços é progressiva, não só para reduzir custos, mais, sobretudo, atender de forma satisfatória a estas demandas.

Essa nova visão de mercado, todo o avanço tecnológico e a globalização, como centro desse novo paradigma, mudaram e continuarão mudando de forma cada vez mais acelerada as exigências profissionais (NOGUEIRA; FARI, 2007). Para Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019), a tecnologia deixa de ter um papel meramente operacional e passa a ser um recurso estratégico no negócio.

Segundo Rodrigues e Lemos (2009), essas mudanças são sinais de que os escritórios contábeis devem observar a possibilidade de ofertar novos produtos e serviços que surgem das necessidades de adaptação às mudanças exigidas pelo governo e pelo mercado consumidor.

São fatores importantes a serem considerados pelos gestores das organizações contábeis ao definirem suas estratégias de atuação no mercado nos próximos anos.

2.1.5. Riscos das organizações contábeis e responsabilidades

Como qualquer segmento as organizações contábeis são inerentes ao envolvimento de risco, não obstante, no caso das referidas, tem-se a questão da responsabilidade técnica que é um adicional quando se fala de riscos empresariais, pois afeta também o patrimônio da pessoa física dos responsáveis técnicos da organização.

O termo risco vem de *risicu* ou *riscu*, em latim, e significa ousar. O mais comum, no entanto, é compreender o conceito de risco como possibilidade de fracasso ou perda decorrente de uma incerteza, o risco é inerente a qualquer atividade na vida pessoal, profissional ou corporativa e pode envolver perdas, mas também está relacionado a oportunidades (SILVA, 2015).

A ABNT NBR ISO 31000 (ABNT, 2009) define o risco como a consequência da incerteza nos objetivos. Incerteza esta que pode ocorrer ou não, mas que surge devido à falta de comunicação e informações. Penha e Parisi (2005) explicam que, na identificação de riscos que podem ameaçar a empresa, os gestores acabam por se deparar com novas oportunidades de negócio, podendo assim aproveitá-las ou não, ou seja, assumindo ou não os riscos. Os autores afirmam que, em muitos casos, o risco não assumido por uma organização pode significar oportunidade para outra (PENHA; PARISI, 2005).

O Comitê de Organizações Patrocinadoras (COSO, 2007) destaca que todas as organizações enfrentam incertezas, e o desafio de seus administradores é determinar até que ponto aceitar essa incerteza, assim como definir como ela pode interferir no esforço para gerar valor às partes interessadas. Incertezas representam riscos e oportunidades, com potencial para destruir ou agregar valor.

Segundo Grecco *et al.* (2014), o risco da organização contábil é algo além daquele comum aos contribuintes, pois elas absorvem uma parte do risco de seus clientes, pelo menos aquele sob sua responsabilidade ou decorrente de seu trabalho, enquanto responsável pela escrituração. Os erros, supostamente razoáveis em uma realidade fiscal tão complexa, podem ser traduzidos em multas fiscais, cuja reparação é comumente contratual.

O departamento fiscal pode ser considerado um departamento de alto risco da empresa contábil. As multas impostas pelo poder público em razão de atraso ou falta de entrega de informações acessórias pelo contribuinte podem gerar um verdadeiro confisco (DA SILVA *et al.*, 2016).

E quando se fala em possíveis ocorrências de erros, é importante destacar que o fisco brasileiro promoveu importante alteração no cenário tributário ao implantar o Sped, dando novas diretrizes ao conceito de inteligência fiscal. A inteligência fiscal, trazida pelo sistema, exerce um impacto considerável em muitos aspectos, não só na rotina do departamento fiscal das empresas, mas também na questão do risco fiscal, que merece uma atenção especial (GRECCO; GRECCO; ANTUNES, 2016).

Para Anjos, Segura e Abreu (2018), sabendo desse nível de detalhe, mudanças e requisitos solicitados pelo governo e também conhecendo a quantidade de obrigações acessórias e complexidade no cumprimento dos tributos já existentes, assim como o despreparo das empresas no fornecimento de informações, é de se esperar que haja dificuldades nas empresas contábeis para cumprir com as informações que estão sendo exigidas.

Adicionalmente, o Código Civil Brasileiro (BRASIL, 2002) estabelece a responsabilidade solidária do profissional da contabilidade sobre as informações contábeis e fiscais prestadas, além da reparação de danos causados por ato ou omissão, negligência ou imprudência, afetando diretamente a organização contábil que presta serviço de assessoria tributária e sua responsabilidade sobre contingências fiscais decorrentes da execução de sua atividade – lei n. 10.406 (BRASIL, 2002).

Portanto, a responsabilidade dos profissionais contábeis está cada vez maior, como se pode verificar pelas grandes mudanças nas últimas décadas, como, por exemplo, as questões de legislação tributária, tema de elevada importância, visto que, na atualidade, as normas tributárias brasileiras mudam com frequência muito grande (ECKERT *et al.*, 2015).

2.2. Prestação de serviços fornecidos pelas organizações contábeis

Os objetivos da contabilidade podem ser divididos em duas abordagens distintas: fornecer aos usuários, independentemente de sua natureza, um conjunto básico de informações que, presumivelmente, devem atender igualmente bem a todos os tipos de usuários, ou ser capaz e responsável pela apresentação de cadastros de informação totalmente diferenciados, para cada tipo de usuário (IUDÍCIBUS, 2015).

Os serviços prestados por organizações contábeis têm natureza intangível e dividem-se basicamente em três grandes grupos acoplados em funções de consultoria, assessoria e execução de serviços fiscal, trabalhista e contábeis. Os clientes, no entanto, esperam muito mais, esperam que o contador os ajude a resolver os problemas de seu negócio.

As organizações contábeis não se limitam apenas à área tributária, auxiliam também na administração de funcionários, consultoria, contabilidade, escrituração fiscal, serviços comerciais, auditoria, perícia e assessoria. (DA SILVA *et al.*, 2016).

Para Da Silva *et al.* (2016), a grande evolução na prestação dos serviços contábeis, cuja característica principal era o trabalho pessoal do proprietário, evoluiu: o trabalho pessoal do sócio foi sendo substituído por funcionários contratados; o contabilista passou a ser também empresário, dividindo seu tempo entre supervisão, controle e fiscalização dos serviços executados por seus funcionários para os clientes e a administração do próprio negócio.

Segundo Thomé (2001) o trabalho pessoal do contabilista, como visitas regulares aos clientes, foi mudando. Vários fatores contribuíram para as mudanças: a necessidade de crescer foi um deles. O trabalho pessoal limitava a quantidade de clientes à capacidade produtiva do contabilista. A contratação de profissionais aumentou a capacidade de atendimento, as visitas pessoais foram ficando de lado.

Cabe ainda destacar a chegada do computador que ajudou muito, pois a informática centralizou a execução desses outros serviços na empresa contábil, substituindo a visita do profissional por exemplo (THOMÉ, 2001).

A contabilidade atual está em processo de transformação e adequação às novas exigências da sociedade, atualizando-se nas mudanças exigidas pela globalização do mercado e da nova tecnologia. Certamente uns dos assuntos mais atuais são: o conhecimento contábil, a situação das empresas e sua contabilidade; e a tributação e burocracia do País.

Os escritórios contábeis são os mais afetados com essas mudanças, pois atendem a todos os ramos de atividade existentes e cada cliente tem sua particularidade, sua forma de tributação, atividades e alíquotas distintas. Essa situação exige que os escritórios tenham amplo conhecimento de toda a legislação, visto que precisam analisar a situação individualmente de cada cliente, observando as particularidades que envolvem as atividades por ele desenvolvidas as normas fiscais previstas para essas atividades (ECKERT *et al.*, 2015).

Em pesquisa divulgada pelo Sebrae (2016), foi possível constatar divergências de opiniões nas perspectivas dos contadores e dos sócios gerentes de pequenas empresas a respeito da prestação de serviços contábeis. Na visão dos contadores, eles prestam mais serviços aos clientes do que na visão dos MPE. Quanto aos serviços básicos prestados pela contabilidade, as respostas dos entrevistados se igualaram, mas quando se destacam os serviços adicionais como acompanhamento e auxílio à gestão com elaboração de planos de

negócios, relatórios de desempenho, apoio à gestão financeira, planejamento tributário, recomendações diversas para melhorar o negócio e solução de pagamentos atrasados, a contabilidade deixa a desejar na visão das MPE.

De acordo com Stavis e Veiga (2014) nesse contexto, o contador ganha cada vez mais a responsabilidade na verificação da obrigação do recolhimento e pagamento da maioria dos impostos. Porém, muitos deles chegam a afirmar que “trabalham para o cliente e o governo”, já que o serviço tributário e fiscal é o grande tomador do tempo desses profissionais. Ademais, a cada ano, com o aumento de impostos, os contadores devem se adequar a eles, planejar seu tempo e serviço, já que não basta apenas o acompanhamento e a divulgação das informações, pois, para que a empresa tenha uma “vida saudável”, um projeto e acompanhamento tributário e fiscal é essencial.

Segundo Oliveira, De Moraes e Marçal (2019), os profissionais das organizações contábeis vendem uma prestação de serviço como contabilidade (não gerando informações úteis para tomada de decisão), mas que, na realidade, é realizado apenas para a escrituração de fatos passados. Ou seja, as MPME adquirem esse serviço como contabilidade, mas que, na realidade, trata-se apenas de escrituração básica.

Para Kos *et al.* (2014), os gestores das micro, pequenas e médias empresas utilizam a informação dentro do limite do seu entendimento e fazem uso somente das informações que são disponibilizadas, as quais, muitas vezes, estão apenas relacionadas ao cumprimento das exigências fiscais, uma vez que grande parte dos termos não são compreendidos pelos gestores.

Santos, Dorow e Beuren (2016), em sua pesquisa, afirmam que os gestores das micro e pequenas empresas tomam decisões baseada na intuição ou experiência, já que o contador não é procurado para discussões sobre o resultado da organização. Ou seja, parte considerável desses empresários percebe os contadores apenas como profissionais que fornecem serviços direcionados ao recolhimento de impostos e contribuições sociais. Entretanto, como bem destacam Moreira *et al* (2013), a preocupação com a qualidade dos serviços prestados traz benefícios econômicos aos contadores e pode ser uma fonte de vantagem competitiva.

Stroeher e Freitas (2008), em seus estudos, identificam que as relações profissionais entre contadores de empresas de serviços contábeis e os proprietários desses tipos de empresas estão muito distanciadas no que se refere ao fornecimento mútuo de informações necessárias para a adequada gestão das referidas. Por um lado, os autores observam que os contadores não demonstram a seus clientes o verdadeiro potencial de auxílio que podem

oferecer a seus negócios, devido à falta de conhecimento sobre a importância das informações contábeis, bem como a baixa remuneração dos serviços contábeis prestados.

Em relação aos serviços, os mais utilizados pelos clientes são aqueles vinculados à parte fiscal, contábil e departamento de pessoal das empresas. Primeiramente, o objetivo dessas organizações é atender à legislação fiscal, contábil e trabalhista (SOUZA *et al.* 2016). Corroborando com essa afirmação, Oliveira, De Moraes e Marçal (2019) destacam que, mesmo com a alteração da legislação contábil, as organizações contábeis, que prestam serviços para MPME, continuam a prestar serviços de escrituração contábil básica, ou seja, seguem focadas em eventos passados e com objetivo de atender exclusivamente ao fisco, e são percebidos pelos empreendedores como executores de obrigações fiscais e trabalhistas.

Para Moreira *et al.* (2013), a fragilidade dessas empresas, associada à falta de informações contábil-financeiras em seu processo de decisão, faz com que tendam a apresentar uma situação de maior risco diante da concorrência, o que remete à necessidade de um controle mais eficaz para que consigam construir decisões mais estruturadas, de modo a conduzir à obtenção de melhores resultados.

Os empresários aliados aos contabilistas devem procurar desenvolver uma contabilidade para seus negócios, com informações confiáveis e não geradas de maneira tempestivas, mas capazes de contribuir para o auxílio à tomada de decisão (AMORIM; SILVA, 2012). Para Santos, Dorow e Beuren (2016), as empresas prestadoras de serviços contábeis necessitam de mudanças de comportamento, visando maior aproximação com os micros e pequenos empresários, para que possam demonstrar a utilidade da informação contábil.

Já Moreira *et al.* (2013) consideram as informações contábeis importantes no suporte à tomada de decisão. Porém muitos usuários da contabilidade não recebem informações regulares da posição patrimonial das organizações, já que os contabilistas se preocupam exclusivamente com o envio de informações de caráter fiscal.

Questões de ordem tributária estão presentes nos dias atuais e especialmente no Brasil, que possui uma carga tributária significativa alta e crescente nos últimos anos.

Dessa forma, Pereira, Leme e Gonzales (2017) apontam que as maiores dificuldades para execução dos trabalhos de escrituração contábil das micro e pequenas empresas está dividida da seguinte forma: 16% direcionado aos custos altos dos serviços contábeis, 31% pela falta de profissional qualificado e 53% relacionado ao não envio de documentos a contabilidade por parte dos micros e pequenos empresários.

Conforme Oliveira *et al.* (2015), o profissional da contabilidade já não pode se limitar aos aspectos legais e fiscais da entidade, o que pode ser complementado por Iudícibus (2015), para os quais, as tarefas básicas do contador é produzir e/ou gerenciar informações úteis aos usuários da contabilidade para a tomada de decisões.

Ávila e Ávila (2016) destacam que os escritórios de contabilidade, isto é, empresas terceirizadas responsáveis pelo registro de dados contábeis e geração de informações gerenciais às empresas, congregam em seu escopo de serviços básicos a escrituração contábil, fiscal e trabalhista, com convergência de todos esses dados para o fechamento do resultado contábil das firmas para as quais prestam serviços.

Segundo Thomé (2001), as micro e pequenas empresas acabam por contratar empresas prestadoras de serviços contábeis, muito pelo fato de os honorários pagos serem mais em conta do que ter um setor com colaboradores para realizar os mesmos trabalhos.

Para Maciel e Martins (2018), as empresas que prestam serviços contábeis precisam sempre buscar satisfazer as necessidades dos seus clientes, procurando sempre executar seus serviços com qualidade. Espera-se, portanto, do profissional contábil constante atualização a fim de buscar novos conhecimentos para melhorar a qualidade do serviço prestado e aumentar a oferta dos serviços.

De acordo com Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019), a informação em tempo real e a confiabilidade dessas informações são peças-chave para a criação de relacionamentos de confiança das organizações contábeis e seus usuários.

2.2.1. Tecnologias utilizadas na prestação de serviços oferecidos pelas organizações contábeis

A tecnologia está cada vez mais presente na sociedade e contribui para que muitas coisas que, antes realizadas de forma manual, fossem automatizadas. A contabilidade exerce um papel fundamental para as empresas e já passou por grandes mudanças desde seu surgimento, mudanças estas que trouxeram inúmeros benefícios aos profissionais (ROCHA; MIGLIORINI, 2019).

Para Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019), nas últimas décadas, a contabilidade vem sendo impactada pelos avanços da tecnologia, assim como os diversos setores da economia. Se por um lado esses avanços permitem maior interação, por outro, requerem novas habilidades conceituais diante dessas inovações que afetam a dinamicidade da informação, a comunicação e, sobretudo, os processos.

Tais avanços tecnológicos na área contábil estão em um ritmo acelerado e em amplo crescimento a cada dia, melhorando assim o serviço prestado aos seus clientes (SOUZA *et al.*, 2017). Entretanto, na opinião de Magalhães e Vendramini (2018), apesar do avanço tecnológico no segmento, a adoção de tecnologias digitais está em ritmo lento no Brasil. Para aproveitá-las, são necessárias mudanças nos sistemas de gestão, isto é, inovação e sustentabilidade devem estar integradas em processos como os de gestão de risco, desenvolvimento de produtos, gestão de fornecedores e desenvolvimento de pessoas.

Inúmeros são os desafios que os escritórios contábeis ainda têm diante da inovação tecnológica, dos quais pode-se citar alguns: (i) Ampliar a Integração de informações do escritório para com os clientes; (ii) Criar meios para aumentar a fidelização de clientes, podendo-se citar o fornecimento de software de gestão para seus clientes, dando assessoria na implantação e treinamento do sistema, além de facilitar a parametrização e integração de dados; (iii) Treinamento constante dos profissionais; (iv) Melhorar a qualidade dos serviços prestados; (v) Otimizar as tarefas e a complexidade das mesmas; (vi) Tornar a comunicação interna e externa mais eficiente; (vii) Aumentar a lucratividade; (viii) Diminuir os custos com funcionários pelo uso abusivo das redes sociais no horário de trabalho; e (ix) Diminuir os riscos com multas por atraso ou erros na entrega de obrigações fiscais. (SILVA; EYERKAUFER; RENGEL, 2019)

Segundo Lunelli (2019), os avanços tecnológicos advêm da própria necessidade do mercado em receber informações cada vez mais detalhadas e hábeis para a tomada de decisões gerenciais.

Nos anos de 2017, 2018 e 2019, foram realizados, na cidade de Boston nos Estados Unidos da América, os eventos da Accountex – conferência que reúne grandes especialistas e referências da contabilidade –, cujo objetivo foi propor soluções e antecipar os desafios acarretados pelas transformações na área. Em termos práticos, são eventos voltado para o futuro do segmento contábil, tendo com destaque discussões sobre o avanço da tecnologia e o seu uso na prestação serviços contábeis (MANES, 2017 e 2018; FARIAS, 2019).

As organizações contábeis também precisam considerar como estão aproveitando a tecnologia para atender aos clientes do ponto de vista digital. Existem inúmeras ferramentas e aplicativos disponíveis que tornam a interação fácil para com o cliente. É importante avaliar como a empresa está usando a tecnologia para se comunicar antes, durante e após o trabalho (HOOD, 2019).

Manes (2018) destaca que alguns desses avanços tecnológicos apresentados na Accountex já estão presentes e em uso na prestação de serviços contábeis conforme destacado no Quadro 3; além das tendências futuras, destacadas no Quadro 4.

Quadro 3: Algumas tecnologias presentes atualmente na prestação de serviços contábeis

Tecnologia	Característica
API (<i>Application Programming Interface</i>)	Programação que permite integrações, entre o escritório contábil e o cliente com a utilização de aplicativo.
<i>Smartphone</i>	Utilizado como ferramenta contábil, traz agilidade no acesso e na entrada de novos dados e informações.
Redes sociais	Permitem o engajamento em tempo real com os clientes.
Contabilidade em nuvem	Permite maior mobilidade ao fluxo de envio e recebimentos de informações o processo é feito via internet.

Fonte: Adaptado de Manes (2018).

Quadro 4: Tendências tecnológicas a serem utilizadas na prestação de serviços contábeis

Tecnologia	Característica
Inteligência artificial	Permite que os sistemas aprendam sem necessidade de programação. É usada na identificação facial e de voz, em veículos autônomos e na automação de processos e serviços.
<i>Blockchain</i>	Registra transações financeiras em um arquivo digital de forma distribuída, imutável, transparente e aditável. Também pode ter outros usos, como monitoramento de cadeias de fornecimento, de registros e de certificações diversas.

Fonte: Adaptado de Magalhães e Vandramini (2018).

As tendências emergentes e as novas necessidades das empresas estão levando os escritórios de contabilidade a criar novas estratégias, ir além dos serviços tradicionais, com a crescente popularidade do aprendizado de máquina e da inteligência artificial que facilita as tarefas mais redundantes inerentes aos serviços contábeis. Nesse sentido, o uso de tecnologia não apenas pode reduzir o custo de execução dos trabalhos, mas também pode causar um impacto positivo no tempo necessário para conclusão dessas tarefas (HOOD, 2019).

Embora a inteligência artificial não possa substituir completamente a contabilidade, os contadores também devem responder ativamente aos impactos da inteligência artificial. Portanto, devem continuar aprendendo para melhorar suas habilidades profissionais e, ao mesmo tempo, se envolverem na gestão, de modo a se tornar efetivamente um contador inteligente e gerencial. A de se destacar que, nos últimos anos, o rápido desenvolvimento de tecnologia de inteligência atraiu a atenção mundial (LI; ZHENG, 2018).

A tecnologia *blockchain* é um protocolo de *software* que permite a segurança de transferência de dinheiro, ativos e informações via internet, sem a necessidade de intermediários ou terceiros, como bancos ou outras instituições financeiras. As transações são validadas, executadas e registradas cronologicamente em um banco de dados somente

anexado e resistente a violações, onde permanecem sempre disponíveis na internet para pesquisa e verificação sob demanda (SWAN, 2018).

Segundo Duarte (2018), o *blockchain* está pronto para atualizar os métodos tradicionais de faturamento, documentação, contratos e processamento de pagamentos para empresas. Para as empresas de contabilidade, ao invés de manterem os registros da transação, de gerenciamento privado ou de livros contábeis em seus bancos de dados, de forma separada, eles são registrados simultaneamente em um livro compartilhado e em tempo real. O autor ainda destaca que os três principais impactos trazidos pelo *blockchain*, no setor de contabilidade, são:

Quadro 5: Impactos trazidos pelo *blockchain* no setor contábil

Impacto		Descrição
1	Os registros contábeis inalteráveis	Um <i>blockchain</i> é um livro de contas distribuído e descentralizado que permite que a informação seja vista, mas não copiada, alterada ou excluída. O <i>blockchain</i> armazena registros em grupos chamados de blocos. Cada bloco é marcado com horário e vinculado ao bloco anterior. Todas as transações são criptografadas, os participantes envolvidos são identificados por uma série de caracteres e, após um período, todas essas transações se tornam parte do bloco.
2	Redução considerável de erros	Como as informações não podem ser alteradas e são transparentes para que não haja falsificação ou manipulação, o <i>blockchain</i> torna os processos contábeis mais fáceis e confiáveis, além de reduzir a possibilidade de erro, também na auditoria. Sem contar que isso permite o gerenciamento mais fácil de segurança já que é fornecida pela criptografia <i>blockchain</i> . No contas a pagar ou contas a receber, por exemplo, se os participantes de uma determinada transação forem identificados, a data e hora da transação será verificada, e os dados associados serão protegidos.
3	A contabilidade será em tempo real	Além de serem permanentes, as informações contidas no <i>blockchain</i> são atualizadas em tempo real e visíveis publicamente. Os usuários podem verificar e auditar transações sem necessidade de um terceiro – automatizando até mesmo partes do processo de auditoria.

Fonte: Adaptado de Duarte (2018).

Embora a contabilidade digital ainda não sinta o impacto do *blockchain*, é necessário que as empresas estejam atentas para ajustar suas estratégias de negócio de acordo com essa tecnologia. Afinal, já é fato o seu forte impacto sobre o setor da contabilidade (DUARTE, 2018).

Rocha e Migliorini (2019) constataram, em sua pesquisa, que os profissionais contábeis possuem um baixo nível de conhecimento sobre novas tecnologias e de

conhecimento sobre o *blockchain*, o que dificulta visualizarem suas aplicações dentro de suas atividades.

2.3. Perfil de clientes dos escritórios de contabilidade

As organizações contábeis, em sua concepção jurídica e institucional, têm por finalidade a prestação de serviços contábeis para empresas de pequeno, médio e grande portes, de todos os seguimentos da economia e para pessoas físicas. Dentre os diversos clientes que essas organizações prestam atendimento, como já apresentado anteriormente, destacam-se as MPME que, de acordo com o Sebrae (2013), no Brasil, correspondem a 99% das empresas existentes com 6,4 milhões de estabelecimentos empresariais.

2.3.1. A classificação e importância dos micros, pequenos e médios negócios

Os micros, pequenos e médios negócios no Brasil recebem classificações diferentes em função de seu faturamento ou em função do número de funcionários que possuem combinado ao setor de atuação (LEMOS; PINTO; JUNIOR, 2017). Por essa razão, esta seção tem por objetivo discorrer sobre as diferentes formas de classificação.

Sob a ótica do faturamento anual, a definição de porte empresarial geralmente emerge da legislação tributária. A lei complementar (LC) n. 123, de 14 de dezembro de 2006, vigente desde 1º de julho de 2007, que dentre outros temas também instituiu o Estatuto Nacional da ME (Microempresa) e da EPP (Empresa de Pequeno Porte), define em seu art. 3º:

Art. 3º Para os efeitos desta Lei Complementar consideram-se microempresas ou empresas de pequeno porte, a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário a que se refere o art. 966 da Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), devidamente registrados no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, desde que:

I - no caso da microempresa, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais); e

II - no caso da empresa de pequeno porte, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais). (BRASIL, 2006)

Esse regime unifica a legislação tributária aplicável às microempresas (ME) e às empresas de pequeno porte (EPP) nos diversos âmbitos tributários (municipal, estadual e federal), de modo que os regimes especiais de tributação próprios de cada ente federativo cessaram a partir da entrada em vigor da LC n. 123/2006. O referido regime apenas é válido

para as empresas que optarem por serem tributadas na forma da lei, enquadrando-se e atendendo às exigências também dispostas na legislação.

Sob a ótica do número de empregados combinado ao ramo de atuação, o Sebrae classifica o porte da empresa, conforme reproduzido no quadro abaixo:

Quadro 6: Classificação dos estabelecimentos segundo o número de ocupados e setor da economia

Porte	Setores	
	Indústria	Comércio e Serviços
Microempresa	Até 19 pessoas ocupadas	Até 9 pessoas ocupadas
Pequena empresa	De 20 a 99 pessoas ocupadas	De 10 a 49 pessoas ocupadas
Média empresa	De 100 a 499 pessoas ocupadas	De 50 a 99 pessoas ocupadas
Grande empresa	500 pessoas ocupadas ou mais	100 pessoas ocupadas ou mais

Fonte: Adaptado de Sebrae (2013).

Apesar da moderação na atividade econômica brasileira no período recente, o segmento MPE ainda se expande no País, impulsionado pelo crescimento da renda e do crédito. Esse segmento, que somava 4,8 milhões de estabelecimentos em 2002, passou para 6,3 milhões em 2012 e, mesmo considerando a crise financeira global recente, o número não se reduziu. Enquanto no período em destaque o crescimento médio do número de estabelecimentos empresariais foi de 2,7% a.a., entre 2002 e 2007, esse número foi de 2,9% a.a., diminuindo para 2,5% a.a. entre 2007 e 2012 (SEBRAE, 2013).

A relevância das MPE para a economia brasileira é ainda mais evidente quando se constata que elas são 99% dos estabelecimentos no País, as quais geraram 51,7% dos empregos privados não agrícolas formais e aproximadamente 40% da massa salarial em 2012 (SEBRAE, 2013).

Com relação à empregabilidade, em 2002, o segmento foi responsável por 9,5 milhões de empregos, enquanto o segmento de médias e grandes empresas (MGE) empregou 7,6 milhões – 1,9 milhões de empregos a menos. Em 2012, enquanto elas geraram 16,2 milhões de empregos, as MGE geraram 15,1 milhões – 1,1 milhões a menos. No referido período, os MPE criaram 6,6 milhões de empregos com carteira assinada, um crescimento médio anual de 5,4% a.a. (SEBRAE, 2013).

