5º CONGRESSO UFU DE CONTABILIDADE
19 e 20 de outubro de 2023
Uberlândia-MG

EFEITOS DA TECNOLOGIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS: UM ESTUDO NA PERCEPÇÃO DOS GESTORES EMPRESARIAIS

Genailda Nascimento Rodrigues (FACAPE) - genailda54@gmail.com

JOSAIAS SANTANA DOS SANTOS (UnB) - josaias.santana@univasf.edu.br

Lavoisiene Rodrigues de Lima (UnB) - lavoisiene@hotmail.com

Florisvaldo Cunha Cavalcante Junior (UFU) - junior.cavalcantte@yahoo.com.br

Resumo:

Este estudo teve como objetivo analisar a percepção dos gestores empresariais sobre os efeitos da tecnologia na prestação dos serviços profissionais de contabilidade. A pesquisa caracteriza-se quanto aos objetivos como descritiva, quanto aos procedimentos como do tipo Survey e quanto a abordagem como quantitativa. A amostra caracteriza-se como não probabilística e se deu por acessibilidade de 100 gestores empresariais. A coleta de dados foi através de questionário estruturado em escala de 10 (dez) pontos e elaborado pela plataforma Google Forms. O método utilizado para a análise da estatística foi através da análise fatorial exploratória. Os resultados obtidos indicaram que 10 fatores impactam nos serviços contábeis considerando o ambiente tecnológico na percepção dos gestores empresariais, são elas: a confiabilidade e a segurança; a agilidade e aprimoramento; a integração proporcionada; o tempo economizado; a comunicação instantânea; resolução de imprevistos; o crescimento da empresa; o marketing; a efetividade das atividades e os diferenciais competitivos que são diretamente impactados pelo meio tecnológico em relação aos serviços contábeis ofertados. Esse estudo sugere que os profissionais contábeis ao investirem em ferramentas tecnológicas, agregam valor pela maior qualidade percebida e satisfação dos clientes na prestação dos serviços profissionais de contabilidade.

Palavras-chave: *Serviços Contábeis; Tecnologia da Informação; Percepção dos Gestores Empresarios.*

Área temática: *Controladoria e Contabilidade Gerencial*

EFEITOS DA TECNOLOGIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS: UM ESTUDO NA PERCEPÇÃO DOS GESTORES EMPRESARIAIS

Resumo

Este estudo teve como objetivo analisar a percepção dos gestores empresariais sobre os efeitos da tecnologia na prestação dos serviços profissionais de contabilidade. A pesquisa caracteriza-se quanto aos objetivos como descritiva, quanto aos procedimentos como do tipo *Survey* e quanto a abordagem como quantitativa. A amostra caracteriza-se como não probabilística e se deu por acessibilidade de 100 gestores empresariais. A coleta de dados foi através de questionário estruturado em escala de 10 (dez) pontos e elaborado pela plataforma *Google Forms*. O método utilizado para a análise da estatística foi através da análise fatorial exploratória. Os resultados obtidos indicaram que 10 fatores impactam nos serviços contábeis considerando o ambiente tecnológico na percepção dos gestores empresariais, são elas: a confiabilidade e a segurança; a agilidade e aprimoramento; a integração proporcionada; o tempo economizado; a comunicação instantânea; resolução de imprevistos; o crescimento da empresa; o marketing; a efetividade das atividades e os diferenciais competitivos que são diretamente impactados pelo meio tecnológico em relação aos serviços contábeis ofertados. Esse estudo sugere que os profissionais contábeis ao investirem em ferramentas tecnológicas, agregam valor pela maior qualidade percebida e satisfação dos clientes na prestação dos serviços profissionais de contabilidade.

Palavras-chave: Serviços Contábeis; Tecnologia da Informação; Percepção dos Gestores Empresarios.

Área temática do evento: Controladoria e Contabilidade Gerencial

1. INTRODUÇÃO

Na atualidade, a tecnologia tem se tornado cada vez mais responsável por potencializar as gerações de informações e assim suprir as demandas da sociedade. Conforme Almeida (2020), o mundo dos negócios atualmente vem se transformando e se adaptando com as revoluções tecnológicas, e assim revolucionando as ocupações profissionais pelo uso das ferramentas e as modernizações dos computadores; com isso os profissionais devem desenvolver habilidades para o manuseio e comportamento das massas de dados apresentados.

As intensivas e rápidas mudanças tem feito com que os serviços contábeis adotem novos modelos para se reinventar no mundo dos negócios; o profissional contábil deve sempre estar atento às mudanças que ocorrem e o que pode deixar o seu negócio mais atrativo, diversificado e atualizado (PONTES; GENUÍNO, 2019).

Assim os profissionais contábeis estão sujeitos a mudanças de forma contínua para atender as necessidades de informação de um público cada vez mais amplo e difuso, o que tem tornado o contexto profissional mais complexo do que o anteriormente vivenciado; justamente por essa razão que os serviços contábeis enfrentam a dificuldade de sempre estar ofertando uma mais alta qualidade e uma cultura de melhoria contínua em seus processos (CARMONA et al., 2018).

Diante disso, os vários avanços tecnológicos advindos da globalização fazem com que o mercado se torne cada vez mais competitivo, forçando assim que os profissionais fiquem atentos e atualizados para utilizar, criar ou buscar os seus diferenciais nesse amplo mercado.

Segundo Santos e Konzen (2020), a era digital trouxe grandes melhorias para os profissionais contábeis como na produtividade, agilidade e eficiência; tudo passou a ser eletrônico, digital e virtual, provocando assim vários efeitos nos profissionais que devem acompanhar essas mudanças do mercado.

De acordo com Silva et al., (2020), as atualizações da tecnologia e sistema são importantes para a atuação dos profissionais contábeis no mercado futuro, sendo possível até que esses profissionais percam oportunidades de atuação caso não se adeque a essas modernizações; e com isso através dessas atualizações disponibilizar maior qualidade nos serviços prestados. Diante disto surge a seguinte problemática: **Qual a percepção dos gestores empresariais sobre os efeitos da tecnologia na prestação dos serviços profissionais de contabilidade?**

O estudo tem como objetivo analisar a percepção dos gestores empresariais sobre os efeitos da tecnologia na prestação dos serviços profissionais de contabilidade. O estudo visa contribuir para uma melhor compreensão dos profissionais acerca dos seus serviços prestados, junto com a inserção do ambiente tecnológico para com isso mensurar se existe uma relação de satisfação com o serviço prestado.

