



**Almir da Silva Fernandes**

**TRABALHO FINAL DE GRADUAÇÃO**  
**ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL CONTÁBIL EM TEMPOS DE COVID-19: UMA**  
**OPORTUNIDADE PARA A CONTABILIDADE CONSULTIVA E O PARCEIRO DE**  
**NEGÓCIOS?**

**Santa Maria, RS**

**2021**

**Almir da Silva Fernandes**

**ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL CONTÁBIL EM TEMPOS DE COVID-19: UMA  
OPORTUNIDADE PARA A CONTABILIDADE CONSULTIVA E O PARCEIRO DE  
NEGÓCIOS?**

Trabalho Final de Graduação (TFG)  
apresentado ao Curso de Ciências Contábeis,  
Área de Ciências Sociais da Universidade  
Franciscana, como requisito parcial de  
obtenção do grau em BACHAREL EM  
CIÊNCIAS CONTÁBEIS.

Orientador: Prof. Me. Bruna Faccin Camargo

**Santa Maria, RS**

**2021**

**Almir da Silva Fernandes**

**ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL CONTÁBIL EM TEMPOS DE COVID-19: UMA  
OPORTUNIDADE PARA A CONTABILIDADE CONSULTIVA E O PARCEIRO DE  
NEGÓCIOS?**

Trabalho Final de Graduação (TFG) apresentado ao Curso de Ciências Contábeis – Área de Ciências Sociais, da Universidade Franciscana, como requisito parcial para obtenção do Grau de BACHAREL EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

---

Orientador: Prof. Me. Bruna Faccin Camargo

---

Professor

---

Professor

Aprovado em ..... de ..... de .....

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus.

Agradeço a minha orientadora Bruna Faccin Camargo primeiramente pela confiança, e por durante todo o período ter dedicado todo o auxílio necessário. Seus múltiplos ensinamentos, incentivos, e apoio foram necessários e importantes para a conclusão, nada disso seria possível sem a excelência da sua contribuição.

Quero agradecer a instituição de ensino e aos meus professores pelos ensinamentos que levarei comigo para sempre.

Aos meus pais que sempre estiveram ao meu lado me apoiando ao longo de toda a minha trajetória.

*“Eu falei que era uma questão de tempo  
E tudo ia mudar, e eu lutei  
Vários me disseram que eu nunca ia chegar,  
duvidei  
Lembra da ladeira, meu?  
Toda Sexta-feira meu melhor amigo é Deus e o  
segundo melhor sou eu  
Deus olhou pra mim, disse assim, escuta neguin  
Pegue esse caderno e escreve em cada folha até o  
fim  
Vai, vai lá, não tenha medo do pior  
Eu sei que tudo vai mudar  
Você vai transformar o mundo ao seu redor  
Mas não vacila, **moleque de vila, moleque de vila,  
moleque de vila**”.*

*(Projota – Moleque de vila)*

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Prestação de serviço contábil: assessoria e consultoria.....	14
Quadro 2 - Análise da prestação de serviço contábil, sob a ótica dos clientes.....	15
Quadro 3 - Características das finalidades da contabilidade.....	18
Quadro 4 - Ferramentas de acordo com a finalidade para a contabilidade.....	20
Quadro 5 - Perfil do novo contador.....	22
Quadro 6 - Características dos profissionais contábeis.....	23
Quadro 7 - Funções da controladoria por categoria.....	25
Quadro 8 - Vinculação do questionário aos objetivos.....	27

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perfil dos profissionais contábeis.....	29
Tabela 2 - Caracterizar a forma de prestação de serviço contábil quanto a contabilidade antes do início da pandemia.....	31
Tabela 3 - Evidenciar as características da prestação do serviço contábil antes da pandemia.....	33
Tabela 4 - Frequência das prestações de serviços mais solicitados pelos clientes.....	34
Tabela 5 - A prestação de serviço em home office.....	36
Tabela 6 - Qualidade da prestação do serviço contábil e o grau de satisfação dos clientes.....	37
Tabela 7 - Quais os principais investimentos e a frequência das reuniões online.....	37
Tabela 8 - Perspectiva da comunicação com o cliente.....	39
Tabela 9 - Perspectiva da frequência dos relatórios.....	40
Tabela 10 - A visão dos profissionais nas perspectivas das prestações de serviços pós pandemia.....	41

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Delineamento dos objetivos.....	28
Figura 2 - A frequência dos relatórios antes e durante a pandemia.....	35
Figura 3 - Expectativa para os profissionais para o período pós pandemia .....	41
Figura 4 - Importância dos novos desafios da contabilidade consultiva e do parceiro de negócios.....	43
Figura 5 - Características com base na atuação do profissional contador de feijão e do parceiro de negócios.....	47

## RESUMO

A crise da covid-19 no século XXI desencadeou diversos impactos na economia e exigiu que as empresas e profissionais buscassem novas estratégias para se reinventar em um período emergencial. Nesse contexto, o profissional contábil precisou se adaptar as mudanças, com o objetivo de minimizar os efeitos negativos e cumprir seu papel de contribuir para as organizações. A contabilidade consultiva e o parceiro de negócios são atividades consideradas como desenvolvimento de uma nova abordagem na prestação de serviço, mais estratégicas e de apoio nas decisões dessas organizações. Sob este enfoque, o objetivo da pesquisa foi identificar como os profissionais contábeis podem atuar como parceiros de negócios por meio da contabilidade consultiva em tempos de COVID-19. A natureza da pesquisa foi classificada como aplicada, qualitativa e descritiva, com os dados que foram coletados por meio de questionário, com um total de 74 respondentes. Os resultados da pesquisa demonstraram que durante a pandemia houve um aumento das solicitações dos relatórios em relação ao período anteriores. Como perspectiva os profissionais entenderam que essa demanda irá crescer com o encerramento da pandemia, justificado pela aceleração do crescimento da economia. Assim como, durante a pandemia a contabilidade se adaptou conforme as mudanças, a expectativa dos profissionais evidencia a continuidade da atuação em *home office*. Notou-se a preocupação do profissional estar próximo ao cliente, independente do formato, assim como, a qualidade na prestação do serviço resultou no aperfeiçoamento da execução das atividades, e na fidelidade dos clientes. As práticas profissionais evidenciaram que há um índice alto de atuação nas atividades operacionais. A contabilidade consultiva foi vista como uma forma de permitir soluções mais eficazes, com uma relação mais próxima entre o profissional e o cliente. A atuação do parceiro de negócios, permitiu deixar as práticas da contabilidade tradicional, e transformar um contador que atue em variadas funções, com uma visão global, estratégica e decisória. Por fim, o objetivo do trabalho foi contribuir para os profissionais da contabilidade, evidenciando as atividades de consultor e parceiros de negócios, tendo em vista que são atividade pouco exploradas pelas empresas, mas de suma importância, tanto para o crescimento profissional, quanto para a organização.

**Palavras-chave:** Contabilidade Consultiva. Parceiro de negócios. Covid-19.

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Serviço contábil.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Contabilidade consultiva.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 O novo contador? .....</b>	<b>21</b>
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Classificação da pesquisa .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2 Plano de coleta e análise de dados.....</b>	<b>27</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>31</b>
<b>4.1 Caracterizar o perfil dos profissionais contábeis .....</b>	<b>31</b>
<b>4.2 Prestação do serviço contábil antes da pandemia.....</b>	<b>32</b>
<b>4.3 As mudanças na prestação de serviço na pandemia.....</b>	<b>36</b>
<b>4.4 Planejamento pós pandemia .....</b>	<b>41</b>
<b>4.5 Os desafios do parceiro de negócios e da contabilidade consultiva .....</b>	<b>44</b>
<b>5 CONCLUSÕES .....</b>	<b>52</b>
<b>REFRÊNCIAS.....</b>	<b>54</b>
<b>APENDICE A - QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>65</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A contabilidade evoluiu, e com esta a forma com o serviço contábil é prestado, poiso profissional do século XXI necessita ter uma visão global e atualizada, para contribuir de forma completa e benéfica para com as organizações. Nos dias atuais, os contadores devem receber uma formação humanizada, ampla e possuir uma perspectiva social, política, econômica e cultural, sendo preparado para tomar decisões em mundo globalizado, diverso e interdependente (SOUZA, 2013).

Com a mudanças nos negócios e a constante elevação das obrigações fiscais estabelecidas, as empresas passaram a buscar por profissionais contábeis que atendem às exigências impostas e que possam desempenhar as funções cada vez mais complexas (CARVALHO; THOMAZ, 2010).

Os serviços prestados pela contabilidade fornecem informações, auxiliando nas tomadas de decisões das empresas, visando contribuir positivamente para a proteção do patrimônio pessoal e o patrimônio empresarial (VALE; FERREIRA; WIESNER, 2016). Assim, cabe ao profissional analisar os números e as informações detalhadamente a fim de repassar as informações aos clientes, atuando de forma mais próxima com os empresários, para obter um melhor desenvolvimento empresarial (SOUSA, 2019).

Para Weber (2011), os profissionais contábeis estão mudando sua função de “contadores de feijão” para “parceiros de negócios”. Os parceiros juntamente com a contabilidade contemporânea precisam entender as realidades comerciais e operacionais por trás das informações contábil-financeiras. Maior interação com funções operacionais ajudam a contabilidade a adquirir conhecimentos tácitos que ligam as práticas operacionais às informações contábeis de gestão (GORETZKI; STRAUSS; WEBER, 2013).

De acordo com Burns et al. (2014), os parceiros de negócios, também conhecidos como *business partners* acabam por ter uma função de consultores da organização e ocupam-se mais com tarefas analíticas, integrando informação de diferentes partes da organização, com o objetivo de explicar a interligação entre o desempenho não financeiro e indicadores financeiros mais convencionais, para apoiar a tomada de decisão da gestão.

Em virtude das exigências do mundo globalizado, emergiu a contabilidade consultiva, como uma importante atividade que está sendo buscada e se desenvolvendo cada vez mais. Contadores consultivos são considerados proativos no auxílio na tomada de decisão, e com foco ao cliente (CARNEGIE; NAPIER, 2009). Ludovice (2017), afirma que a contabilidade consultiva é utilizar as informações contábeis de forma ampla para gestão e tomada de decisão.

Isto é, os usuários de serviços contábeis se valem desses dados para analisar e decidir sobre a evolução dos negócios. Em meados do século XXI, uma crise foi desencadeada pela pandemia denominada Coronavírus (COVID-19). Com a disseminação do SARsCov-2 (Novo Coronavírus ou Covid-19) em escala mundial, as expectativas de crescimento mais acelerado no Brasil e no mundo, que vigoravam até o final de 2019, foram substituídas de maneira patente por um cenário extremamente atribulado e repleto de incertezas que tende a arrastar a economia mundial a um processo de recessão (MATOS; MIRANDA, 2020).

Tendo por base a atuação do parceiro de negócios e das vantagens da contabilidade consultiva, o trabalho aborda como problemática de pesquisa o seguinte questionamento: Como o profissional contábil pode atuar como parceiro de negócios por meio da contabilidade consultiva frente a pandemia do COVID-19?

Assim, o objetivo do presente artigo foi compreender como os profissionais contábeis podem atuar como parceiro de negócios por meio da contabilidade consultiva em tempos de COVID-19. Os objetivos específicos foram: caracterizar a forma de prestação do serviço contábil quanto a contabilidade antes do início da pandemia, averiguar possíveis mudanças na prestação de serviço durante o período da pandemia, identificar quais as intenções relacionadas ao planejamento da prestação de serviço pós pandemia e identificar quais os desafios e oportunidades para os profissionais como parceiro de negócios e com relação a contabilidade consultiva.

Para David (2017), este confirmou a necessidade de encarar a inovação de uma forma completamente diferente, que é a base para validar novas ideias por meio do aprendizado rápido e interativo. Portanto, para cumprir o papel de ajudar a empresa a “enxergar o futuro” antes de seus concorrentes, os profissionais devem buscar dominar o mercado por meio da educação empresarial e do uso de novas tecnologias digitais.