A importância das MPME na economia de um país não é exclusividade brasileira elas são destaque pelo mundo. Em sua pesquisa Vetter e Köhler (2014) destacam que elas são

responsáveis por boa parte de geração de empregos como, por exemplo, no Reino Unido(52,4%) e na Itália (cerca de 80%).

Já nos USA, de acordo com Newby, Nguyen e Waring (2014), elas representam cerca de 99,7% de todos os empregadores, empregando mais da metade da força de trabalho do setor privado e contribuindo com aproximadamente 41% das vendas privadas no País.

No caso brasileiro, ainda se deve destacar sua contribuição social, já que, nesse segmento, 2,8% do total de ocupados são de pessoas com 65 anos ou mais, contra 0,6% nas médias e grandes empresas. Da mesma forma, o segmento ocupa mais pessoas com baixa escolaridade (47,9): 2% são de analfabetos, 26% de pessoas com ensino fundamental incompleto e 19,9 de pessoas com fundamental completo ou médio incompleto. A participação desses grupos entre os ocupados em MPE é bem menor (28,7%), sendo: 0,8%, analfabetos; 13%, com fundamental incompleto; 14,9%, com fundamental completo ou médio incompleto. O número de ocupados com superior completo também é menor nas MPE (11,5% do total) contra 18,0% nas médias e grandes empresas (SEBRAE, 2013).

Dessa forma, as MPME têm uma participação muito grande no cenário econômico brasileiro e representam um instrumento importante para a exploração do mercado cada vez mais globalizado e competitivo, além de influenciar diretamente na produção de riqueza e na geração de empregos, sofrendo cada vez mais pressão da concorrência internacional (PACHECO; MARQUES, 2012).

Em pesquisa realizada pelo Deloitte (2012), constatou-se que os desafios mais impactantes no aumento de custo e que demandam mais esforços por parte das MPME são: o sistema legal e tributário (44%); a legislação trabalhista (30%); a captação de recursos (7%); as condições de inovação (7%); a cadeia de suprimentos (6%); o ambiente econômico e demográfico (5%); e comércio exterior (1%). A de se destacar nessa pesquisa da Deloitte, sobre os desafios mais impactantes no aumento de custo e que demandam mais esforços da MPME, as questões de ordem legal, tributária e a legislação trabalhista, o que ressalta a importância das organizações contábeis para esses tipos de empresa.

Como apresentado na seção seguinte, micro e pequenas empresas estão fora da regulação contábil internacional, o que significa dizer que inexistente um padrão contábil sugerido pelo IAS (International Accounting Standards). A regulação contábil vigente é a resolução nº 1.418/12, que aprovou a ITG 1000 denominada “Modelo Contábil para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte” – um modelo contábil simplificado (VARELA *et al.*, 2015).

2.3.2. Regulação contábil para micro, pequenas e médias empresas no Brasil

As empresas possuem características peculiares que as diferenciam, de um lado, as microempresas e empresas de pequeno porte e, de outro, as empresas de médio e grande porte. Assim, há necessidade de adequação das normas contábeis a essa realidade empresarial “intermediária” que, embora não tenha a simplificação e o porte cabível num modelo contábil próprio, à exemplo do que ocorre com as MPE por meio da ITG 1000, também não possuem a complexidade de transações que requeiram a utilização de regulação plena e abrangente como ocorre nas entidades de grande porte.

A adoção do CPC/PME fará com as pequenas e médias empresas brasileiras passem a divulgar seus dados contábeis de acordo com as normas do International Financial Reporting Standards (IFRS) e representará uma grande evolução do sistema empresarial brasileiro, que exigirá maior profissionalismo na gestão das PME. (PACHECO; MARQUES, 2012, p. 6)

Nesse contexto, resultou-se a criação do *IFRS for SME* pelo IASB, em 9 de julho de 2009. Assim, no Brasil, o CFC emitiu a norma NBC TG 1000 – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas, resultado da simplificação de diversos pronunciamentos contábeis num único documento, tornando sua aplicação mais simples. Para Relvas *et al.* (2010, p. 9), o CPC/PME “é um conjunto completo de princípios e normas contábeis e a aplicação dessas normas é muito mais simples se comparadas ao CPC pleno”.

Na definição da NBC TG 1000 (R1), pequenas e médias empresas (PME) são aquelas que não têm obrigação pública de prestação de contas e elaboram demonstrações contábeis para fins gerais para usuários externos (CFC, 2016). Ressalta ainda a norma (*ibid.*, p. 7) que o termo “pequenas e médias empresas” não alcança as seguintes sociedades:

- por ações, que são reguladas pela CVM (Comissão de Valores Mobiliários);
- de grande porte de acordo com a lei nº 11.638/2007 – aquelas com faturamento superior a R\$ 300.000.000,00 (trezentos milhões de reais) ou ativo total superior a R\$ 240.000.000,00 (duzentos e quarenta milhões de reais); e
- cuja prática contábil seja orientada por órgão regulador próprio, tais como Bacen, Susep, Aneel, etc.

Cabe destacar que as sociedades por ações de capital fechado, mesmo que sejam obrigadas a publicar suas demonstrações contábeis, desde que não se enquadrem na classificação de sociedades de grande porte, são elegíveis a aplicação da NBC TG 1000 (R1).

Relevante destacar também que as categorias empresariais definidas como MPE possuem regulação contábil ainda mais simplificada quando comparada com a NBC TG 1000

(R1), que é a ITG 1000 – Modelo Contábil para Microempresas e Empresa de Pequeno Porte. O conceito abrange a sociedade empresária, sociedade simples, empresa individual de responsabilidade limitada ou o empresário a que se refere o art. 966 da lei n. 10.406/02, que tenha auferido receita bruta anual de até R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais) em ano calendário anterior.

Quadro 7: Classificação dos estabelecimentos segundo o faturamento

Tipologia da entidade	Faturamento	Regulação pelo CFC
Contabilidade para Sociedades de Grande Porte e Empresas de Capital Aberto	Acima de R\$ 300.000.000,00 (lei nº 11.638/07)	NBC TG Completas
Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas	Maior que R\$ 4.800.000,00 e menor que R\$ 300.000.000,00	NBC TG 1000
Modelo Contábil para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte	Até R\$ 4.800.000,00 (LC 123/06)	ITG 1000

Fonte: Elaborado pelo autor.

Por mais que as PME não sejam obrigadas à prestação pública de contas, seguir um modelo contábil de alta qualidade pode ser visto como algo estratégico para a gestão da empresa por meio de uma melhor organização contábil, uma vez que passam a contar com informação de qualidade, permitindo-lhes melhores condições de acesso a crédito. Tal como afirmam Bharath, Sunder e Sunder (2008), a respeito do impacto da qualidade da informação contábil de PME na captação de recursos financeiros:

[...] nós fornecemos provas abrangentes de que a má qualidade contábil dos mutuários tem um impacto negativo substancial sobre preço (custo de juros do empréstimo, taxas iniciais e anuais), bem como os termos (prazo de vencimento e garantia) dos contratos de empréstimo (BHARATH; SUNDER; SUNDER, 2008, p. 12; tradução livre)¹

Adiciona-se ainda que um dia a PME pode vir se tornar uma empresa de grande porte, o que faz com que já tenha melhores condições de fazer uma migração do CPC PME para o CPC completo (PACHECO; MARQUES, 2012).

¹ “we provide comprehensive evidence that poor accounting quality of borrowers has a substantial negative impact on both the price (interest cost of the loan, upfront and annual fees) as well as the non-price terms (loan maturity and collateral) of loan contracts” (BHARATH; SUNDER; SUNDER, 2008, p. 12).

2.3.3. Conceitos e princípios gerais: estrutura conceitual das MPME

Existem dois sistemas de normatização em contabilidade: um baseado em regras (*code law*) detalhadas e outro baseado em princípios gerais (*commom law*).

A referência principal para se considerar as normas contábeis como baseadas em princípios é o fato de serem guiadas por uma estrutura conceitual, garantindo que a divulgação financeira seja relevante para os investidores, e que os requisitos de reconhecimento e de mensuração sejam baseados nas características qualitativas da informação contábil. (SCHIPPER *apud* NIYAMA, 2014, p. 71)

Em um sistema contábil baseado em regras como o presente no Brasil desde a época colonial, o contador tem acesso a toda orientação detalhada de como deve proceder em casos particulares, ainda que não seja possível que os regulamentos possam prever todas as hipóteses de eventos econômicos a serem registrados e divulgados. Em um sistema de contabilidade baseado em princípios, presentes em países de tradição *commom law*, o qual se inseriu a contabilidade brasileira ao aderir as Normas Internacionais de Contabilidade, é aquele em que a Estrutura Conceitual (EC) dá sustentação e diretriz à atuação dos profissionais de contabilidade e não regras detalhadas para cada evento econômico em particular (NIYAMA, 2014).

Para Ankrath *et al.* (2010, p. 11 *apud* NIYAMA, 2014, p. 168), uma EC detalha:

(1) o objetivo das demonstrações financeiras; (2) suposições adjacentes; (3) características qualitativas das informações que tornam a informação contábil útil; (4) critérios de definição, reconhecimento e mensuração na elaboração das demonstrações financeiras; e (5) conceitos sobre capital e manutenção de capital.

Pode-se dizer que existem no Brasil duas EC contábeis, sendo uma destinada à contabilidade plena ou completa, e outra destinada à das PME. A EC destinada à plena ou completa possui um pronunciamento específico denominado “Pronunciamento Conceitual Básico (R1) – Estrutura Conceitual para Elaboração e Divulgação de Relatório Contábil-Financeiro”. Já a EC destinada à contabilidade para PME está contida em uma sessão específica da NBC TG 1000 (R1) denominada “Conceitos e Princípios Gerais”.

Essa diferença se explica pelos objetivos gerais da divulgação de ambos os grupos de entidades, tendo em vista seus usuários. Nesse sentido, o parágrafo 92 do documento *Bases para conclusões* do IASB aponta que: “os usuários de demonstrações financeiras de PME são frequentemente menos sofisticados que usuários de demonstrações financeiras de empresas com obrigação pública de contas” (in NIYAMA, 2014, 169).

A “Seção 2 – Conceitos e Princípios Gerais” descreve o objetivo das demonstrações contábeis, as qualidades que tornam úteis as informações que estão contidas nas demonstrações contábeis de PME e, também, conceitos e princípios básicos que orientam e suportam a elaboração dessas demonstrações contábeis (CFC, 2016).

Quadro 8: Estruturas Conceituais contábeis existentes

Tipologia da entidade	Regulação pelo CFC	EC
Contabilidade para Sociedades de Grande Porte e Empresas de Capital Aberto	NBC TG Completas	Própria
Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas	NBC TG 1000	Própria
Modelo Contábil para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte	ITG 1000	Não Possui

Fonte: Elaborado pelo autor.

Pesquisa realizada por Vargas, Varela e Scarpin (2011) sobre a percepção dos gestores de pequenas e médias empresas acerca da qualidade da informação contábil, após a convergência aos padrões internacionais de contabilidade, conclui que: i) os gestores apontam o fisco, os sócios e as instituições financeiras; nesta ordem, como os principais usuários das informações geradas pela contabilidade; ii) que a característica mais presente nas demonstrações financeiras é a confiabilidade; e iii) a característica menos presente é a compreensibilidade.

Estudo realizado por Neves e Lorandi (2014) sobre a convergência contábil internacional para PME, nos escritórios contábeis de Santa Catarina, indica que órgãos associados à profissão contábil apresentam papel importante na disseminação de conhecimentos para aplicação das normas contábeis, e que os profissionais apontam aumento nos custos de preparação das demonstrações contábeis, mas, em contrapartida, a qualidade dos serviços prestados aumentou na mesma proporção.

Santos (2017) concluiu, em sua dissertação, que as organizações contábeis atualmente não atendem às normas contábeis e continuam atrelando a prestação de seus serviços somente ao atendimento das demandas fiscais de seus clientes.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1. Tipo e método de pesquisa

O presente estudo tem natureza exploratória, visto que procura proporcionar maiores informações sobre determinado assunto (RICHARDSON, 2015), qual seja: conhecer a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micros, pequenas e médias empresas.

Além de ser exploratório, o estudo pode ser considerado também descritivo, uma vez que “a pesquisa descritiva está interessada em descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los” (RUDIO, 2015, p. 71).

Com relação aos procedimentos de pesquisa, o presente estudo se utiliza de pesquisa bibliográfica e de *survey* (levantamento). Primeiramente, a pesquisa bibliográfica abrange os estudos publicados com relação ao tema proposto e de levantamento (*survey*) que é caracterizada “pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer” (GIL, 2008, p. 55) para que sejam obtidos os resultados. Trata-se de um estudo de corte transversal, relativo a um momento específico no tempo (RICHARDSON, 2015).

Quanto ao método, este estudo é qualitativo na exploração de conhecer a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micros, pequenas e médias empresas, e quantitativo no que se refere a análise estatística descritiva dos dados a serem coletados. “As pesquisas de *survey* utilizam análises quantitativas para obter as conclusões correspondentes dos dados coletados” (GIL, 2008, p. 55).

3.2. População e amostra

A população do presente estudo é composta por representantes das entidades do CRC-SP, Sescon-SP e Sindcont-SP e por profissionais de empresas contábeis localizados na cidade de São Paulo que prestam serviços as MPME.

A escolha da amostra dos representantes das entidades representativas do segmento de prestação de serviços contábeis foi feita pelo motivo de as referidas terem grande importância para o segmento de prestação de serviços contábeis no estado de São Paulo conforme já

apresentado na seção 2.1; já as dos profissionais atuantes em empresas contábeis, a fim de alcançar o objetivo proposto neste trabalho: conhecer a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micro, pequenas e médias empresas.

Quanto ao modo da escolha, esta foi realizada de modo intencional, pelo critério da conveniência, tanto em termos de localização geográfica como em virtude do conhecimento pessoal do pesquisador com os possíveis respondentes, ou de pessoas que pudessem facilitar o acesso a eles.

Cabe, por fim, destacar que o método de escolha da amostra, para o trabalho, não compromete a sua essência.

3.3. Apresentação da área de estudo

Dentre os diversos clientes que as organizações contábeis prestam atendimento, destacam-se as MPME que, de acordo com o Sebrae (2013), no Brasil, correspondem a 99% das empresas existentes.

E para atender as MPME, o Brasil possui um total de 68.968 organizações contábeis, sendo o estado de São Paulo o maior detentor de escritórios 20.525, o que representa 29,78% do total de escritórios existente no País. Tendo como pressuposto a representatividade dessas organizações no estado de São Paulo, o motivo da escolha do envio dos questionários as organizações contábeis localizadas no município de São Paulo. Já no que diz respeito as escolhas das entidades CRC-SP, Sescon-SP e Sindcont-SP, foi pelo motivo de as referidas serem as entidades representativas da classe contábil no estado de São Paulo conforme apresentado na seção 2.1.

3.4. Coleta de dados

A coleta de dados foi realizada por meio de dois questionários, ambos com respostas de múltiplas escolhas e o uso da Escala de *Likert*. A Escala de *Likert* é muito comum nas pesquisas sociais cujo respondente externa sua reação escolhendo um dos pontos de uma escala, de modo que é possível medir o grau de concordância ou discordância em relação ao objeto pesquisado, isto é, as declarações feitas no questionário de pesquisa (MARTINS; TEÓPHILO, 2016).

As perguntas enviadas às entidades representativas do segmento de prestação de serviços contábeis do estado de São Paulo (CRC-SP, Sescon-SP e Sindcont-SP) foram desenvolvidas com base no referencial teórico deste trabalho, cujo objetivo é o de validar o referencial teórico desenvolvido e adicionar a percepção dos representantes dessas entidades no questionário objeto da pesquisa referente aos profissionais atuantes nos escritórios contábeis.

Já as perguntas enviadas às organizações contábeis da cidade de São Paulo foram validadas por um pré-teste com ex-alunos do Programa de Estudos Pós-Graduados em Ciências Contábeis e Atuariais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), e por profissionais de organizações contábeis, cujo perfil de respondente era o desejado para o trabalho desenvolvido. Após o pré-teste, as contribuições recebidas foram avaliadas e incorporadas ao questionário final. Segundo Gil (2010), tão logo o questionário esteja redigido, deve-se passar por um pré-teste para validação a fim de garantir que seu objetivo esteja ajustado, ou seja, que ele consiga medir o que se pretende analisar. Desse modo, devem ser levados em consideração os aspectos da clareza e precisão dos termos, quantidade de perguntas, forma de perguntas, ordem das perguntas e a introdução.

É preciso destacar que, de acordo com a resolução nº 196/1996 do Ministério da Saúde, todas as pesquisas que envolvam seres humanos devem ser submetidas para análise ética pelo CEP-Conep (Comissão Nacional de Ética em Pesquisa), órgão vinculado ao Conselho Nacional de Saúde, através da base nacional, e unificada de registro de pesquisas denominada “Plataforma Brasil”.

Em 6 de dezembro de 2019, foram submetidos os seguintes documentos ao CEP-Conep por meio da ferramenta denominada “Plataforma Brasil”: i) Projeto de Pesquisa com os questionários; ii) Termo de Consentimento Livre Assistido (TCLE); iii) Autorização para Realização de Pesquisa; e iv) Parecer de Mérito Acadêmico.

O projeto de pesquisa foi apreciado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (CEP PUC/SP).

O questionário, enviado para representantes das entidades do CRC-SP, Sescon-SP e Sindcont-SP, contou com 21 perguntas abertas, posteriormente foi enviado aos profissionais atuantes em empresas contábeis questionário elaborado composto por 34 questões fechadas de múltipla escolha, ambos questionários são mostrados nos quadros 9 e 10.

Quadro 9: Questões enviadas aos representantes do CRC-SP, Sescon-SP e Sindcont-SP

N.	Questões	Variável-chave	Objetivo	Fonte
01	Qual seu nome? Qual entidade representa? Função ocupada?	Nome, entidade e função	Identificar o respondente	Elaborada pelo autor (2019)
02	Em sua opinião como está o mercado da atividade de prestação de serviços contábeis?	Mercado	Verificar a opinião do(a) respondente sobre o mercado de serviços contábeis.	Andrade Pinho <i>et al.</i> (2017); Silva, Eyrkauffer e Rengel (2019).
03	Em sua opinião, as organizações contábeis têm responsabilidade pelo fracasso e encerramento das micros, pequenas e médias empresas por não fornecer informações suficientes para gestão da empresa?	Responsabilidade	Verificar a opinião do(a) respondente acerca da responsabilidade das organizações contábeis no caso do fracasso e encerramento das micros, pequenas e médias empresas.	Grecco <i>et al.</i> (2014)
04	Em sua opinião as organizações contábeis encontram dificuldades para extrair informações das micros, pequenas e médias empresas para realização dos serviços contratados?	Dificuldades	Verificar a opinião do respondente sobre as dificuldades das organizações contábeis de conseguir dos seus clientes as informações necessárias para execução dos serviços.	Pereira, Leme e Gonzales (2017)
05	Caso opinião da respondente seja sim na questão anterior, cite alguns dos motivos da dificuldade das organizações contábeis em extrair as informações das micros, pequenas e médias empresas para realização dos serviços contratados?	Dificuldades	Identificar a opinião do respondente acerca dos motivos das dificuldades das organizações contábeis de conseguir dos seus clientes as informações necessárias para execução dos serviços.	Silva e Melo (2011) Pereira, Leme e Gonzales (2017)
06	Qual é a sua percepção sobre a capacidade técnica no atendimento dos serviços prestados às micro, pequenas e médias empresas pelas organizações contábeis?	Atendimento	Verificar a percepção do respondente acerca da capacidade técnica da organização contábil no atendimento aos seus clientes.	Filipin <i>et al.</i> (2016)
07	Em sua opinião as organizações contábeis auxiliam as micros, pequenas e médias empresas com informações contábeis úteis para a tomada de decisão ou apenas gera informações para atender o fisco?	Informações e fisco	Verificar a opinião do respondente ac organização contábil está preocupada em gerar informações úteis para tomada de decisão ou presta serviços a seus clientes objetivando apenas o atendimento às exigências do Fisco.	Oliveira, De Moraes e Marçal (2019)
08	Na opinião da respondente as organizações contábeis analisam o risco envolvido na prestação de serviço oferecido a cada cliente?	Risco	Verificar a opinião do respondente acerca da análise de risco individualizado por cliente nas organizações contábeis.	Grecco <i>et al.</i> (2014) Da Silva <i>et al.</i> 2016
09	O respondente poderia afirmar que as informações fornecidas pelas organizações contábeis aos seus clientes são suficientes para auxiliá-los na gestão dos seus negócios	Informação e gestão	Verificar a opinião do respondente fornece informações suficientes para auxiliar as micros, pequenas e médias empresas.	Meireles e Junior (2016)

N.	Questões	Variável-chave	Objetivo	Fonte
10	Você acredita que as organizações contábeis devem realizar mudanças na prestação de serviços hoje oferecidos às micros, pequenas e médias empresas ou hoje os serviços oferecidos são suficientes para o atendimento dos seus clientes para os próximos anos, caso a resposta seja positiva, cite algumas mudanças?	Serviço	Analisar a percepção do(a) respondente acerca de mudanças ou não nos serviços oferecidos às micros, pequenas e médias empresas.	Brandão e Buesa (2013)
11	Você enxerga outras oportunidades de negócio na prestação de serviços contábeis envolvendo serviços que hoje os escritórios não oferecem as MPME para os próximos anos? Caso a resposta seja positiva poderia citar alguns serviços?	Serviço	Verificar se o(a) respondente enxerga novas oportunidade de serviços que hoje a organização não oferece.	Rodrigues e Lemos (2009) Silva e Filho (2019)
12	Atualmente, você acredita que as organizações contábeis estão preparadas para atuar de forma conjunta com a tecnologia existente na prestação de serviço oferecido aos seus clientes?	Tecnologia	Verificar se a organização na qual o(a) respondente trabalha está acompanhando a mudança tecnológica existente.	Souza <i>et al.</i> (2017) Magalhães e Vendramini (2018)
13	Em sua opinião, o avanço tecnológico pode ser um facilitador na prestação de serviços contábeis ou pode trazer mais desafios/dificuldades às organizações contábeis nos próximos anos?	Desafios e dificuldades	Verificar a opinião do respondente sobre os desafios e dificuldades dos escritórios contábeis por conta do avanço tecnológico na prestação de serviços contábeis.	Nogueira e Fari (2007)
14	Você considera os serviços operacionais realizados as MPME, pelo escritório contábil rotineiro e repetitivo?	Serviços	Verificar a opinião do respondente sobre a rotina na prestação de serviços realizados pelas organizações contábeis	Anjos, Segura e Abreu (2018)
15	Você acredita que, nos próximos anos, os serviços operacionais (ex.: lançamentos contábeis, lançamentos e emissão de notas fiscais, cálculos e gerações de impostos, envio de declarações etc.) podem ser substituídos pela inteligência artificial?	Inteligência artificial	Verificar a opinião do respondente sobre as substituições dos serviços operacionais nas organizações contábeis pela inteligência artificial.	Li e Zheng (2018)
16	Em sua opinião, as organizações contábeis estão preparadas para atender o avanço tecnológico do Fisco, tomando como referência o Sistema Público de Escrituração Digital – SPED?	Avanço tecnológico e fisco	Verificar a opinião do respondente sobre a atualização das organizações contábeis perante a inovação tecnológica do fisco.	Grecco, Grecco e Antunes (2016) Anjos, Segura e Abreu (2018)
17	Em sua opinião, quais serão os maiores desafios nas atividades dos escritórios contábeis para atender as MPME nos próximos anos?	Desafios	Verificar a opinião a acerca dos desafios a serem enfrentados pelas organizações contábeis nos próximos anos.	Andrade Pinho <i>et al.</i> (2017)

N.	Questões	Variável-chave	Objetivo	Fonte
18	Se fosse possível, as MPME extraírem as informações e gerarem impostos de forma segura sem o auxílio de um contador, utilizando apenas a tecnologia disponibilizada pelo fisco, você acredita que os contratos de prestação de serviços seriam mantidos?	Contrato de serviços	Verificar a opinião do respondente acerca dos contratos de prestação de serviços, caso o fisco disponibilize ferramenta tecnológica onde as MPME consigam emitir seus impostos seriam mantidos.	Silva (2015)
19	Na opinião do respondente é possível afirmar que as organizações contábeis aplicam as normas contábeis ITG 1000 e TG 1000 a todos os clientes do escritório?	Normas contábeis	Verificar a opinião do respondente sobre a aplicabilidade das normas contábeis pelas organizações contábeis a seus clientes.	Santos (2017)
20	O respondente acredita que a oferta dos serviços oferecidos hoje pelas organizações contábeis atende as necessidades das MPME na gestão dos negócios?	Oferta de serviços	Verificar a opinião do respondente sobre os serviços oferecidos pelas organizações contábeis no atendimento das necessidades das MPME.	Rodrigues e Lemos (2009) Maciel e Martins (2018)
21	Em sua opinião as MPME têm total conhecimento dos serviços que poderia ser disponibilizado a elas pela organização contábil no sentido de melhorar a gestão de seus negócios?	Conhecimento dos serviços	Verificar a opinião do respondente sobre o esclarecimento das organizações contábeis dos serviços que seus clientes podem usufruir.	Stroehrer e Freitas (2008)

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Para responder o questionário, estavam elegíveis pessoas que ocupam os seguintes cargos nas entidades de classe contábil do CRC-SP, Sescon-SP e Sindcont-SP:

- a) Presidente;
- b) Diretor;
- c) Coordenador.

O questionário foi disponibilizado por *e-mail*. O texto enviado para as entidades de classe contábil do Sescon-SP, CRC-SP e Sindcont-SP encontra-se no Apêndice A:

Quadro 10: Questões enviadas aos escritórios de contabilidade²

N.	Questões	Variável-chave	Objetivo
01	Qual é o seu nome?	Identificação	Identificação do respondente
02	Qual é o seu e-mail?	E-mail	Identificar possíveis duplicidade nas respostas
03	Qual é o seu gênero?	Gênero	Verificar possíveis diferenças ou similaridades nas respostas do questionário entre os gêneros.
04	Qual a sua idade?	Idade	Verificar possíveis diferenças ou similaridades nas respostas do questionário entre as faixas de idade.
05	Qual é seu grau de escolaridade?	Escolaridade	Verificar possíveis diferenças ou similaridades nas respostas do questionário pelo grau de escolaridade.
06	Qual das seguintes opções melhor descreve a sua função no trabalho?	Função	Identificar a função do(a) respondente dentro da organização.
07	Qual departamento trabalha?	Departamento	Verificar possíveis diferenças ou similaridades nas respostas do questionário na questão do departamento onde o(a) respondente atua.
08	O escritório que atua presta serviço para MPME?	Perfil de Cliente	Identificar se a organização contábil atende ao perfil de cliente proposto na pesquisa.
09	Qual é o tempo de atuação da organização contábil	Tempo de atuação	Identificar se a similaridade ou não nas respostas referente ao período de atuação da organização contábil
10	Qual o número de funcionários(as) da organização contábil?	Funcionários	Identificar a faixa de funcionários(as) que a organização possui.
11	Qual a média de clientes ativos que a organização contábil atende?	Clientes	Identificar a faixa de cliente que a organização atende.
12	Quais os tipos de segmentos atendidos pela sua organização contábil (Pode assinalar mais de uma alternativa)?	Atendimento	Identificar o tipo de segmento na qual a organização atua.
13	Quais os tipos de clientes que a organização contábil presta serviços (Pode assinalar mais de uma opção)?	Tipos de clientes	Identificar o perfil dos clientes atendidos pela organização contábil.
14	Em sua opinião como está o mercado da atividade de prestação de serviços contábeis?	Mercado	Verificar a opinião do(a) respondente sobre o mercado de serviços contábeis.
15	As organizações contábeis têm responsabilidade pelo fracasso ou encerramento das MPME por não fornecer informações suficientes para gestão das referidas.	Responsabilidade	Verificar a opinião do (a) respondente acerca da afirmativa de as organizações contábeis terem responsabilidade pelo fracasso e encerramento das MPME.
16	As organizações contábeis encontram dificuldades para extrair informações das MPME para realizar os serviços contratados.	Dificuldades	Afirmativa para verificar se a organização contábil do(a) respondente tem dificuldade de conseguir dos seus clientes as informações necessárias para execução dos serviços.