A pesquisa se justifica em decorrência do processo de modernização que tem despertado o interesse dos profissionais a dar mais ênfase a adoção das ferramentas tecnológicas, e assim disponibilizar um serviço de melhor qualidade e que satisfaça ainda mais o seu cliente.

Conforme exposto, através dessa pesquisa será possível analisar o uso dessas ferramentas tecnológicas pelos profissionais de contabilidade, se agrega na qualidade ou satisfação do cliente. Essa pesquisa está estruturada da seguinte forma: primeiro capítulo, apresenta os aspectos introdutórios; o segundo é apresentado o referencial; o terceiro é apresentado os procedimentos metodológicos; o quarto são apresentados a análise e a discussão dos dados; e por último, foram postas as considerações finais.

2. REFERENCIAL

2.1 Serviços Profissionais de Contabilidade

A contabilidade é antiga, e passou por diversas transformações ao longo dos anos, desde as tábuas de Uruk utilizadas para a contabilização, passando para as máquinas de datilografias, processadores e depois o surgimentos dos computadores e softwares que atualizaram o sistema de contabilização que anteriormente era feito manualmente (SILVA *et al*., 2020).

De acordo com Marion (2009, p. 28) “a Contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa.”

Por isso, a contabilidade ganha cada vez mais espaço no tocante as decisões empresariais que necessitam da mesma para a tomada de decisões, ações de planejamento e controle do patrimônio (SANTOS; KONZEN, 2020).

Desde então, o profissional contábil passa por desafios da constante atualização e modernização em que o mercado se encontra, deve sempre estar atualizado e dispor de ferramentas que o possibilite desenvolver informações em tempo hábil, melhorando a sua qualidade de serviço prestado (SHIGUNOV; SHIGUNOV, 2003).

Diante da nova realidade, percebemos que o profissional está assumindo mais funções, se tornando assim um agente integrador entre o fisco e o contribuinte, e ao mesmo tempo buscando sempre suprir todas as necessidades existentes e sempre se adequando às novas mudanças (FILIPIN *et al*., 2016)

Nota-se que o profissional contábil desempenha um importante papel na gestão de riqueza; vê-se hoje em dia que maior parte das empresas, utiliza -se dos serviços contábeis na gestão dos seus patrimônios, havendo então a abertura de vários escritórios prestadores de serviços e assim surgindo um acirramento na concorrência principalmente no que diz respeito à captação e fidelização dos clientes (FILHO; SANTOS, 2013).

Justamente pelo alto número de escritórios de contabilidade, que deter de vantagens competitivas acaba se tornando um diferencial frente a seus concorrentes, podemos citar como exemplo: o bom atendimento, a qualidade e a inovação na prestação dos serviços ofertados (ECKERT *et al.*, 2013).

2.2 Serviços Contábeis no Ambiente Tecnológico

Que a tecnologia está presente em todo o campo atual não é novidade, porém é importante abordarmos o conceito da tecnologia a partir de dois aspectos: a física, onde são considerados os aparelhos tecnológicos que dispõem de várias funcionalidades e que são atualizados constantemente, e a tecnologia imaterial, onde são guardados todas as informações, arquivos, dados para futuros acessos (SANTOS; KONZEN, 2020).

Atualmente é vivenciado a transformação digital que é a ligação de várias inovações tecnológicas que complementam ou alteram os padrões e regras existentes nas organizações; vale destacar que a inovação digital nada mais é do que a atualização nos processos como a adoção de novos produtos, serviços ou novos modelos de negócio em um novo contexto (PÉREZ-GRAU, 2019).

Percebe-se que as inovações são uma realidade vivenciada pelo profissional contábil, que é visto através das atualizações, mudanças nas leis, os seus diferenciais no mercado; para assim proporcionar um atendimento às demandas dos clientes com menores custos (SILVA *et al.*, 2020). Esses profissionais de contabilidade devem sempre estar atentos às inovações tecnológicas, pois as mesmas estão cada vez mais rápidas trazendo consigo técnicas modernas para a sua execução, surgindo então a necessidade de os escritórios estarem em constante aperfeiçoamento de suas tarefas para assim dispor de informações mais seguras e objetivas para seus clientes (ZWIRTES; ALVES, 2014).

Partindo desse ponto, é possível notar que a inovação tecnológica se tornou crucial para se obter uma vantagem competitiva e assim ofertar sempre novos serviços. Tanto as inovações internas da organização como as inovações do mercado externo interferem no contexto econômico de toda empresa; sendo que a inovação está ligada com a inovação nacional do país em produzir um fluxo de inovações relevantes (PONTES; GENUÍNO, 2019).

Segundo Faria e Almeida (2004), os avanços tecnológicos estão cada vez mais abrindo portas e possibilitando maior automação dos processos contábeis, possibilitando um maior envolvimento com aos gestores e a darem suporte para uma tomada de decisão mais adequada e eficiente.

Silva et al.,(2020), aborda que a tecnologia se tornou tão essencial que hoje é vista como de extrema importância para o desenvolvimento das atividades. Vale destacar que os profissionais contábeis devem reconhecer que essa tecnologia é essencial para o desenvolvimento e aprimoramento das suas atividades e não deve ser visto como uma ameaça de extinção da sua profissão, mas sim como um aliado para facilitar, otimizar e proporcionar eficácia nos seus resultados.

É notável que a era digital impactou fortemente o profissional contábil que foi um dos mais atingidos, forçando-o a acompanhar as gerações de informações, se tornando uma necessidade que antes não era vista de tal forma (STAATS; MACEDO, 2021).

A competitividade no mundo empresarial pode ser comparada com a evolução das espécies, no tocante em que devem lutar pela sua sobrevivência, para que assim se possa conquistar o seu diferencial para se perpetuar e com isso conseguir maiores retornos (NEGRÃO *et al*., 2021).

Percebe-se que o mercado está em constante mudança, então para obter uma boa vantagem competitiva é necessário sempre estar investindo na inovação dos seus serviços ofertados, para assim deter de um diferencial que atraiam mais clientes decorrentes das suas atualizações e modernizações (TURRA *et al*., 2017).

A competitividade deve ser aliados com as ações das organizações para atender aos anseios dos clientes que pode ser conquistado quando o profissional conhece e satisfaz suas expectativas e dispõe de um bom relacionamento, proporcionando assim a sua fidelização (NEGRÃO *et al*., 2021).