O presente artigo foi dividido na seguinte forma: em um primeiro momento foram esclarecidas as definições do serviço contábil. No segundo, se discutiu sobre a contabilidade consultiva. E no terceiro, abordou sobre o novo contador no mundo contemporâneo globalizado. Já o quarto tópico informou os resultados e as discussões com base no questionário aplicado.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo são abordados com o conceito e características presentes nos serviços prestados pelos profissionais da contabilidade, com a finalidade de contextualizar o resultado do trabalho deste profissional, bem como a percepção dos clientes para com esta entrega. O segundo tema desenvolvido refere-se ao âmbito da evolução contábil de acordo com as alterações pelas quais o mercado e as empresas passaram ao longo da história, partindo da contabilidade financeira, gerencial e a nova proposição de uma contabilidade consultiva. Por fim, a última seção buscou demonstrar as competências e habilidades a serem apresentadas ou desenvolvidas pelo profissional contábil em meio a estas modificações.

### 2.1 Serviço contábil

As modificações e exigências mercantis exigem, cada vez mais que as empresas adequem ao meio, a fim de atendê-las e permanecerem ativas. A área contábil vem passando por diversas mudanças em sua estrutura, exigindo o aprimoramento e a busca pela educação continuada por parte dos profissionais contábeis. Tais mudanças se referem tanto ao contexto normativo, como no âmbito fiscal e tributário, e exigem competência e qualificação para atender a demanda do mercado de trabalho (CARVALHO; TOMAZ, 2010; CONSENZA; ROCCHI, 2014).

A profissão contábil tem uma área ampla de atuação segundo Iudícibus e Marion (2000), iniciando desde a coleta de dados, passando pelo registro dos dados e processamento, que culminam nos relatórios que satisfazem as necessidades organizacionais da administração, dos investidores, dos bancos, do governo e dos outros interessados.

O contador pode atuar em diferentes frentes do mercado, seja como empregado, empregador ou como profissional liberal, além de poder transitar pela da contabilidade privada, pública, controladoria, entre outras. Thomé (2001), assim como, Carvalho e Tomaz (2010), afirmam que a profissão contábil lida com uma ampla diversidade de assuntos fiscais, tributários, trabalhistas, previdenciários, legislação comercial e nestas áreas a legislação sofre alterações constantemente.

Segundo Nunes e Serrasqueiro (2004), a contabilidade interna juntamente com os gestores empresariais possui maior valor na informação contábil, tanto para as decisões estratégicas, bem como para as operacionais. Outra atividade que conta com a participação expressiva dos profissionais contábeis consiste no serviço fiscal, segundo Thomé (2001),

refere-se à escrituração dos documentos fiscais, a apuração dos impostos e contribuições e o fornecimento das informações fiscais obrigatórias.

Independentemente da forma de atuação, para uma correta e qualificada prestação de serviço contábil, caberá ao profissional a atualização dos conhecimentos e técnicas de maneira constante. Ademais, o contador deverá possuir determinadas características pessoais, como: ética, liderança, empreendedorismo, entre outras (FIGUEREDO; FABRI, 2000).

Dentre os serviços ofertados pela área contábil, a assessoria e a consultoria são amplamente utilizadas com o intuito de apoiar as empresas, assim faz-se oportuna a distinção entre dos dois trabalhos exercidos. Assessoria e consultoria, são serviços diferentes, entretanto podem apresentar determinadas características semelhantes, como a busca por solucionar as necessidades da empresa e vislumbrarem aperfeiçoar o funcionamento de suas operações (DAMASCENO, 2018).

A consultoria contábil vem a ser uma forma de adaptar as necessidades das empresas, desse modo, é oferecido o que elas procuram, e precisam, apresentado ao empreendedor, orientações e instruções acerca de assuntos financeiros, mediante análise detalhada das demonstrações contábeis (DAMASCENO, 2018). Yoshitake et al. (2015), estabelece que a função do consultor contábil é cuidar dos departamentos econômicos, financeiros e patrimoniais. O profissional auxilia com soluções para lidar com problemas financeiros, dessa forma, ele necessita estar atualizado com as leis que regem o patrimônio das empresas. Hoog (2005), também descreve sobre a atividade do consultor, o qual tem a característica de pensar, criar, opinar ou até mesmo, criar um juízo de valor, de modo que a presunção se torne uma verdade.

No que tange a assessoria, esta consiste em uma prestação de serviço oferecido com maior amplitude e, com a finalidade de exercer um trabalho mais prático, monitorando, orientando, a gestão, promovendo levantamento de dados e informações de valia para o gestor, elaborando planejamentos para o melhor desempenho da empresa (DAMASCENO, 2018).

Desta forma, segundo Oliveira (2009), a assessoria é uma colaboração entre a empresa e o cliente, em assuntos jurídicos, relações públicas, entre outros, no qual a atividade organizacional necessitar. De acordo com Cardoso (2009), o objetivo de a assessoria contábil fornecer instrumentos aos administradores de empresas que os auxiliem em suas funções gerenciais. É voltado para a melhor utilização dos recursos econômicos da empresa através de um adequado controle dos insumos efetuado por um sistema de informação gerencial.

A partir das definições apresentadas, pode-se compreender os aspectos inerentes e particulares da consultoria e da assessoria contábil, sendo estas formas de prestação do serviço

contábil. No Quadro 01 estão presentes outras características identificadas a partir da revisão da literatura sobre o tema:

Quadro 01 – Prestação de serviço contábil: assessoria e consultoria.

Assessoria contábil	Consultoria contábil
Carvalho Ramos (2013), afirma que não existe possibilidade de um bom controle administrativo sem contabilidade, pois é ela quem tem a posse das informações necessárias para a elaboração de relatórios demonstrativos da atual situação da empresa, o que auxiliará o gestor a tomar decisões com segurança, levando em consideração benefícios como controle financeiro e econômico, acessibilidade a linhas de créditos, aplicação dos recursos são ofícios proporcionados pela assessoria.	Bravo (2016, p. 31), “O ato de consultar é tido como a ação de pedir conselho, instruções, opinião ou parecer, também é a ação de dar ou apresentar parecer sobre algum assunto, sendo entendido como consultor aquele que desenvolve essas ações, ou seja, que dá parecer sobre assunto de sua especialidade”.
Barros, Oliveira e Yoshitake (2014), afirmam que devido à sua importância como responsável pelo controle e pela assessoria, o contador deve ser um profissional de alto nível na empresa, cujo posicionamento ideal é estar no quadro de diretoria.	Para Sá (2008), o papel do consultor contábil, do ponto de vista ético, é oferecer opiniões, orientações, no sentido de que os referidos propósitos sejam alcançados, denunciando todos os desvios em relação a tal propósito.
Segundo Ramos (2013), um dos pontos significativos trazidos pela assessoria contábil é a credibilidade que a empresa propaga para o mercado, pois já consegue fazer com que a entidade se mantenha firmada dentro dos planos econômicos, financeiros e das normas legais, verificando ainda suas receitas e despesas.	Sá (2011, p.17), “um consultor deve preocupar-se em orientar os empreendimentos para que consigam a prosperidade, pois esta implica crescimento eficaz, meta almejada prioritariamente no mundo dos negócios”.

Fonte: O autor (2020).

Por meio do Quadro 01, este esclarece que, ambas das formas de prestação de serviço contábil, intensificam a elaboração das informações gerenciais que acrescentam valor à gestão das empresas. Conclui-se, que os serviços prestados podem contribuir para o processo decisório, transferindo credibilidade para os gestores empresariais, tendo em vista que o profissional avaliará o melhor planejamento, para se obter bons resultados.

Pessoa e Kritz (2001), a satisfação do cliente resulta na qualidade dos serviços prestados, visando nas suas necessidades e expectativas. Na visão dos gestores empresariais, segundo Tobias (2010) estes preferem profissionais com uma boa visão de entendimento, com uma boa comunicação, e que sejam dedicados e eficaz nas suas atividades.

O Quadro 02 aborda as evidências diferentes estudos realizados que buscaram analisar a perempção dos clientes para com a prestação de serviço contábil, bem como, identificar quais fatores podem determinar o nível de qualidade do trabalho desenvolvido.

Quadro 2 – Análise da prestação de serviço contábil, sob a ótica dos clientes.

Autores	Objetivo	Conclusões
Stroeher (2005)	Quais são as características das informações contábeis e qual a sua utilização para a tomada de decisão organizacional de pequenas empresas, a partir das opiniões de contadores e proprietários de pequenas empresas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procuram o contador em caso de problemas ou dificuldades</li> <li>• Informação reflete a realidade dos clientes</li> </ul>
Fischer (2006)	Proposta avaliar o desempenho de um escritório de contabilidade denominado de “x”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As ações de melhoria nas atividades contábeis, resultam para um bom desempenho no escritório.</li> </ul>
Sena e Petri (2010)	Evidenciar o impacto do cliente para um escritório de contabilidade, a relevância do cliente para um escritório de contabilidade à luz da concepção do capital intelectual, direcionando-o para uma das partes que o compõem, que é o capital de clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes estratégicos bem atendidos mantém os demais clientes e atraem novos.</li> </ul>
Gomes (2012)	Analisar a qualidade dos serviços contábeis como diferencial para os clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelização dos clientes pela prestação de serviço adequado a todos os setores.</li> <li>• A qualidade faz a diferença na escolha de uma prestadora de serviços.</li> </ul>
Vanin (2017)	Verificar a percepção dos micros e pequenos empresários de São Marcos quanto à utilização da assessoria contábil gerencial como recurso de geração de valor ao negócio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As empresas acreditam que um serviço de assessoria contábil gerencial pode ser útil ao seu negócio.</li> </ul>
Alves (2016)	Objetivo principal foi fazer uma análise de mercado e da satisfação dos clientes da Excelência Contabilidade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatores relevantes: Localização, infraestrutura e pontualidade nas entregas</li> <li>• Facilidade de comunicação</li> <li>• Política de preços</li> </ul>
Lopes, Bilac e Pereira (2017)	Identificar o nível de satisfação dos clientes em relação aos serviços contábeis que são prestados por um escritório de contabilidade localizado no município de Palmas/TO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade da prestação de serviço atrelada a oferta de diferentes serviços.</li> </ul>
Tondin (2019)	Avaliar o nível de satisfação dos empresários caxienses, em relação à qualidade dos serviços prestados por um escritório contábil, o qual possui implantado um programa de qualidade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importância do software de gestão utilizado pelo profissional para a prestação de serviço.</li> </ul>

Fonte: O autor (2020).

O Quadro 2 demonstra o quanto a qualidade do serviço, as informações repassadas pelos profissionais, geram fidelidade no relacionamento entre o cliente e o prestador de serviço. A satisfação é um fator relevante para que o profissional tenha um retorno sobre a atividade prestada, de modo a fidelizar o cliente.

Thomé (2001), define três fatores necessários para melhorar a qualidade dos serviços contábeis. Estrutura, visando um bom ambiente para exercer as atividades; atendimento ao

cliente por diversos meios de comunicação; produto de qualidade das tarefas executadas e relatórios com uma apresentação perfeita, periodicidade, tempestividade e utilidade. Diante disso, Kalkamann (2002), define a qualidade do serviço prestado, como a satisfação do cliente, bem como do funcionário. Bem como, a qualidade também se alia a atenção aos colaboradores, devido a sua produtividade, resultando em lucro para a empresa. Por fim, Thomé (2001), esclarece que as empresas de serviços contábeis prestam serviços tanto a pessoas jurídicas como físicas, portanto, necessitam ser mais abrangentes quanto ao leque de serviços prestados.

Ademais, para complementar o serviço contábil, o marketing é um importante instrumento para atividade. Bertozzi (2003), destaca que para complementar um serviço de qualidade, o marketing é uma estratégia para a oferta da atividade contábil, produzido para que satisfaça o desejo dos clientes.

Segundo o Contador de Gerencialmente Global Credenciado CGMA (2013), são exemplos de habilidades que o profissional precisa desenvolver para o novo ambiente de negócios: identificação dos dados relevantes para a maximização dos resultados e condução das empresas;

- i) A capacidade de identificar quais dados são úteis para entender o que impulsiona e direciona os negócios.
- ii) Uma noção clara de o que mais importa para os clientes e ideias sobre como acompanhar isso.
- iii) A capacidade de adotar novas formas de dados e formas criativas de incorporar isso na tomada de decisões de negócios.
- iv) Confortável com a incerteza, incluindo a realidade de que big data pode não fornecer respostas definitivas.
- v) A capacidade de explorar novas formas de interpretar dados para melhor informar a gestão.