² Questões enviadas aos profissionais atuantes em escritórios contábeis do estudo sobre a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micros, pequenas e médias empresas.

N.	Questões	Variável-chave	Objetivo
17	Classifique de acordo com a sua opinião as alternativas em uma escala de 1, 2, 3 ou 4, sendo a 1 a maior dificuldade e 4 a menor dificuldade, que mais se enquadra nas organizações contábeis em extrair as informações de seus clientes para realização dos serviços contratados?	Informações	Identificar a dificuldade que mais se enquadra não organização contábil em conseguir dos seus clientes as informações necessárias para execução dos serviços.
18	Qual é a sua percepção sobre a capacidade técnica no atendimento dos serviços prestados às MPME pelas organizações contábeis?	Atendimento	Verificar a percepção do respondente acerca da capacidade técnica da organização contábil no atendimento aos seus clientes.
19	As organizações contábeis não geram informações úteis para gestão das MPME, os serviços prestados têm por objetivo apenas atender as exigências fiscais.	Informações, gestão e fisco	Afirmativa para verificar se as organizações contábeis estão preocupadas em gerar informações úteis para tomada de decisão ou presta serviços a seus clientes objetivando apenas o atendimento às exigências do Fisco.
20	As organizações contábeis analisam os riscos envolvidos na prestação de serviços oferecidos as MPME de forma individualizada a cada perfil de cliente	Risco	Afirmativa para verificar se as organizações contábeis realizam a análise de risco de forma individualizada por cliente.
21	As informações fornecidas pelas organizações contábeis as MPME são suficientes para auxiliar na gestão dos negócios.	Gestão e negócios	Afirmativa para verificar se as organizações contábeis fornecem informações suficientes para auxiliar as MPME para gestão dos negócios.
22	Atualmente, na sua carteira de serviços oferecidos pela organização contábil a qual atua, quais são os serviços mais contratados pelas MPME (pode assinalar mais de uma opção)?	Serviço oferecidos	Identificar os serviços mais utilizados pelas MPME.
23	As organizações contábeis não aplicam em sua totalidade as normas contábeis ITG 1000 e TG 1000 as MPME.	Normas contábeis	Afirmativa para identificar se as organizações contábeis aplicam as normas contábeis ITG 1000 e TG 1000 a todos os clientes.
24	Com o advento do avanço da tecnologia as organizações contábeis devem realizar mudanças na prestação dos serviços hoje oferecidos às micros, pequenas e médias empresas, no entanto os profissionais contábeis possuem um baixo nível de conhecimento sobre novas tecnologias, o que dificulta visualizarem suas aplicações na prestação de serviços a serem oferecidos as referidas.	Serviço tecnologia e	Afirmativa para verificar a percepção do(a) respondente acerca de mudanças nos serviços oferecidos às MPME e verificar a questão do nível de conhecimento em novas tecnologias.
25	Os problemas de concorrência têm forte implicação nos aspectos éticos que envolvem a conduta dos profissionais do segmento de serviços contábeis, pois estes passam muitas vezes a oferecer seus serviços profissionais a valores muito baixos, prejudicando a qualidade dos trabalhos e estabelecendo uma concorrência desleal com os demais colegas de profissão.	Conduta ética e concorrência	Afirmativa para verificar se o(a) respondente enxerga novas oportunidade de serviços que hoje a organização não oferece.

.	Questões	Variável-chave	Objetivo
26	Atualmente, você acredita que está preparado para atuar de forma conjunta com a tecnologia existente na prestação de serviço da organização contábil no atendimento as MPME?	Tecnologia	Verificar se o respondente está acompanhando a mudança tecnológica existente.
27	Em sua opinião, o avanço tecnológico pode promover facilidades/oportunidades na prestação de serviços contábeis ou pode trazer mais dificuldades/desafios às organizações contábeis nos próximos anos?	Desafios, dificuldades, facilidades e oportunidades	Verificar a percepção do(a) respondente acerca das facilidades e oportunidades e dos desafios e dificuldades promovidas pelo avanço tecnológico nos escritórios contábeis.
28	Nos próximos anos, com o desenvolvimento contínuo da tecnologia, a inteligência artificial estará gradualmente substituindo parte do pessoal de contabilidade; neste caso, as empresas irão reduzir gradualmente a demanda por pessoal nas organizações contábeis, no que se refere aos serviços operacionais (ex.: lançamentos contábeis, lançamentos e emissão de notas fiscais, cálculos e gerações de impostos, envio de declarações, etc.).	Serviço trabalho repetitivo e inteligência artificial	Verificar a percepção do respondente acerca das rotinas dos serviços prestados as MPME
29	A organização contábil pela qual o respondente atua oferece treinamentos nos âmbitos regulatórios (contábil, fiscal e trabalhista) e de tecnologia a seus colaboradores, com o intuito de melhorar assim a prestação de serviços oferecidos as micros, pequenas e médias empresas?	Treinamento	Verificar se a organização contábil oferece treinamento a seus colaboradores acompanhando assim as mudanças regulatórias e de tecnologia.
30	Em sua opinião, quais serão os maiores desafios/dificuldades enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento as micros, pequenas e médias empresas, classifique as alternativas em uma escala de 1, 2, 3 e 4, sendo 1 o maior desafio/dificuldade e 4 o menor desafio/dificuldade?	Fisco e avanço tecnológico	Verificar se a estrutura existente na organização contábil atende o avanço tecnológico promovido pelo fisco.
31	Se fosse possível, atualmente, as micros, pequenas e médias empresas extraírem as informações e gerarem impostos de forma segura sem o auxílio de um contador, utilizando apenas a tecnologia disponibilizada pelo Fisco, você acredita que o contrato de prestação de serviços seria mantido pelos clientes das organizações contábeis?	Clientes e de contratos de serviço	Verificar a opinião do(a) respondente sobre a questão de possíveis facilidades promovidas pelo Fisco para gestão dos impostos às micros, pequenas e médias empresas, e possíveis perda de clientes pelas organizações contábeis por conta dessas facilidades.
32	Em sua opinião quais são os desafios que as organizações contábeis ainda têm diante das inovações tecnológicas, assinale as alternativas que mais se enquadra a organização contábil pela qual trabalha (Pode assinalar mais de uma opção)?	Desafios e inovações tecnológicas	Verificar os desafios que as organizações contábeis têm diante da tecnologia.
33	Assinale as tecnologias utilizadas pela organização contábil pela qual o respondente trabalha na prestação de serviços oferecidos as MPME (Pode assinalar mais de uma opção)?	Tecnologia utilizada na prestação de serviços	Verificar as tecnologias utilizadas na prestação de serviços as MPME.

.	Questões	Variável-chave	Objetivo
34	As MPME não possuem total conhecimento dos serviços disponibilizados a elas pelas organizações contábeis, e por isso as referidas têm a visão distorcida da prestação de serviços contábeis voltada exclusivamente para satisfazer às exigências do fisco.	Prestação de serviços	Afirmativa que visa verificar a opinião dos respondentes acerca da prestação de serviços contábeis está voltada apenas para atendimento as exigências fiscais.

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Estão elegíveis para responder o questionário pessoas que ocupam os seguintes cargos na organização contábil:

- a) Proprietário/Sócio;
- b) Diretor/Gerente;
- c) Coordenador/Supervisor.

O questionário foi disponibilizado na plataforma SurveyMonkey, através do *link*: <<https://pt.surveymonkey.com/r/MESTRADOANDERSONMOURAPUCSP1>>.

Inicialmente foi realizado o levantamento de *e-mails* por meio do *site* da entidade do Sescon-SP que divulga a relação das empresas certificadas. Identificou-se 227 empresas contábeis da cidade de São Paulo. Desse total, 154 empresas (71% do total) possuíam em seus respectivos *sites* informações de *e-mail* válidas para contato.

Através do programa MEGAMAILING cujo objetivo é o de coletar *e-mails* via internet, foi possível selecionar 444 *e-mails* de organizações contábeis da cidade de São Paulo para envio do questionário.

Para envio do questionário, adquiriu-se a licença do tipo *standard* da plataforma *SurveyMonkey* que é uma ferramenta prática para fazer pesquisas quantitativas e qualitativas com base na coleta de dados. A coleta foi disponibilizada aos respondentes através do *link* <<https://pt.surveymonkey.com/r/MESTRADOANDERSONMOURAPUCSP1>>.

O *link* do questionário também foi distribuído para profissionais da área elegíveis para a pesquisa, disponibilizado nas redes sociais dos respondentes através de *e-mails* e Whatsapp das organizações contábeis por conveniência por meio de contatos do pesquisador.

As questões elaboradas para o questionário foram do tipo fechada, de forma que os respondentes pudessem escolher, dentre as alternativas apresentadas, a que melhor representasse a sua opinião acerca do assunto. Algumas questões permitiram que os respondentes escolhessem mais de uma resposta dentre as alternativas disponíveis. Outras foram elaboradas mediante a utilização de escala tipo *Likert*. De acordo com Gil (2010), as questões devem ser preferencialmente fechadas, mas com alternativas suficientemente exaustivas para abrigar a ampla gama de respostas possíveis.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

Esta seção discorre sobre a apresentação e discussão dos dados coletados desta pesquisa, conforme apresentados anteriormente na seção 3.4. Para que os objetivos deste estudo sejam alcançados, se fez necessário a elaboração de dois questionários, primeiramente, para representantes das entidades representativas do segmento de prestação de serviços contábeis do estado de São Paulo, cuja representação se dá pelo CRC-SP, Sescon-SP e Sindcont-SP, com 21 perguntas abertas, de forma que pudesse ser respondido em 20 min.

Posteriormente, outro questionário enviado aos profissionais atuantes em empresas contábeis compostos por 34 questões fechadas de múltipla escolha, construído de forma que pudesse ser respondido em 10 min. As amostras da coleta de dados são apresentadas e discutidas separadamente nas seções 4.1, 4.2 e 4.3.

4.1. Apresentação e discussão dos dados do questionário com abordagem qualitativa enviado para representantes das entidades representativas: CRC-SP, Sescon-SP e Sindcont-SP

Após a pesquisa bibliográfica, foram elaboradas 21 questões relacionadas ao tema objeto desta pesquisa para serem respondidas por três representantes das entidades representativas do segmento de prestação de serviços contábeis,³ apresentados no Quadro 11.

Quadro 11: Entidade, respondente e função

Entidade	Respondente	Função
CRC-SP	A	Coordenador da 3 Turma de Ética e disciplina e Fiscalização
Sescon-SP	B	Diretora
Sindcont-SP	C	Presidente

Fonte: Elaborado pelo autor.

Houve boa receptividade dos representantes de todas as entidades para responder as 21 questões abertas, o que possibilitou a obtenção de informações sobre fatos não registrados na pesquisa bibliográfica, colaborando, assim, para melhoria do questionário enviado aos profissionais atuantes em escritórios contábeis. Acredita-se que a boa receptividade se deu

³ Os nomes dos respondentes, por questões éticas, não serão divulgados, para isso, estão discriminados neste trabalho por meio de letras: A, B, e C.

pelo fato de os respondentes serem das entidades representativas do segmento objeto do estudo.

Segundo os respondentes B e C, o mercado da atividade de prestação de serviços contábeis está aquecido, em franca evolução e no seu melhor momento. Não obstante, de acordo com o respondente A, o mercado aquecido não atinge todas as faixas dos profissionais atuantes no segmento.

O mercado está aquecido para uma faixa mais técnica e qualificada para funções de coordenação, gerência entre outras que exigem maior qualidade e tempo de experiências! A remuneração está em alta para esta camada. Em relação as demais funções, estão em sentido contrário, com baixa na remuneração e o aspecto da tecnologia para atividades operacionais provocando a exclusão de demais profissionais. (Respondente A)

Os respondentes apresentaram opiniões divergentes sobre a questão de responsabilidade das organizações contábeis pelo fracasso e encerramento das MPME por não fornecer informações suficiente para gestão das referidas. O respondente A destacou que, por conta da alta demanda das exigências fiscais promovidas pelo fisco, as organizações contábeis acabam por deixar pouco tempo para assessoria em planejamento e gestão. De acordo com a respondente B, em alguns casos, as MPME acabam por fracassar quando não têm a parceria com a organização contábil. Para o respondente C, as organizações contábeis não têm responsabilidades pelo fracasso das MPME.

Responsabilidade não, caso o prestador de serviços contábeis tenha ofertado uma gama de serviços além dos seus próprios serviços, como, por exemplo, planejamento tributário. O empreendedor, antes de iniciar suas operações, deve prospectar e estudar detalhadamente seu mercado com elaboração de plano de negócios, que pode contar com a participação e a integração do profissional de contabilidade neste momento. (Respondente C)

Segundo Amorim e Silva (2012), os empresários aliados aos contabilistas devem procurar desenvolver uma contabilidade, para seus negócios, capazes de contribuir para o auxílio à tomada de decisão. Para Moreira *et al.* (2013), há uma preocupação com a qualidade dos serviços prestados às MPME, já que estes podem trazer benefícios econômicos aos contadores além de vantagem competitiva.

Contudo, no que se refere à pergunta sobre as dificuldade para extrair informações das MPME para realização dos serviços contratados, todos entendem que sim, ou seja, as organizações contábeis têm dificuldades em extrair as informações das MPME para realização dos serviços contratados. Nesse sentido, há alguns pontos a se destacar, segundo o

respondente A, como a ausência do foco de gestão, há uma cultura da sonegação e a informalidade por parte da MPME.

Contudo, de acordo com o respondente do B, com a crescente base de informações e atualizações passadas através dos *softwares* existentes no mercado, as organizações contábeis estão trabalhando com mais rapidez as informações.

Parte dos empresários tem ainda arraigada a ideia de que a sonegação de informações cotidiana da empresa geraria “economia” de impostos e por conta desta razão, não fornecem todas as informações necessárias a correta contabilização das atividades empresariais. (Respondente C)

Pereira, Leme e Gonzales (2017) apontam que as maiores dificuldades para a execução dos trabalhos contratados pelas MPME estão divididas em: 16% aos custos altos dos serviços contábeis, 31% pela falta de qualificação dos profissionais e 53% relacionados ao não envio de documentos a contabilidade por parte dos empresários das MPME.

Segundo o respondente B, a dificuldade de controle e a falta de cultura empresarial por parte das MPME são alguns dos motivos de as organizações contábeis não conseguirem extrair as informações para execução dos serviços contratados. De acordo com o respondente A, as ausências dentro das MPME de procedimento de gestão e comunicação com as organizações contábeis são fatores que contribuem para a dificuldade em conseguir as informações para realização dos trabalhos das organizações contábeis.

Quando questionados acerca da capacidade técnica das organizações contábeis para o atendimento das MPME, o respondente B destacou que as empresas de contabilidade estão passando por grandes mudanças, exigindo do profissional contábil uma atualização constante, pois são esses profissionais que estão se mantendo no mercado.

Para o respondente C, as constantes atualizações desses profissionais os habilitam para o desafio diário de atender adequadamente a necessidade do mercado e das MPME. Já o respondente A entende que a capacidade técnica das organizações contábeis está mais voltada para as questões tributárias do que para a gestão contábil.

A maioria das organizações contábeis estão somente no foco tributário e em especial ao cumprimento de obrigações acessórias do que propriamente a gestão contábil. Geralmente em análises de atividades profissionais percebemos que a Contabilidade esta como fator secundário. (Respondente A)

Espera-se, portanto, que os profissionais contábeis estejam constantemente se atualizando, buscando novos conhecimentos para melhorar a qualidade do serviço prestado e aumentar a oferta dos serviços (MACIEL; MARTINS, 2018).

Houve divergência de opinião no que se refere a questão de as organizações contábeis auxiliarem as micros, pequenas e médias empresas com informações contábeis úteis para a tomada de decisão ou apenas gerarem informações para atender o fisco. Para o respondente B, o centro da prestação de serviços é o cliente; na opinião do respondente A, a dinâmica dos trabalhos levam tão somente ao atendimento do fisco, enquanto o respondente do C entende que o auxílio é muito particular e só pode ser medido caso a caso, mas, em princípio, sim, os escritórios fornecem informações úteis as MPME.

Ainda na opinião do respondente C, a contabilidade tomou novas dimensões e, portanto, o profissional do futuro precisa não só saber de números, contabilização, mas, também, da gestão da empresa. Hoje, ele é um consultor direto, um planejador, tornando-se, assim, um profissional plural.

Quanto à questão de as organizações contábeis analisarem o risco envolvido na prestação de serviço oferecida a cada cliente, também, foi possível observar divergências entre as opiniões. Segundo o respondente A, não há análise da responsabilidade e o efeito dos riscos patrimoniais e pessoais visto o valor médio de honorários cobrados e o foco dos serviços.

Já o respondente B entende que é preciso analisar o risco e as oportunidades de cada cliente. No sentido de não generalizar e colocar todos os profissionais no mesmo contexto, na opinião do respondente C, os profissionais de contabilidade têm a dimensão de sua responsabilidade perante seus clientes.

No que se refere a afirmação sobre a questão das informações fornecidas pelas organizações contábeis aos seus clientes serem suficientes para auxiliá-los na gestão dos seus negócios, também, se encontra algumas divergências nas respostas.

Segundo o respondente C, o desempenho da atividade profissional de contabilidade é parte da gestão dos negócios das empresas e, nesse ponto, sim, é afirmativa a resposta. Corroborando com a afirmação, o respondente B destaca que as organizações contábeis possuem um fluxo de informações e, com isso, total condição de auxiliar na gestão de negócios, dependendo muito da receptividade do cliente. Já o respondente A não concordou com a afirmativa, pois, em sua opinião, as organizações contábeis não fornecem informações suficientes para gestão das MPME, limitando-se tão somente à gestão de obrigações acessórias.

Nesse sentido, ainda foi perguntado aos respondentes se as organizações contábeis devem realizar mudanças na prestação de serviços hoje oferecida às MPME. Na opinião do respondente A, as organizações contábeis devem sim promover mudanças, destacando que, dentre os serviços a serem oferecidos, podem constar a assessoria em análise econômicas e financeiras, gestão e elaboração de processos e controles nas empresas.

Segundo o respondente C, a inovação contínua e o processo de reciclagem e renovação é algo que caminha junto com profissionais contábeis. Então, com isso, as mudanças decorrentes das inovações tecnológicas e automação estão cada vez mais presentes na atividade do profissional de contabilidade.

Sim acredito que a tecnologia aliada as informações fazem com que as micros, pequenas e médias empresas, tenham condições de ter uma boa prestação de serviços contábeis de tal forma o empresário que tenha entusiasmo pelo seu negócio se capacite cada vez mais a desenvolver seu empreendimento. (Respondente B)

Houve similaridade entre os respondentes referente à questão de enxergarem outras oportunidades de negócio na prestação de serviços contábeis envolvendo serviços que hoje os escritórios não oferecem as MPME para os próximos anos. Na opinião do respondente A, com a alteração do processo de captação e contabilização, em decorrência da tecnologia, estar mais próximo ao cliente e verificar a capacidade de “produção” possibilitarão gerar novos negócios. Já o respondente B entende que as organizações contábeis podem ajudar as MPME nos seus respectivos planos de negócios.

Em decorrência da automação e inteligência artificial, os profissionais de contabilidade terão maior disponibilidade para desempenhar a função consultiva e a estratégia para o negócio de cada cliente. A tecnologia veio para auxiliar ainda mais a profissão, oferecendo assim, novas demandas e processos, além de oportunidade dentro do mercado. E essas mudanças e oportunidades de novos serviços vêm para nos tirar da zona de conforto, e assim, enxergarmos novas atividades e demandas a fim de atender com excelência nossos clientes na prospecção de ampliação dos negócios, tornando-se assim, uma via de mão dupla. (Respondente C)

Houve divergência de opinião entre os respondentes sobre se atualmente as organizações contábeis estão preparadas para atuar de forma conjunta com a tecnologia existente na prestação de serviço oferecido aos seus clientes.

Para o respondente A, as organizações contábeis não estão prontas para atuar de forma conjunta com a tecnologia, pois existe muita resistência à aderência da tecnologia por parte da organização e também do cliente. Já os respondentes B e C entendem que as organizações

contábeis estão sim preparadas. Para o respondente C, o profissional que não souber dominar o uso da tecnologia perderá mercado e ficará para trás.

Ainda no campo tecnológico, foi perguntado a opinião dos respondentes se o avanço tecnológico pode ser um facilitador na prestação de serviços contábeis ou pode trazer mais desafios/dificuldades às organizações nos próximos anos.

No entendimento do respondente A, as mudanças, promovidas pelo avanço tecnológico, são um grande desafio para as organizações contábeis, e as dificuldades são cultural, de pessoal e financiamento. Para a respondente B, a tecnologia veio para ficar e colaborar com os trabalhos repetitivos, na prestação de serviços. Já o respondente C relata que o avanço tecnológico pode ser um facilitador na prestação de serviços contábeis autônomos, pois permite a personalização do atendimento.

Quando perguntados se consideram os serviços operacionais realizados às MPME, pelos escritórios contábeis, como rotineiros e repetitivos, constatou-se similaridades nas respostas dos respondentes A e B, já que ambos consideram os serviços rotineiro e repetitivo. Porém, para o respondente C, tais atividades são parcialmente rotineiras e repetitivas, pois a rotina contábil muda constantemente. Além disso, com o advento tecnológico e as mudanças aceleradas das leis, tributos e legislação, o profissional contábil precisa buscar atualização constante. Isso é uma necessidade diária e importantíssima, já que a contabilidade está sempre em processo de transformação.

Aos respondentes, foi questionado também se acreditam que, nos próximos anos, os serviços operacionais realizados nas organizações contábeis podem ser substituídos pela inteligência artificial. De acordo com o respondente A, essa substituição dos serviços operacionais pela inteligência artificial já está acontecendo, o que é corroborado pelo respondente B ao destacar que estamos vivendo a quarta revolução industrial, que é exatamente a inteligência artificial. A empresa 4.0, ou seja, a empresa tecnológica está trabalhando com essa inteligência no que tange ao processamento de dados. Já o respondente C ressalta que o trabalho do contabilista não será substituído pela inteligência artificial, mas será aliado constante do profissional de contabilidade.

Perguntou-se também se as organizações contábeis estão preparadas para atender o avanço tecnológico do fisco, tomando como referência o Sistema Público de Escrituração Digital (Sped). Os respondentes B e C acreditam que as organizações contábeis estão sim preparadas para atender as exigências promovida pelo fisco. Já o respondente A acredita que elas não estão preparadas para atender o avanço tecnológico do fisco:

O Sped é uma realidade presente no cotidiano do contabilista desde 2009, que está preparado e domina os requisitos para seu envio. E com alta exigência imposta pelo fisco, o profissional está sempre buscando está envolvido com todas as novidades para atender da melhor forma todas essas novidades. (Respondente C)

Perguntou-se também acerca dos maiores desafios nas atividades dos escritórios contábeis para atender as MPME nos próximos anos. Para o respondente A, a velocidade da informação, a transformação digital da organização e o cliente; para o respondente B seria a proximidade entre as organizações contábeis e seus clientes; já o respondente C entende que a oferta de serviços diferenciados, para atendimento da necessidade de cada cliente em determinados momentos da vida da empresa, será o maior desafio das organizações contábeis no atendimento às MPME.

Acerca da manutenção dos contratos de prestação de serviços, caso as MPME possam extrair as informações e gerar impostos de forma segura sem o auxílio de um contador, utilizando apenas a tecnologia disponibilizada pelo fisco, segundo o respondente A, muitos contratos seriam desfeitos e outros teriam alterações em seus valores. O respondente B acredita que os contratos seriam mantidos, já que a análise de dados, as observações e o aconselhamento não podem ser artificiais, ou seja, os segmentos diferenciados e as nuances de cada empresa precisam da presença humana, ou melhor, de um contador. Para o respondente C, os contratos seriam mantidos pela questão da proximidade entre o contabilista e o empresário. Ainda segundo o respondente, o contador é o elo entre as empresas, governos e fisco.

Sobre a aplicação das normas contábeis ITG 1000 e TG 1000 a todos os clientes do escritório pelas organizações contábeis, houve similaridade nas respostas. O respondente A destacou que pouco se observa as normas contábeis e que o foco infelizmente é somente sobre as questões fiscais; para o respondente B, infelizmente a grande maioria dos escritórios contábeis não se atentam para as normas; já o respondente C destaca que não é possível ser taxativo sem incorrer em generalizações e em um equivocado juízo de valor ao afirmar a aplicabilidade ou não das normas.

Quando perguntados se a oferta dos serviços oferecidos hoje pelas organizações contábeis atendem às necessidades das MPME na gestão dos negócios, houve divergências nas opiniões. Segundo os respondentes B e C, os serviços oferecidos pelas organizações contábeis atendem a necessidade na gestão dos negócios, já a opinião do respondente A é de que as ofertas de serviços não atendem as necessidades de gestão das MPME, destacando sua limitação tão somente à gestão das obrigações acessórias.

Ainda com relação à questão de serviços, foi perguntado a opinião dos respondentes acerca do conhecimento das MPME dos serviços que poderiam ser disponibilizados a elas pela organização contábil no sentido de melhorar a gestão de seus negócios. As respostas foram as seguintes:

Existe uma ausência comunicação e distanciamento da organização e o cliente. O profissional em sua grande maioria não é um bom “vendedor”! Não demonstra e não divulga de forma adequada seu conhecimento e cultura. (Respondente A)

Em principio não, hoje o cliente chega até as organizações contábeis com uma certa base informações, nós os contadores somos os balizadores destas informações, porque o que serve para uma empresa não serve para outra, portanto depende de empresa para empresa e gestor para gestor. (Respondente B)

Não tem e em grande parte por omissão ou falha na comunicação e apresentação dos serviços disponibilizados pelo contabilista. (Respondente C)

4.2. Apresentação e discussão dos dados quantitativos do questionário enviado aos profissionais atuantes em escritórios contábeis

Nesta seção, são apresentadas as análises descritivas das respostas do questionário de pesquisa aplicado aos profissionais atuantes em escritórios contábeis que teve por objetivo o de conhecer a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micro, pequenas e médias empresas.