De acordo com Shigunov e Shigunov (2003), aborda que a qualidade fornece ao cliente mais confiança e credibilidade nos seus serviços prestados, que se realizados em tempo hábil atendendo as necessidades dos clientes, é possível a geração de honorários justos aos profissionais.

Percebe-se então que dispor de cenários estratégicos coloca a empresa a um passo à frente de seus concorrentes, já que ela vai estar preocupada em sempre estar traçando metas e analisando as situações do mercado no decorrer do tempo (OLIVEIRA *et al*., 2017).

Diante da realidade a tecnologia é uma aliada e proporciona mais qualidade nas operações, como também obtém um melhor fluxo de informações dentro da empresa; assim o desenvolvimento tecnológico pode proporcionar a integração de várias atividades com foco na eficiência (SANTOS, 2019).

Vale ressaltar que as inovações tecnológicas proporcionam diversas melhorias na qualidade do seu serviço prestado pelo profissional contábil; como por exemplo, a diminuição das atividades executadas manuais, dando mais foco a eficiência e proporcionando acesso aos dados com mais facilidade (ANDRADE; MEHLECKE, 2020).

Conforme exposto, a identificação e satisfação do cliente em relação a qualidade do serviço prestado é essencial para um melhor funcionamento do negócio e acarretando a diminuição da concorrência visto que o cliente não irá procurar outros meios para satisfação dos seus anseios.

2.3 Estudos Anteriores

Foram abordados em estudos anteriores sobre a qualidade dos serviços contábeis oferecidos; no quadro a seguir segue o detalhamento do tema, e os periódicos em que os estudos foram publicados.

Quadro 1- Pesquisas anteriores

Autor	Título	Resultados	Revista
Silva et al.,(2018)	Determinantes da qualidade e da satisfação nos serviços contábeis: Um estudo sobre a percepção dos empresários e gestores empresariais da atividade comercial do polo Petrolina-PE e Juazeiro-BA	A participação do contabilista e a elaboração de relatórios úteis e compreensíveis, se mostraram positivamente relacionados à percepção da qualidade e os relatórios gerenciais apresentados impactam na satisfação geral do cliente.	Revista de Gestão e Contabilidade da UFPI
Reis (2018)	Qualidade na Prestação de Serviço e a Satisfação dos Clientes de Escritórios de Contabilidade	A construção de soluções, confiança, aspectos físicos e as políticas internas foram as variáveis que explicaram a	EnANPAD 2018

		satisfação dos clientes com os escritórios de contabilidade.	
Maciel e Martins (2018)	Percepção da qualidade em Serviços Contábeis: Estudo de caso em um Escritório Contábil em Foz do Iguaçu/PR	A confiabilidade e a segurança foram as variáveis encontradas que explicam a qualidade percebida pelos clientes.	Revista Evidenciação Contábil & Finanças
Carvalho e Tomaz (2010)	Qualidade em Serviços Contábeis: Um estudo nas empresas do setor de comércio varejista de material de construção	O interesse, agilidade, competência, ética, atualização, os honorários e informações prestados são variáveis que interferem nessa qualidade.	Revista Alcance - Eletrônica
Carvalho et al., (2008)	Requisitos de qualidade em serviços contábeis no setor de comércio	Os resultados encontrados foram 3 fatores: imagem e credibilidade do Escritório; pontualidade na prestação dos serviços e agilidade; e a percepção dos funcionários e desempenho.	Revista UnB Contábil

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Silva *et al*.,(2018) se preocupou em analisar os fatores determinantes da qualidade percebida e satisfação com os serviços recebidos das organizações e profissionais contábeis; a pesquisa foi aplicada nas cidades de Petrolina-PE e Juazeiro-BA e se justificou pela necessidade de analisar as variáveis que impactam nessa qualidade e satisfação dos serviços contábeis. Como resultado sob o ponto de vista da percepção da qualidade, a participação ativa do contabilista no planejamento e condução dos trabalhos e a elaboração de relatórios úteis e compreensíveis para a tomada de decisão se mostraram positivamente associados a essa variável. Já em relação a satisfação geral do cliente foi encontrado que os relatórios gerenciais impactaram fortemente nessa variável.

O estudo de Reis (2018), embasa sobre a qualidade na prestação de serviço e a satisfação dos clientes de escritórios de contabilidade e como resultados foram encontrados que a construção de soluções, confiança, aspectos físicos e as políticas internas foram as variáveis que explicaram a satisfação dos clientes com os escritórios de contabilidade.

O Artigo de Maciel e Martins (2018), aborda sobre a percepção da qualidade em serviço contábeis: Estudo de caso em um escritório contábil em Foz do Iguaçu/PR; tendo como objetivo principal a análise da qualidade percebida pelos clientes; como resultado foram encontrados a confiabilidade e a segurança. Ainda foram encontradas variáveis que podem ser melhoradas como o cumprimento dos prazos, registros sem erros e atualizados, precisão de informação e atendimento imediato.

Carvalho e Tomaz (2010), realizaram um estudo para identificar os requisitos de qualidade em relação aos serviço contábil ofertado ao setor comércio varejista de material de construção; para a sua análise foi utilizado a técnica fatorial e como resultado foi encontrado que o interesse, agilidade em ofertar o serviço contábil, a competência, ética e atualização e por último os honorários e informações prestados são variáveis que interferem nessa qualidade por eles percebida e relevantes nos serviços contábeis.

A literatura como exposta, tem grandes trabalhos que analisaram a qualidade e satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados e tiveram como objetivo distinguir tais variáveis que mais interferem nesse ponto de vista. A seguir será exposto a metodologia do presente trabalho conduzindo aos resultados da questão problema abordada.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa é de natureza aplicada; em relação ao alcance dos objetivos utilizou-se a pesquisa de caráter descritiva, pois serão observados os fatos, analisados, classificados e interpretados sem a interferência do pesquisador. Quanto à abordagem da pesquisa, classifica-se como uma pesquisa quantitativa, utilizando o método da análise fatorial exploratória.

A pesquisa foi executada através de revisão bibliográfica, com a utilização de artigos científicos; o instrumento utilizado para a coleta de dados foi mediante questionário, estruturado em escala de 10 (dez) pontos e elaborado pela plataforma *Google Forms*. O questionário foi estruturado em 5 (cinco) questões para a identificação dos respondentes e 19 (dezenove) questões assertivas, medindo em 1 para nenhuma compreensão e 10 para muita compreensão.