A contabilidade tem diversas áreas de atividades que o contador ou o escritório contábil devem realizar satisfazendo assim seus clientes (ROSA; OLINQUEVITCH, 2005). Para Sá (2011), a informação é a base para as tomadas de decisões na vida dos empreendimentos. Bem como, Silva (2015), enfatiza que todas as áreas de conhecimento se utilizam das fontes contábeis, afirmando a importância da atividade para a sociedade empresarial. Nessa direção, devido ao novo cenário passa a ser exigido do profissional novas habilidades, de modo que, deixe de prestar somente serviços tradicionais, mas, também, desenvolva pensamento crítico, capacidade voltada à gestão e ao empreendimento.

## 2.2 Contabilidade consultiva

Marion (2009), conceitua a contabilidade como sendo um instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa e sempre existiu com o propósito de auxiliar as pessoas no processo decisório, mas com o passar do tempo o governo começou a utilizar-se dela para arrecadar impostos a tornando obrigatória para todas as empresas.

O momento atual requer do contador uma multidisciplinaridade de conhecimentos, com destaque para a administração, economia, direito e tecnologias em geral (ALMEIDA, 2020). Sob este viés, profissional que atua na área necessita pensar em métodos estratégicos e técnicas de gestão para que o contrato entre o profissional e seu cliente, seja de um diálogo mais diligente.

Com a modernidade, o tradicional contador, possuiu outras formas de prestar suas atividades, desta forma, a contabilidade consultiva se consagrou no meio empresarial. A busca pelos serviços de consultoria de mercado está em constante crescimento (ALIAR CONSULTORIA, 2016). A sua atividade possui ações estratégicas para a administração do empreendimento. O profissional identifica os problemas e propõe soluções, de modo a auxiliar o seu cliente na decisão, tendo como objetivo gerara sucesso para a empresa em sua ação profissional (ANGELIM; RIBEIRO; BARRETO; VIEIRA, 2020). E nesse sentido que, segundo o autor Sá (2008), o consultor como prestador de serviço contábil, deve orientar e informar, de modo que se possa atingir resultados benéficos.

Sá (2012), define que a realização da atividade de consultoria é classificada de dois modos, a primeira denominada fase metal, na qual se apresenta a necessidade e finalidade na realização do planejamento, por parte do consultor; e a segunda denominada fase material, o qual é realizada nas transformações financeiras, mediante análise, verificação dos indicadores e modelagem financeira.

A fim de obter êxito em sua atividade, o consultor necessita desenvolver um bom relacionamento com o seu cliente, bem como seus parceiros, pois desta forma, a relação entre ambos influencia nos resultados das ações realizadas pelos profissionais. Tendo em vista os aspectos mencionados, para atender as necessidades o profissional precisa ser especializado na área de atuação, bem como ter conhecimento em determinadas áreas, e uma visão geral globalizada (ANGELIM; RIBEIRO; BARRETO; VIEIRA, 2020).

Além disso, para se exercer a atividade com êxito, a relação entre o prestador do serviço consultivo e o cliente, necessita ser de forma transparente, a fim de identifica, interpretar e

explicar os acontecimentos. O diálogo e a observação são fundamentais para o sucesso entre ambos (ALCANTARA; REGINA; SOARES; PEREIRA; RIBEIRO, 2017).

Sob este enfoque da atuação do profissional, Silva (2015) destaca a importância dos serviços da contabilidade, sendo utilizada como fonte de dados em diversas áreas, além disso, é notável a relevância na execução da atividade na sociedade empresarial. Tendo em vista as concorrências entre as organizações busca-se um profissional que atue em outras funções para a classe contábil (SCHAWWEZ, 2001). Por sua vez divide-se em três as principais funções das atividades contábeis, são elas: a contabilidade, a contabilidade gerencial e a contabilidade consultiva.

A contabilidade, tem como objetivo resolver as necessidades das organizações empresariais, visando na tomada de decisão e na melhoria da gestão (SOUZA E VERGILINO, 2012). Já a contabilidade gerencial, pode oferecer importantes subsídios para dar suporte ao gerenciamento empresarial. A contabilidade gerencial poderá executar o seu papel de gerar informações ao empresário para que este tome decisões mais acertadas em tempo hábil (LACERDA, 2006). O objetivo das ferramentas gerenciais ajuda na gestão, auxiliando a diminuir os riscos nos processos das organizações (DAVILA; FOSTER, 2007).

No entanto, o contador consultivo é reconhecido como proativo no auxílio na tomada de decisão, e age com foco direcionado ao cliente (CARNEGIE NAPIER, 2009). Yoshitake et al. (2015), ressaltam sobre o aumento das empresas na procura dos serviços de consultoria, de modo a aperfeiçoar o gerenciamento empresarial. O Quadro 3, demonstra, as características da contabilidade.

Quadro 3 – Características das finalidades da contabilidade.

<b>Contabilidade financeira</b>	<b>Contabilidade gerencial</b>	<b>Contabilidade consultiva</b>
O básico da contabilidade é fornecer aos seus clientes, relatórios financeiros econômicos (IUDÍCIBUS, 1997).	“afirma que o trabalho gerencial é um processo administrativo que envolve planejamento, organização, direção e controle voltados para resultados”. Oliveira (apud SANTOS, 1999).	Um conjunto de atividades desenvolvidas pelo consultor, que ajudam o cliente a perceber, entender e agir sobre fatos inter-relacionados que ocorrem em seu ambiente (SCHEIN, 1972).

Continua

<b><u>Contabilidade financeira</u></b>	<b><u>Contabilidade gerencial</u></b>	<b><u>Contabilidade consultiva</u></b>
<u>Trabalho em equipe, comunicação, know-how, bem como flexibilidade faz-se necessário para promover a interação entre a controladoria e seus clientes internos (BYRNE; PIERCE, 2007).</u>	Acredita que um sistema de informação contábil gerencial deverá incorporar dados quantitativos para melhor mensurar e analisar as informações com o movimento operacional da empresa (PADOVEZE, 1996).	Trabalha com foco direcionando ao cliente, e auxilia o mesmo com tomadas de decisões (CARNEGIE; NAPIER, 2009).
<u>Maior interação com funções operacionais ajudam a controladoria a adquirir conhecimentos tácitos que ligam as práticas operacionais às informações contábeis de gestão (GORETZKI; STRAUSS; WEBER, 2013).</u>	Para os usuários internos à entidade, interessam além das demonstrações contábeis como ponto de partida, também subsidiam os tomadores internos de decisão, outros tipos de relatórios que aliam conceitos e informações derivantes do sistema de Contabilidade financeira (Geral) (IUDÍCIBUS; MARION 1999).	A necessidade de um olhar externo à empresa, uma visão “oxigenada”, com o consultor atuando como especialista, mão-de-obra ou facilitador (CONCISTRÉ, 2012).
<u>A proximidade física da controladoria com os gestores de negócio tem auxiliado no melhor entendimento das necessidades de informação das outras funções (BURNS; BALDVINSDOTTIR, 2015).</u>	Contabilidade gerencial, controlam as atividades empresariais, passando informações ao empresário, assim ele mantém um controle eficaz sobre os recursos da empresa (ANTHONY; GOVINDARAJAN, 2000).	O profissional oferece e implementa serviço de gestão, através de aconselhamentos, ferramentas e treinos ao cliente (SILVA, 2015).

Fonte: O autor (2020).

Tendo em vista o Quadro 3, pode-se perceber que cada função tem suas diferenças no modo de atendimento e nas suas execuções diárias. O profissional que atua nas diferentes áreas procura fornecer o máximo de informações a seus clientes, porém o modo de repassar são distintas, cada atividade tem sua ferramenta específica para o funcionamento das operações.

A escolha da ferramenta adequada para a necessidade do cliente, é de suma importância para o profissional, tendo em vista que ela estará alinhada com os objetivos delineados (DAVILA; FOSTER, 2007). Sob este enfoque, o Quadro 4 apresenta as ferramentas utilizadas de acordo com a área contábil.

Quadro 4 – Ferramentas de acordo com a finalidade para a contabilidade.

Contabilidade financeira	Contabilidade gerencial
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Balanço patrimonial (BP)</li> <li>• Demonstração do resultado do exercício (DRE)</li> <li>• Demonstração de Lucros e Prejuízos acumulados (DLPA)</li> <li>• Demonstração das mutações do patrimônio líquido (DMPL)</li> <li>• Demonstração dos fluxos de caixa (DFC)</li> <li>• Demonstração do valor adicionado (DVA)</li> <li>• Relatórios de acompanhamento (Balancete, livros fiscais, trabalhistas). Iudícibus, Marion e Farias (2012), Santos, Schmidt e Machado (2015), Iudícibus (2017)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ABC (Activity-Based Costing),</li> <li>• Custeio meta,</li> <li>• Benchmarking,</li> <li>• EVA (Economic Value Added),</li> <li>• Balanced scorecard,</li> <li>• Planejamento estratégico etc. Reis (2012), Teixeira et al. (2011), Soutes; de Zen (2005)</li> </ul>

Fonte: O autor (2020).

Conforme o Quadro 4, pode-se observar quais são as ferramentas tradicionalmente utilizadas pela contabilidade no cumprimento das obrigações fiscais, bem como aquelas destinadas a análise do desempenho empresarial. Entretanto, tanto na elaboração dos relatórios contábeis e gerenciais como na observância as obrigações profissionais, estão sendo influenciadas pelas mudanças tecnológicas do mercado. Segundo Perdigão, Pereira e Sant'ana (2008), a ciência contábil vem acompanhando estas alterações e exigindo que o serviço contábil seja desenvolvido cada vez mais rápido e com a exatidão das informações.

De acordo com Padoveze (2014), seja para o atendimento de obrigações como para responder as necessidades dos clientes, a tecnologia adentrou ao meio contábil, de modo a exigir que os profissionais e as empresas de contabilidade repensassem sua forma de atuação e desenvolvessem novos conhecimentos. Almeida (2020), cita algumas das novas ferramentas presentes do trabalho contábil: armazenamento de dados em nuvem, *blockchain*, inteligência artificial, algoritmos, entre outros.

A partir do século XX, a tecnologia surgiu para transformar a ciência, e o modo em que o profissional atua, reivindicando maior agilidade nos seus procedimentos, assim como, autenticidade nas informações (PADOVEZE, 2014).

E nesse sentido que, segundo o autor Sá (2008), o consultor como prestador de serviço contábil, deve orientar e informar, de modo que se possa atingir resultados benéficos. Sob este enfoque da atuação do profissional, Silva (2015), destaca a importância dos serviços da contabilidade, sendo utilizada como fonte de dados em diversas áreas, além disso, é notável a relevância na execução da atividade na sociedade empresarial.

Segundo Oliveira, Moraes e Marçal (2018), são fatores de restrição a mudanças informados por profissionais contábeis: Excesso de burocracia, responsabilidade solidária, falta de confiança dos clientes, recebimento de informações de baixa qualidade e incompleta dos clientes, baixa remuneração, desvalorização profissional, enfoque fiscal, falta de qualificação do empresário da pequena e média empresa. Entretanto, os autores também apontam fatores que podem incentivar as mudanças como a busca por manter-se no mercado contábil, aumento de receita, insatisfação com o modelo tradicional de prestação de serviço contábil e o trabalho para aumentar a satisfação dos clientes.

Assim, conforme destacado por Carey e Tanewski (2016), para que a atividade consultiva passe a ser incluída dentro dos serviços prestados pela contabilidade as empresas, há a necessidade de uma fase anterior, ou seja, o profissional precisa rever sua percepção sobre o serviço prestado, buscando ultrapassar os elementos de resistência.

### **2.3 O novo contador?**

As empresas buscam profissionais eficazes que estejam preparados para atuar no mercado de trabalho, que sejam criativos, íntegros, éticos, visão futurista, habilidade de negociação, ágeis, seguros para resolver problemas, capacidades de aprender a lidar com as mudanças, ideias de melhorias, flexíveis, inovadores, entre outros (TEIXEIRA; ALVES, 2014). Diante disso, se evidencia a importância da renovação e do desenvolvimento constante de conhecimentos. Nazário et al. (2008), destacaram que o mundo contemporâneo globalizado exige do profissional contábil um conhecimento que vai além da escrituração dos livros de contabilidade obrigatórios.