Dos 601 *e-mails* enviados com o *link* do questionário para os escritórios contábeis localizados na cidade de São Paulo, foram obtidas 65 respostas, o que representa 10,82% do universo dos respondentes elegíveis para participar da pesquisa.

Cabe destacar que esse número, ou seja, 65 respondentes, só foram possíveis devido a um esforço realizado, já que, em um primeiro momento, o número de questionários respondidos foi baixo. Dessa forma, por meio do contato telefônico, foi possível ampliar o número de respondentes para mais três por conta da boa receptividade por parte de alguns respondentes, em especial, quando foi lhes assegurado de que se tratava de uma pesquisa exclusivamente para fins acadêmicos e com isso se atingiu o número de respondentes apresentado.

Antes de iniciar o questionário, foi apresentado aos respondentes o Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento (TCLE), constante no Apêndice A.

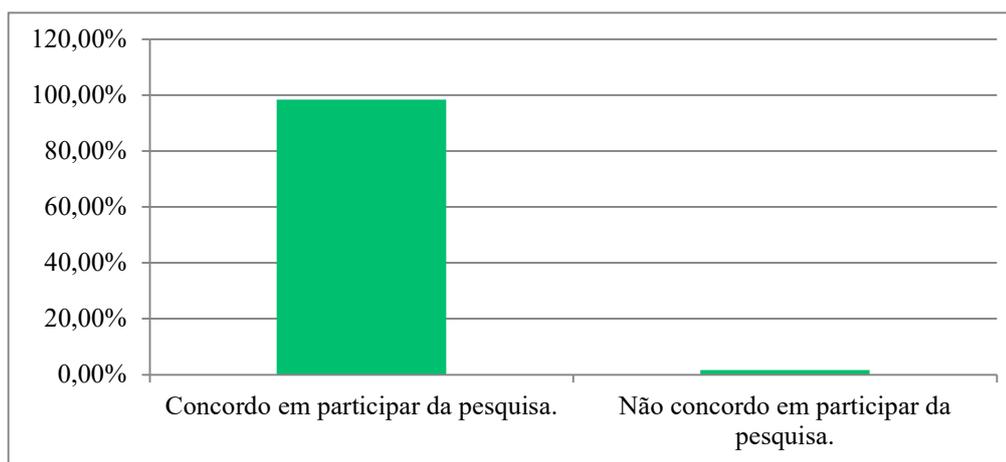
Logo após a apresentação do TCLE aos respondentes, foi feita a pergunta se os referidos concordavam ou não em participar da pesquisa, pergunta obrigatória para que o respondente pudesse avançar para as próximas questões. Do total da amostra de 65 respondentes 64 concordaram em participar e apenas 1 não concordou em participar da pesquisa (ver Tabela 1 e Gráfico 1):

Tabela 1: Nível de concordância de participação da pesquisa

Nível de concordância de participação da pesquisa	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Concordo em participar da pesquisa	98,46%	64
Não concordo em participar da pesquisa	1,54%	1
Total	100%	65

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Gráfico 1: Nível de concordância de participação da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Embora os 64 respondentes tenham concordado em participar da pesquisa, foram excluídos 29 respondentes, 23 deles por não ter respondido o questionário em sua totalidade e seis por não realizarem atendimento de prestação de serviço às MPME. Assim, a amostra ficou reduzida em 35 respondentes (54,69% da amostra inicial).

Tabela 2: Amostra selecionada para o estudo

Amostra selecionada para o estudo	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Amostra	100%	35
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

4.2.1. Informações gerais e perfil dos respondentes

Nesta seção, estão evidenciadas algumas características dos respondentes, como o gênero, idade, grau de escolaridade, função e departamento no trabalho.

Ao iniciar o questionário, foi perguntado o nome dos respondentes participantes da pesquisa com o objetivo de identificar a pessoa que foi elegível para participar da pesquisa. A pergunta foi aberta e respondida por 100% dos respondentes (ver Tabela 3):

Tabela 3: Identificação dos respondentes

Ident. dos respondentes	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Nome	100%	35
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Também foram solicitados os *e-mails* com o objetivo de identificar possíveis respostas em duplicidade, à solicitação foi de texto livre e respondida por 100% dos respondentes (ver Tabela 4):

Tabela 4: Identificação dos e-mails dos respondentes

Ident. e-mail	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
<i>E-mail</i>	100%	35
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Da amostra de 35 respondentes, 23 eram do gênero masculino e 12 do gênero feminino. O objetivo da pergunta foi o de verificar possíveis diferenças ou similaridades nas respostas do questionário entre os gêneros (ver Tabela 5):

Tabela 5: Gênero dos respondentes

Gênero	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Masculino	77,14%	27
Feminino	22,86%	8
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Foi perguntada a faixa de idade dos respondentes a fim de verificar possíveis diferenças ou similaridades nas respostas por conta da idade (ver Tabela 6):

Tabela 6: Faixa de idade dos respondentes

Faixa de idade	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Até 20 anos	0,00%	0
21 a 30 anos	14,29%	5
31 a 40 anos	31,43%	11
41 a 50 anos	28,57%	10
51 a 60 anos	11,43%	4
Mais de 60 anos	14,29%	5
Total	100%	35

Fontes: Dados da pesquisa, 2020.

No que se refere ao grau de escolaridade dos respondentes, a pesquisa revelou que 13 respondentes (37,14%) possuem nível de pós-graduação (*latu-sensu*) – especialização, MBA, etc.; 11 (31,43%) são graduados, seis (17,14%) doutores; quatro (11,43%) são mestres e um (2,86%) possui o ensino médio completo. (ver Tabela 7).

Tabela 7: Grau de escolaridade

Grau de Escolaridade	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Ensino médio completo	2,86%	1
Graduado	31,43%	11
Pós-graduado (<i>lato sensu</i>) – Especialização, MBA, etc.	37,14%	13
Pós-graduado (<i>strictu-sensu</i>) – Mestrado	11,43%	4
Doutorado	17,14%	6
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Do total dos respondentes elegível para o estudo, 29 (82,86%) são proprietários ou sócios das organizações contábeis, cinco (14,29%) são coordenadores ou supervisores e um (2,86%) é diretor ou gerente (ver Tabela 8):

Tabela 8: Função dos respondentes

Função	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Proprietário(a)/Sócio(a)	82,86%	29
Diretor(a)/Gerente	2,86%	1
Coordenador(a)/Supervisor(a)	14,29%	5
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Perguntado em qual departamento os respondentes trabalhavam, foi observado que 19 (54,29%) trabalham no departamento contábil (ver Tabela 9):

Tabela 9: Departamento de trabalho dos respondentes

Departamento	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Departamento Contábil	54,29%	19
Departamento Fiscal	11,43%	4
Departamento de Pessoal	0,00%	0
Departamento Administrativo	17,14%	6
Departamento Legal	0,00%	0
Outros departamentos	17,14%	6
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Todos os respondentes da amostra elegíveis para a pesquisa prestam serviços às MPME (ver Tabela 10).

Tabela 10: Prestação de serviços as MPME

Presta serviço para as MPME	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Sim	100,00%	35
Não	0,00%	0
Total	100,00%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

4.2.2. Informações gerais e perfil das organizações contábeis

Nesta seção, estão evidenciadas algumas características de perfil das organizações contábeis, como o tempo de atuação, número de funcionários, média de clientes ativos, tipos de segmentos e clientes atendidos pela organização contábil.

Do total de 35 respondentes da amostra selecionada para o estudo, 16 (45,71%) possuem mais de vinte anos de atuação, dez (28,58%) possuem de 11 a 19 anos, sete (20,00%) tem por tempo de atuação entre zero a cinco anos, apenas dois (5,71%) informaram a faixa de seis a dez anos. (ver Tabela 11).

Tabela 11: Tempo de atuação da organização contábil

Tempo de atuação	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
De 0 a 5 anos	20,00%	7
De 6 a 10 anos	5,71%	2
De 11 a 19 anos	28,58%	10
Mais de 20 anos	45,71%	16
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O fato de a maioria das organizações possuírem mais de vinte anos de atuação merece destaque para o segmento tão concorrido. O fato de a pesquisa evidenciar uma maior concentração de empresas com tantos anos atuando no ramo contábil possivelmente é um indício de uma diminuição na taxa de mortalidade desse tipo de segmento. Segundo pesquisa do Sebrae (2013), 60% das empresas de uma forma geral acabam por encerrar suas atividades antes de completar quatro anos de existência.

Quanto ao número de funcionários, verificou-se similaridade em duas faixas de resposta, ambas correspondendo respectivamente a 31,43%, uma possuindo de um a cinco funcionários e outra de 11 a vinte; 28,57% possuem de seis a dez funcionários; 5,71% possuem acima de trinta e apenas 2,86% estão na faixa entre 21 a trinta funcionários (ver Tabela 12):

Tabela 12: Número de funcionários das organizações contábeis

Número de funcionários	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
De 1 a 5	31,43%	11
De 6 a 10	28,57%	10
De 11 a 20	31,43%	11
De 21 a 30	2,86%	1
Acima de 30	5,71%	2
Total	100,00%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

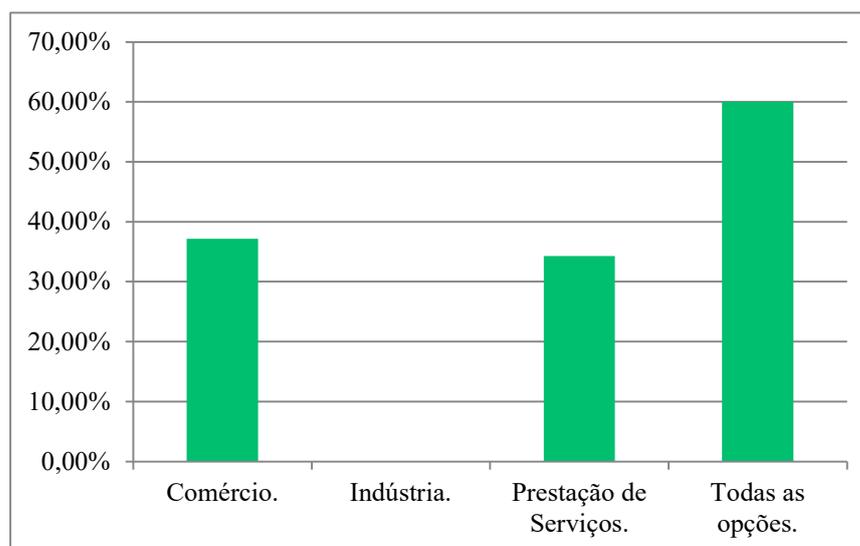
Perguntado sobre a quantidade de clientes ativos atendidos pelas organizações contábeis, 34,29% escolheram a opção de um a cinquenta clientes, 25,71% de 101 a 150, 14,29% de 51 a cem clientes, 14,28% possuem acima de 200 clientes e 11,43% responderam a faixa de 151 a 200 clientes (ver Tabela 13):

Tabela 13: Quantidade de faixa de clientes ativos atendidos pelas organizações contábeis

Faixa de clientes ativos	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
De 1 a 50	34,29%	12
De 51 a 100	14,29%	5
De 101 a 150	25,71%	9
De 151 a 200	11,43%	4
Acima de 200	14,28%	5
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

No que se refere aos tipos de segmentos atendidos pelas organizações contábeis, o total da amostra de 35 respondentes se dá da seguinte forma: 21 (60%) informaram que atendem todos os segmentos comércio, indústria e prestação de serviço, 13 (37,14%) responderam que atendem o segmento do comércio e 12 (34,29%) escolheram a prestação de serviços.

Gráfico 2: Tipos de segmentos atendidos pelas organizações contábeis

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Do total da amostra de 35 respondentes, conforme se esperava, verificou-se que as organizações contábeis em sua grande maioria prestam serviços para empresas enquadradas no regime de tributação do simples nacional, 34 (97,14%) assinalaram essa opção, trinta (85,71%) prestam serviços para empresas enquadradas no regime de tributação do lucro presumido, 28 (80%) atendem MEI, 25 (71,43%) prestam serviços para empresas enquadradas no regime de tributação do Lucro Real, 14 (40%) assinalaram que prestam serviço para empresas do terceiro setor e duas (5,71%) respondentes que atendem órgãos públicos (ver Tabela 14).

Tabela 14: Tipos de clientes que as organizações contábeis prestam serviços

Tipo de clientes	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Empresas enquadradas no regime de tributação do Simples Nacional	97,14%	34
Empresas enquadradas no regime de tributação do Lucro Presumido	85,71%	30
Empresas enquadradas no regime de tributação do Lucro Real	71,43%	25
Órgão Públicos	5,71%	2
Terceiro Setor	40,00%	14
MEI	80,00%	28
Autônomo	34,29%	12

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

No que se refere à questão de como está o mercado da atividade de prestação de serviços contábeis, 51,43% dos respondentes assinalaram estar em crescimento, para 25,71%, que se mantêm estáveis, e 22,86% acreditam estar em declínio (ver Tabela 15):

Tabela 15: Mercado da atividade de prestação de serviços contábeis

Mercado da atividade das organizações contábeis	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Em crescimento	51,43%	18
Em declínio	22,86%	8
Mantém-se estável	25,71%	9
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quanto ao fato de as organizações contábeis terem responsabilidade pelo fracasso ou encerramento das MPME por não fornecerem informações suficientes para sua gestão, 57,15% dos respondentes concordaram parcialmente com a afirmativa, 20% discordaram totalmente, 17,14% discordaram parcialmente e 5,71% concordaram totalmente com a afirmativa (ver Tabela 16):

Tabela 16: Responsabilidade das organizações contábeis pelo fracasso ou encerramento das MPME

Escola <i>likert</i>	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Discordo totalmente	20,00%	7
Discordo parcialmente	17,14%	6
Concordo parcialmente	57,15%	20
Concordo totalmente	5,71%	2
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

No que se refere à afirmativa acerca de as organizações contábeis encontrarem dificuldades para extrair informações das MPME para realizar os serviços contratados, 57,14% dos respondentes concordam parcialmente, 40% concordam totalmente e 2,86% discordam parcialmente (ver Tabela 17):

Tabela 17: Dificuldades em extrair informações das MPME para realização dos serviços

Escola	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Discordo totalmente	0,00%	0
Discordo parcialmente	2,86%	1
Concordo parcialmente	57,14%	20
Concordo totalmente	40,00%	14
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Solicitou-se aos respondentes para que classificassem, de acordo com sua opinião, as alternativas que mais se enquadram na dificuldade em extrair as informações de seus clientes em uma escala de 1 a 4, sendo 1 a maior dificuldade e 4 a menor dificuldade. Dentre as opções, a primeira alternativa dizia respeito à falta de conhecimento ou interesse dos empresários no envio de informações, sendo que, 18 (51,43%) respondentes marcaram a escala 1 como a maior dificuldade, nove (25,71%) a escala 2, cinco (14,29%) a escala 3 e três respondentes (8,57%) a escala 4 (ver Tabela 18).

Tabela 18: Falta de conhecimento ou interesse dos(as) empresários(as) no envio de informações

Escala	1	2	3	4	Total
Freq. Relativa	51,43%	25,71%	14,29%	8,57%	100%
Freq. Absoluta	18	9	5	3	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Já na segunda afirmativa: se as organizações contábeis não solicitam de forma explícita os documentos necessários para realização dos trabalhos em sua totalidade, dois (5,71%) dos respondentes afirmaram a escala 1 como maior dificuldade, nove (25,71%) escolheram a escala 2, sete (20%) tiveram por escolha a escala 3 e 17 (48,57%) dos respondentes afirmaram a escala quatro (ver Tabela 19):

Tabela 19: As organizações contábeis não solicitam de forma explícita os documentos necessários para realização dos trabalhos em sua totalidade

Escala	1	2	3	4	Total
Freq. Relativa	5,71%	25,71%	20,00%	48,57%	100%
Freq. Absoluta	2	9	7	17	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

No que se refere à terceira afirmativa: falta aproximação da organização contábil com os clientes e, por esse motivo, elas não conseguem extrair os documentos necessários para realizar os trabalhos, cinco (14,29%) dos respondentes escolheram a escala 1, oito (22,86%) escolheram a escala 2, 15 (42,85%) optaram pela escala 3 e sete (20,00%) dos respondentes assinalaram a escala 4 (ver Tabela 20):

Tabela 20: Falta de aproximação com os clientes

Escala	1	2	3	4	Total
Freq. Relativa	14,29%	22,86%	42,85%	20,00%	100%
Freq. Absoluta	5	8	15	7	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Na quarta afirmativa da questão: se os empresários possuíam uma visão distorcida sobre os trabalhos realizados pela organização contábil e por isso supunham que a prestação de serviços se limita a atender as exigências do fisco, dez (28,75%) dos respondentes

concordaram com a afirmativa, escolhendo a escala 1, nove (25,71%) escolheram a escala 2, oito (22,86%) escolheram a escala 3, e oito (22,86%) respondentes escolheram a escala 4 (ver Tabela 21).

Tabela 21: Visão distorcida dos empresários sobre os trabalhos realizados pela organização contábil

Escala	1	2	3	4	Total
Freq. Relativa	28,57%	25,71%	22,86%	22,86%	100%
Freq. Absoluta	10	9	8	8	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

De acordo com as opções disponibilizadas, a pesquisa revelou que 18 (51,43%) dos respondentes entendem que a principal dificuldade das organizações contábeis em extrair as informações de seus clientes para realização dos serviços contratados é a falta de conhecimento ou interesse no envio de informações, para dez (28,57%) dos respondentes os empresários possuem uma visão distorcida sobre os trabalhos realizados pela organização contábil e supõem que a prestação de serviços da organização contábil se limita a atender as exigências do fisco, cinco (14,29%) acreditam que é falta de aproximação da organização contábil com seu cliente e duas (5,71%) as organizações contábeis não solicitam de forma explícita os documentos necessários para realização dos trabalhos em sua totalidade (ver Tabela 22).

Tabela 22: Dificuldade das organizações contábeis em extrair as informações de seus clientes para realização dos serviços contratados

Afirmativas	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Falta conhecimento ou interesse dos(as) empresários(as) no envio de informações.	51,43%	18
As organizações contábeis não solicitam de forma explícita os documentos necessários para realização dos trabalhos em sua totalidade.	5,71%	2
Falta de aproximação da organização contábil com seu cliente e ,por esse motivo, não consegue extrair os documentos necessários para realizar os trabalhos.	14,29%	5
Os(as) empresários(as) possuem uma visão distorcida sobre os trabalhos realizados pela organização contábil e supõem que a prestação de serviços da organização contábil se limita a atender as exigências do Fisco.	28,57%	10
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Com o objetivo de se verificar a capacidade técnica no atendimento dos serviços prestados às MPME pelas organizações contábeis, foi perguntada a percepção dos

respondentes acerca do assunto: 42,85% dos respondentes assinalaram estar bem preparadas, 14,29% muito bem preparadas, 40% ainda se preparando e 2,86% dos respondentes disseram não estarem preparados (ver Tabela 23).

Tabela 23: Capacidade técnica no atendimento as MPME

Capacidade técnica	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Muito bem preparada	14,29%	5
Bem preparada	42,85%	15
Ainda estão se preparando	40,00%	14
Não estão preparadas.	2,86%	1
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Foi perguntada a percepção dos respondentes acerca da afirmativa se as organizações contábeis não geram informações uteis para gestão das MPME, que os serviços prestados têm por objetivo apenas atender as exigências fiscais das empresas: 60% dos respondentes concordaram parcialmente acerca da afirmativa, 22,86% discordaram totalmente, 8,57% discordaram parcialmente e 8,57% concordaram totalmente a afirmativa (ver Tabela 24):

Tabela 24: Afirmativa das organizações contábeis não gerarem informações uteis para gestão das MPME

Escala	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Discordo totalmente	22,86%	8
Discordo parcialmente	8,57%	3
Concordo parcialmente	60,00%	21
Concordo totalmente	8,57%	3
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Ao indagar os respondentes se as organizações contábeis analisam os riscos na prestação dos serviços oferecidos às MPME de forma individualizada a cada perfil de cliente, observou-se que: 42,85% dos respondentes concordam parcialmente com a afirmativa, 28,57% discordam parcialmente, 14,29% discordam totalmente e 14,29% concordam totalmente com a afirmativa (ver Tabela 25).

Tabela 25: Análise de riscos envolvidos na prestação dos serviços oferecidos as MPME

Escala	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Discordo totalmente	14,29%	5
Discordo parcialmente	28,57%	10
Concordo parcialmente	42,85%	15
Concordo totalmente	14,29%	5
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

No que se refere a afirmativa de que as informações fornecidas pelas organizações contábeis às MPME são suficientes para auxiliar na gestão dos negócios, constatou-se que: 45,71% dos respondentes concordam parcialmente com a afirmativa, 31,43% discordam parcialmente, 11,43% discordam totalmente e 11,43% concordam totalmente com a afirmativa.

Tabela 26: Informações fornecidas pelas organizações contábeis as MPME são suficientes para auxiliar na gestão dos negócios

Escala	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Discordo totalmente	11,43%	4
Discordo parcialmente	31,43%	11
Concordo parcialmente	45,71%	16
Concordo totalmente	11,43%	4
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Solicitados a selecionar quais são os serviços contratados pelas MPME, atualmente na carteira de serviços oferecidos pela organização contábil, observou-se que da amostra de 35 (100%) respondentes, 32 (91,43%) informaram que o serviço de apuração de tributos e obrigações acessórias é um dos mais contratados pelas MPME, seguido dos serviços de folha de pagamento e obrigações acessórias com 29 (82,86%), 22 (62,86%) informaram os serviços de escrituração contábil e obrigações acessórias e apenas quatro (11,43%) informaram que as MPME contrataram serviços de atividade administrativa e estratégica na gestão da empresa (ver Tabela 27):

Tabela 27: Tipos de serviços prestados pelas organizações contábeis

Tipos de serviços prestados pelas organizações contábeis	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Serviço de apuração de tributos e obrigações acessórias	91,43%	32
Serviço de escrituração contábil e obrigações acessórias	62,86%	22
Serviço de folha de pagamento e obrigações acessórias	82,86%	29
Serviços de atividade administrativa e estratégica na gestão da empresa	11,43%	4

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Com o intuito de verificar a percepção dos respondentes acerca da aplicabilidade das normas contábeis às MPME, solicitou-se a opinião dos referidos acerca da afirmativa de que as organizações contábeis não aplicam em sua totalidade as normas contábeis ITG 1000 e TG 1000 às MPME, do total da amostra, 65,72% dos respondentes concordam parcialmente com a afirmativa, 17,14% concordam totalmente, 11,43% discordam parcialmente e apenas 5,71% do total da amostra discordam totalmente.

Tabela 28: Normas contábeis ITG 1000 e TG 1000

Escala	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Discordo totalmente	5,71%	2
Discordo parcialmente	11,43%	4
Concordo parcialmente	65,72%	23
Concordo totalmente	17,14%	6
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Cabe destacar nessa afirmativa a não aplicabilidade das normas ITG 1000 e TG 1000 em sua quase totalidade por parte das organizações contábeis às MPME, cuja escala de concordância parcial e total somadas correspondem a 82,86%, fato que revela forte indício de que as organizações contábeis se veem tão somente como fornecedoras de serviços de ordem legais e fiscais, não provendo informações úteis e de apoio ao gerenciamento das MPME. Resultado semelhante foi encontrado na pesquisa conduzida por Santos (2017), o qual constatou que as organizações contábeis atualmente não atendem às normas contábeis e continuam atrelando a prestação do serviço contábil somente às demandas fiscais.

Foi apresentada aos respondentes a afirmativa de que com o advento do avanço da tecnologia as organizações contábeis devem realizar mudanças na prestação dos serviços hoje oferecidos às MPME, no entanto, os profissionais contábeis possuem um baixo nível de

conhecimento sobre novas tecnologias, o que dificulta visualizarem suas aplicações na prestação de serviços a serem oferecidos. Dessa forma, a maioria dos respondentes concorda parcialmente 42,86% e 31,43% concorda totalmente com a afirmativa, o que demonstra um nível de concordância de 74,29%. Apenas 14,28% discordam totalmente e 11,43% discordam da afirmativa, totalizando 25,71% o nível de discordância (ver Tabela 29).

Tabela 29: Avanço tecnológico na prestação de serviços contábeis

Escala	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Discordo totalmente	14,28%	5
Discordo parcialmente	11,43%	4
Concordo parcialmente	42,86%	15
Concordo totalmente	31,43%	11
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

No intuito de investigar se a concorrência tem influenciado nos aspectos éticos dos profissionais do segmento de serviços contábeis, foi solicitada a opinião do nível de concordância ou não dos respondentes acerca da afirmativa de que os problemas de concorrência têm forte implicação nos aspectos éticos que envolvem a conduta dos profissionais do segmento de serviços contábeis, pois estes passam muitas vezes a oferecer seus serviços profissionais a valores muito baixos, prejudicando a qualidade dos trabalhos e estabelecendo uma concorrência desleal com os demais colegas de profissão.

Observou-se que a maioria dos respondentes (54,29%) concorda totalmente com a afirmativa, enquanto 25,71% concordam parcialmente, 11,43% discordam parcialmente e apenas 8,57% discordam totalmente da afirmativa (ver Tabela 30).

Tabela 30: A concorrência influenciando os aspectos éticos dos profissionais do segmento de serviços contábeis

Escala	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Discordo totalmente	8,57%	3
Discordo parcialmente	11,43%	4
Concordo parcialmente	25,71%	9
Concordo totalmente	54,29%	19
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A soma dos níveis de concordância total e parcial da afirmativa corresponde a 80% da amostra, o que corrobora com pesquisas anteriores realizadas por Oliveira, De Moraes e Marçal (2019) que destacam a existência de uma alta concorrência no segmento levando os profissionais a competir no mercado por preço, esquecendo muitas vezes por prezar pela qualidade dos serviços. Outro estudo relevante para essa questão diz respeito ao realizado há uma década por Rodrigues e Lemos (2009), no qual os autores afirmam que os problemas de concorrência têm forte implicação nos aspectos éticos na conduta dos profissionais.

Indagados se atualmente estão preparados para atuar de forma conjunta com a tecnologia existente na prestação de serviço da organização contábil no atendimento às MPME, 54,29% dos respondentes informaram que se encontram em atualização, contudo, não estando totalmente preparados, 42,85% afirmaram estar preparados e apenas 2,86% responderam não estar preparados (ver Tabela 31).