O questionário foi aplicado aos gestores empresariais que recebem os serviços dos escritórios de contabilidade na cidade de Petrolina-PE; foram enviados para um universo de 350 (trezentos e cinquenta) e-mails e foram obtidas 100 (cem) respostas, com o qual foi possível uma análise sobre as variáveis que impactam nos serviços contábeis junto com o meio tecnológico, e analisando sua satisfação e a qualidade com os serviços recebidos dos escritórios de contabilidade.

Os dados foram consolidados no *Stata Statistical Software*®. Foi utilizada a técnica de análise fatorial exploratória para o tratamento dos referidos dados. De acordo com Fávero e Belfiore (2017, p. 379), a análise fatorial "é uma técnica multivariada que procura identificar uma quantidade relativamente pequena de fatores que representam o comportamento conjunto de variáveis originais interdependentes".

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

4.1 Características Descritivas da Amostra

A amostra é do tipo não probabilística e se deu por acessibilidade, foi composta a partir de 100 (cem) questionários aplicados aos gestores empresariais na cidade de Petrolina-PE no período de junho de 2021. Quanto às características dos respondentes em relação ao nível de formação acadêmica, é representado por 28% que possuem ensino médio; 61% com nível superior; 8% com Especialização; 2% que possuem Mestrado e 1% com Doutorado.

Em relação ao tempo que a empresa recebe os serviços contábeis do escritório atual obteve-se, 33% no período de até 2 anos; 19% no período de 2 a 4 anos; 24% no período de 4 a 6 anos e 24% no período acima de 6 anos. Em seguida, abordou-se sobre o seu nível de compreensão sobre o uso das ferramentas tecnológicas mais utilizadas pelo prestador de serviços contábeis, em escala de 10 pontos, conforme a tabela 01 apresentada:

Tabela 1 - Nível de compreensão sobre o uso das ferramentas tecnológicas

Nível	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
1	0	0%
2	1	1%
3	1	1%
4	2	2%
5	6	6%
6	7	7%
7	14	14%
8	24	24%
9	18	18%
10	27	27%
Total	100	100%

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Verifica-se que 27% dos respondentes tem muita compreensão sobre o uso das ferramentas tecnológicas, 18% optaram pelo nível 9, 24% para o nível 8 e 14% para o nível 7, subentendendo-se que a maior parte dos respondentes tem uma boa compreensão das ferramentas tecnológicas utilizadas pelos prestadores dos serviços contábeis e que assim tem entendimento dos serviços recebidos. Os outros respondentes que representam 17%, optando pelo nível 6 (7%), nível 5 (6%), nível 4 (2%) e o nível 3 e 2 (1%), apesar de ser um demonstrativo relativamente baixo em relação aos demais respondentes, demonstrando pouca compreensão sobre o uso das ferramentas tecnológicas dos serviços que são ofertados.

4.2 Percepções sobre os Serviços Contábeis, sobre a Qualidade e a Satisfação dos Gestores

Diante da assertiva “as ferramentas tecnológicas proporcionaram agilidade na execução dos serviços”, 74% dos respondentes concordaram plenamente, o que mostra que os serviços ofertados através da tecnologia são executados com rapidez. No que diz respeito à modernização proporcionada pelo aparato tecnológico na assertiva, “as ferramentas tecnológicas aprimoram e atualizam as oportunidades para atuação no mercado de trabalho” em que 64% dos respondentes concordam plenamente, e com isso reafirmando sobre a tecnologia nas modernizações dos processos.

Em relação a comunicação instantânea proporcionada pela tecnologia, as afirmativas “as ferramentas tecnológicas proporcionaram uma comunicação rápida e instantânea” e “as ferramentas tecnológicas proporcionam um atendimento com mais praticidade e agilidade” em que respectivamente 65% e 62% dos respondentes concordaram plenamente.

Bem como no que diz respeito às melhorias dos processos executados e aos prazos de entrega das obrigações que são impactados positivamente pelo uso das ferramentas tecnológicas, tem-se as seguintes questões “a transmissão em tempo hábil das obrigações acessórias é decorrente do meio tecnológico” e ‘a transmissão das informações através das ferramentas tecnológicas torna o processo mais efetivo” respectivamente cerca de 54% e 63% concordaram plenamente com as assertivas.

Dessa maneira, na assertiva “a tecnologia impacta na imagem, integridade e a confiabilidade da empresa de contabilidade” em que 62% concordaram plenamente, entende-se que o meio tecnológico é essencial para os profissionais contábeis, impactando em várias partes na prestação do serviços, em que a assertiva “a tecnologia contribui para o crescimento da empresa de contabilidade, atraindo mais espaço e clientes” em que 68% concordaram plenamente, reafirmando então o papel que o meio tecnológico tem para o crescimento da empresa na prestação dos seus serviços.

Na referida pesquisa, foi explanado sobre a satisfação e a qualidade dos serviços ofertados aos gestores empresariais. Na assertiva “os serviços de contabilidade contratados pela minha empresa são ofertados com qualidade”, do total de 100 respostas, 64% responderam concordando plenamente com a assertiva; isso reflete que pouco mais de 50% da amostra acredita que os serviços contábeis ofertados a sua empresa são de qualidade com a utilização das ferramentas tecnológicas.

Em seguida foi indagado na assertiva “estou satisfeito com os serviços de contabilidade ofertados a minha empresa”, em que 65% do total de 100 respostas, apontou como concordando totalmente com a assertiva, isso reflete que grande parte dos gestores estão satisfeitos com os serviços ofertados; vale ressaltar que 35% dos respondentes não estão satisfeitos por completo dos serviços que recebe.

Através das assertivas foi possível identificar que a maioria dos respondentes acredita que os serviços ofertados pela contabilidade são de qualidade e estão satisfeitos com eles; mas vale ressaltar que pequena parte dos respondentes equivalente pouco mais que 30% não enxerga os serviços ofertados com qualidade e não se sentem satisfeitos, com isso enfatizando ainda mais a utilização da tecnologia para impulsionar a prestação de serviços com maior qualidade e com isso agregando uma maior satisfação e fidelização dos seus clientes.