Com o aquecimento da economia brasileira e o desenvolvimento do mercado de capitais, a demanda por profissionais da área contábil, fiscal e financeira tende a crescer, principalmente com as novas e frequentes exigências dos órgãos reguladores e acionistas, o que exige um maior número de profissionais contábeis preparados (ASSI, 2011).

Dessa forma, para que haja uma boa qualidade nos serviços prestados, esta depende do conhecimento e do comprometimento da profissão. Para Rosa e Olinquevitch (2005), o profissional contábil necessita se beneficiar das novas oportunidades e encarar as ameaças que surgiram diante da evolução da contabilidade.

A globalização nas atividades contábil, segundo Abbasi (2013), ressalva sobre uma das preocupações das empresas é em torno do aumento da concorrência e dos custos das operações.

A contabilidade passou a ser mais tecnológica, voltada as atualizações do mundo, e com isso ampliando seus negócios internacionais.

A importância do estudo, a busca por capacitação especializações, planejando uma formação continuada, é um diferencial na qualidade do serviço oferecido. Tal condição trouxe novas oportunidades de qualificação e áreas de atuação para os profissionais contábeis, desde que busquem por atualizações para atender as exigências normativas, tal condição passou a ser um diferencial para o currículo e para o reconhecimento profissional (GONÇALVES et al., 2014).

No que diz respeito ao perfil do novo contador, o profissional precisa atualizar-se e renovar à sua maneira de atuar junto com as organizações, de modo a criar oportunidades de negócios (REIS et al., 2015). Assim o Quadro 5, apresenta a visão dos diferentes autores sobre o que se espera do perfil profissional contábil.

Quadro 5 – Perfil do novo contador.

Autores	Conclusões
Carvalho (1999)	Ao discutir a atuação do contador e do perfil que passou a ser exigido dele como advento da globalização, afirma que “chegamos à conclusão de que o profissional que só conhece contabilidade e não enxerga o mundo à sua volta está morto”.
Silva, (2003)	O profissional contábil precisa ser visto como um comunicador de informações essenciais à tomada de decisões, pois a habilidade em avaliar fatos passados, perceber os presentes e predizer eventos futuros pode ser compreendido como fator preponderante ao sucesso empresarial.
Fábio Primack (2008)	“Capacidade de atualização constante; criatividade; visão altamente futura e estratégica; desenvolvimento de atividades com comunicação, informação e tecnologia; desenvolvimento de valores adicionados como análise de negócios, estratégias e apoio em decisões; desenvolver-se em vez de reagir; buscar novas ideias”.
Consenza; Rocchi (2014)	Os profissionais contábeis tornam-se auxiliares na gestão das empresas, envolvendo-se também no processo gerencial das organizações, conduzindo as decisões para a melhoria dos resultados operacionais.
Islam (2017)	Revela que os futuros profissionais contabilistas precisarão cada vez mais de educação em tecnologia digital.

Fonte: O autor (2020).

Por meio do Quadro 5, pode-se observar que os autores ressaltam a importância de o profissional enxergar além dos conhecimentos da área que ele domina. O profissional necessita estar integrado com as evoluções do mercado, para se consolidar um contabilista habilidoso e revolucionário, diante das circunstâncias das atividades.

As características contábeis elencadas por Teixeira e Alves (2014), definem que o profissional deve ser ético, ágeis nas resoluções dos problemas, inovadores, habilidoso nas

negociações, bem como, ideias de melhorias. Dessa forma, Quadro 6 demonstra outras características necessárias ao profissional contábil no exercício de suas funções.

Quadro 6 – Características dos profissionais contábeis.

Competências	Descrição
Análítica	Sabe analisar as partes de um problema ou situação estabelecendo suas relações para formular diversas soluções e o valor de cada um.
Autocontrole	Mantém o desempenho sob condição estressantes e hostis, respondendo positivamente aos problemas sem impulsividade e permanecendo calmo.
Comunicação	Estabelece sintonia nas comunicações com pessoas ou grupos, entende mensagens e é entendido. Demonstra boa articulação ao comunicar ideias por escrito e verbalmente.
Empreendedor	Desenvolve soluções criativas para os problemas da empresa e dos clientes; procura inovar diante das restrições da empresa. Assume riscos calculados.
Estratégia	Compreende o que acontecendo no mercado e em sua empresa. Entende, antecipa e procura responder além das necessidades dos consumidores no longo prazo.
Ferramentas de controle	Conhece e utiliza as ferramentas de controle e gestão, como orçamento, controle interno, custos, fluxo de controle de caixa, entre outros.
Legal	Conhece e acompanha tarefas obrigatórias, como planejamento tributário e atendimento das exigências fiscais.
Informática	Conhece e utiliza a informática como ferramenta da identificação, seleção e formatação de informações gerenciais para o processo decisório.
Integridade e Confiança	Tem integridade e exprime positivamente seus valores e crenças pessoais de maneira consistente com os padrões éticos de sua empresa. Inspira confiança pelo cumprimento dos compromissos assumidos.
Contabilidade e Finanças	Domina e interpreta os conceitos relacionados à área de contabilidade e finanças empresariais, atendendo aos interesses dos usuários internos e externos dessas informações e das novas vigências tanto no ambiente nacional como no internacional.
Negociação	Realiza acordo com as várias áreas envolvidas com o sistema de informação e mensuração de desempenho, adicionado valor e vantagens competitivas as negociações. Busca opções para atender aos interesses dos envolvidos e da empresa.
Ouvir Eficazmente	Desenvolve diálogos interativos com as pessoas, pergunta por mais detalhes sobre os assuntos, avalia mensagens e fornece <i>feedback</i> .
Atendimento	Sabe atender e dialogar, demonstrando corretamente os conceitos e critérios utilizados nos sistemas de informação, tanto para usuários internos à empresa como para auditores externos, fornecedores, mercado de capital e instituições financeiras.
Planejamento	Estudo e aplica conceitos de planejamento e acompanhamento estratégico, operacional e financeiro, auxiliando a alta administração no alcance de seus objetivos.
Técnica de Gestão	Demonstra estar atualizado com técnicas, dados e novos conhecimentos por meio de leitura, cursos. Viagens, congressos etc.
Trabalho em equipe	Coopera com demais membros da equipe, com cujas metas e objetivos é comprometido. Compreendo e esforça-se para o bem da equipe em vez de servir aos próprios interesses
Gestão da Informação	Capacidade de gerenciar todas as informações necessárias para o bom andamento dos negócios, efetuando melhorias e supervisão nos sistemas de processamento de dados e interagindo com áreas correlatas, como Tecnologia de Informações (TI).
Relacionamento Externo	Realiza acordos e negociação com instituição financeira, órgãos governamentais, fornecedores, acionista, clientes e empregados, buscando atender aos interesses da empresa.

Fonte: Adaptado de Cardoso (2006).

Tendo em vista que a contabilidade tem como um de seus pressupostos o atendimento as necessidades dos clientes, o Quadro 6 apresenta as distintas características que o profissional precisa desenvolver com o intuito de qualificar o serviço prestado. De acordo com Souza e Vergilino (2012), ao compreender quais informações são importantes ao negócio, o profissional é capaz de contribuir para o processo de tomada de decisão e por consequência impactar positivamente na gestão e no desempenho.

Neste sentido, torna-se oportuno o esclarecimento sobre três principais formas de atuação do profissional quando a finalidade do seu trabalho junto as empresas: o controller, o consultor e o *Business Partnering*.

Uma das áreas contábeis dedicadas a melhoria dos resultados empresariais, consiste na controladoria. Quando presente em uma organização, tem como finalidade o apoio ao processo decisório por meio da elaboração de relatórios e análises direcionadas as expectativas internas e estratégicas da empresa (FRANCISCHETTI, POKER JUNIOR, PADOVEZE, 2011). Nela está presente a figura do controller como o profissional responsável por compreender, estudar e propor controles gerenciais de acordo com a especificidade do negócio (ANTHONY E GOVINDARAJAN, 1999).

Segundo Oro et al. (2009), Souza e Borinelli (2009), Maciel e Lima (2011), Ferrari et al. (2013) e Gomes, Souza e Lunkes (2014), são competências esperadas do profissional que atua como controller: domínio da língua inglesa, princípios contábeis americanos e tecnologia da informação; formação em ciências contábeis, funções gerencial-estratégicas, gestão da informação e contábil; conhecimento de capital humano, capacidade de gerenciar pessoas, espírito de liderança; gerenciamento da contabilidade, orçamento e controle fiscal/tributário, visão global do mercado, dinamismo e liderança; formação em ciências contábeis, tecnologia da informação, contabilidade internacional, gestão, liderança, proatividade e capacidade analítica.

O papel deste profissional difere-se das funções desempenhadas por um consultor, pois segundo Block (2011), este dedica-se a apresentar possíveis caminhos para a organização, entretanto não é o responsável por modificar ou implementar as propostas.

Com as mudanças globais, o trabalho exercido pelo controller passou por alterações tendo em vista as novas perspectivas, agregando novas características. Assim, abriu-se espaço para o *Business Partnering* ou parceiro de negócios que compreende a atuação da controladoria por profissionais com as seguintes características: competência analítica, boa comunicação, posicionamento firme, integridade, orientação ao resultado, inteligência empresarial e a capacidade de propor e implementar mudanças (BASF, 2015).

De acordo com Weber (2011), a elaboração de relatórios contábeis, fornecimento de informações, consistem nas práticas desenvolvidas pelo chamado “contador de feijão”. O contador de feijão, é visto como aquele que exerce função mais básica da contabilidade, como relatórios e organização de documentos, já o parceiro de negócios atua de forma mais estratégica, está mais próximo a tomada de decisões, atuando na gestão do empreendimento. Com essas duas categorias da controladoria, o Quadro 7 demonstra as características de cada atividade.

Quadro 7 - Funções da controladoria por categoria.

"Contador de Feijão"	"Parceiro de Negócios"
Gestão do Sistema Contábil	Coordenação do Planejamento e Controle Estratégico Implementação e Alinhamento Estratégico
Gerenciamento de tributos	
Planejamento e Elaboração do Orçamento	Sistema de Informações (Gerenciamento do Conteúdo)
Execução do Orçamento	
Auditoria	Gestão de Pessoas (Gerenciamento do Sistema de Motivação/ Incentivos)
Controle Interno	
Gestão do Sistema de Custos	Proposição de Novos Investimentos
Controle do Orçamento	Mensuração e Avaliação de Desempenho
Fornecimento de Informações aos Gestores	
Avaliação de Propostas de Investimentos	
Controle Financeiro	
Avaliação Financeira	

Fonte: Adaptado de Lunkes; Schnorrenber; Rosa e Alexandre (2016).

Conforme o Quadro 7, cada função tem o objetivo de compreender diferentes áreas de atuação da gestão de organização. Logo, segundo com Burns e Baldvinsdottir (2005), o parceiro de negócios pode contribuir para a gestão empresarial de uma forma agregada a controladoria ou na consultoria, à medida que integre a geração de informações, o apoio da tomada de decisões e a proximidade física dos gestores a fim de conduzir das melhorias necessárias.

Por fim, o parceiro de negócios, que participa mais ativamente nas tomadas de decisões da organização, tem uma atuação mais estratégica e de apoio nas decisões junto com outros gestores. As funções exercidas pelo parceiro de negócios são: gerenciamento do sistema de informações, planejamento e controle estratégico, participação efetiva na elaboração do plano estratégico em conjunto com as unidades de negócio, gestão da equipe visando à obtenção do máximo rendimento por meio das práticas de gestão da organização, suporte às equipes gerenciais na tomada de decisão, entre outras funções de caráter mais estratégico e de tomada de decisão (WIGGERS, NATAN, LUNKES, 2015).

Desse modo, Weber (2011) destaca que, o parceiro de negócios atua de forma mais estratégica, está mais próximo a tomada de decisões, atuando na gestão do empreendimento. Logo, o profissional será o agente de mudança para a organização, deixando de lado as atividades operacionais, atuando com sistemas de informações.

### **3 METODOLOGIA**

Esta seção, visa apresentar os métodos utilizados para o embasamento da presente pesquisa. Inicialmente, apresenta-se a classificação da pesquisa, quanto a sua natureza, objetivos e procedimentos. Após, são esclarecidos dos procedimentos que serão adotados para a coleta, tratamento e análise dos dados da pesquisa.