Tabela 31: Nível de preparação para uso da tecnologia na prestação de serviço oferecido às MPME

Opções de respostas	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Estou preparado	42,85%	15
Estou me atualizando não estando ainda totalmente preparado	54,29%	19
Não estou preparado	2,86%	1
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Foi perguntada a opinião dos respondentes se o avanço tecnológico pode promover facilidades e oportunidades na prestação de serviços contábeis ou trazer mais dificuldades e desafios às organizações contábeis nos próximos anos. A partir dessa pergunta, foi possível observar que quase a totalidade dos respondentes, isto é, 88,57% informam que o avanço tecnológico visa trazer mais facilidades e oportunidades na prestação de serviços contábeis, enquanto 8,57% destacam maiores dificuldades e desafios e apenas 2,86% ainda não têm opinião formada sobre a questão (ver Tabela 32).

Tabela 32: Avanço tecnológico facilidades e oportunidades ou dificuldades e desafios

Respostas	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Dificuldades/ Desafios.	8,57%	3
Facilidades/opportunidades.	88,57%	31
Ainda não tenho opinião formada sobre a questão.	2,86%	1
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Indagados se nos próximos anos, com o desenvolvimento contínuo da tecnologia, a inteligência artificial deve gradualmente substituir parte do pessoal de contabilidade, reduzindo assim gradualmente a demanda por pessoal nas organizações contábeis, no que se refere aos serviços operacionais (ex.: lançamentos contábeis, lançamentos e emissão de notas fiscais, cálculos e gerações de impostos, envio de declarações, etc.), houve quase totalidade nas escalas de concordância: 62,86% total e 31,42% parcial. Na soma dos níveis de concordância, o percentual foi de 94,28% dos respondentes, já as escalas de discordância total e parcial foram de apenas 2,86% cada uma (ver Tabela 33).

Tabela 33: Inteligência artificial e possível substituição de parte dos profissionais de contabilidade

Escala	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Discordo totalmente	2,86%	1
Discordo parcialmente	2,86%	1
Concordo parcialmente	31,42%	11
Concordo totalmente	62,86%	22
Total	100,00%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Indagados se a organização contábil onde os respondentes atuam oferece treinamentos nos âmbitos regulatórios (contábil, fiscal e trabalhista) e de tecnologia a seus colaboradores com o intuito de melhorar assim a prestação de serviços oferecidos às MPME, observou-se que 80% dos respondentes escolheram a opção sim e apenas 20% informaram que a organização contábil não oferece treinamento aos seus colaboradores (ver Tabela 34).

Tabela 34: Treinamentos das organizações contábeis a seus colaboradores

Opções de respostas	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Sim.	80,00%	28
Não.	20,00%	7
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Solicitou-se aos respondentes que classificassem, de acordo com suas opiniões, as alternativas em uma escala de 1 a 4, sendo 1 o maior desafio e ou dificuldade e 4 o menor desafio e ou dificuldade enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento as MPME. ,

A primeira afirmativa foi classificada como maior desafio e ou dificuldade de acompanhar as mudanças legais que ocorrem na área contábil, fiscal e trabalhista e atender ao fisco, a segunda, de acompanhar as mudanças na parte de tecnologia. Já a terceira, de demonstrar aos empresários das MPME a importância na prestação de serviços do escritório contábil para o desenvolvimento dos seus negócios e a quarta afirmativa diz respeito ao aumento da concorrência dar continuidade ao negócio (ver Tabela 39).

No que se refere à primeira afirmativa da questão de acompanhar as mudanças legais que ocorrem na área contábil, fiscal e trabalhista e atender ao fisco, observou-se que 34,29% dos respondentes escolheram a escala 1 como maior desafio e ou dificuldade, 34,29% optaram por escolher a escala 2, 14,29% responderam a escala 3 e 17,13% escolheram a escala 4 como maior desafio e ou dificuldade enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento às MPME (ver Tabela 35).

Tabela 35: Acompanhamento das mudanças legais na área contábil, fiscal e trabalhista e fisco

Escala	1	2	3	4	Total
Freq. Relativa	34,29%	34,29%	14,29%	17,13%	100%
Freq. Absoluta	12	12	5	6	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quanto a segunda afirmativa sobre acompanhar as mudanças na parte de tecnologia, observou-se que 11,43% dos respondentes escolheram a escala 1 como maior desafio e ou dificuldade, 34,29% optaram por escolher a escala 2, 28,57% assinalaram a escala 3 e 25,71% escolheram a escala 4 como maior desafio e ou dificuldade enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento às MPME (ver Tabela 36).

Tabela 36: Acompanhamento das mudanças tecnológicas

Escola	1	2	3	4	Total
Freq. Relativa	11,43%	34,29%	28,57%	25,71%	100%
Freq. Absoluta	4	12	10	9	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Com relação à terceira afirmativa acerca da importância de demonstrar aos empresários das MPME na prestação de serviços do escritório contábil para o desenvolvimento dos seus negócios: 31,43% dos respondentes escolheram a escala 1 como maior desafio e ou oportunidade, 22,86% optaram por escolher a opção 2, 37,14% assinalaram a escala 3 e 8,57% responderam a escala 4 como maior desafio e ou oportunidade enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento às MPME (ver Tabela 37).

Tabela 37: Apresentação às MPME da importância na prestação de serviços do escritório contábil para o desenvolvimento dos seus negócios

Escola	1	2	3	4	Total
Freq. Relativa	31,43%	22,86%	37,14%	8,57%	100%
Freq. Absoluta	11	8	13	3	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Referente à questão referente ao aumento da concorrência em relação à continuidade ao negócio, 22,86% dos respondentes escolheram a escala 1 como maior desafio e ou dificuldade, 8,57% optaram por escolher a escala 2, 20% assinalaram a escala 3, e 48,57% responderam a escala 4 como maior desafio e ou dificuldade enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento às MPME (ver Tabela 38):

Tabela 38: Continuidade ao negócio diante da concorrência

Escola	1	2	3	4	Total
Freq. Relativa	22,86%	8,57%	20,00%	48,57%	100%
Freq. Absoluta	8	3	7	17	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A pesquisa evidenciou como maior desafio e ou dificuldade a se enfrentar, nos próximos anos, acompanhar as mudanças legais que ocorrem na área contábil, fiscal e trabalhista e atender ao fisco, sendo que 12 (34,29%) dos respondentes escolheram essa afirmativa, seguido de 11 (31,43%), que optaram pela dificuldade em demonstrar aos empresários das MPME a importância na prestação de serviços do escritório contábil para o desenvolvimento dos seus negócios, já oito (22,85%) acreditam que, por conta do aumento da concorrência, o desafio é dar continuidade ao negócio. Apenas quatro (11,43%) responderam que o desafio está em acompanhar as mudanças na parte de tecnologia (ver Tabela 39).

Tabela 39: Escala 1 desafios e ou dificuldades enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento as MPME

Afirmativas	Freq. Relativa	Freq. Relativa
Acompanhar as mudanças legais que ocorrem na área contábil, fiscal e trabalhista e atender ao Fisco	34,29%	12
Acompanhar as mudanças na parte de tecnologia	11,43%	4
Demonstrar aos empresários das micros, pequenas e médias empresas a importância na prestação de serviços do escritório contábil para o desenvolvimento dos seus negócios	31,43%	11
Diante do aumento da concorrência dar continuidade ao negócio	22,85%	8
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A pesquisa também evidenciou que, dentre as escalas, de acordo com 17 (48,58%) dos respondentes, a questão da concorrência é o menor entre os desafios e ou dificuldades das organizações contábeis no atendimento às MPME, seguido de nove (25,71%) que acreditam ser a questão de acompanhar as mudanças na parte de tecnologia o menor dos desafios e ou dificuldades, seis (17,14%) responderam que são as mudanças legais na área contábil, fiscal e trabalhista e atender ao fisco, e três (8,57%) entendem que demonstrar aos empresários das micros, pequenas e médias empresas a importância na prestação de serviços do escritório contábil para o desenvolvimento dos seus negócios é o menor entre os desafios e ou dificuldades das organizações contábeis no atendimento as MPME. (ver Tabela 40).

Tabela 40: Escala 4 desafios e ou dificuldades enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento as MPME

Afirmativas	Freq. Relativa	Freq. Relativa
Acompanhar as mudanças legais que ocorrem na área contábil, fiscal e trabalhista e atender ao Fisco	17,14%	6
Acompanhar as mudanças na parte de tecnologia	25,71%	9
Demonstrar aos empresários das micros, pequenas e médias empresas a importância na prestação de serviços do escritório contábil para o desenvolvimento dos seus negócios	8,57%	3
Diante do aumento da concorrência dar continuidade ao negócio	48,58%	17
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quando indagados a opinar se o contrato de prestação de serviços seria mantido pelos clientes das organizações contábeis, caso os referidos pudessem extrair as informações e gerarem impostos de forma segura sem o auxílio de um contador, utilizando apenas a tecnologia disponibilizada pelo fisco, observou-se que 65,71% do total da amostra acreditam que os contratos de prestação de serviços com as MPME não seriam mantidos e 34,29% entenderam que os contratos seriam mantidos sim. (ver Tabela 41).

Tabela 41: Contrato de prestação de serviço

Respostas	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Sim.	34,29%	12
Não.	65,71%	23
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Acerca dos desafios que as organizações contábeis ainda têm diante das inovações tecnológicas, constatou-se que 54,29% do total da amostra entendem como desafio a ampliação e integração das informações do escritório para com os clientes, seguido de 48,57% que consideram a otimização das tarefas e a complexidade dos serviços prestados. Do total, 42,86% consideram como desafio a criação de meios para aumentar a fidelização de clientes, podendo-se citar o fornecimento de *software* de gestão para seus clientes, dando assessoria na implantação e treinamento do sistema, além de facilitar a parametrização e integração de dados

Cerca de 37,14% do total da amostra escolheram entre treinamento constante dos profissionais e todas as outras opções, já 31,43%, entendem como desafio melhorar a qualidade dos serviços prestados e 25,71% assinalaram as inovações tecnológicas e a

diminuição dos riscos com multas por atraso ou erros na entrega de obrigações fiscais (ver Tabela 42).

Tabela 42: Desafios diante das inovações tecnológicas

Desafios diante das inovações tecnológicas	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Ampliar a Integração de informações do escritório para com os clientes	54,29%	19
Criar meios para aumentar a fidelização de clientes, podendo-se citar o fornecimento de software de gestão para seus clientes, dando assessoria na implantação e treinamento do sistema, além de facilitar a parametrização e integração de dados	42,86%	15
Treinamento constante dos profissionais	37,14%	13
Melhorar a qualidade dos serviços prestados	31,43%	11
Otimizar as tarefas e a complexidade dos serviços prestados	48,57%	17
Diminuir os riscos com multas por atraso ou erros na entrega de obrigações fiscais	25,71%	9
Todas as opções anteriores.	37,14%	13

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Solicitou-se aos respondentes, dentre as alternativas disponibilizadas, para que assinalassem as tecnologias utilizadas pela organização contábil na prestação de serviços às MPME. Daí, constatou-se que 68,57% da amostra utilizam API (Aplicativo de programa de integração escritório e cliente), 62,86% assinalaram o uso de *smartphone* para o atendimento das MPME, 51,43% informaram utilizar a contabilidade em nuvens, 42,86% utilizam rede sociais, 17,14% disseram já utilizar a inteligência artificial no atendimento às MPME. Do total da amostra, 8,57% utilizam *Big Data* na prestação de serviços aos clientes e 5,71% fazem uso do *Blockchain*. (ver Tabela 43).

Tabela 43: Tipos de tecnologias utilizadas pelas organizações contábeis

Tipos de tecnologias utilizadas pelas organizações contábeis	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
API (Aplicativo de programa de integração escritório e cliente)	68,57%	24
<i>Smartphone</i>	62,86%	22
Redes Sociais	42,86%	15
Contabilidade em nuvens	51,43%	18
Inteligência artificial	17,14%	6
<i>Big Data</i>	8,57%	3
<i>Blockchain</i>	5,71%	2

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

No que se refere às MPME não possuem conhecimento dos serviços disponibilizados a elas pelas organizações contábeis e, conseqüentemente, uma visão distorcida da prestação

de serviço contábeis voltada exclusivamente para satisfazer as exigências do fisco, verificou-se que 51,43% dos respondentes concordam parcialmente com a afirmativa, 28,57% concordaram totalmente, 14,29% discordaram parcialmente e apenas 5,71% discordaram totalmente a afirmativa (ver Tabela 44).

Tabela 44: Falta de conhecimento das MPME dos serviços fornecidos pelas organizações contábeis

Escala	Freq. Relativa	Freq. Absoluta
Discordo totalmente	5,71%	2
Discordo parcialmente	14,29%	5
Concordo parcialmente	51,43%	18
Concordo totalmente	28,57%	10
Total	100%	35

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

4.3. Considerações sobre os resultados das entrevistas de abordagem qualitativa e quantitativa

Esta seção apresenta a síntese dos resultados relevantes da análise descritiva das discursões obtidos nas seções 4.1 e 4.2, e que foram os seguintes:

Este estudo revelou, em sua amostra, que boa parte das organizações contábeis tem mais de vinte anos atuando no mercado, situação esta que merece destaque para o segmento tão concorrido (ver Tabela 11, p. 70). Outro destaque se dá em relação à carteira de clientes ativos das organizações contábeis: a de 1 a 50 (34,29%) e de 101 a 150 (25,71%) (ver Tabela 13, p. 71), sendo que desses clientes ativos 60% dos respondentes informaram que atendem todos os tipos de segmentos comércio, indústria e prestação de serviço (ver Gráfico 2, p. 71). Além disso, a grande maioria dos clientes tem por regime tributário a opção do simples nacional (97,14%), como é possível conferir na Tabela 14 (p. 72).

Observou-se também que 57,14% dos respondentes concordam que as organizações contábeis não analisam os riscos na prestação de serviços oferecidos a cada perfil de cliente (ver Tabela 25, p. 77). Corroborando com esse resultado, os respondentes destacaram a não realização de análise da responsabilidade e dos riscos patrimoniais e pessoais visto o valor médio de honorários cobrados e o foco dos serviços, o que merece atenção. Segundo Grecco *et al.* (2014), o risco da organização contábil é algo além daquele comum aos contribuintes, pois elas absorvem uma parte do risco de seus clientes, pelo menos aquele sob sua

responsabilidade ou decorrente de seu trabalho, enquanto responsável pela escrituração. Dessa forma, os erros, supostamente razoáveis em uma realidade fiscal tão complexa, podem ser traduzidos em multas fiscais, cuja reparação é comumente contratual.

A pesquisa constatou que a grande maioria dos respondentes tem a percepção de que o mercado da atividade de prestação de serviços contábeis está em crescimento (ver Tabela 15, p. 72). Ambas as percepções dos respondentes das seções 4.1 e 4.2 corroboram com as pesquisas de Andrade Pinho *et al.* (2017) quanto ao crescimento do segmento de prestação de serviços contábeis, e de Silva, Eyrkauffer e Rengel (2019) que destacam a franca evolução de serviços contábeis advém da própria necessidade do mercado.

Outro ponto relevante diz respeito ao fato de a grande maioria dos respondentes entenderem que as organizações contábeis têm responsabilidade pelo fracasso ou encerramento das MPME por não fornecerem informações suficientes para gestão das referidas. Além disso, referente às percepções dos profissionais atuantes em escritórios contábeis, a principal dificuldade das organizações contábeis em extrair as informações de seus clientes para realização dos serviços contratados é a falta de conhecimento ou interesse no envio de informações, seguida de que os empresários possuem uma visão distorcida sobre os trabalhos realizados pela organização contábil e supõem que a prestação de serviços da organização contábil se limita a atender as exigências do fisco (ver Tabela 22, p. 75).

Já os respondentes das entidades representativas entendem que a dificuldade de controle, a ausência de procedimentos de gestão e comunicação e a falta de cultura empresarial por parte das MPME são alguns dos motivos de as organizações contábeis não conseguirem extrair as informações para execução dos serviços contratados. Resultado semelhante foi apresentado na pesquisa de Pereira, Leme e Gonzales (2017), que apontaram como maior dificuldade, para a execução dos trabalhos contratados pelas MPME, a falta de envio de documentos à contabilidade por parte dos empresários das MPME.

A pesquisa apresentou que 68,57% dos profissionais atuantes em escritórios contábeis concordam que as organizações contábeis não geram informações úteis para gestão das MPME (ver Tabela 24, p. 76), não obstante, ao serem indagados com a afirmativa inversa, ou seja, que as informações fornecidas pelas organizações contábeis as MPME são suficientes para auxiliar na gestão dos negócios, a maioria (57,14%) concordaram com a afirmação (ver Tabela 26, p. 77).

Para os respondentes da seção 4.1 (representantes das entidades representativas), o centro da prestação de serviços é o cliente, a dinâmica dos trabalhos leva tão somente ao atendimento do fisco. Pode-se observar que alguns respondentes entendem que o auxílio é

muito particular e só pode ser medido caso a caso, mas, em princípio, sim, os escritórios fornecem informações úteis às MPME. Ainda acerca dessas questões, Oliveira, De Moraes e Marçal (2019) constataram que os profissionais das organizações contábeis vendem uma prestação de serviço como contabilidade (não gerando informações úteis para tomada de decisão), mas que, na realidade, é realizado apenas para a escrituração de fatos passados. Ou seja, as MPME adquirem esse serviço como contabilidade, mas que, na realidade, trata-se apenas de escrituração básica e fiscal.

Ainda, segundo Kos *et al.* (2014), os gestores das MPME utilizam a informação dentro do limite do seu entendimento e fazem uso somente das informações que são disponibilizadas, as quais, muitas vezes, estão apenas relacionadas ao cumprimento das exigências fiscais, uma vez que grande parte dos termos não são compreendidos pelos gestores.

Além disso, a maioria dos profissionais atuantes em escritórios contábeis (80%) concorda que as MPME não possuem total conhecimento dos serviços disponibilizados a elas pelas organizações contábeis e, por isso, têm a visão distorcida da prestação de serviço contábeis voltada exclusivamente para satisfazer às exigências do fisco (ver Tabela 44). Santos, Dorow e Beuren (2016) destacam, em sua pesquisa, que parte considerável das MPME percebe os contadores como profissionais que fornecem serviços direcionados aos recolhimentos de impostos, não fornecendo assessoria adequada que garanta um suporte às empresas.

Os serviços mais procurados pelas MPME, segundo os gestores atuantes nas organizações contábeis, são o serviço de apuração de tributos e obrigações acessórias (91,43%). Resultado semelhante foi encontrado na pesquisa de Silva (2015) que apresentou que a relação das MPME com os escritórios contábeis estão fortemente calçadas na assessoria para assuntos fiscais e cumprimento de obrigações, de departamento de pessoal e paralegais.

A pesquisa revelou que as organizações contábeis não aplicam em sua totalidade as normas contábeis ITG 1000 e TG 1000 as MPME. Além disso, segundo os profissionais atuantes em escritórios contábeis, com o advento do avanço da tecnologia, as organizações contábeis devem realizar mudanças na prestação dos serviços hoje oferecida às MPME, no entanto os profissionais contábeis possuem um baixo nível de conhecimento sobre novas tecnologias, o que dificulta visualizarem suas aplicações na prestação de serviços a ser oferecida (ver Tabela 29, p. 79).

Ao serem indagados se atualmente estão preparados para atuar de forma conjunta com a tecnologia existente na prestação de serviços da organização contábil no atendimento às

MPME, 54,29% dos profissionais atuantes em escritórios contábeis disseram que estão se atualizando, apesar de não estarem ainda totalmente preparados (ver Tabela 31, p. 80).

Essa afirmação pode ser constatada também pelos representantes das entidades que acreditam que as organizações contábeis não estão prontas para atuar de forma conjunta com a tecnologia, por conta da resistência tanto por parte dos profissionais contábeis quanto pelos clientes.

Resultado semelhante foi encontrado na pesquisa realizada por Rocha e Migliorini (2019), os quais constataram que os profissionais contábeis possuem um baixo nível de conhecimento sobre novas tecnologias, o que dificulta visualizar suas aplicações dentro de suas atividades. No entanto, apesar de os profissionais atuantes não se sentirem preparados a utilizar as tecnologias existentes para prestação de serviços oferecidos as MPME, 88,57% dos respondentes da seção 4.2 acreditam que o avanço tecnológico visa trazer mais facilidades e oportunidades na prestação de serviços contábeis (ver Tabela 32, p. 81), assim como os representantes das entidades representativas (seção 4.1).

Ainda no campo da tecnologia, a pesquisa revelou que 94,28% dos profissionais atuantes em escritórios contábeis (seção 4.2) concordam que, nos próximos anos, com o desenvolvimento contínuo da tecnologia, a inteligência artificial estará gradualmente substituindo parte do pessoal de contabilidade; nesse caso, as empresas devem reduzir gradualmente a demanda por pessoal nas organizações contábeis, no que se refere aos serviços operacionais (ex.: lançamentos contábeis, lançamentos e emissão de notas fiscais, cálculos e gerações de impostos, envio de declarações, etc.) (ver Tabela 33, p. 81), o que é corroborado pelos respondentes da seção 4.1.

Segundo os representantes das entidades representativas, a substituição dos serviços operacionais pela inteligência artificial já está acontecendo, contudo, o trabalho do contabilista não será substituído, mas pode ganhar um aliado.

Para Hood (2019), as tendências emergentes e as novas necessidades das empresas estão levando as empresas de contabilidade a criar novas estratégias, ir além dos serviços tradicionais, com a crescente popularidade do aprendizado de máquina e da inteligência artificial, facilitando os serviços das tarefas mais redundantes inerentes aos serviços contábeis.

Dentro dos desafios que as organizações contábeis ainda têm diante das inovações tecnológicas, segundo 54,29% dos respondentes da seção 4.2 é preciso ampliar a integração de informações do escritório para com seus clientes e, para 48,57% dos respondentes, é preciso aperfeiçoar as tarefas e a complexidade dos serviços (ver Tabela 42, p. 86).

Além disso, segundo a maioria dos profissionais atuantes em escritórios contábeis, a tecnologia mais utilizada nos escritórios de contabilidade é o API (Aplicativo de programa de integração escritório e cliente), com 68,57% do total de respondentes (ver Tabela 42, p. 86).

Ainda referente às questões tecnológicas, quando indagados se o contrato de prestação de serviços seria mantido pelos clientes, caso estes pudessem extrair as informações e gerarem impostos de forma segura sem o auxílio de um contador, utilizando apenas a tecnologia disponibilizada pelo fisco, observou-se que 65,71% dos profissionais atuantes em escritórios contábeis acreditam que os contratos de prestação de serviços com as MPME não seriam mantidos (ver Tabela 41, p. 85).

No que se refere a questão de treinamentos nos âmbitos regulatórios (contábil, fiscal e trabalhista) e de tecnologia a seus colaboradores, 80% dos profissionais atuantes em escritórios contábeis afirmaram que nas organizações onde atuam são oferecidos treinamentos tanto nos âmbitos regulatórios (contábil, fiscal e trabalhista) quanto tecnológico.

Esse dado é positivo para as organizações contábeis, pois, de acordo com os representantes das entidades representativas, com o advento tecnológico e as mudanças aceleradas das leis e tributos, o profissional contábil precisa se atualizar constantemente, o que é corroborado pelo trabalho de Filipin *et al.* (2016).

A pesquisa também evidenciou que, de acordo com a percepção dos gestores dos escritórios de contabilidade, o maior desafio e ou dificuldade a se enfrentar nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento às MPME é o de acompanhar as mudanças legais que ocorrem na área contábil, fiscal e trabalhista e atender ao fisco. Isso pode ser um indicio de que as organizações têm uma cultura de dar prioridade aos assuntos fiscais de seus clientes, reforçando a literatura existente.

Segundo Oliveira, De Moraes e Marçal (2019), além da legislação, o avanço tecnológico, o desenvolvimento das profissões e a complexidade dos negócios acentuam a necessidade da mudança do enfoque do profissional contábil, que atualmente é a de atender exclusivamente ao fisco. Em seu trabalho, Silva (2015) destacou que o grande número de obrigações acessórias, a complexidade das leis tributárias e suas constantes alterações fazem parte da realidade dos escritórios contábeis.

Um achado relevante da pesquisa foi o fato de 80% dos profissionais atuantes em escritórios contábeis concordarem que a concorrência tem forte implicação nos aspectos éticos que envolvem a conduta dos profissionais do segmento de serviços contábeis, pois estes passam muitas vezes a oferecer seus serviços profissionais a valores muito baixos,

prejudicando a qualidade dos trabalhos e estabelecendo uma concorrência desleal com os demais colegas de profissão (ver Tabela 30, p. 79).

Achado semelhantes pode ser encontrado na pesquisa de Oliveira, De Moraes e Marçal (2019), em que os autores identificaram que, no segmento de prestação de serviços contábeis, existe uma alta concorrência, levando os profissionais a competir no mercado por preço. Resultado semelhante também encontrado no estudo de uma década atrás realizado por Rodrigues e Lemos (2009).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo o de conhecer a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micro, pequenas e médias empresas. Para responder o problema investigado, foram elaboradas algumas questões da pesquisa.

No intuito de responder às questões levantadas, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre o assunto e, em seguida, procedeu-se uma pesquisa empírica, por meio da aplicação dos questionários aos respondentes das entidades representativas do segmento de prestação de serviços contábeis de São Paulo e aos gestores atuantes em escritórios de contabilidade do município de São Paulo.⁴

Os resultados relevantes obtidos através da análise descritiva dos resultados são os seguintes:

- As MPME fazem parte da principal clientela dos escritórios contábeis e se utilizam de diversos serviços prestados pelos referidos, os serviços mais contratados pelas MPME, segundo os gestores atuantes nos escritórios contábeis, se resumem àqueles relacionados a apuração de tributos e obrigações acessórias, folha de pagamento e escrituração contábil, sendo poucos casos de procura, por parte das MPME, de serviços de atividade administrativa e estratégica para gestão das empresas (ver Tabela 27);
- Para realização dos trabalhos ora contratados pelas MPME, os escritórios necessitam das informações financeiras, fiscais, trabalhistas, etc. Contudo, segundo os gestores de escritórios de contabilidade, há dificuldades para extrair as informações, principalmente, pela falta de conhecimento ou interesse no envio de informações pelas MPME, além da dificuldade de controle e falta de cultura empresarial dos gestores, ausência de procedimentos de gestão e comunicação com os escritórios contábeis. Tudo isso cria, nos empresários, uma visão distorcida sobre os trabalhos realizados pela organização contábil, que supõem que a prestação de serviços da organização contábil se limita somente a atender as exigências do fisco. Contudo, é preciso não generalizar, já que um bom número de respondentes concorda que os escritórios contábeis não geram informações uteis para gestão das MPME;

⁴ Os questionários foram aplicados e disponibilizados por meio de *e-mail*, no caso dos representantes das entidades representativas do segmento, e por meio de *link* de questionário eletrônico, no caso dos gestores atuantes das organizações contábeis.