4.3 Análise Fatorial

Como apresentado anteriormente, para o tratamento dos dados foi utilizada a técnica da análise fatorial. Inicialmente na tabela 02, são apresentadas as descrições de cada fator:

Tabela 2 - Estatísticas Descritivas

Questão		N
6	As ferramentas tecnológicas facilitam o trabalho dos profissionais contábeis.	100
7	As ferramentas tecnológicas proporcionaram agilidade na execução dos serviços.	100
8	As ferramentas tecnológicas aprimoram e atualizam as oportunidades para atuação no mercado de trabalho.	100
9	Os softwares e programas proporcionam uma maior qualidade nos serviços prestados.	100
10	A implantação de tecnologias modernas aprimora os serviços ofertados.	100
11	As ferramentas tecnológicas proporcionaram uma comunicação rápida e instantânea.	100
12	A tecnologia é responsável por uma comunicação frequente entre o cliente e o escritório.	100
13	As ferramentas tecnológicas proporcionam um atendimento com mais praticidade e agilidade.	100
14	A transmissão em tempo hábil das obrigações acessórias é decorrente do meio tecnológico.	100
15	A transmissão das informações através das ferramentas tecnológicas torna o processo mais efetivo.	100
16	A tecnologia proporciona aos profissionais diferenciais competitivos.	100
17	As ferramentas tecnológicas proporcionaram segurança na execução dos serviços.	100
18	As inovações proporcionam uma maior confiabilidade nos serviços recebidos.	100
19	A tecnologia utilizada contribui para a entrega das obrigações no prazo evitando a geração de multas.	100
20	As ferramentas tecnológicas são aliadas na execução de serviços e obrigações inesperadas.	100
21	A tecnologia impacta na imagem, integridade e confiabilidade da empresa de contabilidade.	100
22	A tecnologia contribui para o crescimento da empresa de contabilidade, atraindo mais espaço e clientes.	100

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

A seguir são apresentados os coeficientes de correlação de Pearson entre cada par de variáveis com os seus níveis de significância, na tabela 03:

Tabela 3 - Coeficientes de Correlação

	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
6	1																
7	0.7178	1															
8	0.6319	0.6305	1														
9	0.7138	0.6515	0.6198	1													
10	0.5320	0.5666	0.6159	0.6959	1												
11	0.4353	0.3377	0.4313	0.6443	0.5946	1											
12	0.2103	0.1450	0.2817	0.3465	0.3087	0.3980	1										
13	0.3380	0.3184	0.4204	0.5556	0.5513	0.5895	0.5479	1									
14	0.2649	0.3093	0.2797	0.4605	0.4342	0.2839	0.2715	0.3422	1								

1	0.4	0.4	0.5	0.6	0.6	0.5	0.4	0.5	0.5	1							
5	378	593	565	659	241	449	138	761	207								
1	0.4	0.3	0.3	0.5	0.4	0.3	0.4	0.7	0.3	0.5	1						
6	477	731	960	092	617	893	052	367	770	673							
1	0.4	0.3	0.3	0.5	0.4	0.3	0.5	0.6	0.4	0.4	0.8	1					
7	485	308	909	365	303	514	080	401	297	756	035						
1	0.2	0.3	0.3	0.4	0.5	0.3	0.4	0.7	0.4	0.5	0.7	0.7	1				
8	937	175	158	485	067	813	626	214	574	264	308	353					
1	0.3	0.2	0.3	0.5	0.4	0.3	0.3	0.6	0.4	0.4	0.7	0.6	0.6	1			
9	653	859	282	048	076	285	822	123	383	924	058	887	418				
2	0.4	0.3	0.5	0.6	0.5	0.5	0.2	0.4	0.4	0.7	0.5	0.6	0.5	0.6	1		
0	586	526	315	357	213	187	619	627	602	025	896	153	667	242			
2	0.3	0.2	0.3	0.4	0.4	0.3	0.4	0.5	0.4	0.4	0.6	0.6	0.6	0.6	0.5	1	
1	244	980	277	705	012	644	074	897	311	325	663	127	090	118	007		
2	0.3	0.4	0.3	0.5	0.5	0.4	0.5	0.5	0.3	0.4	0.4	0.5	0.6	0.3	0.3	0.5	1
2	862	171	938	085	481	696	271	584	680	159	949	104	041	813	606	911	

Fonte: Elaborado pelos autores (2021): Saída do software Stata.

Conforme exposto, existem altas correlações entre as variáveis, o que representa um indício de que a análise fatorial poderá agrupar essas variáveis em fatores.

Em seguida, foi utilizada a medida de adequação global da análise fatorial que pode ser avaliada pelos resultados da Kaiser Meyer-Olkim (KMO) e o Bartlett's test of sphericity (BTS), para a verificação da relevância do conjunto das variáveis analisadas, conforme a tabela 04.

Tabela 4 - KMO and Bartlett's test of sphericity

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy – KMO		0,896
Bartlett test of sphericity	Chi-square	1304.111
	Degrees of freedom	136
	p-value	0.000

Fonte: Elaborado pelos autores (2021): Saída do software Stata.

Obtivemos um KMO de 0,896 que é considerado bom, demonstrando que as variáveis têm um percentual alto de variância compartilhada. Segundo Fávero e Belfiore (2017), valores mais próximos de 1 indicam correlações de Pearson altas.

Partindo a análise para o valor do teste Bartlett = 1304.111, calculado para 136 graus de liberdade e com p-*value* de 0.000, mostrando que se rejeitou a hipótese nula, com isso não obtendo problemas de interdependência e assim concluindo a possibilidade da continuação da análise fatorial. Fávero e Belfiore (2017), destacam que devem sempre optar pelo teste de Bartlett para a adequação da análise fatorial, visto que representa um teste de nível de significância.

Logo em seguida é determinada a quantidade de fatores a serem extraídos de todas as variáveis apresentadas, conforme tabela 05.