#### **3.1 Classificação da pesquisa**

A pesquisa tem natureza aplicada, de modo a gerar conhecimentos práticos sobre a atuação dos profissionais contábeis do estado do Rio Grande do Sul. Segundo Silva e Menezes (2001), esta natureza objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Quanto ao método de abordagem da pesquisa, classificou-se como de natureza qualitativa, pois foi realizada uma análise sobre os profissionais da contabilidade quanto a contabilidade consultiva, buscando identificar mudanças na prestação de serviço contábil frente a COVID-19. O autor Perovano (2016), destaca que na pesquisa qualitativa, o pesquisador deve realizar a exploração e o entendimento do significado que pessoas ou grupos sociais atribuem a determinado problema relacionado ao comportamento das próprias pessoas ou a outras situações do cotidiano.

Quanto aos objetivos, este estudo caracterizou-se como descritivo pois buscou descrever e identificar como os profissionais contábeis estão se adequando a contabilidade consultiva em um cenário de pandemia. A pesquisa descritiva, objetiva identificar as características de uma população ou um fenômeno, além de identificar se há relação entre as variáveis analisadas (MASCARENHAS, 2012).

Quanto aos procedimentos foi realizada uma pesquisa de *survey*, com a aplicação de um questionário a fim de identificar como os profissionais da contabilidade do estado Rio Grande do Sul atuaram no período da pandemia com relação a contabilidade consultiva, tendo em vista que para Perovano (2016), as pesquisas de levantamento são investigações que consistem em um conjunto de perguntas e respostas que visam a definição de dada população.

#### **3.2 Plano de coleta e análise de dados**

Este estudo teve como objetivo identificar como os profissionais da contabilidade do estado do Rio Grande do Sul estão atuando no período da pandemia com relação a contabilidade

consultiva. Tendo em vista a necessidade de analisar os fatos, o investigador utilizou instrumentos de coleta de dados, realizando o questionário com os profissionais contábeis, com a finalidade de descrever os acontecimentos e reestabelecer relações entre variáveis. O questionário é o instrumento ideal quando queremos medir dados com maior precisão (MASCARENHAS, 2018).

A população da pesquisa consistiu nos profissionais contábeis registrados no Conselho Regional de Contabilidade, do Estado do Rio Grande do Sul (CRCRS), a quantidade de respondentes foi de 74 profissionais de contabilidade registrados no conselho.

Para a concretização da pesquisa, foi solicitado via e-mail, a parceria do CRCRS, para que fossem enviados os questionários aos profissionais contábeis, bem como, foi solicitado o auxílio para os delegados regionais nesta comunicação. Além disso, a publicação do questionário ocorreu por meio das redes sociais pessoal do pesquisador e do curso de contabilidade. O Quadro 8 demonstra como foi estruturado o questionário, a fim de obter respostas aos objetivos específicos da pesquisa e resposta a problemática levantada da pesquisa.

Quadro 8 – Vinculação do questionário aos objetivos.

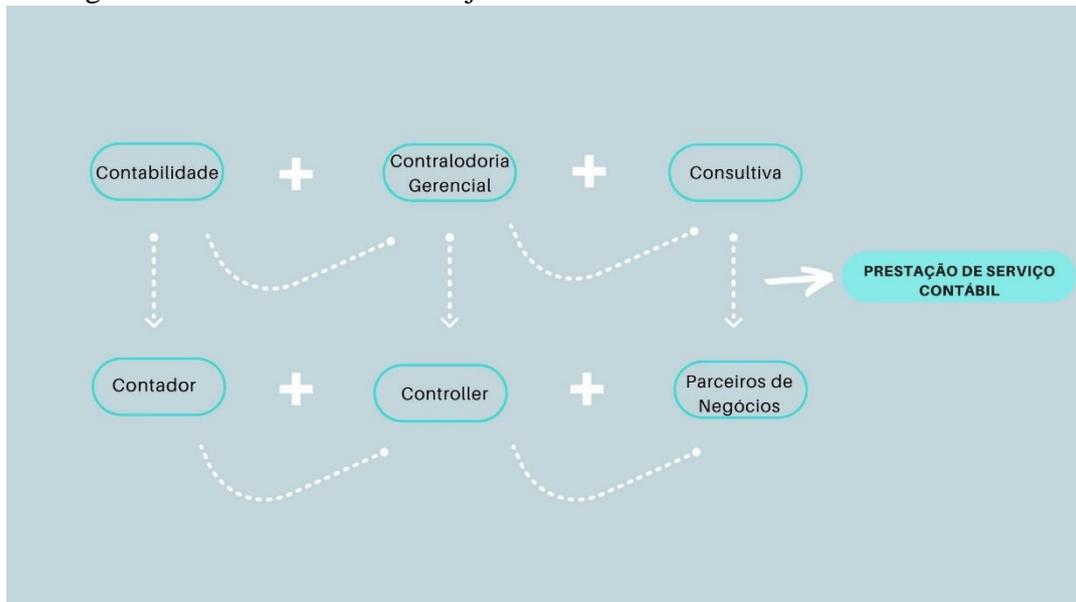
Seção	Objetivo dos dados coletados	Objetivo específico do projeto	Autores empregados
A	Caracterizar os profissionais	-	Sousa (2019)
B	Relatórios Contábeis Informações utilizadas Demandas de clientes	Caracterizar a forma de prestação de serviço contábil quanto a contabilidade antes do início da pandemia	Weber (2011), Souza e Vergilino (2012), Iudícibus, Marion e Farias (2012), Teixeira e Alves (2014), Santos, Schmidt e Machado (2015); Iudícibus (2017)
C	Demandas dos clientes Qualidade do serviço Informações utilizadas	Averiguar possíveis mudanças na prestação de serviço durante o período da pandemia	
D	Informações utilizadas	Identificar quais as intenções relacionadas ao planejamento da prestação de serviço pós pandemia	
E	Informações utilizadas Demonstrativo das ferramentas	Analisar quais os desafios e oportunidades para os profissionais como parceiro de negócios e com relação a contabilidade consultiva	Cardoso (2006), Carnegie Napier (2009), Oliveira, Moraes e Marçal (2018)

Fonte: O autor (2020).

O Quadro 8 define a forma de coleta de dados por meio de questionário, com perguntas fechadas, de múltipla escolha com a utilização de escalas Likert (1 a 5) e dividido em 4 seções. A primeira análise do questionário, visou conhecer a amostra da pesquisa, caracterizando o perfil dos correspondentes, onde eles foram questionados quanto ao tempo de atuação da área, grau de instrução, a fim de construir um perfil do profissional do RS; a segunda seção, buscou

identificar as características do serviço contábil antes da pandemia; a terceira parte propôs analisar o serviço contábil durante o período; e a quarta parte da pesquisa, averiguou os desafios da contabilidade consultiva. Para um melhor entendimento, a Figura 01 demonstra com maior ênfase os objetivos da pesquisa.

Figura 1 - Delineamento dos objetivos



Fonte: O autor (2020).

Conforme a Figura 1, os dados foram analisados com o objetivo de atingir objetivo geral da pesquisa. O profissional contábil, tem a contabilidade como o centro para todas as outras funções. Porém, com o passar dos anos, a contabilidade tradicional foi evoluindo, e com isso foi criada a controladoria gerencial, no qual quem atua é o profissional controller, exercendo a atividade diretamente na gestão das empresas. Hoje o profissional que está em evidência é o parceiro de negócios, atuante na contabilidade consultiva, visando uma proximidade maior entre o contabilista e o cliente, para obter bons resultados na atividade profissional.

Assim, o questionário identificou a caracterização dos profissionais, verificou informações contábeis, as demandas dos clientes, analisou os serviços contábeis durante a pandemia, também analisou o que se manteve pós pandemia, quanto a demanda dos serviços e dos clientes, e por fim analisou quais os desafios como parceiros de negócio na contabilidade consultiva.

A análise dos dados ocorreu de forma descritiva e de conteúdo, através de tabelas de frequência e gráficos contribuídos a partir da tabulação a partir do Excel. Sampieri et al. (2006),

ressaltam que os estudos descritivos pretendem medir ou coletar informações de maneira independente ou conjunta sobre os conceitos ou as variáveis a que se referem.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste tópico são apresentados, conforme a aplicação do questionário, os resultados das questões, identificar como os profissionais contábeis podem atuar como parceiro de negócios por meio da contabilidade consultiva em tempos de COVID-19. Está organizado em cinco categorias de análise: primeiro, características do perfil dos profissionais contábeis; segundo, a prestação do serviço contábil antes da pandemia; terceiro, averiguar as possíveis mudanças na prestação do serviço durante o período da pandemia; quarto, identificar quais as intenções relacionadas ao planejamento da prestação de serviço pós pandemia; e quinto, analisar quais os desafios e oportunidades para os profissionais como parceiro de negócios e com relação a contabilidade consultiva.

### 4.1 Caracterizar o perfil dos profissionais contábeis

Em relação ao objetivo específico estabelecido, caracterizou-se o perfil dos profissionais da contabilidade, com o intuito de conhecer os participantes da amostra, em maior detalhe, buscou-se identificar a faixa etária, bem como, o gênero, o grau de instrução, o setor em que trabalha e a quanto tempo atua na função exercida. Os resultados podem ser visualizados na Tabela 1.

Tabela 1 - Perfil dos profissionais contábeis

<b>Gênero</b>			
Feminino	46 (62,1%)	Masculino	28 (37,9%)
<b>Idade</b>		<b>Trabalha em que setor/função</b>	
De 18 a 28 anos	26 (35,2%)	Contábil	24 (32,4%)
De 29 a 39 anos	32 (43,2%)	Fiscal	18 (24,3%)
De 40 a 50 anos	8 (10,8%)	Pessoal	10 (13,5%)
Acima de 50	8 (10,8%)	Gerente	5 (6,8%)
		Sócio/Diretor	11 (14,9%)
		Outros	6 (8,1%)
<b>Grau de instrução</b>		<b>Tempo de função</b>	
Técnico	10 (13,5)	De 1 a 5 anos	42 (56,8%)
Superior	41 (55,4 %)	De 6 a 10 anos	12 (16,2%)
Especialização	18 (24,3%)	De 11 a 15 anos	8 (10,8%)
Mestrado	5 (6,8%)	Há mais de 16 anos	12 (16,2%)

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Dentre os resultados obtidos nessa pesquisa (Tabela 1), pode-se identificar que do total de 74 profissionais, os dados demonstram a predominância dos profissionais do gênero feminino (62,1%), em relação ao gênero masculino (37,9%). Adicionalmente, identificou-se que a faixa etária de 29 a 39 anos corresponde a 43,2%, maioria dos respondentes.

Os dados obtidos demonstram que a maioria dos respondentes são do gênero feminino, pois a amostra desta pesquisa concorda com a evolução das mulheres na carreira contábil, segundo pesquisa do CRCRS, (2019) as mulheres já são maioria no número de profissionais contábeis. Silva (2016), afirma que as dificuldades de colocação das mulheres na área contábil se assemelham a qualquer outra área, mas que houve as precursoras que abriam espaço no setor contábil permitindo assim que mais mulheres pudessem atuar na contabilidade.

A partir do questionamento sobre a qualificação dos profissionais, foi possível constatar que 13,5% possuem técnico, 55,4% possuem ensino superior, enquanto 24,3% possuem especialização e 6,8% mestrado. Constatou-se que a maioria exerce função no setor contábil 32,4% e no fiscal 24,3%, seguido por sócio/diretor, com 14,9%. Foram ainda questionados sobre o tempo de atuação na prestação do serviço contábil, 56,8% a maioria dos respondentes atuam de 1 a 5 anos na função.

OK, E QUAL A ANÁLISE DA MAIORIA DESTES PROFISSIONAIS ESTAREM A MENOS DE 5 ANOS NA EMPRESA

Foi possível notar na pesquisa que a maioria dos profissionais possuem uma qualificação e educação continuada, visando a importância do profissional se manter atualizado. Na concepção de Gonçalves et. al, (2014) Tal condição trouxe novas oportunidades de qualificação e áreas de atuação para os profissionais contábeis, desde que busquem por atualizações para atender as exigências normativas, tal condição passou a ser um diferencial para o currículo e para o reconhecimento profissional. Por esse motivo, devem ser adotadas várias ações para a valorização e a capacitação desse profissional, para prepará-lo não só para atuar de forma diferenciada, como também para capacitá-lo a orientar as gerações futuras (FAHL; MANHANI, 2015).