- Ainda nos aspecto de informação contábil, houve boa parte dos respondentes afirmando que as organizações contábeis não aplicam as normas contábeis ITG 1000 e TG 1000 a seus clientes (ver Tabelas 22, 24 e 28);
- A pesquisa evidenciou, de acordo com a percepção dos gestores dos escritórios de contabilidade, como maiores desafios e ou dificuldades a serem enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento das MPME o acompanhamento das mudanças legais que ocorrem na área contábil, fiscal e trabalhista e o atendimento ao fisco. Além disso, outro desafio destacado na pesquisa diz respeito a dificuldade em demonstrar, aos empresários das MPME, a importância na prestação de serviços do escritório contábil para o desenvolvimento dos seus negócios (ver Tabela 39);
- Já no aspecto tecnológico, com o advento do avanço da tecnologia, as organizações contábeis devem realizar mudanças na prestação dos serviços hoje oferecida às MPME, no entanto, os profissionais contábeis possuem um baixo nível de conhecimento sobre novas tecnologias, o que dificulta visualizarem suas aplicações na prestação de serviços, não estando prontos para atuar de forma conjunta com a tecnologia, pois existe muita resistência à aderência tanto por parte das organizações quanto pelos clientes. No entanto, apesar de os respondentes não se sentirem preparados a utilizar as tecnologias existentes na prestação de serviços, boa parte acredita que o avanço tecnológico visa trazer mais facilidades e oportunidades na prestação de serviços.
- Ainda no campo da tecnologia, a pesquisa revelou, nos próximos anos, com o desenvolvimento contínuo da tecnologia, a inteligência artificial deve gradualmente substituir parte do pessoal de contabilidade, contudo o trabalho do contabilista não deve ser substituído pela inteligência artificial, mas esta pode se tornar uma grande aliada dos profissionais de contabilidade.
- Dentre os desafios que as organizações contábeis ainda têm diante das inovações tecnológicas, destacam-se a integração de informações do escritório para seus clientes, o aperfeiçoamento das tarefas e a complexidade dos serviços aparecerem como os maiores desafios. A pesquisa identificou também que a tecnologia mais utilizada nos escritórios de contabilidade é o API (Aplicativo de programa de integração escritório e cliente) (ver tabelas 29, 32, 33, 42 e 43).

Conclui-se, portanto, com base nos achados deste trabalho, que os serviços oferecidos pelos escritórios contábeis ainda estão muito focados na parte legalista das MPME,

esquecendo um pouco do objetivo da contabilidade que é o de fornecer informações úteis para a tomada de decisão, com subsídios para melhorar a gestão e administração das empresas.

Por fim, não se propõe neste estudo a substituição dos serviços hoje oferecidos pelas organizações contábeis, tendo em vista, um dos desafios apresentados pelos gestores de escritórios contábeis, ser o de acompanhar as mudanças legais que ocorrem na área contábil, fiscal, trabalhista e atender ao fisco, pois é um processo dinâmico no Brasil. Além disso, a preocupação fiscal é um fato relevante nas organizações contábeis, pois o risco pelo não cumprimento ou erro pode ser muito prejudicial para ambas as partes. Entretanto, espera-se que, com o advento dos avanços tecnológicos no setor contábil, essas questões fiscais fiquem em segundo plano e os profissionais atuantes desse segmento possam de fato ajudar com informações úteis as MPME no desenvolvimento de seus negócios.

Limitações da pesquisa e sugestões para trabalho futuros

As principais limitações deste trabalho de pesquisa são:

- As amostras da pesquisa, tanto dos gestores atuantes nas organizações contábeis como dos representantes das entidades representativas do segmento de prestação de serviços contábeis, foram escolhidas pelo critério de conveniência e, portanto, não são abrangentes para as populações da pesquisa, em virtude do seu tamanho (35 gestores atuantes em escritórios contábeis e três representantes das entidades representativas do segmento de prestação de serviços contábeis). Certamente um número maior de respondentes pode trazer um maior aprofundamento nos resultados apresentados, não obstante, pode-se inferir que os resultados tendem a refletir o comportamento das populações estudadas;
- Foram encontradas poucas pesquisas semelhantes a este estudo, inviabilizando assim a realização de uma maior número de análises comparativas dos resultados obtidos nesta dissertação.

O presente estudo não tem a intenção de esgotar o assunto ora pesquisado, sendo assim, esta pesquisa se coloca como um apoio às entidades representativas do segmento. Ainda, propõe verbas governamentais e um observatório para acompanhar as experiências inovadoras no atendimento dos escritórios contábeis na prestação de serviços às MPME na América Latina.

Sugere-se, ainda, pesquisas futuras sobre: replicar este estudo em outras regiões brasileiras, especialmente nas cidades mais desenvolvidas do País, a fim de investigar se os resultados encontrados nesta pesquisa podem sofrer influências culturais em outros municípios; o impacto dos avanços tecnológicos para os escritórios contábeis no atendimento às MPME e, por fim, pesquisas relacionadas à inovação de tecnologia e investimento em pessoas como fatores importantes para o ambiente de serviços contábeis oferecidos as MPME.

REFERÊNCIAS

- ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 31000, 2009**. Disponível em <<https://gestravp.files.wordpress.com/2013/06/iso31000-gestc3a3o-de-riscos.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2018.
- ABSTARTUPS – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE STARTUPS, Consultoria Accenture. (2018). **O Momento da startup brasileira e o futuro do ecossistema de inovação**. Recuperado de <<https://abstartups.com.br/PDF/radiografia-startups-brasileiras.pdf>>. Acesso em: 7 out. 2019.
- AGOSTINI, C.; CARVALHO, J. T. de. A evolução da contabilidade: seus avanços no Brasil e a harmonização com as normas internacionais. **Armário de Produção**, Instituto de Ensino Superior Tancredo de Almeida Neves, ano v. 1, 2012.
- AMORIM, D. S.; SILVA, A. C. R. da. Gestão estratégica da informação contábil: um enfoque no gerenciamento de micro e pequenas empresas. **RIC-Revista de Informação Contábil**-ISSN: 1982-3967, v. 6, n. 1, p. 39-65, 2012.
- ANANIAS, C. R. **Uma reflexão sobre a precificação dos honorários contábeis, mudanças e tendências do mercado**. Dissertação (Dissertação em Ciências Contábeis e Atuariais) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2017.
- ANDRADE PINHO, L. de *et al.* Failure Mode and Effect Analysis (FEMA): uma ferramenta para promoção da qualidade no Setor Fiscal das Empresas de serviços contábeis. **Revista de Administração e Contabilidade da FAT**, v. 1, n. 1, p. 49-64, 2017.
- ANJOS, E. L.; SEGURA, L. C.; ABREU, R. As alterações ocorridas nos Escritórios de Contabilidade através da Implantação do SPED. **REDECA – Revista Eletrônica do Departamento de Ciências Contábeis & Departamento de Atuária e Métodos Quantitativos**, v. 5, n. 2, p. 18-31, 2018.
- ÁVILA, J. R. de M. S.; ÁVILA, L. A. C. de. Estudo das relações entre sistemas integrados de informações e a prestação de serviços de escritório de contabilidade em uma cidade do estado de Minas Gerais. **Revista Ambiente Contábil**, ISSN 2176-9036, v. 8, n. 1, p. 226-242, 2016.
- BENETTI, J. E.; HEIN, N. Perfil dos profissionais responsáveis pelas empresas de serviços contábeis em Chapecó/SC e as regressões e correlações canônicas entre as atividades. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 9, n. 25, p. 65-81, 2011.
- BHARATH, S. T.; SUNDER, J.; SUNDER, S. V. Accounting quality and debt contracting. **The Accounting Review**, v. 83, n. 1, p. 1-28, 2008.
- BISOLO, T.; BAGGIO, D. K. Planejamento Tributário: estudo do regime tributário menos oneroso para indústria. **RAIMED – Revista de Administração IMED, Passo Fundo**, v. 2, n. 3, p. 195-206, 2012.

BRANDÃO, E. A. C.; BUESA, N. Y. O papel do escritório contábil: consultoria versus serviços tradicionais. Estudo de caso em empresa de Vargem Grande Paulista. **Revista Eletrônica Gestão e Negócios**, v. 4, n. 1, 2013.

BRASIL. **Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976**. Dispõe sobre as Sociedades por Ações. Brasília, DF, 1976.

_____. **Lei n. 10.406, de 10 janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 2002.

_____. **Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, que institui o Estatuto Nacional da ME (Microempresa) e da EPP (Empresa de Pequeno Porte)**. Brasília, DF, 2006.

_____. **Lei nº 11.638/2007, de 28 de dezembro de 2007**. Altera e revoga dispositivos da Lei 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e da Lei nº 6.385, de 7 de dezembro de 1976, estende às sociedades de grande porte disposições relativas à elaboração e divulgação de demonstrações financeiras. Brasília, DF, 2007.

_____. **Resolução CFC nº 1.390, de 30 de março de 2012**. Dispõe sobre o Registro Cadastral das Organizações Contábeis. Disponível em: <www.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/RES_1390.doc>. Acesso em: 30 out. 2018.

_____. **Modelo Contábil para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte: ITG 1000**, de 5 dez 2012. Disponível em: <http://www1.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=2012/001418>. Acesso em: 12 out. 2018.

_____. **NBC TG 1000 (R1) – Contabilidade para pequenas e médias empresas**, de 1 nov. 2016. Disponível em: <[http://www2.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?codigo=2016/NBCTG1000\(R1\)](http://www2.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?codigo=2016/NBCTG1000(R1))>. Acesso em: 10 nov. 2018.

CFC – CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **CFC envia carta à revista Veja e contesta dados da reportagem “Elas vão substituir você”**, 2 fev 2018. Disponível em: <<https://cfc.org.br/noticias/cfc-envia-carta-a-revista-veja-e-contesta-dados-da-reportagem-elas-vaostituir-voce/>>. Acesso em: 01 out. 2019.

_____. **Quantos Somos**: Brasília: CFC, s/d. Disponível em: <<http://www3.cfc.org.br/spw/crcs/ConselhoRegionalAtivo.aspx>>. Acesso em: 19 set. 2019.

CORREA, D. G.; FACCIN, K.; DA SILVA, I. A. Gestão de riscos econômico-financeiros: uma abordagem para o setor de prestação de serviços contábeis. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 222, p. 40-53, 2017.

COSO – COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. **Gerenciamento de riscos corporativos - Estrutura Integrada: Sumário Executivo**. São Paulo: PricewaterhouseCoopers, 2007. Disponível em <http://www.coso.org/documents/coso_erm_executivesummary_portuguese.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2018.

CPC – COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS. **Pronunciamento técnico PME**: contabilidade para pequenas e médias empresas, 16 dez. 2009. Disponível em: <http://static.cpc.mediagroup.com.br/Documentos/392_CPC_PMEeGlossario_R1_rev%2011.pdf>. Acesso em: 1 out. 2018.

CRC-SP – CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DE SÃO PAULO. **História do CRCSP**. s/d. Disponível em: <<https://crcsp.org.br/portal/conheca/historia.asp>>. Acesso em: 3 jan. 2020.

DA SILVA, S. R. *et al.* A substituição Tributária e as Empresas de Contabilidade: percepções da implementação do processo. **Revista Eniac Pesquisa**, v. 5, n. 1, p. 90-110, 2016.

DE ANDRADE PINHO, L. *et al.* Failure Mode and Effect Analysis (FEMA): uma ferramenta para promoção da qualidade no Setor Fiscal das Empresas de serviços contábeis. **Revista de Administração e Contabilidade da FAT**, v. 1, n. 1, p. 49-64, 2017.

DE LACERDA MOREIRA, R. *et al.* A importância da informação contábil no processo de tomada de decisão nas micro e pequenas empresas. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 10, n. 19, p. 119-140, 2013.

DE LIMA, H. A.; SANTOS, A. de G. F. Marketing Contábil: Um Estudo em Escritórios de Contabilidade do Município de Icó, Ceará-Brasil. **Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, v. 13, n. 43, p. 62-75, 2019.

DELOITTE. **As PMEs que mais crescem no Brasil um estudo sobre os desafios do ambiente de negócios no caminho das empresas emergentes**. 2012. Disponível em: <<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/br/Documents/Conte%C3%BAAdos/PMES/PM2012.pdf>>. Acesso em: 2 ago. 2019.

DE SOUSA, M. A. B. *et al.* Qualidade da informação contábil: uma análise de suas características com base na percepção do usuário externo. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, v. 8, n. 15, p. 208-227, 2016.

DUARTE, R. D. **Blockchainna contabilidade: a tecnologia que vai revolucionar (novamente) os escritórios de contabilidade**. 2018. Disponível em: <<http://contadores.cnt.br/noticias/artigos/2018/01/05/blockchain-na-contabilidadeatecnologia-que-vai-revolucionar-novamente-os-escritorios-de-contabilidade.html>>. Acesso em: 2 out. 2019.

ECKERT, A. *et al.* Quanto gastam os escritórios de contabilidade para se manterem atualizados sobre a legislação tributária?. **Revista Estudo & Debate**, v. 22, n. 1, 2015.

_____. *et al.* Causas da rotatividade de empregados em escritórios contábeis: Um estudo multicaso. **Revista Ambiente Contábil**, ISSN 2176-9036, v. 9, n. 2, p. 80-100, 2017.

FARIAS, P. **O melhor da Accountex USA 2019**: Acompanhe o que rolou de mais importante no evento, 9 set 2019. Disponível em <<https://cionanuvem.com.br/o-melhor-da-accountex-usa-2019/>>. Acesso em: 01.11.2019.

FILIPIN, R. *et al.* Impactos e benefícios da implantação do efd social para os profissionais de escritórios de contabilidade. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 17, n. 2, 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6a. ed. Editora Atlas SA, 2008.

_____. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5a. ed. Editora Atlas S.A, 2010.

GRECCO, G. B. *et al.* **Proposta para mitigação do risco fiscal das organizações contábeis brasileiras**. 2014.

_____; GRECCO, M. C. C. P.; ANTUNES, M. T. P. Risco Fiscal sob Responsabilidade das Organizações Contábeis Brasileiras: Uma Proposta para Mitigação. **TAC**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, art. 2, pp. 76-94, Jul./Dez. 2016.

HENDRIKSEN, E. S.; VAN BREDÁ, M. F. **Teoria da Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2015.

HOOD, D. **The year ahead for accounting: 2020 in numbers**, 2 dez 2019. Disponível em: <<https://www.accountingtoday.com/list/the-year-ahead-for-accounting-2020-in-numbers>>. Acesso em: 4 dez. 2019.

IUDICIBUS, S. de. **Teoria da Contabilidade**. 11 Ed. São Paulo: Atlas, 2015.

_____; MARTINS, E.; CARVALHO, L. N. Contabilidade: aspectos relevantes da epopéia de sua evolução. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 16, n. 38, p. 7-19, 2005.

KOS, S. R.; ESPEJO, M. M. dos S. B.; RAIFUR, L.; ANJOS, R. P. Compreensão e utilização da informação contábil pelos micro e pequenos empreendedores em seu processo de gestão. **Enfoque: Reflexão Contábil**, v. 33, n. 3, p. 35-50, 2014.

LEMONS, A. Q.; PINTO, F. R.; JÚNIOR, E. P. L. Postura gerencial estratégica buffer: um estudo realizado em pequenas e médias empresas. **REBRAE**, v. 3, n. 3, p. 289-301, 2017.

LI, Z.; ZHENG, L. The Impact of Artificial Intelligence on Accounting. In: **2018 4th International Conference on Social Science and Higher Education (ICSSHE 2018)**. Atlantis Press, 2018.

LOPES, A. Elas vão substituir você. **Revista Veja**, 31 jan. 2018 Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/revista-veja/elas-vao-substituir-voce/>>. Acesso em: 10 out. 2018.

LUNELLI, R. L. **A contabilidade e o avanço da tecnologia**. Disponível em <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/contabilidadeetecnologia.htm>>. Acesso em: 01 agosto. 2019.

MACIEL, A. R.; MARTINS, V. A. Percepção da Qualidade em Serviços Contábeis: Estudo de Caso em um Escritório Contábil em Foz do Iguaçu/PR. **Revista Evidenciação Contábil & Finanças**, v. 6, n. 2, p. 95-113, 2018.

MAGALHÃES, R.; VENDRAMINI, A. Os impactos da quarta revolução industrial. **GV Executivo**, v. 17, n. 1, p. 40-43, 2018.

MANES, G. **Accountex 2017**: As tendências da contabilidade no maior evento do mundo do setor, 2 maio 2017. Disponível em <<https://contadores.contaazul.com/blog/accountex-2017>>. Acesso em: 1 nov. 2019.

_____. **Accountex 2018**: Checklist Accountex 2018: O que você precisa saber agora para acelerar em 2019, 21 dez 2018. Disponível em <<https://contadores.contaazul.com/blog/accountex-2018>>. Acesso em: 1 nov. 2019.

MARION, J. C. **Contabilidade empresarial**. 17a. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MARTINS, G. A.; TEÓFILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 3a. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MEIRELES, W. G.; JUNIOR, W. O. F. Dificuldades encontradas pelos escritórios e profissionais contábeis no ambiente SPED: ECD/ECF. **Revista Linceu On-Line**, v. 6, n. 2, p. 67-82, 2016.

MONTEIRO, A. A. S.; COELHO, F. S. Formação de Preço para Empresas de Serviços Contábeis. **Pensar Contábil**, v. 5, n. 16, 2015.

MOREIRA, R. da L. *et al.* A importância da informação contábil no processo de tomada de decisão nas micro e pequenas empresas. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 10, n. 19, 2013.

NEWBY, M. H.; NGUYEN, T. S.; WARING, T. Understanding customer relationship management technology adoption in small and medium-sized enterprises: An empirical study in the USA. **Journal of Enterprise Information Management**, v. 27, n. 5, p. 541-560, 2014.

NEVES, D. R.; LORANDI, L. A. NBC TG 1000: Um estudo sobre a convergência contábil internacional para pequenas e médias empresas nos escritórios contábeis de Santa Catarina. In: CONGRESSO UFSC DE CONTROLADORIA E FINANÇAS & INICIAÇÃO CIENTÍFICA EM CONTABILIDADE, 5. **Anais...** Florianópolis, UFSC, 2014.

NIYAMA, J. K. (Org.). **Teoria Avançada da Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2014.

NOGUEIRA, V.; FARI, M. A. Perfil do profissional contábil: relações entre formação e atuação no mercado de Trabalho. **Perspectivas Contemporâneas**, v. 2, n. 1, 2007.

OLIVEIRA, L. M. *et al.* **Manual de Contabilidade Tributária**. São Paulo: Atlas, 2015.

OLIVEIRA, M. A. M.; DE MORAES, R. O.; MARÇAL, A. dos S. V. Pequenos e Médios Empresários Contábeis: Por que (não) Resistir à Mudança? À luz de Kurt Lewin, Congresso USP, 2019.

PACHECO, L. O.; MARQUES, J. A. V. da C. Aspectos Relacionados à Aplicação das Normas do IFRS e à Governança Corporativa em Pequenas e Médias Empresas. In: EGEPE– ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS. **Anais...** 2012.

PELEIAS, I. R. *et al.* Planejamento estratégico em organizações contábeis na cidade de São Paulo. **REPEC** – Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade, v. 5, n. 1, art. 4, p. 73 – 98. Jan/abr. 2011.

_____ *et al.* Atributos do desempenho profissional na visão de empresários contábeis da grande São Paulo. **REPEC** – Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade, v. 9, n. 2, 2015.

PENHA, J. C.; PARISI, C. Um caminho para integrar a gestão de riscos à controladoria. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE CUSTOS. **Anais...** 2005.

PEREIRA, J. E. A.; LEMES, V. P.; GONZALES, A. Os novos desafios da contabilidade para micros e pequenas empresas: uma análise sobre as perspectivas de adaptação e a utilização da escrituração simplificada para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte–ITG 1000. **REDECA** – Revista Eletrônica do Departamento de Ciências Contábeis & Departamento de Atuária e Métodos Quantitativos, v. 4, n. 1, p. 46-61, 2017.

RELVAS, T. R. S.; BERTHOLINI, A.; SEGATO, V. D. **Manual de Técnicas e Práticas de Aplicação da Lei 11.638/07 nas pequenas e médias empresas.** São Paulo: CRC-SP, 2010.

RENGEL, R.; EYERKAUFER, M. L.; SCHNORRENBERGER, D. Framework estratégico para sustentação da vantagem competitiva em empresas de serviços contábeis: análise da complementaridade entre as perspectivas de Porter e das capacidades dinâmicas. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 18, p. 2839, 2019.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas.** 3a. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

RIVA, E. D.; SALOTTI, B. M. **Adoção do padrão contábil internacional nas pequenas e médias empresas e seus efeitos na concessão de crédito.** 2013. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-04092013-133842/pt-br.php>>.

RODRIGUES, A. T. L.; LEMOS, I. S. de. Ferramentas de gestão para organizações contábeis. **ConTexto**, v. 9, n. 16, 2º sem, p. 1-20, 2009.

ROCHA, E.; MIGLIORINI, I. B. Estudo de viabilidade sobre a utilização do blockchain na contabilidade. **Cafi**, v. 2 n. 1, p. 99-111, 2019.

RUDIO, F. V. **Introdução ao Projeto de Pesquisa Científica.** 43a. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2015.

RUSCHEL, M. E.; FREZZA, R.; UTZIG, M. J. S. O impacto do SPED na contabilidade desafios e perspectivas do profissional contábil. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 10, n. 29, p. 09-26, 2011.

SANTOS, V. dos; DOROW, D. R.; BEUREN, I. M. Práticas gerenciais de micro e pequenas empresas. **Revista Ambiente Contábil**, ISSN 2176-9036, v. 8, n. 1, p. 153-186, 2016.

SANTOS, D. R. S. **Um estudo sobre a aplicação das normas internacionais de contabilidade na prestação dos serviços pelos escritórios contábeis no município de São Paulo**, 2017. Dissertação (Mestrado em Contabilidade e Atuarias) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: < <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/20732> >. Acesso em: 15 dez. 2018.

SEBRAE – SEBRAE SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Pequenos negócios em números**. Sebrae, s/d. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/sebraeaz/pequenos-negocios-em-numeros,12e8794363447510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 15 out. 2018.

_____. **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa**. 6a. ed. Brasília/São Paulo: Sebrae/ Dieese, 2013.

_____. **Pesquisa relação contadores e MPEs**. abr. 2016. Disponível em: <[http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/568363615806fbcabce04e150f8fa83/\\$File/7477.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/568363615806fbcabce04e150f8fa83/$File/7477.pdf)>. Acesso em: 9 nov. 2018.

SESCON – SINDICATO DAS EMPRESAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS E DAS EMPRESAS DE ASSESSORAMENTO, PERÍCIAS, INFORMAÇÕES E PESQUISAS NO ESTADO DE SÃO PAULO. **História**. s/d. Disponível em: <<http://institucional.sescon.org.br/?pagina=includes/historia.php>>. Acesso em: 3 jan. 2020.

SILVA, C. **Conte comigo!** Características da consultoria contábil aos pequenos negócios. 2015. Dissertação (Mestrado em Controladoria, Contabilidade: Contabilidade) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-18012016-161033/>>. Acesso em: 9 nov. 2019.

SILVA, C. G.; EYERKAUFER, M. L.; RENGEL, R. Inovação tecnológica e os desafios para uma contabilidade interativa: estudo dos escritórios de contabilidade do estado de Santa Catarina. **Revista Destaques Acadêmicos**, v. 11, n. 1, 2019.

SILVA, D. C.; COVAC, J. R. **Compliance como boa prática de gestão no ensino superior privado**. São Paulo: Saraiva, 2015.

SILVA, W. A. C.; ROCHA, A. M.; MELO, A. A. O. Sistema de gerenciamento e controle interno: uma análise dos escritórios de contabilidade de Belo Horizonte/MG e região metropolitana a partir da Taxonomia de Kaplan e Cooper. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 5, n. 11, p. 125-144, 2011.

SINDCONT – SINDICATO DOS CONTABILISTAS DE SÃO PAULO. **Raízes no passado, foco no presente e visão de futuro**. s/d. Disponível em: <<https://www.sindcontsp.org.br/sobre-nos/>>. Acesso em: 3 jan. 2020.

SOUZA, L. A. *et al.* A aceitação da tecnologia da informação pela área contábil. **Sistemas & Gestão**, v. 12, n. 4, p. 516-524, 2017.

STROEHER, A. M.; FREITAS, Henrique. O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas. **Revista de Administração Eletrônica**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-25, 2008.

SWAN, M. Blockchain for business: Next-generation enterprise artificial intelligence systems. **Advances in computers**, v. 111, p. 121-162, 2018.

THOMÉ, I. **Empresas de serviços contábeis: estrutura e funcionamento**. São Paulo: Atlas, 2001.

VARELA, M. D. *et al.* Simplificação contábil para micro e pequenas empresas. **Revista Opinião Jurídica (Fortaleza)**, v. 13, n. 17, p. 324-343, 2015.

VARGAS, A. J.; VARELA, P. S.; SCARPIN, J. E. Convergência para os padrões internacionais de contabilidade em pequenas e médias empresas: percepção de gestores quanto à qualidade da informação contábil. In: CONGRESSO SEMEAD, ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO FEA-USP. **Anais...** São Paulo, FEA-USP, 2011.

VETTER, S.; KÖHLER, J. Business demographics and dynamics in Europe. **Deutsch Bank Research**, 2014.

WALTER, S. A.; CRUZ, A. P. C. da; ESPEJO, M. M. dos S. B. **Análise do processo de gestão estratégica: um estudo comparativo em escritórios de contabilidade**. 2011.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

APÊNDICE B – Questionário

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) (Resolução 466/2012 CNS/CONEP)

O Sr.(a) está sendo convidado(a) a participar do projeto de pesquisa intitulado “Um estudo sobre a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micros, pequenas e médias empresas”. O objetivo deste trabalho é o de conhecer a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micros, pequenas e médias empresas. Para realizar o estudo será necessário que o(a) Sr.(a) se disponibilize a participar de entrevistas, questionários, etc., previamente agendadas a sua conveniência. A contribuição deste estudo se constitui em apresentar à comunidade acadêmica, aos micros, pequenos e médios empresários, as entidades representativas do segmento e aos profissionais atuantes nas organizações contábeis um maior conhecimento acerca do assunto. Os riscos são mínimos da sua participação, em virtude das informações coletadas serem utilizadas unicamente com fins científicos, sendo garantidos o total sigilo e confidencialidade, através da assinatura deste termo, o qual o (a) Sr. (a) receberá uma cópia.

Os benefícios da pesquisa são de que o estudo proporcione um melhor entendimento sobre a prestação de serviços contábeis oferecidos pelas organizações contábeis a seus clientes em especial as MPME, e que a pesquisa sirva de estrutura metodológica que possa ser replicado e/ou ampliado.

O (a) Sr.(a) terá o direito e a liberdade de negar-se a participar desta pesquisa total ou parcial ou dela retirar-se a qualquer momento, sem que isto lhe traga qualquer prejuízo com relação ao seu atendimento nesta instituição, de acordo com a Resolução CNS nº466/12 e complementares.

Para qualquer esclarecimento no decorrer da sua participação, estarei disponível através do telefone: (11) 94034-2601 ou pelo endereço de e-mail anderson@grupoconsultores.com.br. O senhor (a) também poderá entrar em contato com, o Comitê de Ética em Pesquisa da PUC/SP Monte Alegre, localizado a Rua Ministro Godói, 969 - sala 63C CEP 05015-001 - Perdizes - São Paulo – SP para obter informações sobre esta pesquisa e/ou sobre a sua participação, através dos telefones Fone/fax: (55 11) 3670-8466 ou

e-mail cometica@pucsp.br, horário de funcionamento, a saber, das 9h às 14h e das 15h às 18h.

O Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) é um colegiado interdisciplinar e independente, com função pública, que deve existir nas instituições que realizam pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil, criado para defender os interesses dos sujeitos da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos (Normas e Diretrizes Regulamentadoras da Pesquisa Envolvendo Seres Humanos – Res. CNS 196/96, II. 4).

Desde já agradecemos!

Eu _____ (nome por extenso) declaro que após ter sido esclarecido (a) pelo pesquisador, lido o presente termo, e entendido tudo o que me foi explicado, concordo em participar da Pesquisa intitulada “Um estudo sobre a percepção dos gestores atuantes em escritórios de contabilidade acerca das dificuldades e novos desafios na prestação de serviços oferecidos às micros, pequenas e médias empresas”.

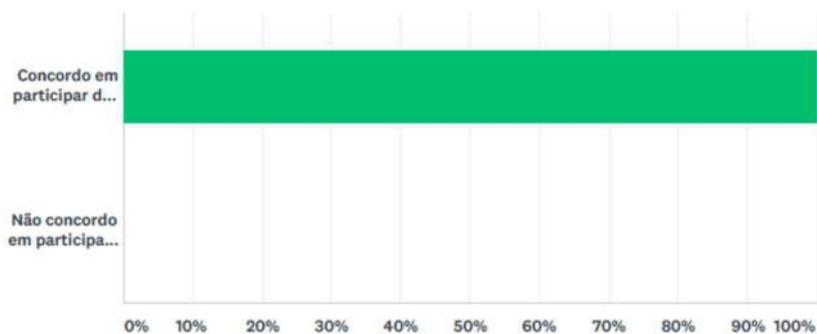
São Paulo, 28 de novembro de 2019.

Assinatura do Pesquisador

Anderson Moura da Silva

Instituição Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP

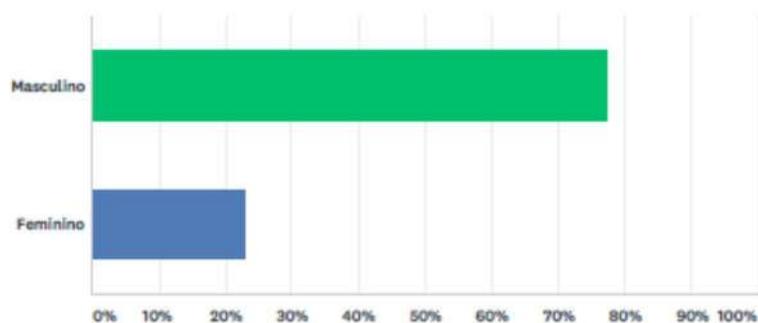
APÊNDICE B – Questionário para publicação aos profissionais de contabilidade



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Concordo em participar da pesquisa.	100.00%	35
Não concordo em participar da pesquisa.	0.00%	0
TOTAL		35

Q4 Qual é o seu gênero?

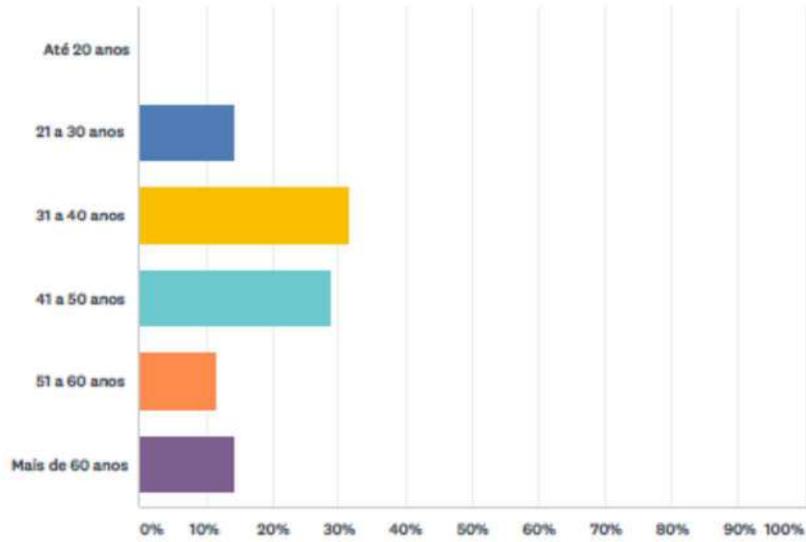
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Masculino	77.14%	27
Feminino	22.86%	8
TOTAL		35

Q5 Qual é a sua idade?

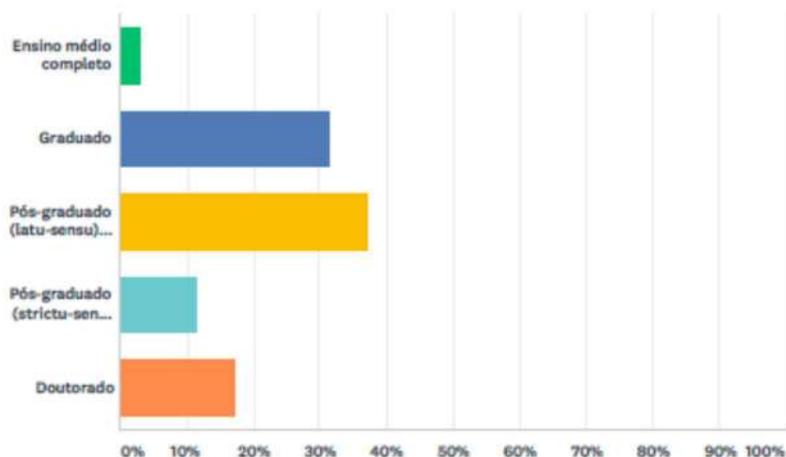
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Até 20 anos	0.00%	0
21 a 30 anos	14.29%	5
31 a 40 anos	31.43%	11
41 a 50 anos	28.57%	10
51 a 60 anos	11.43%	4
Mais de 60 anos	14.29%	5
TOTAL		35

Q6 Qual é seu grau de escolaridade?

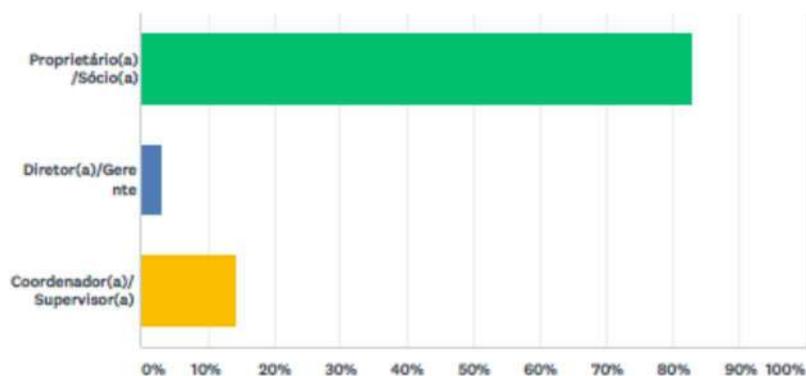
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Ensino médio completo	2.86%	1
Graduado	31.43%	11
Pós-graduado (latu-sensu) – Especialização, MBA, etc.	37.14%	13
Pós-graduado (strictu-sensu) – Mestrado	11.43%	4
Doutorado	17.14%	6
TOTAL		35

Q7 Qual das seguintes opções melhor descreve a sua função no trabalho?

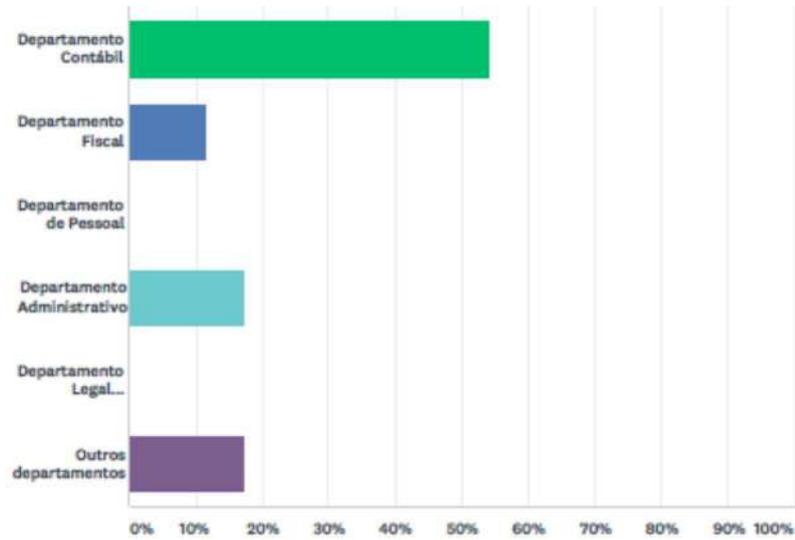
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Proprietário(a)/Sócio(a)	82.86%	29
Diretor(a)/Gerente	2.86%	1
Coordenador(a)/Supervisor(a)	14.29%	5
TOTAL		35

Q8 Qual departamento trabalha

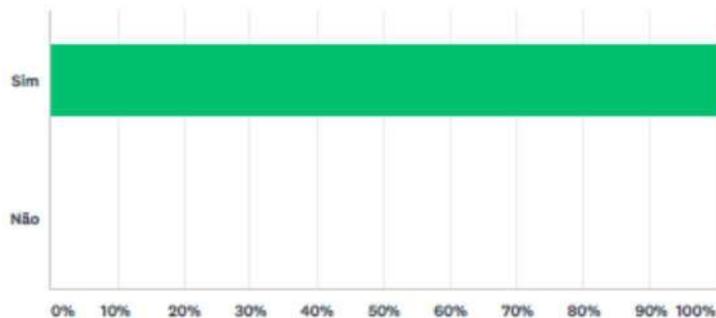
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Departamento Contábil	54.29%	19
Departamento Fiscal	11.43%	4
Departamento de Pessoal	0.00%	0
Departamento Administrativo	17.14%	6
Departamento Legal (Responsável por abertura e encerramento de empresas)	0.00%	0
Outros departamentos	17.14%	6
TOTAL		35

Q9 O escritório que atua presta serviço para micros, pequenas e médias empresas?

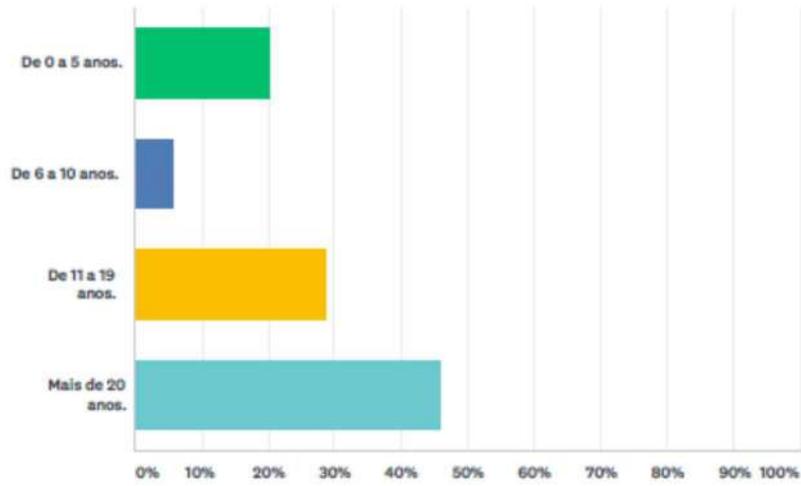
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Sim	100.00%	35
Não	0.00%	0
TOTAL		35

Q10 Qual é o tempo de atuação da organização contábil?

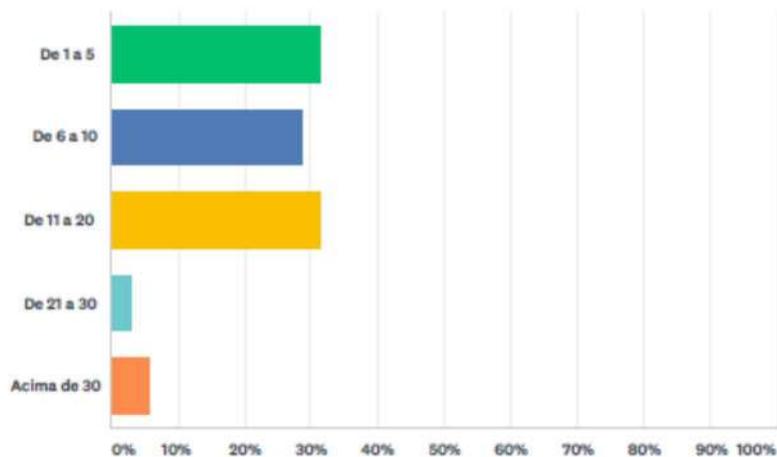
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
De 0 a 5 anos.	20.00%	7
De 6 a 10 anos.	5.71%	2
De 11 a 19 anos.	28.57%	10
Mais de 20 anos.	45.71%	16
TOTAL		35

Q11 Qual o número de funcionários(as) da organização contábil?

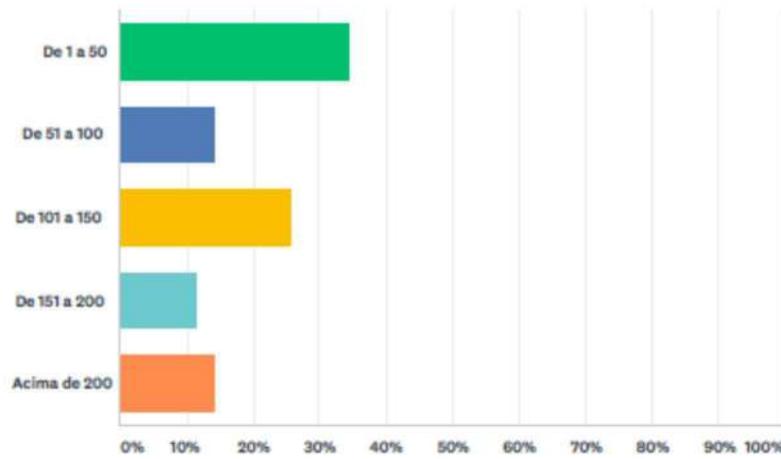
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
De 1 a 5	31.43%	11
De 6 a 10	28.57%	10
De 11 a 20	31.43%	11
De 21 a 30	2.86%	1
Acima de 30	5.71%	2
TOTAL		35

Q12 Qual a média de clientes ativos que a organização contábil atende?

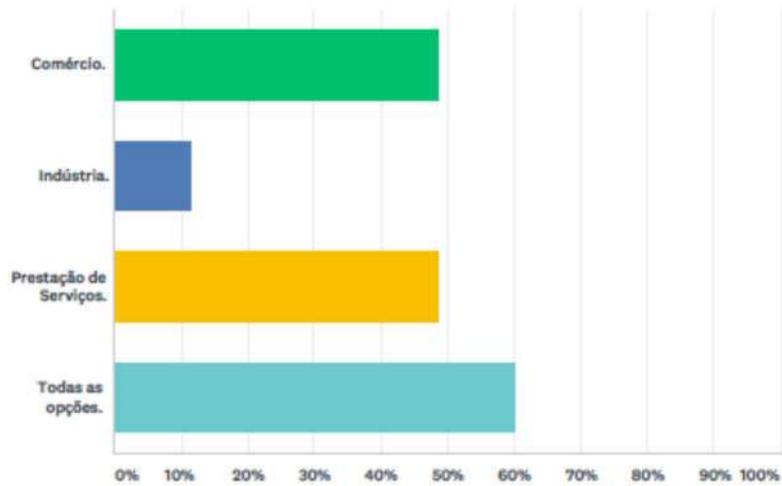
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
De 1 a 50	34.29%	12
De 51 a 100	14.29%	5
De 101 a 150	25.71%	9
De 151 a 200	11.43%	4
Acima de 200	14.29%	5
TOTAL		35

Q13 Quais os tipos de segmentos atendidos pela organização contábil (Pode assinalar mais de uma opção)?

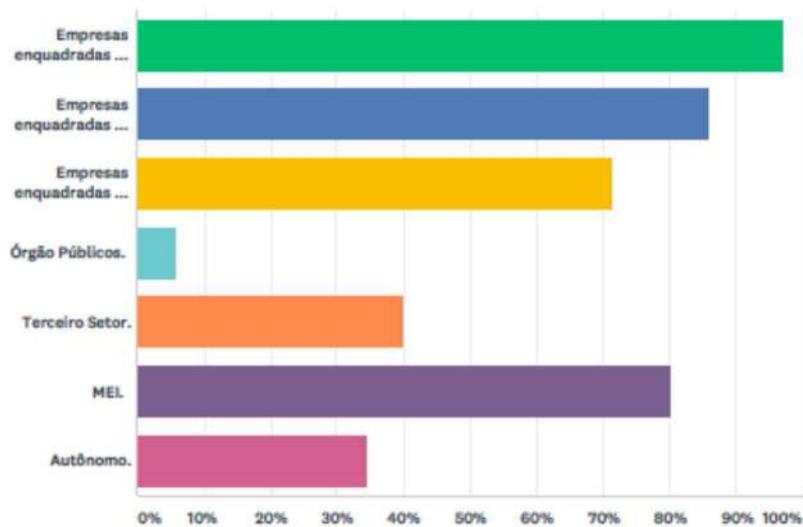
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Comércio.	48.57% 17
Indústria.	11.43% 4
Prestação de Serviços.	48.57% 17
Todas as opções.	60.00% 21
Total Respondents: 35	

Q14 Quais são os tipos de clientes que a organização contábil presta serviços (Pode assinalar mais de uma opção)?

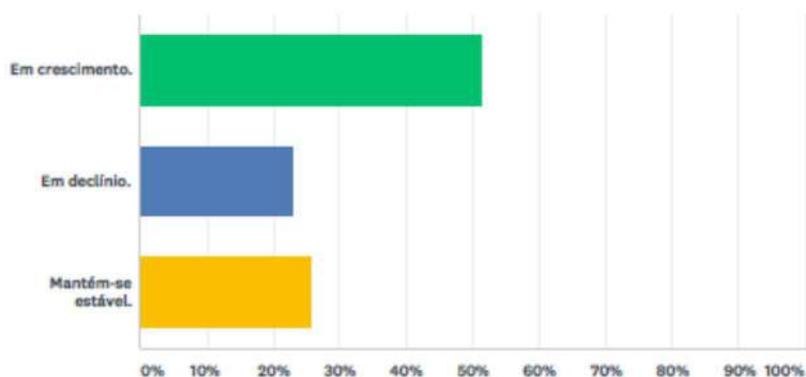
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Empresas enquadradas no regime de tributação do Simples Nacional.	97.14%	34
Empresas enquadradas no regime de tributação do Lucro Presumido.	85.71%	30
Empresas enquadradas no regime de tributação do Lucro Real.	71.43%	25
Órgão Públicos.	5.71%	2
Terceiro Setor.	40.00%	14
MEI.	80.00%	28
Autônomo.	34.29%	12
Total Respondents: 35		

Q15 Em sua opinião como está o mercado da atividade de prestação de serviços contábeis?

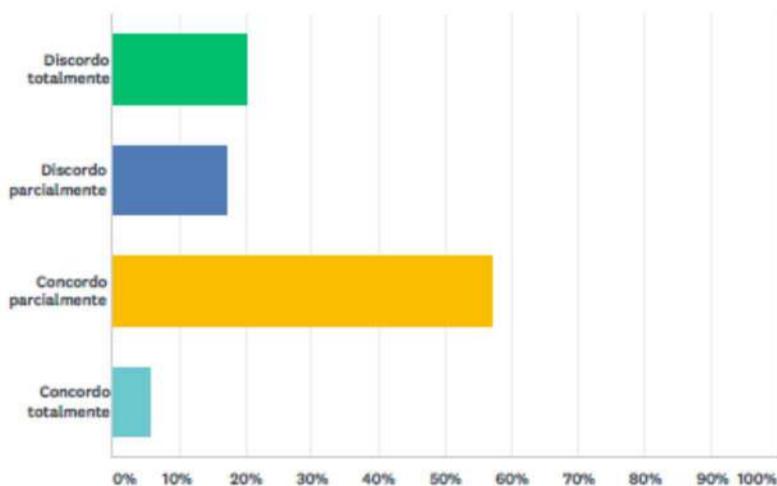
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Em crescimento.	51.43%	18
Em declínio.	22.86%	8
Mantém-se estável.	25.71%	9
TOTAL		35

Q16 As organizações contábeis têm responsabilidade pelo fracasso ou encerramento das micros, pequenas e médias empresas quando não fornece informações suficiente para gestão das referidas.

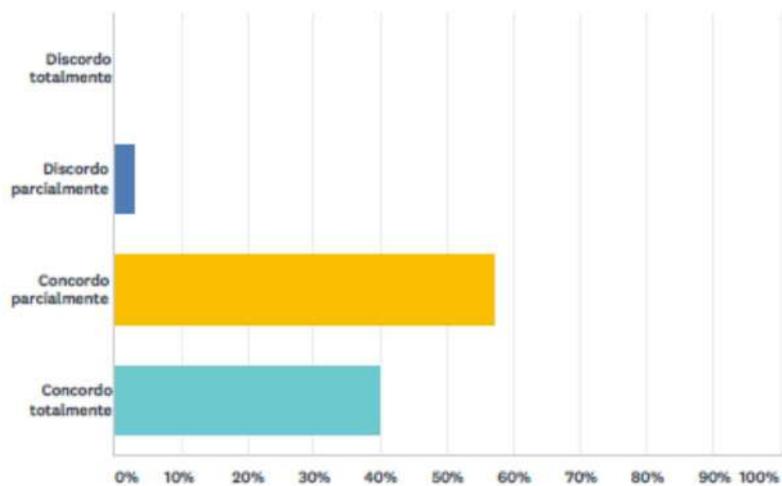
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Discordo totalmente	20.00%	7
Discordo parcialmente	17.14%	6
Concordo parcialmente	57.14%	20
Concordo totalmente	5.71%	2
TOTAL		35

Q17 As organizações contábeis encontram dificuldades para extrair informações das micros, pequenas e médias empresas para realizar os serviços contratados.

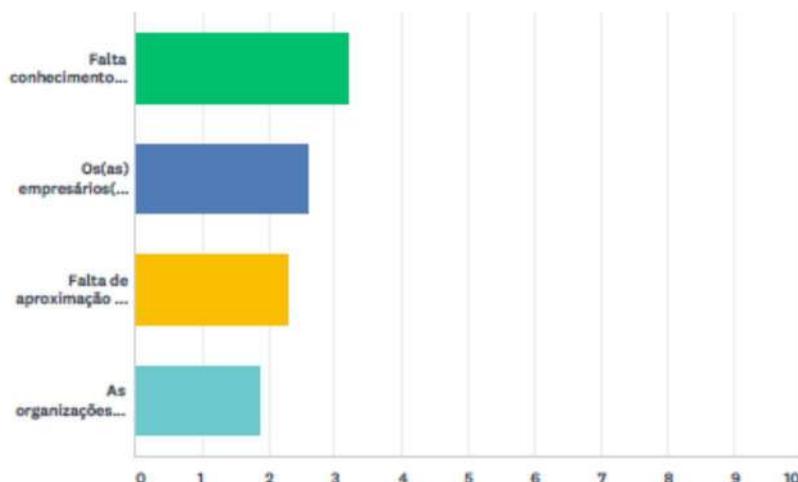
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Discordo totalmente	0.00%	0
Discordo parcialmente	2.86%	1
Concordo parcialmente	57.14%	20
Concordo totalmente	40.00%	14
TOTAL		35

Q18 Classifique de acordo com a sua opinião as alternativas em uma escala de 1, 2, 3 e 4, sendo 1 a maior dificuldade e 4 a menor dificuldade, que mais se enquadra nas organizações contábeis em extrair as informações de seus clientes para realização dos serviços contratados?

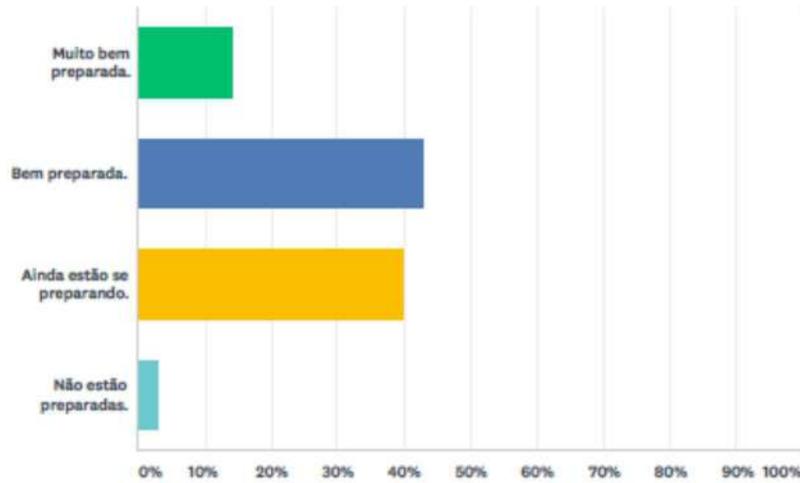
Answered: 35 Skipped: 0



	1	2	3	4	TOTAL	SCORE
Falta conhecimento ou interesse dos(as) empresários(as) no envio de informações.	51.43% 18	25.71% 9	14.29% 5	8.57% 3	35	3.20
Os(as) empresários(as) possuem uma visão distorcida sobre os trabalhos realizados pela organização contábil e supõem que a prestação de serviços da organização contábil se limita a atender as exigências do Fisco.	28.57% 10	25.71% 9	22.86% 8	22.86% 8	35	2.60
Falta de aproximação da organização contábil com seu cliente e ,por esse motivo, não consegue extrair os documentos necessários para realizar os trabalhos.	14.29% 5	22.86% 8	42.86% 15	20.00% 7	35	2.31
As organizações contábeis não solicitam de forma explícita os documentos necessários para realização dos trabalhos em sua totalidade.	5.71% 2	25.71% 9	20.00% 7	48.57% 17	35	1.89

Q19 Qual é a sua percepção sobre a capacidade técnica no atendimento dos serviços prestados às micro, pequenas e médias empresas pelas organizações contábeis?