Tabela 5 - Fatores extraídos

	Fac1	Fac2	Fac3	Fac4	Fac5	Fac6	Fac7	Fac8	Fac9	Fac10	Uniqueness
6	0.6447	0.4716	0.0186	0.2810	0.0836	0.1045	0.0062	0.0384	0.0279	0.0102	0.2623
7	0.5962	0.5262	0.0816	0.2917	0.1414	0.0832	0.0030	0.0054	0.0218	0.0127	0.2484
8	0.6487	0.4134	0.0159	0.0569	0.0573	0.0637	0.1796	0.1100	0.0638	0.0274	0.3482
9	0.8188	0.3511	0.0032	0.0370	0.0101	0.1288	0.0876	0.0892	0.0241	0.0051	0.1720
10	0.7744	0.3123	0.0946	0.1359	0.0422	0.1341	0.0640	0.0062	0.0028	0.0002	0.2514

11	0.6598	0.1730	0.1456	0.3020	0.2455	0.0915	0.1267	0.0171	0.0182	0.0011	0.3371
12	0.5414	0.2545	0.3233	0.1534	0.0219	0.0879	0.2488	0.0494	0.0135	0.0068	0.4413
13	0.8051	0.2681	0.1699	0.0264	0.1840	0.1472	0.0551	0.0713	0.0447	0.0459	0.1826
14	0.5466	0.0339	0.1309	0.1751	0.3413	0.0372	0.0183	0.1240	0.0002	0.0103	0.5185
15	0.7888	0.1317	0.2054	0.2689	0.0730	0.1385	0.1111	0.0485	0.0346	0.0373	0.2041
16	0.8083	0.3185	0.0980	0.2252	0.1296	0.1218	0.0475	0.0450	0.0511	0.0541	0.1434
17	0.7980	0.3405	0.0354	0.1630	0.0607	0.0394	0.1084	0.0171	0.0993	0.0318	0.1912
18	0.7610	0.3865	0.0324	0.0212	0.1159	0.1497	0.0880	0.0933	0.0935	0.0218	0.2085
19	0.7409	0.3016	0.2564	0.1695	0.0067	0.1118	0.0196	0.0453	0.0149	0.0573	0.2472
20	0.7585	0.0393	0.4161	0.1949	0.0855	0.0827	0.0004	0.1524	0.0274	0.0014	0.1738
21	0.6960	0.2782	0.0378	0.0939	0.1126	0.1559	0.0771	0.0587	0.1182	0.0132	0.3674
22	0.6771	0.0748	0.3939	0.0241	0.1577	0.0714	0.0346	0.1217	0.0063	0.0210	0.3337

Fonte: Elaborado pelos autores (2021): Saída do software Stata.

Nota-se que antes da extração havia 17 variáveis no conjunto de dados, após a extração e rotação foram obtidos 10 fatores que explicam esse conjunto de variáveis; para a extração desses fatores foi utilizado o método dos componentes principais; segundo Fávero e Belfiore (2017, p. 391) diz que "é formado pelo maior percentual de variância compartilhada pelas variáveis originais."

A tabela 06 demonstra a variância compartilhada de cada variável em todos os fatores extraídos:

Tabela 6 - Comunalidades das variáveis

Factor	Cumulative
Factor 1	0.3617
Factor 2	0.6580
Factor 3	0.7723
Factor 4	0.8859
Factor 5	0.9836
Factor 6	1.0211
Factor 7	1.0373
Factor 8	1.0514
Factor 9	1.0625
Factor 10	1.0638

Fonte: Elaborado pelos autores (2021): Saída do software Stata.

Conforme Fávero e Belfiore (2017), essa comunalidade dos fatores são extraídos a partir de autovalores maiores que 1. A partir disso, podemos verificar que na formação do fator 1 temos 36% de fator explicativo, no fator 2 esse percentual explicativo aumenta significativamente para 65% e quando chegamos na formação do fator 5 temos praticamente 100% de fator explicativo, demonstrando o percentual de variância compartilhada pelas variáveis.

Na tabela 07, é apresentado as cargas fatoriais rotacionadas em que será possível observar as 17 variáveis que nesse conjunto de dados foram extraídos 10 fatores:

Tabela 7 - Cargas fatoriais rotacionadas

	Fac1	Fac2	Fac3	Fac4	Fac5	Fac6	Fac7	Fac8	Fac9	Fac10	Uniqueness
6	0.2281	0.7988	0.0570	0.0421	0.1528	0.0394	0.0917	0.0297	0.0905	0.0152	0.2623
7	0.1371	0.8332	0.0620	0.1457	0.0040	0.0577	0.0951	0.0324	0.0098	0.0015	0.2484
8	0.1736	0.6891	0.1616	0.1328	0.1410	0.2515	0.0098	0.0332	0.1344	0.0252	0.3482
9	0.2931	0.6719	0.1656	0.3206	0.3779	0.0658	0.0530	0.0628	0.0805	0.0080	0.1720
10	0.2359	0.6020	0.2323	0.3273	0.3526	0.0558	0.1689	0.0015	0.1154	0.0106	0.2514
11	0.2050	0.3603	0.2843	0.1566	0.6109	0.1077	0.0090	0.0287	0.0032	0.0015	0.3371
12	0.3463	0.0766	0.6228	0.1232	0.1500	0.0461	0.0461	0.0528	0.0167	0.0044	0.4413
13	0.6705	0.2272	0.3623	0.1107	0.3643	0.0381	0.0859	0.0572	0.1617	0.0417	0.1826
14	0.2826	0.1902	0.1508	0.5761	0.0794	0.0268	0.0164	0.0522	0.0264	0.0103	0.5185
15	0.3467	0.4123	0.1677	0.5268	0.2877	0.2623	0.0320	0.1227	0.1745	0.0451	0.2041
16	0.8452	0.2657	0.1276	0.1139	0.1582	0.0319	0.0164	0.0249	0.1115	0.0539	0.1434
17	0.7785	0.2330	0.3030	0.1490	0.0912	0.1201	0.0115	0.0617	0.0763	0.0437	0.1912
18	0.7198	0.1280	0.2859	0.2735	0.1275	0.0327	0.2855	0.0346	0.0211	0.0068	0.2085
19	0.7626	0.2093	0.0868	0.2622	0.0665	0.1537	0.1131	0.0352	0.0716	0.0627	0.2472
20	0.4683	0.3235	0.0148	0.3876	0.3446	0.4815	0.0036	0.0205	0.0281	0.0000	0.1738
21	0.6200	0.1899	0.2783	0.2261	0.0982	0.0348	0.0124	0.2683	0.0199	0.0097	0.3674
22	0.3577	0.3231	0.5380	0.1683	0.1585	0.0544	0.1850	0.2308	0.0175	0.0164	0.3337

Fonte: Elaborado pelos autores (2021): Saída do *software* Stata.

Segundo Fávero e Belfiore (2017), a rotação maximiza as cargas das variáveis em determinado fator. Na tabela 06 demonstra que das 17 variáveis para analisar a percepção dos gestores empresariais quanto ao meio tecnológico na prestação dos serviços contábeis, sendo condensado a 10 fatores que agrupam todas as variáveis explicativas.