Assim, pode-se identificar nessa amostra que há um predomínio de mulheres atuando na contabilidade do Rio Grande do Sul. Antes era mais comum ver homens na liderança das profissões, mas essa estatística está mudando, as mulheres estão cada vez mais ocupando espaço, e reduzindo a desigualdade de gênero.

#### **4.2 Prestação do serviço contábil antes da pandemia**

A primeira etapa da pesquisa teve como objetivo caracterizar a forma de prestação do serviço contábil antes do início da pandemia. Logo, questionou-se aos profissionais contábeis com relação as práticas do serviço contábil, quais as principais formas de atendimento ao cliente, e os documentos frequentemente solicitados.

Assim, na Tabela 2 apresenta-se como era a forma de comunicação, antes da pandemia, como também quais os relatórios mais solicitados pelos clientes.

Tabela 2 - Caracterizar a forma de prestação de serviço contábil quanto a contabilidade antes do início da pandemia

MÉTODOS	N	R	O	F	MF
<b>Comunicação com o cliente antes da pandemia</b>					
Presencial	4,0%	8,1%	13,5%	56,8%	17,6%
Telefone	2,7%	0,0%	18,9%	55,4%	23,0%
E-mail	5,4%	4,0%	9,5%	58,1%	23,0%
Aplicativos de mensagens	4,1%	10,7%	23,0%	36,5%	25,7%
Reunião online	54,1%	28,4%	13,4%	2,7%	1,4%
<b>Frequência de solicitação dos clientes dos documentos/relatório/ferramentas</b>					
Relatórios Fiscais	8,1%	6,8%	32,4%	41,9%	10,8%
Relatórios Trabalhistas	17,6%	9,5%	16,2%	43,2%	13,5%
Orçamento	17,6%	29,7%	17,6%	29,7%	5,4%
Demonstrações contábeis	5,4%	13,5%	21,6%	40,6%	18,9%
Sistema de Informações (Gerenciamento do Conteúdo e apoio a tomada de decisão)	16,2%	25,7%	29,7%	24,3%	4,1%
Gestão de Pessoas (Gerenciamento do Sistema de Motivação/ Incentivos)	20,3%	31,1%	29,7%	13,5%	5,4%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021. Nunca (N); Raramente (R); Frequentemente(F); Muito Frequentemente (MF).

Pode-se observar na Tabela 2, que os meios de comunicações tradicionais predominavam nos habituais atendimentos, a exemplo do e-mail (58,1%). Na sequência os contatos presenciais com 56,8% e telefone com 55,4%. Já os aplicativos de mensagens raramente eram utilizados (10,8%), e as reuniões online 54,1% nunca utilizaram.

O contato entre clientes e os profissionais contábeis são de suma importância para estabelecer um bom relacionamento, contribuindo com informações relevantes para uma prestação de serviço contábil de qualidade. Para Ferronato (2015), os profissionais esta área fornece aos clientes, em tempo hábil, informações econômico-financeiras suficientes, cabendo aos empresários absorver os conceitos teóricos e técnicos de como utilizar essa fonte de informação específica para decisões.

Esta interação se faz necessária para que o profissional possa reconhecer quais são os pontos fortes e fracos da organização para que seja possível melhorar a necessidade da empresa. O profissional, para Silva e Marion (2013), precisa ser visto como um comunicador de informações essenciais à tomada de decisões, pois a habilidade em avaliar fatos passados, perceber o presente e prever eventos futuros pode ser compreendida como fator preponderante ao sucesso empresarial.

Com relação a frequência dos documentos, relatórios e ferramentas solicitados pelos clientes, constatou-se que os cinco principais relatórios habitualmente emitidos pela contabilidade, são os frequentemente requeridos. Os relatórios trabalhistas que demonstram as obrigações legais são solicitados por 43,2%. Já os relatórios fiscais alcançaram 41,90% do volume de solicitações seguido das demonstrações contábeis (40,5%) e com 29,7%, ambos com a mesma porcentagem, demandaram o orçamento e os sistemas de informações.

Os relatórios trabalhistas são utilizados para a emissão de parcelamento e acompanhamento das informações relativas as obrigações com funcionários. É necessário que as rotinas sejam executadas de acordo com a legislação trabalhista para evitar possíveis erros e ônus ao empregador (LEONEL JÚNIOR, MORAIS E TEIXEIRA, 2013). Os relatórios fiscais, fornecem informações patrimoniais e financeiras da entidade. Segundo Pádua e Rode (2011), devido a mudanças e aprimoramento tecnológico no controle fiscal no Brasil, tem-se percebido uma preocupação cada vez maior do fisco com o grau de informação prestados pelas empresas.

Sobre a descrição da atuação contábil realizada pelos profissionais, os dados obtidos pela pesquisa foram que 35,1% descrevem realizar rotinas, fluxos operacionais, interpretam as demonstrações financeiras, e a elaboração de relatórios. Já 25,7% prestam serviços de informações contábeis, 21,6% entrega de demonstrativo e relatórios e 17,8% assuntos financeiros.

As informações contábeis são utilizadas de forma ampla para gestão e tomada de decisões. Segundo Padoveze (2010), o papel do gestor vai além da supervisão de recursos e das tarefas; o gestor precisa se adaptar as mudanças, ter visão global de seus concorrentes, do mercado e da situação da empresa onde atua. A entrega de demonstrativos e relatórios estratégicos buscam facilitar a gestão empresarial e demonstra a evidência da contabilidade gerencial. Vale, Ferreira e Wiesner (2016), ressaltam que os serviços prestados pela contabilidade fornecem informações, auxiliando nas tomadas de decisões das empresas, visando contribuir positivamente para a proteção do patrimônio pessoal e o empresarial.

Ao analisar a caracterização da prestação do serviço contábil, o estudo então procurou saber dos profissionais, como eles identificam e caracterizam as tarefas realizadas e entregue aos seus clientes. Na Tabela 3 evidencia-se as características das prestações do serviço contábil.

Tabela 3 - Evidenciar as características da prestação do serviço contábil antes da pandemia

MÉTODOS	ÑI	VI	M	I	MI
<b>Grau de importância das características na entrega do serviço contábil</b>					
Atendimento aos Princípios Fundamentais de Contabilidade	0,0%	1,4%	8,0%	14,9%	75,7%
Contabilidade voltado as exigências fiscais	0,0%	1,4%	2,6%	20,3%	75,7%
Relatórios analíticos e personalizados	1,4%	6,7%	9,5%	29,7%	52,7%
Melhores indicadores financeiros para análise de resultados	1,4%	4,0%	16,2%	21,6%	56,8%
Mensuração em moeda corrente	1,4%	6,8%	17,5%	28,4%	45,9%
Proposição de Novos Investimentos	1,4%	4,1%	13,5%	41,8%	39,2%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021. Não é importante (ÑI); Às Vezes Importante (VI); Moderado (M) Importante (I); Muito Importante (MI).

De acordo com a Tabela 3, nota-se que a maioria os respondentes classificaram como muito importante o atendimento aos Princípios Fundamentais da Contabilidade (75,7%), seguido da contabilidade voltada as exigências fiscais (75,7%). Também classificaram como muito importante os melhores indicadores 56,8% e os relatórios analíticos e personalizados 52,7%.

É relevante discutir sobre os desafios que o profissional contábil se depara com os novos tempos, um mundo globalizado de constantes inovações. No que diz respeito ao perfil do novo contador, o profissional precisa atualizar-se e renovar à sua maneira de atuar junto com as organizações, de modo a criar oportunidades de negócios (REIS et al., 2015). Em vista disso, se faz necessário que o profissional esteja sempre buscando se atualizar, principalmente ir de acordo com as normas da contabilidade.

Com o aquecimento da economia brasileira e o desenvolvimento do mercado de capitais, a demanda por profissionais da área contábil, fiscal e financeira tende a crescer, principalmente com as novas e frequentes exigências dos órgãos reguladores e acionistas, o que exige um maior número de profissionais contábeis preparados (ASSI, 2011).

Com o avanço tecnológico para Costa (2013), o profissional necessita de um estudo constante, pois as exigências atuais são por escriturações digitais, facilitando o cumprimento das obrigações das diversas esferas do governo, devido as redundâncias de informações. Logo, pode-se concluir que com relação a forma de atendimento antes da pandemia os clientes

utilizavam a forma tradicional, o atendimento presencial. Na pesquisa de Menezes e Borchard, (2010), verificou-se que tanto o canal de atendimento online, como o presencial, são os mais utilizados pelos clientes. Esses resultados se confirmam na pesquisa de Sá (2019), os resultados demonstraram que a maioria dos entrevistados entendem que a pessoalidade no atendimento é o que diferencia.

Independente da forma de atendimento, o primordial para a entrega de informações é a qualidade da informação contábil transmitida aos usuários. Neste sentido, este trabalho corrobora com o exposto por Franco et al. (2018), que identificaram que os profissionais contábeis concordam totalmente que a capacidade de comunicação colabora para a qualidade da informação contábil.

A contribuição do trabalho em relação ao profissional contábil e cliente expandiu as variáveis da análise, classificando os tipos de atendimentos. Portanto, a análise desta pesquisa evidenciou o atendimento presencial como o escolhido pelos clientes. E como resultado de um bom atendimento, gera confiança, segurança e fidelização do cliente.

### 4.3 As mudanças na prestação de serviço na pandemia

A crise do coronavírus causou um impacto econômico negativo no país, e com isso muitas empresas, e profissionais tiveram que se reinventar. Segundo Molter (2020), foi necessário profundas adaptações pelos profissionais de contabilidade, que tiveram mudanças em suas rotinas administrativas. Com isso, a pesquisa averiguou possíveis mudanças na prestação de serviço durante o período da pandemia. Diante desta situação a Tabela 4, demonstra a frequência das prestações de serviço solicitadas pelos clientes no período da pandemia.

Tabela 4 - Frequência das prestações de serviços mais solicitados pelos clientes

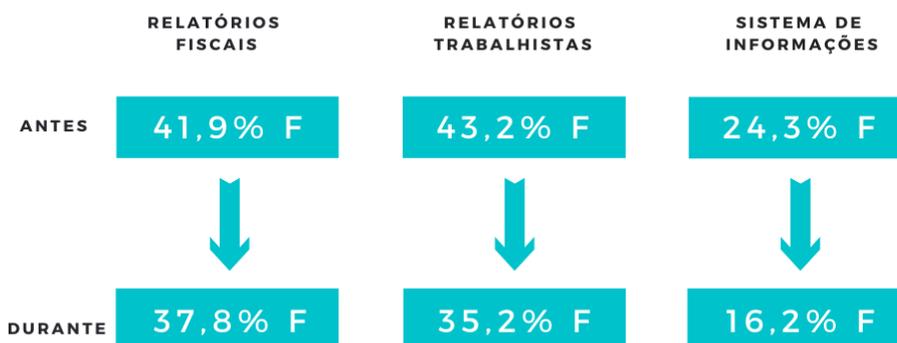
<b>METODOS</b>	<b>N</b>	<b>R</b>	<b>O</b>	<b>F</b>	<b>MF</b>
<b>Frequência de solicitação dos clientes dos documentos/relatório/ferramentas</b>					
Relatórios Fiscais	9,5%	8,1%	33,8%	37,8%	10,8%
Relatórios Trabalhistas	8,1%	8,1%	24,3%	35,2%	24,3%
Orçamento	21,6%	20,3%	36,4%	17,6%	4,1%
Demonstrações contábeis	10,8%	8,1%	25,7%	44,6%	10,8%
Sistema de Informações (Gerenciamento do Conteúdo e apoio a tomada de decisão)	20,3%	18,9%	40,5%	16,2%	4,1%

Gestão de Pessoas (Gerenciamento do Sistema de Motivação/ Incentivos)	16,2%	27,0%	35,1%	20,3%	1,4%
--	-------	-------	-------	-------	------

Fonte: Dados da pesquisa, 2021. Nunca (N); Raramente (R); Ocasionalmente (O); Frequentemente (F); Muito Frequentemente (MF).