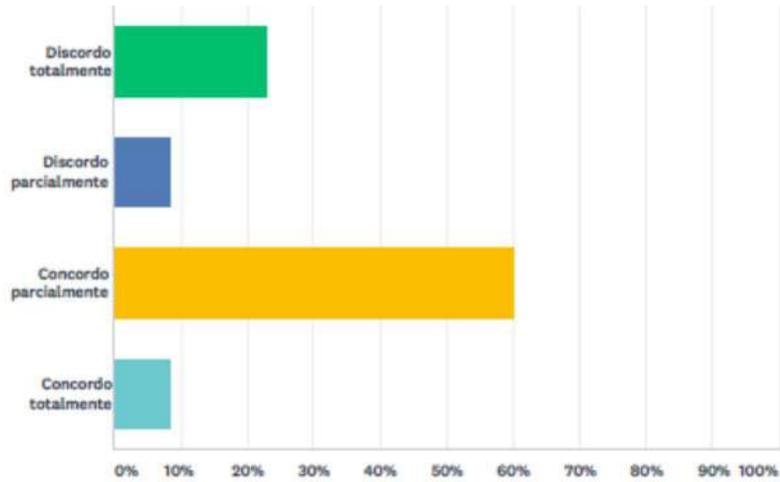
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Muito bem preparada.	14.29%	5
Bem preparada.	42.86%	15
Ainda estão se preparando.	40.00%	14
Não estão preparadas.	2.86%	1
TOTAL		35

Q20 As organizações contábeis não geram informações uteis para gestão das micros, pequenas e médias empresas, os serviços prestados têm por objetivo apenas atender as exigências fiscais das empresas.

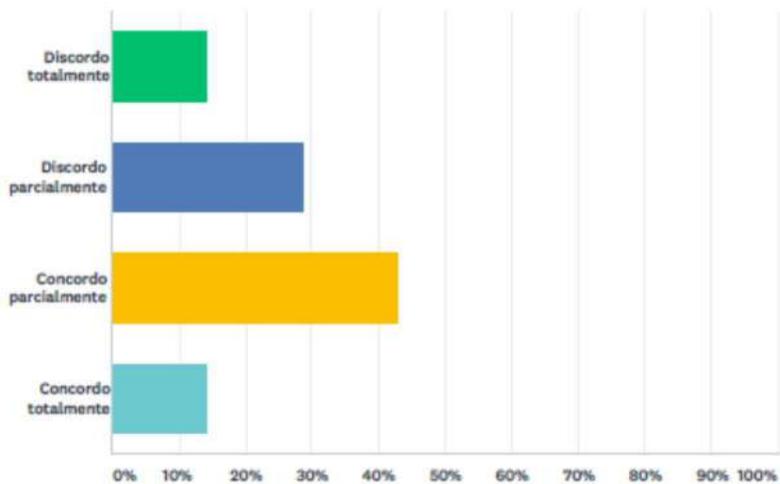
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Discordo totalmente	22.86%	8
Discordo parcialmente	8.57%	3
Concordo parcialmente	60.00%	21
Concordo totalmente	8.57%	3
TOTAL		35

Q21 As organizações contábeis analisam os riscos envolvidos na prestação dos serviços oferecidos as micros, pequenas e médias empresas de forma individualizada a cada perfil de cliente.

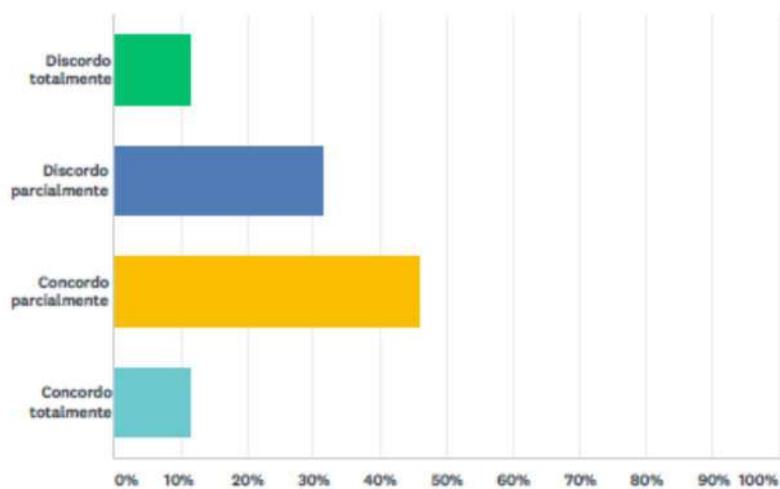
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Discordo totalmente	14.29%	5
Discordo parcialmente	28.57%	10
Concordo parcialmente	42.86%	15
Concordo totalmente	14.29%	5
TOTAL		35

Q22 As informações fornecidas pelas organizações contábeis as micros, pequenas e médias empresas são suficientes para auxiliar na gestão dos negócios.

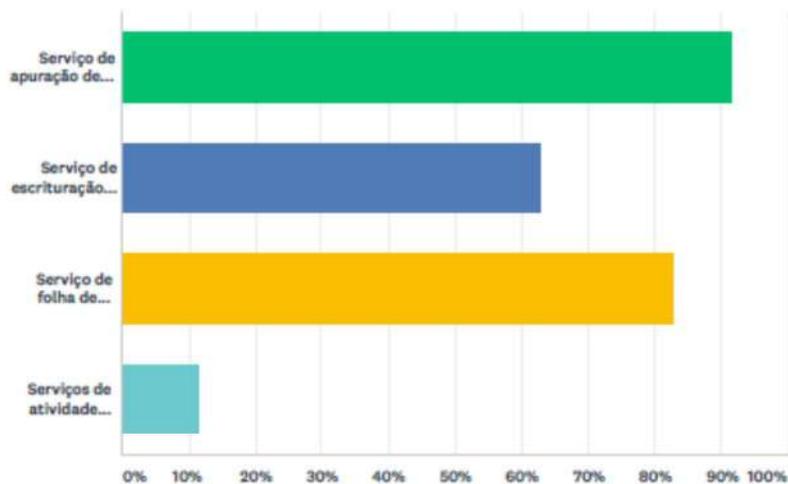
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Discordo totalmente	11.43% 4
Discordo parcialmente	31.43% 11
Concordo parcialmente	45.71% 16
Concordo totalmente	11.43% 4
TOTAL	35

Q23 Atualmente, na carteira de serviços oferecidos pela organização contábil a qual o respondente atua, quais são os serviços mais contratados pelas micro, pequenas e médias empresas (Pode assinalar mais de uma opção)?

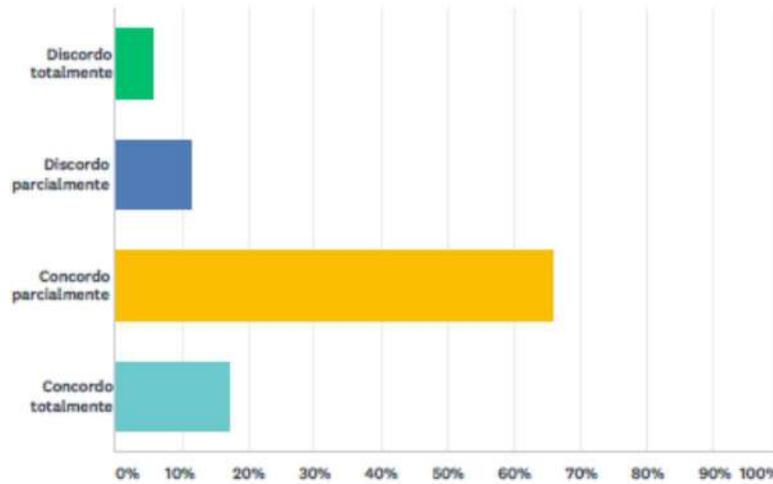
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Serviço de apuração de tributos e obrigações acessórias.	91.43%	32
Serviço de escrituração contábil e obrigações acessórias.	62.86%	22
Serviço de folha de pagamento e obrigações acessórias.	82.86%	29
Serviços de atividade administrativa e estratégica na gestão da empresa.	11.43%	4
Total Respondents: 35		

Q24 As organizações contábeis não aplicam em sua totalidade as normas contábeis ITG 1000 e TG 1000 as micro, pequenas e médias empresas.

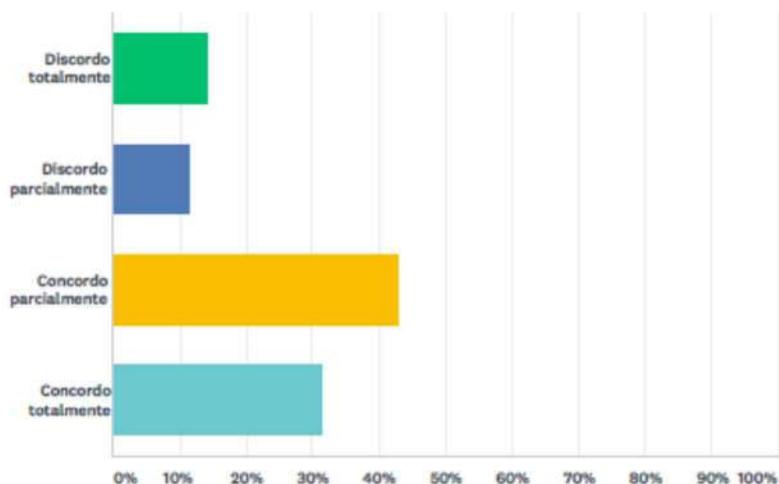
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Discordo totalmente	5.71%	2
Discordo parcialmente	11.43%	4
Concordo parcialmente	65.71%	23
Concordo totalmente	17.14%	6
TOTAL		35

Q25 Com o advento do avanço da tecnologia as organizações contábeis devem realizar mudanças na prestação dos serviços hoje oferecidos às micros, pequenas e médias empresas, no entanto os profissionais contábeis possuem um baixo nível de conhecimento sobre novas tecnologias, o que dificulta visualizarem suas aplicações na prestação de serviços a serem oferecidos as referidas.

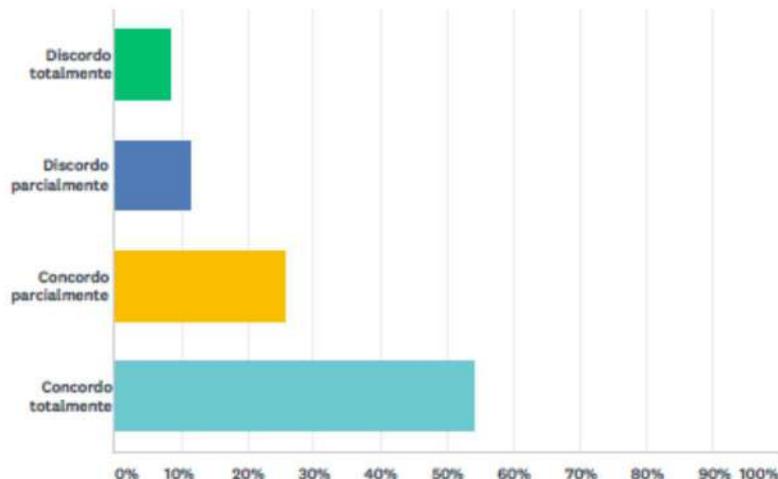
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Discordo totalmente	14.29%	5
Discordo parcialmente	11.43%	4
Concordo parcialmente	42.86%	15
Concordo totalmente	31.43%	11
TOTAL		35

Q26 Os problemas de concorrência têm forte implicação nos aspectos éticos que envolvem a conduta dos profissionais do segmento de serviços contábeis, pois estes passam muitas vezes a oferecer seus serviços profissionais a valores muito baixos, prejudicando a qualidade dos trabalhos e estabelecendo uma concorrência desleal com os demais colegas de profissão.

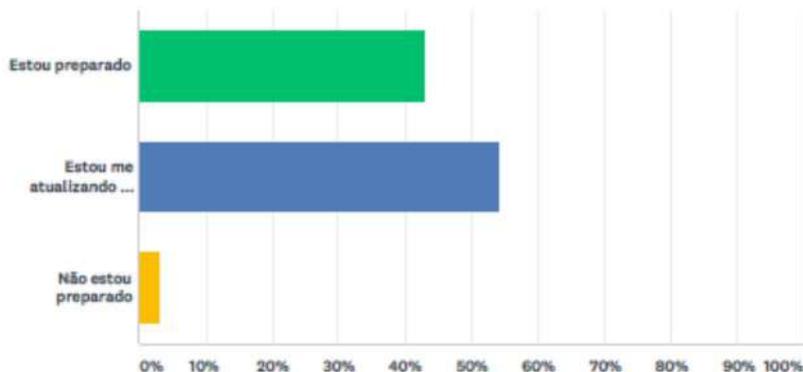
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Discordo totalmente	8.57%	3
Discordo parcialmente	11.43%	4
Concordo parcialmente	25.71%	9
Concordo totalmente	54.29%	19
TOTAL		35

Q27 Atualmente, você acredita que está preparado para atuar de forma conjunta com a tecnologia existente na prestação de serviço da organização contábil no atendimento as micros, pequenas e médias empresas?

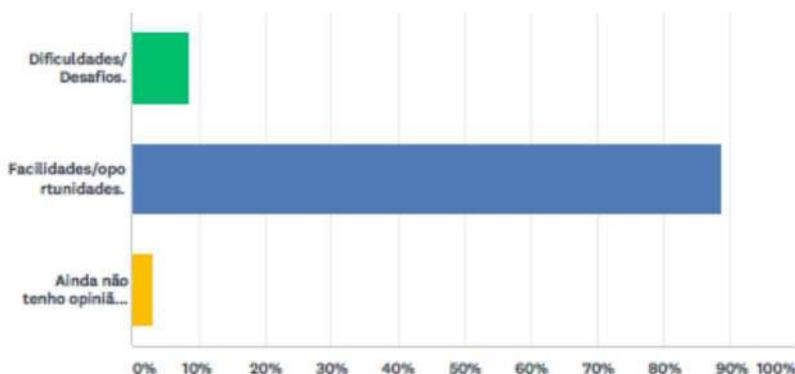
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Estou preparado	42.86%	15
Estou me atualizando não estando ainda totalmente preparado	54.29%	19
Não estou preparado	2.86%	1
TOTAL		35

Q28 Em sua opinião, o avanço tecnológico pode promover facilidades/oportunidades na prestação de serviços contábeis ou pode trazer mais dificuldades/desafios às organizações contábeis nos próximos anos?

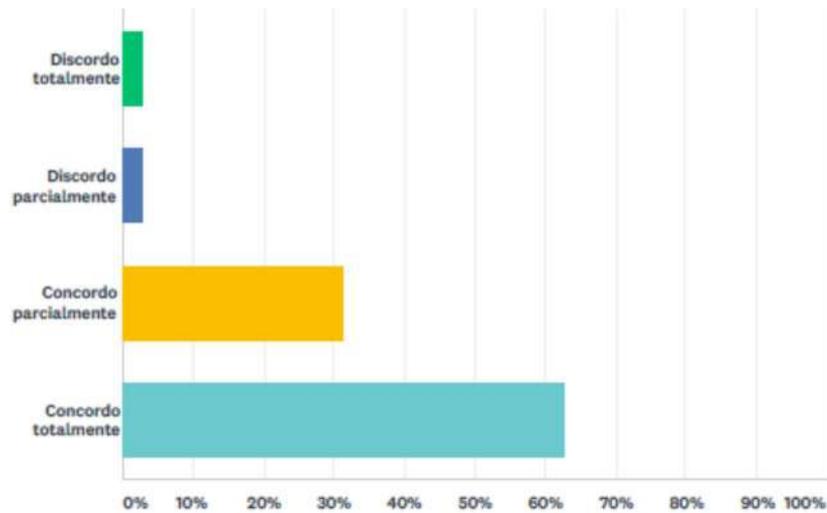
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Dificuldades/ Desafios.	8.57%	3
Facilidades/oportunidades.	88.57%	31
Ainda não tenho opinião formada sobre a questão.	2.86%	1
TOTAL		35

Q29 Nos próximos anos, com o desenvolvimento contínuo da tecnologia, a inteligência artificial estará gradualmente substituindo parte do pessoal de contabilidade; neste caso, as empresas irão reduzir gradualmente a demanda por pessoal nas organizações contábeis, no que se refere aos serviços operacionais (ex.: lançamentos contábeis, lançamentos e emissão de notas fiscais, cálculos e gerações de impostos, envio de declarações, etc.).

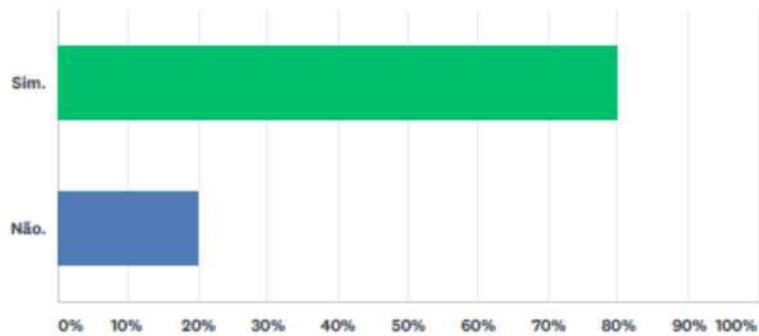
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Discordo totalmente	2.86%	1
Discordo parcialmente	2.86%	1
Concordo parcialmente	31.43%	11
Concordo totalmente	62.86%	22
TOTAL		35

Q30 A organização contábil pela qual o respondente atua oferece treinamentos nos âmbitos regulatórios (contábil, fiscal e trabalhista) e de tecnologia a seus colaboradores, com o intuito de melhorar assim a prestação de serviços oferecidos as micros, pequenas e médias empresas?

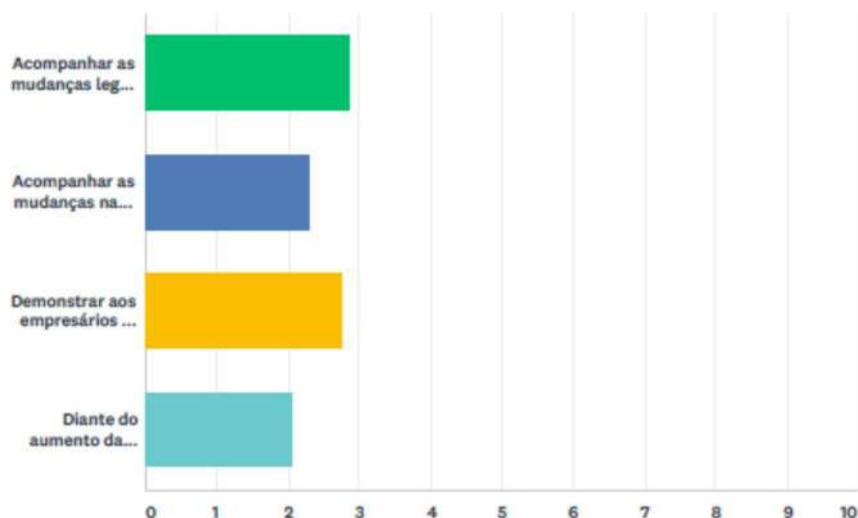
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Sim.	80.00%	28
Não.	20.00%	7
TOTAL		35

Q31 Em sua opinião, quais serão os maiores desafios/dificuldades enfrentados nos próximos anos pelas organizações contábeis no atendimento as micros, pequenas e médias empresas, classifique as alternativas em uma escala de 1, 2, 3 e 4, sendo 1 o maior desafio/dificuldade e 4 o menor desafio/dificuldade?

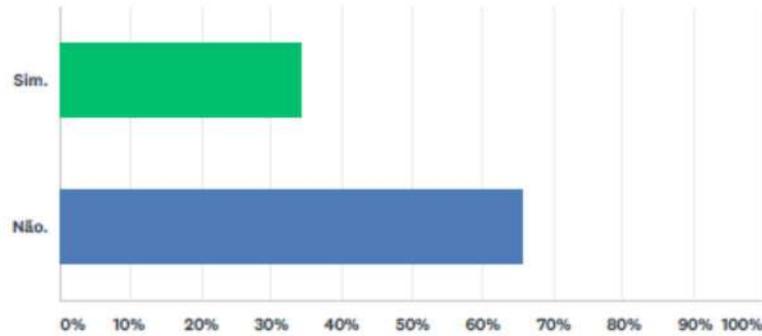
Answered: 35 Skipped: 0



	1	2	3	4	TOTAL	SCORE
Acompanhar as mudanças legais que ocorrem na área contábil, fiscal e trabalhista e atender ao Fisco.	34.29% 12	34.29% 12	14.29% 5	17.14% 6	35	2.86
Acompanhar as mudanças na parte de tecnologia.	11.43% 4	34.29% 12	28.57% 10	25.71% 9	35	2.31
Demonstrar aos empresários das micros, pequenas e médias empresas a importância na prestação de serviços do escritório contábil para o desenvolvimento dos seus negócios.	31.43% 11	22.86% 8	37.14% 13	8.57% 3	35	2.77
Diante do aumento da concorrência dar continuidade ao negócio.	22.86% 8	8.57% 3	20.00% 7	48.57% 17	35	2.06

Q32 Se fosse possível, atualmente, as micros, pequenas e médias empresas extraírem as informações e gerarem impostos de forma segura sem o auxílio de um contador, utilizando apenas a tecnologia disponibilizada pelo Fisco, você acredita que o contrato de prestação de serviços seria mantido pelos clientes das organizações contábeis?

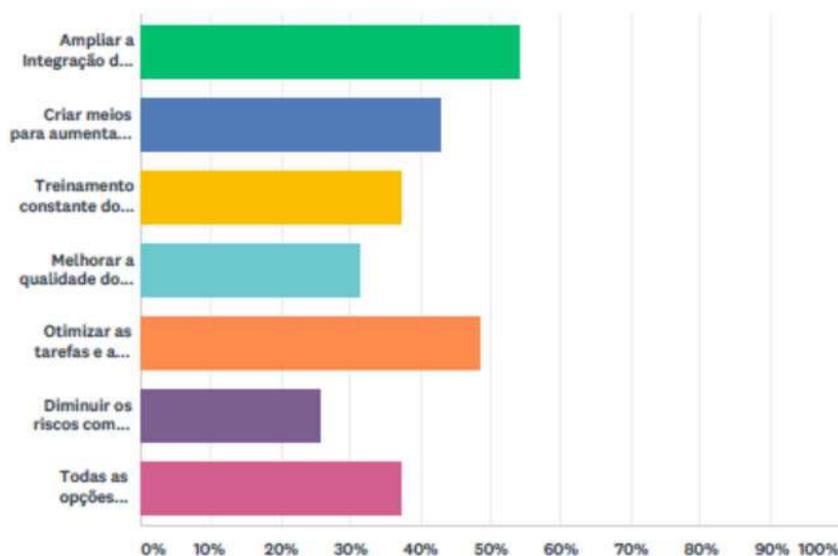
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Sim.	34.29%	12
Não.	65.71%	23
TOTAL		35

Q33 Em sua opinião quais são os desafios que as organizações contábeis ainda têm diante das inovações tecnológicas, assinale as alternativas que mais se enquadra a organização contábil pela qual trabalha (Pode assinalar mais de uma opção)?

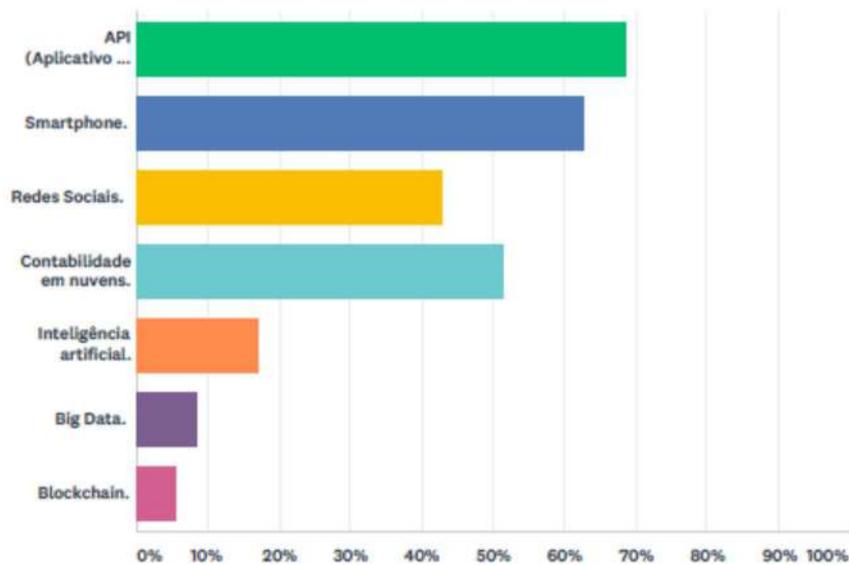
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Ampliar a Integração de informações do escritório para com os clientes.	54.29% 19
Criar meios para aumentar a fidelização de clientes, podendo-se citar o fornecimento de software de gestão para seus clientes, dando assessoria na implantação e treinamento do sistema, além de facilitar a parametrização e integração de dados.	42.86% 15
Treinamento constante dos profissionais.	37.14% 13
Melhorar a qualidade dos serviços prestados.	31.43% 11
Otimizar as tarefas e a complexidade dos serviços prestados.	48.57% 17
Diminuir os riscos com multas por atraso ou erros na entrega de obrigações fiscais.	25.71% 9
Todas as opções anteriores.	37.14% 13
Total Respondents: 35	

Q34 Assinale as tecnologias utilizadas pela organização contábil pela qual o respondente trabalha na prestação de serviços oferecidos as micros, pequenas e médias empresas (Pode assinalar mais de uma opção)?

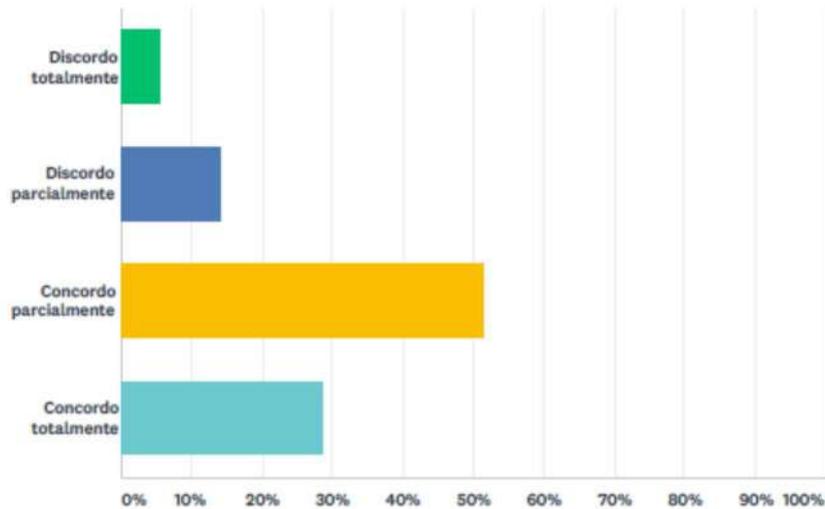
Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
API (Aplicativo de programa de integração escritório e cliente).	68.57%	24
Smartphone.	62.86%	22
Redes Sociais.	42.86%	15
Contabilidade em nuvens.	51.43%	18
Inteligência artificial.	17.14%	6
Big Data.	8.57%	3
Blockchain.	5.71%	2
Total Respondents: 35		

Q35 As micros, pequenas e médias empresas não possuem total conhecimento dos serviços disponibilizados a elas pelas organizações contábeis, e por isso as referidas têm a visão distorcida da prestação de serviço contábeis voltada exclusivamente para satisfazer às exigências do fisco.

Answered: 35 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Discordo totalmente	5.71%	2
Discordo parcialmente	14.29%	5
Concordo parcialmente	51.43%	18
Concordo totalmente	28.57%	10
TOTAL		35