Para a agrupação dessas variáveis, de acordo com Nunes et al., (2020) quanto mais próximo de 1 que é o valor máximo por variável mais esse tópico reflete a percepção desse fator geral. Realizando a análise das cargas das variáveis em cada fator, é possível rotular em 10 (dez) fatores, conforme disposto na tabela 08:

Tabela 8 - Rótulo dos 10 fatores

Fatores	**Construtores**
Fator 1	Confiabilidade e segurança dos serviços com o uso da tecnologia
Fator 2	Agilidade e aprimoramento devido ao meio tecnológico
Fator 3	Integração proporcionada pela tecnologia
Fator 4	Tempo economizado com a tecnologia
Fator 5	Comunicação rápida proporcionada pela tecnologia

Fator 6	A tecnologia proporciona maior resolução de imprevistos
Fator 7	Crescimento da empresa com uso da tecnologia
Fator 8	A tecnologia é responsável pelo aumento do marketing da empresa
Fator 9	Processo mais efetivo através das ferramentas tecnológicas
Fator 10	A tecnologia presente nos diferenciais competitivos

Fonte: Elaborado pelos autores (2021): Saída do *software* Stata

No fator 1, algumas das variáveis com as maiores cargas são, "as ferramentas tecnológicas proporcionam um atendimento com mais praticidade e agilidade", "as ferramentas tecnológicas proporcionaram segurança na execução dos serviços", "as inovações proporcionam uma maior confiabilidade nos serviços recebidos", enfatizam sobre a confiabilidade e a segurança proporcionada aos serviços contábeis através do aparato tecnológico.

No fator 2, composto pelas variáveis "as ferramentas tecnológicas proporcionaram agilidade na execução dos serviços", "as ferramentas tecnológicas facilitam o trabalho dos profissionais contábeis", "as ferramentas tecnológicas aprimoram e atualizam as oportunidades para atuação no mercado de trabalho", "Os softwares e programas proporcionam uma maior qualidade nos serviços prestados" e "a implantação de tecnologias modernas aprimora os serviços ofertados", corroboram para a agilidade e aprimoramento dos serviços contábeis devido ao meio tecnológico.

O fator 3 composto pela variável "a tecnologia é responsável por uma comunicação frequente entre o cliente e o escritório", que aponta a integração entre a comunicação do cliente e o escritório para resolução das suas demandas. O fator 4 tem como variável "a transmissão em tempo hábil das obrigações acessórias é decorrente do meio tecnológico", que destaca o tempo economizado devido ao uso da tecnologia.

Os fatores 5 e 6 compostos pelas variáveis respectivamente, "as ferramentas tecnológicas proporcionaram uma comunicação rápida e instantânea" e "as ferramentas tecnológicas são aliadas na execução de serviços e obrigações inesperadas", explicam a comunicação rápida proporcionada pela tecnologia e a tecnologia como aliada para a resolução de imprevistos nos serviços ofertados pelos escritórios.

No fator 7, a variável com maior carga de autovalor, "a tecnologia contribui para o crescimento da empresa de contabilidade, atraindo mais espaço e clientes", ressalta sobre como a tecnologia impacta no crescimento da empresa. O fator 8 que detém da variável, "a tecnologia impacta na imagem, integridade e a confiabilidade da empresa de contabilidade", realça sobre o marketing proporcionando pelo meio tecnológico gerando assim divulgação das empresas.

Já o fator 9 composto pela variável, "a transmissão das informações através das ferramentas tecnológicas torna o processo mais efetivo", salienta sobre a efetividade proporcionada pelas ferramentas tecnológicas.

E por último o fator 10 com a variável "A tecnologia proporciona aos profissionais diferenciais competitivos", evidência sobre como a tecnologia é uma aliada para a conquista dos diferenciais competitivos no mercado atual para assim contribuir para o crescimento e conquista de mais clientes para a empresa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi analisar a percepção dos gestores empresariais sobre os efeitos da tecnologia na prestação dos serviços profissionais de contabilidade, tendo em vista o atual cenário tecnológico vivenciado que sofre atualizações e modernizações constantemente.

Os resultados obtidos indicaram que 10 fatores impactam nos serviços contábeis considerando o ambiente tecnológico na percepção dos gestores empresariais, são elas: a confiabilidade e a segurança; a agilidade e aprimoramento; a integração proporcionada; o tempo economizado; a comunicação instantânea; resolução de imprevistos; o crescimento da empresa; o marketing; a efetividade das atividades e os diferenciais competitivos que são diretamente impactados pelo meio tecnológico em relação aos serviços contábeis ofertados.

Em seguida, foi explanado sobre a qualidade e a satisfação dos serviços contábeis recebidos pelos gestores empresariais em que 64% dos respondentes concordaram que os serviços contábeis ofertados são de qualidade e 65% acreditam estar satisfeitos com esses serviços. Isso nos leva a avaliar sobre como os serviços atuais estão satisfazendo os clientes e que um meio para aumentar essa satisfação seja investir nas ferramentas tecnológicas que impactam significativamente na qualidade.

Através dessa pesquisa foi possível identificar que a aceleração é inevitável ao se tratar da tecnologia, contudo deve-se tentar acompanhar essas transformações, desse modo os serviços contábeis possam ser diferenciados e competitivos para o mercado atual; é justamente através desses 10 fatores expostos que implicam sobre o impacto da tecnologia nos serviços contábeis e com isso possibilitar para que os profissionais contábeis possam investir mais ainda na agregação de ferramentas tecnológicas em seus serviços e assim obter mais espaço e uma maior satisfação do seu cliente.

Visto que esses 10 fatores têm em comum o meio tecnológico nos serviços ofertados que conforme aponta o estudo de Silva *et al*.,(2020), essa tecnologia aumenta a confiabilidade com o serviço ofertado pelo profissional.

Acredita-se que esse estudo pode contribuir para as discussões sobre o tema no âmbito acadêmico, bem como para orientar aos profissionais de contabilidade que direcione seus recursos no desenvolvimento e no uso das ferramentas tecnológicas para agregar uma maior qualidade nos seus serviços e assim satisfazer em um grau maior o seu cliente.

No tocante a limitações desta pesquisa destaca-se o fato de ser direcionado a cidade de Petrolina-PE, e partindo de uma amostragem não probabilística e por acessibilidade, restringindo a abrangência das conclusões apresentadas.