Na Tabela 4, nota-se que durante a pandemia a frequência de solicitação dos clientes 44,6% utilizam reiteradamente demonstrações contábeis, ocasionalmente 40,5% faz uso do sistema de informações, 37,8% relatórios fiscais, 36,4% orçamento e 35,2% solicitam relatórios trabalhistas. A Figura 2 demonstra a comparação antes e durante a pandemia em relação a frequência das solicitações dos relatórios.

Figura 2 - A frequência dos relatórios antes e durante a pandemia



Fonte: Dados da pesquisa, 2021. Frequentemente (F).

Pode-se notar na Figura 2 que em comparação com os resultados antes da pandemia, houve queda nos pedidos frequentemente de relatórios fiscais pelos clientes. Um dos fatores para a diminuição nas solicitações, foi em decorrência a prorrogação tributária. Tendo em vista que, durante a pandemia o contribuinte não precisou pagar todos os meses os impostos, usufruindo o direito de ter um prazo maior para o pagamento desses impostos, possibilitando assim um pequeno alívio no fluxo de caixa nas empresas e uma maior flexibilidade para cumprir com as suas obrigações. Quanto a frequência dos relatórios trabalhistas, diminuiu frequentemente as solicitações. As consequências que podem ter sido levadas a esse indicativo é as medidas provisórias 1.045 e 1.046/2021 o qual tratam do programa emergencial de manutenção do emprego e renda implementados pelo governo. As medidas referem-se ao direito de o empregador suspender ou reduzir o contrato de trabalho, bem como, a redução da jornada de trabalho, sem perder o vínculo trabalhista, entre outras peculiaridades (DIÁRIO

OFICIAL DA UNIÃO, 2021). Resultando na diminuição dos relatórios feitos pelos profissionais contábeis.

Ocorreu uma queda nos serviços de sistema de informações frequentemente solicitados, em relação ao período anterior a pandemia, a ocorrência da queda é possível que seja devido ao grande número de empresas que tiveram que demitir ou reduzir seu quadro de funcionários, e em muito dos casos, realizar o fechamento das atividades empresariais. Dessa forma, a baixa na procura dos serviços do setor de sistema de informações, é provável que seja devido ao abalo do impacto da economia gerado pelo coronavírus.

Tendo em vista as medidas criadas e os protocolos de distanciamento, a maneira foi se reinventar e os profissionais tiveram que atuar em home office. A Tabela 5 demonstra a prestação de serviço online realizada pelos profissionais.

Tabela 5 - A prestação de serviço em *home office*

METODOS	DT	D	ÑED	C	CT
Durante a pandemia, trabalhando em <i>Home Office</i> a otimização do tempo foi um benefício	10,8%	10,8%	23,0%	29,7%	25,7%
Você profissional contábil, concorda que colegas estão comprometidos e mantiveram a produtividade de forma remota	6,8%	16,1%	20,3%	47,3%	9,5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021. Discordo totalmente (DT); Discordo (D); Não estou decidido (ÑED); Concordo (C); Concordo totalmente (CT).

Pode-se observar na Tabela 5, que quanto a realização do serviço em home office, 29,7% dos profissionais concordaram que a otimização do tempo foi um benefício. Quanto ao comprometimento dos colegas nesse novo método de trabalho, 47,3% concordaram que a produtividade de forma remota permaneceu.

Islam (2017), revela que os futuros profissionais contabilistas precisarão cada vez mais de educação em tecnologia digital. De acordo com Padoveze (2014), seja para o atendimento de obrigações como para responder as necessidades dos clientes, a tecnologia adentrou ao meio contábil, de modo a exigir que os profissionais e as empresas de contabilidade repensassem sua forma de atuação e desenvolvessem novos conhecimentos.

Para que a prestação do serviço seja eficiente, é importante que se priorize a qualidade na atividade profissional. A Tabela 6, demonstrou a qualidade do serviço contábil, e o grau de satisfação dos clientes quanto ao atendimento nos aplicativos de redes sociais.

Tabela 6 - Qualidade da prestação do serviço contábil e o grau de satisfação dos clientes

O nível da qualidade do serviço contábil	Percentual	O grau de satisfação dos clientes com a comunicação através de aplicativos de redes sociais	Percentual
Muito Ruim, devido à crise econômica decorrente da pandemia	1,4%	Muito ruim, acredito que o cliente deveria optar pela forma de comunicação	1,4%
Ruim, por possibilitar somente uma opção de contato com o cliente, de forma remota	1,7%	Ruim, pois alguns clientes não faziam o uso frequente de aplicativos de redes sociais	1,4%
Bom, por ser uma atividade de fácil adaptação no serviço online	32,1%	Bom, o escritório se adaptou bem	21,6%
Muito bom, por possuir ferramentas que facilitam a realização da atividade	37,8%	Muito bom, por conhecer o perfil do cliente e do empreendimento, facilitou na hora de se comunicar	35,1%
Ótimo, por utilizar no seu dia a dia a tecnologia	27,0%	Ótimo, foi priorizado o uso de aplicativos de redes sociais, o que facilitou na comunicação	40,5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Nota-se na Tabela 6, quanto a qualidade do serviço contábil, 37,8% dos profissionais responderam ser muito bom a qualidade, já 27 %, acham ótimo e 32,1% analisaram ser bom. Na visão dos profissionais, o grau de satisfação em relação a comunicação, 40,5% responderam como ótimo, 35,1% muito bom e 21,6% bom.

Por outro lado, a qualidade do serviço depende também de investimentos e novas tecnologias para que o profissional se mantenha em constante aperfeiçoamento na execução das suas atividades. Dessa forma, a Tabela 7 visou apurar os investimentos realizados pela empresa e a frequência das reuniões online no período da pandemia.

Tabela 7 - Quais os principais investimentos e a frequência das reuniões online

Os principais investimentos realizados pela empresa neste período	Percentual	Frequência das reuniões online	Percentual
Servidor	27,0%	Semanal	25,7%
Internet	16,2%	Mensal	41,9%
Segurança de dados	20,3%	Trimestral	12,2%
Armazenamento na nuvem	20,3%	Semestral	4,0%
Treinamento de equipe	9,5%	Anual	0,0%
Infraestrutura física	6,8%	Não tivemos essa modalidade	16,2%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

A Tabela 7, demonstrou que houve investimentos nas empresas em relação a 27% em servidor, assim como, 20,3% em segurança de dados e armazenamento na nuvem. Além disso, 16,2% investiram em internet, 9,5% em treinamento de equipe e 6,8% na infraestrutura física. E sobre a reuniões online as frequências foram de 41,9% mensal, 25,7% semanal, 12,2%

trimestral e 4,0% semestral. Pode-se notar que os que não tiveram a modalidade, totalizou em 16,2%.

Constatou-se com os resultados das reuniões online que houve o cumprimento dos protocolos a nível de municípios em manter o distanciamento. Assim, mesmo com esses protocolos de atendimento, se manteve os encontros semanais com o cliente. O padrão de contato se manteve, e as reuniões online antes da pandemia não eram realizadas, durante a pandemia percebeu um aumento de mais de 60% na utilização pelos clientes. E segundo os profissionais contábeis, os clientes reconhecem a qualidade do trabalho como sendo bom, e o próprio profissional percebeu que a mudança em uma área que não existia, não impactou qualidade do serviço prestado, a produtividade se manteve.

Em relação a qualidade do serviço contábil, o resultado do presente estudo se alinha ao observado por Dos Reis (2018), o qual indicou que os construtos solução de problemas, confiança, políticas internas e aspectos físicos estão associados à satisfação dos clientes de escritórios de contabilidade. Semelhante as pesquisas anteriores, Silva (2014), a escala de satisfação em relação ao serviço prestado pelo contador, a grande maioria, totalizando em 74% dos respondentes, opina que estão satisfeitos com a realização do serviço. Dessa forma, os resultados evidenciaram que para se obter a fidelização dos clientes, bem como, conquistar os novos, o profissional, quanto a empresa contábil, deve priorizar a qualidade do serviço oferecido.

O atendimento, assim como a comunicação, a forma como é repassada aos clientes torna-se primordial para se estabelecer um bom relacionamento entre o profissional e o cliente. Os resultados obtidos confirmaram essa teoria. A análise verificou as médias de concordância entre os colaboradores e proprietários da pesquisa de Zanella (2013), a pergunta questionada foi: se existe preocupação por parte dos seus superiores quanto a forma de comunicação entre os clientes, conclui-se que os escritórios se preocupam com as formas de comunicação usadas para passar informações aos clientes. De forma a corroborar, a pesquisa de Dos Santos (2020), observou que a tecnologia trouxe vários benefícios, segundo a opinião do proprietário entrevistado estes meios fazem diminuir o contato do contador com o cliente. O entrevistado ainda citou a existência dos escritórios virtuais, em que futuramente o contador poderá nem conhecer o cliente.

Conseqüentemente, esta nova abordagem traz impactos substanciais para a profissão contábil, visto que o emissor da informação, o contador, passa a exercer sua capacidade de julgamento, de modo a conduzir o processo de criação e transmissão da informação com mais eficácia (ANTUNES et al., 2012).

De um modo geral, independente do formato que é transmitida ao cliente, a comunicação é o ponto central de ser trabalhado. Além disso, pôde ser visto a capacidade do contador a se adaptar a novos contextos, uma profissão que acompanha com facilidade e competência as exigências do mercado.

#### 4.4 Planejamento pós pandemia

Em um período de crise em decorrência do coronavírus, a economia seriamente impactada, os profissionais contábeis serão uma chave importante para minimizar o impacto negativo que foi causado. Silva e Marion (2013), o profissional contábil precisa ser visto como um comunicador de informações essenciais à tomada de decisões, pois a habilidade em avaliar fatos passados, perceber o presente e predizer eventos futuros pode ser compreendida como fator preponderante ao sucesso empresarial. A Tabela 8, mostra a perspectiva dos profissionais com o meio de comunicação.

Tabela 8 - Perspectiva da comunicação com o cliente

MÉTODOS	ÑI	VI	M	I	MI
<b>Comunicação com o cliente pós da pandemia</b>					
Presencial	1,4%	13,5%	18,9%	40,5%	5,7%
Telefone	0,0%	5,4%	13,5%	36,5%	44,6%
E-mail	1,0%	1,4%	6,8%	35,1%	55,4%
Aplicativos de mensagens	4,1%	10,7%	23,0%	36,5%	25,7%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021. Não é importante (ÑI); Às Vezes Importante (VI); Moderado (M) Importante (I); Muito Importante (MI).

A Tabela 8, demonstra as perspectivas pós pandemia, quanto ao meio de comunicação utilizado pelo cliente. Nota-se que os profissionais classificaram como 40,50% importante o meio de comunicação presencial, já 44,6% entendem que não é muito importante o meio de comunicação por telefone. A comunicação por e-mail é vista pelos profissionais como 35,4% como muito importante. E por fim a comunicação por aplicativos de mensagens, 36,50% visto como importante.

No que se refere a análise dos profissionais sobre as expectativas pós pandemia, nota-se que a comunicação presencial é vista como um meio de comunicação importante entre os profissionais e o cliente, mesmo diante de novos meios para ser repassadas as informações. De acordo com Carvalho e Tomaz (2010), as empresas de serviços contábeis necessitam

implementar uma gestão adequada, sempre procurando oferecer qualidade em seus serviços, e, com isso, satisfazer as necessidades de seus clientes.

Os aplicativos de mensagens, também são vistos pelo profissional como uma ferramenta com bastante utilização. Desta forma, independente do período, a forma de prestar as informações ao cliente dependerá da necessidade que ele precisar. Com as empresas fechadas, as organizações precisaram se adaptar à nova realidade e com isso adotaram meios tecnológicos, como trabalho em casa, reuniões virtuais, entrega de produtos e alimentos por meio de plataformas de aplicativos, ou seja, as empresas se adaptaram ao meio digital (DAL RI, 2020).

A Tabela 9, identifica a frequência de relatórios que poderão ser solicitados pós pandemia.