Como sugestão para novas pesquisas, sugere-se ampliar a pesquisa em outras regiões ou em nível nacional; como também aplicar em outros serviços especializados, como de consultoria contábil, auditoria, planejamento tributário dentre outros ligados ao ramo da contabilidade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J. E. F. Revolução tecnológica no mundo dos negócios e algumas oportunidades e desafios na área contábil. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 14, n. 165516, p. 1–12, 2020.

ANDRADE, C. B. H.; MEHLECKE, Q. T. C. As Inovações Tecnológicas e a Contabilidade Digital: Um Estudo de Caso sobre a Aceitação da Contabilidade Digital no Processo de Geração de Informação Contábil em um Escritório Contábil do Vale do Paranhana/RS. **Revista Eletrônica de Ciências Contábeis**, v. 9, n. 1, p. 93–122, 2020.

CARMONA, L. J. D. M.; SILVA, T. B. DE J.; GOMES, G. Cultura organizacional, inovação e desempenho em escritórios de contabilidade brasileiros. **Revista Contabilidade Vista**, v. 29, n. 3, p. 121–145, 2018.

CARVALHO, J. R. M. DE; TOMAZ, F. A. S. Qualidade em Serviços Contábeis: Um estudo nas empresas do setor de comércio varejista de material de construção. **Revista Alcance - Eletrônica,** v. 18, n. 2, p. 91–103, 2010.

DIAS FILHO, F. F., SANTOS, V. A percepção dos profissionais contábeis de Belo Horizonte sobre a utilidade do marketing de serviços para os escritórios de contabilidade. **Revista Mineira de Contabilidade**, v. 14, n. 51, p. 16–23, 2013.

ECKERT, A. et al. Fatores determinantes para a retenção de clientes em escritórios de contabilidade: um estudo multicaso realizado em uma cidade da Serra Gaúcha. **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios**, v. 6, n. 3, p. 1–29, 2013.

FARIA, A. C. DE; ALMEIDA, L. B. DE. Alavancando e sustentando a vantagem competitiva dos profissionais de contabilidade. **ConTexto** (Porto Alegre), v. 4, n. 7, p. 1–7, 2004.

FÁVERO, Luiz Paulo, BELFIORE, Patrícia. Manual de análise de dados. 1. ed. Rio de Janeiro: **Elsevier**, 2017.

FILHO, F. F. D.; SANTOS, V. A percepção dos profissionais contábeis de Belo Horizonte sobre a utilidade do marketing de serviços para os escritórios de contabilidade. **Revista Mineira de Contabilidade**, v. 14, n. 51, p. 16–23, 2013.

FILIPIN, R. et al. Impactos e benefícios da implantação do EFD social para os profissionais de escritórios de contabilidade. **Revista Gestão e Planejamento**, v. 17, n. 2, p. 367–382, 2016.

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.

MARION, Jose Carlos. Contabilidade Básica. 8. Ed. São Paulo: Atlas S.A., 2009.

NEGRÃO, C. G. N.; PERIN, S.; BORGES, F. Q. Padrão estratégico e competitividade organizacional. **Revista Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica**, v. 1, n. 6, p. 1–16, 2021.

NUNES, V. G. et al. A Percepção dos Acadêmicos de Ciências Contábeis da AEVSF/FACAPE Quanto a Relevância do Estudo da Contabilidade Ambiental para sua Formação Profissional. XXII **ENGEMA**, p. 1–17, 2020.

OLIVEIRA, W. F. M. DE; EL-AOUAR, W. A.; NÓBREGA, K. C. A elaboração de cenários estratégicos como vantagem competitiva. **Revista Raunp**, p. 41–58, 2017.

PÉREZ-GRAU, S. L. Perspectiva tecnológica de la práctica contable. Ontología y episteme de la contabilidad de gestión. **Entramado**, v. 15, n. 2, p. 120–128, 2019.

PONTES, T. T. S.; GENUÍNO, S. L. V. P. Desenvolvimento econômico e capacidade de inovação tecnológica no brasil: uma análise com dados em painel. **Revista Brasileira de Gestão e Inovação**, v. 7, n. 1, p. 138–158, 2019.

REIS, L. E. M. DOS. Qualidade na Prestação de Serviço e a Satisfação dos Clientes de Escritórios de Contabilidade Autoria. **EnANPAD**, v. 1488, p. 1–17, 2018.

SANTOS, E. K. DOS; KONZEN, J. A percepção dos Escritórios de contabilidade do Vale do Paranhana/RS e de São Francisco de Paula/RS sobre a Contabilidade Digital. **Revista Eletrônica de Ciências Contábeis**, v. 9, n. 2, p. 101–130, 2020.

SANTOS, P. V. S. A introdução de tecnologias a favor da eficiência em operações logísticas: um estudo de caso no setor de serviços. Navus - **Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 9, n. 3, p. 55–68, 2019.

SHIGUNOV, T. R. Z.; SHIGUNOV, A. R. A qualidade dos serviços Contábeis como ferramenta de gestão para os Escritórios de Contabilidade. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa** (**RECADM**), v. 2, n. 1, p. 1–23, 2003.

SILVA, G. O. et al. O impacto da tecnologia na profissão contábil sob perspectivas de pessoas com formação e/ou experiência profissional na área. **EUMED.NET**, p. 1–23, 2020.

SILVA, T. F. DA et al. Determinantes da Qualidade e da Satisfação nos Serviços Contábeis: Um estudo sobre a percepção dos empresários e gestores empresariais da atividade comercial do polo Petrolina-PE e Juazeiro-BA. **Revista de Gestão e Contabilidade da UFPI**, v. 5, n. 1, p. 100–115, 2018.

STAATS, C.; MACEDO, F. DE. As Inovações Tecnológicas e a Contabilidade Digital: Um Estudo de Caso sobre a Aceitação da Contabilidade Digital no Processo de Geração de Informação Contábil em um Escritório Contábil de Joinville/SC. **Revista Controladoria e Gestão**, v. 2, n. 1, p. 348–369, 2021.

TURRA, E. B.; MIORANZA, C.; COLTRE, S. M. A inovação como vantagem competitiva: estudo de caso em uma pequena empresa. **Revista Brasileira de Gestão e Inovação**, v. 5, n. 1, p. 1–22, 2017.

ZWIRTES, A.; ALVES, T. W. Os impactos causados pela inovação tecnológica em escritórios de contabilidade do Rio Grande Do Sul: uma análise fatorial. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, v. 8, n. 1, p. 39–53, 2014.