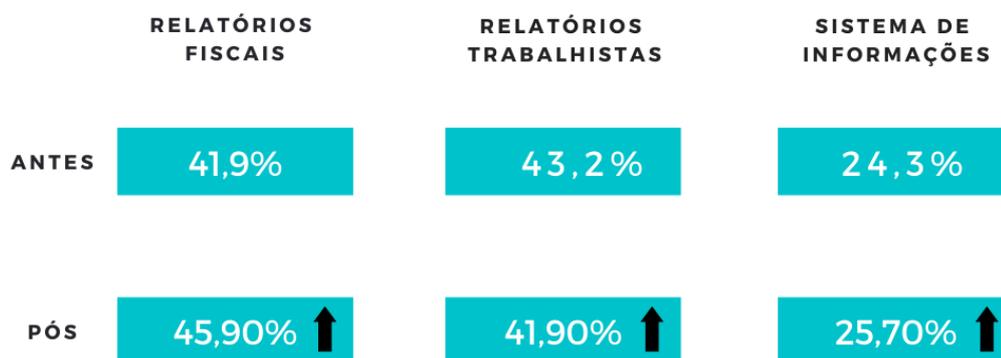
Tabela 9 - Perspectiva da frequência dos relatórios

MÉTODOS	N	R	O	F	MF
Frequência de solicitação dos clientes dos documentos/relatório/ferramentas					
Relatórios Fiscais	8,1%	9,5%	27,0%	45,9%	9,5%
Relatórios Trabalhistas	8,1%	10,8%	18,9%	41,9%	20,3%
Orçamento	14,9%	25,7%	32,4%	24,3%	2,7%
Demonstrações contábeis	10,8%	8,1%	24,3%	41,9%	14,9%
Sistema de Informações (Gerenciamento do Conteúdo e apoio a tomada de decisão)	17,6%	18,9%	33,8%	25,7%	4,0%
Gestão de Pessoas (Gerenciamento do Sistema de Motivação/ Incentivos)	17,6%	17,6%	33,8%	23,0%	8,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021. Nunca (N); Raramente (R); Ocasionalmente (O); Frequentemente (F); Muito Frequentemente (MF).

De acordo com a Tabela 9, 45,90% dos questionados afirmam que frequentemente será solicitado os relatórios fiscais, já 41,90% indicam os relatórios trabalhistas e 25,70% analisam a utilização frequente dos sistemas de informações. A fim de entender melhor essas porcentagens, a Figura 3 demonstrará a comparação entre os resultados anteriores a pandemia, e pós pandemia, na perspectiva dos contabilistas.

Figura 3 - Expectativa para os profissionais para o período pós pandemia



### EXPECTATIVA DOS PROFISSIONAIS

\*MÉTODO - FREQUENTEMENTE

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Diante da perspectiva dos profissionais em prosperarem uma mudança no mercado pós pandemia, foi realizada uma análise na Figura 3, que verificou as expectativas dos profissionais em relação a frequência dos relatórios pós crise. Constatou-se na pesquisa, o crescimento da demanda nos 3 relatórios, fiscais, trabalhistas e sistema de informações. Os profissionais entendem que os relatórios vão continuar a ser solicitados frequentemente, e a consequência disso, é a mudança com o crescimento da economia se estabilizando pós pandemia. Duarte (2020), o profissional terá o papel de realizar análises, as quais terão como contrapartida a saúde financeira da entidade, mediante aos conhecimentos das leis aplicadas durante este momento de incertezas econômicas.

Neste cenário de expectativa, a Tabela 10 destaca a opinião dos profissionais contábeis em relação a sua atividade profissional pós pandemia.

Tabela 10 - A visão dos profissionais nas perspectivas das prestações de serviços pós pandemia

METODOS	DT	D	ÑED	C	CT
Pós pandemia você identifica que o serviço que é prestado hoje pela sua empresa, terá mais valor ao cliente	5,4%	4,1%	21,6%	41,9%	27,0%
Após passar por um período onde a tecnologia foi tão importante, apostar em soluções de gestão online e automatizada será um diferencial?	4,1%	1,4%	10,8%	40,5%	43,2%

Você acredita que o trabalho Home Office no seu escritório, pode ter uma continuidade pós pandemia? 4,1% 10,8% 20,3% 31,1% 33,8%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021. Discordo totalmente (DT); Discordo (D); Não estou decidido (ÑED); Concordo (C); Concordo totalmente (CT).

Pode-se notar que na Tabela 10, 41,90% dos profissionais concordam que após a pandemia os serviços prestados terão mais valor ao cliente. Com um total de 43,20% concordam totalmente com a importância de uma gestão online automatizada ser um diferencial na prestação do serviço, sendo que 34% dos profissionais, concorda totalmente, que após a pandemia os serviços em *home office* podem ter continuidade.

Diante deste contexto, percebe-se que o mundo está cada vez mais competitivo, com isso, a importância de buscar aprimoramento nos serviços é primordial, tendo em vista que, o profissional e suas ferramentas de trabalho devem caminhar junto com as mudanças globais. Queiroz et al. (2014), afirmam ser necessário uma melhoria no processo de prestação desse serviço, voltando-se para a personalização dos clientes.

Sobre a fidelidade dos clientes em permanecer com os serviços, em decorrência da qualidade do serviço prestado, 62,2% dos profissionais concordam que sim, a qualidade do serviço, resulta na fidelidade dos clientes, e assim, permanecerá pós pandemia. A partir da visão do cliente é que são adaptadas as estratégias dos serviços. Estes profissionais precisam ser os melhores, possuírem boa estrutura e credibilidade, prestarem bons serviços e manterem-se atualizados, para aproveitarem as novas oportunidades (CARVALHO; TOMAZ, 2010).

Em síntese os resultados obtidos evidenciam uma perspectiva positiva, com isso, os profissionais contábeis terão um papel de destaque e de relevante importância, pois com seus conhecimentos e habilidades, poderão ajudar e auxiliar organizações a se planejar para uma retomada benéfica, e assim voltar a ter um otimismo financeiro.

#### **4.5 Os desafios do parceiro de negócios e da contabilidade consultiva**

A contabilidade consultiva e o parceiro de negócios são atividades que estão em ascensão. O profissional precisa atualizar-se e renovar à sua maneira de atuar junto com as organizações, de modo a criar oportunidades de negócios (REIS et al., 2015). Neste tópico, buscou demonstrar a importância, e as características dessas novas funções. A Figura 4, descreve a importância dos novos desafios da contabilidade consultiva e do parceiro de negócios.

Figura 4 - Importância dos novos desafios da contabilidade consultiva e do parceiro de negócios



Fonte: Dados da pesquisa 2021.

De acordo com as opiniões dos profissionais contábeis (Figura 4), 63,5% entendem ser muito alta, a importância da consultoria para as tomadas de decisões, já 53,3% responderam ser muito importante a atuação na atividade de consultoria.

Quanto a procura pela prestação do serviço, para executar a atividade consultiva o profissional requer a habilidade de comunicação, neste sentido, os profissionais em sua maioria, 52% concordam com essa importância. Em uma porcentagem menor (37,8%), os profissionais entendem a atuação do parceiro de negócios. O profissional consultor identifica os problemas e propõe soluções, de modo a auxiliar o seu cliente na decisão, tendo como objetivo gerar sucesso para a empresa em sua ação profissional (ANGELIM et al., 2020). Para Weber (2011), o parceiro de negócios atua de forma mais estratégica, está mais próximo a tomada de decisões, atuando na gestão do empreendimento.

A contabilidade é uma atividade ampla, podendo o profissional atuar em diversas áreas. Desse modo, foi questionado aos profissionais quais áreas sua atividade mais se identifica, os resultados obtidos foram, 46,7% processos operacionais, 40% atividades gerenciais e 13,3% nível estratégico. Esses resultados, concordam com Hall et al. (2012), onde ele destaca que as informações e as técnicas contábeis estão ligadas ao acompanhamento do operacional. Por isso, tanto profissionais atuantes no operacional. Quanto ao potencial no nível estratégico, o foco é o parceiro de negócios. Segundo Wiggers et al. (2015), o parceiro de negócios é aquele que

participa ativamente nas tomadas de decisões da organização, tendo uma atuação estratégica de apoio e tomada de decisão com outros gestores.

Para a execução com qualidade, foi questionado a opinião dos profissionais quanto aos traços mais importante, a comunicação. Ela é essencial para que a execução da atividade seja realizada adequadamente. O resultado da pesquisa foi que 58,7% dos profissionais entendem ser muito importante a qualidade da comunicação entre o profissional e o cliente, e 21% como importante. Conforme exposto neste item, o resultado obtido reforça a importância da qualidade da comunicação entre o profissional para o cliente. Reforça a perspectiva de Sousa et al. (2016), os quais pontuam que os clientes julgam determinadas características como fundamentais para qualificar as informações contábeis geradas pelos escritórios de contabilidade, dentre elas, ser confiável, útil, íntegra, relevante, consistente, fidedigna, compreensível, fornecidas no prazo e que atendam às suas necessidades.

A fim de dar continuidade na qualidade da prestação do serviço, foi questionado aos profissionais a importância da utilização da tecnologia, assim, os benefícios apontados foram: 58,1% melhoria na eficiência, já 28,4% automatização de processos e 13,5% redução de custos operacionais.

A automatização dos processos aliado com a tecnologia, trouxe bons benefícios para a contabilidade. Os novos profissionais contábeis reduzem o tempo dedicado há controles e registros operacionais, com o foco direcionado a gestão da contabilidade e o planejamento estratégico, desta forma se faz necessário um profissional cada vez mais capacitado (CORAZZIN, 2017).

A fim de compreender a percepção dos profissionais com relação da contabilidade consultiva, indagou-se qual a definição poderia ser estabelecida para essa nova atividade contábil. Como resultado, 56,3% opinaram que a consultiva é uma forma mais efetiva de interação entre o contador e o empresário, proporcionando soluções mais eficazes. Silva Júnior e Ávila (2014), ressaltam que a contabilidade deve buscar acompanhar as mudanças tecnológicas reestruturando seus procedimentos e técnicas, de maneira que possam impactar na forma como os serviços são prestados e na forma como a informação chega aos clientes. Assim, pode se observar que a consultiva ela tem como objetivo reduzir o tempo operacional, para disponibilizando tempo do profissional para funções estratégicas.

O profissional que atua com a contabilidade consultiva precisa ter dedicação, manter um bom relacionamento interpessoal, ser comprometido com a organização, além de ter um real interesse em resolver o problema, usando para isso o conhecimento que possui na área,

criatividade e a capacidade técnica, para criar estratégias que busquem solucioná-los (SCHMITZ et al., 2015).

No contexto atual, há a necessidade de compreender cada vez mais as necessidades das organizações, nessa situação Ludovice (2017), afirma que a contabilidade consultiva utiliza as informações contábeis de forma ampla para gestão e tomada de decisão.

Assim, foi perguntado aos profissionais se eles concordam que o excesso de burocracia tem sido um desafio para a implementação da contabilidade consultiva. O resultado dessa questão demonstrou que 35,7% entendem o recebimento de informações de baixa qualidade e incompleta dos clientes como o maior empecilho. A qualidade da informação contábil está relacionada ao relacionamento entre os clientes, sendo os profissionais o elemento que fortalece essa relação e expressa as competências dos profissionais da contabilidade e minimiza a assimetria relacionada às capacidades dos profissionais da contabilidade, possibilitando aos contadores a prestação de serviços contábeis, com seu foco em consultoria (CAREY, 2015).

Contudo, na visão dos contadores, foi perguntado se entende a contabilidade consultiva como uma forma do profissional agregar valor ao serviço contábil. E, 41,7% opinaram quanto a insatisfação com o modelo tradicional de prestação de serviço contábil e o trabalho para aumentar a satisfação dos clientes. Assim, para melhorar a satisfação, o profissional afasta-se do modelo tradicional, e passa a ser utilizada as atividades de parceiro de negócios que otimiza os resultados e supre as necessidades dos gestores.

O parceiro de negócios, consiste em uma evolução do controller. Sua atividade tem um posicionamento mais ativo nas organizações, atuando lado a lado com os gestores. Como forma de conceituar essa passagem o autor Weber (2011), refere-se que, ao longo do tempo, os profissionais de controladoria estão mudando de “contadores de feijão” para “parceiros de negócios”.

O profissional que atua na atividade como controller tem a finalidade de ajudar nas melhorias empresariais. Quando presente em uma organização, tem como finalidade o apoio ao processo decisório por meio da elaboração de relatórios e análises direcionadas as expectativas internas e estratégicas da empresa (FRANCISCHETTI, POKER JUNIOR, PADOVEZE, 2011).

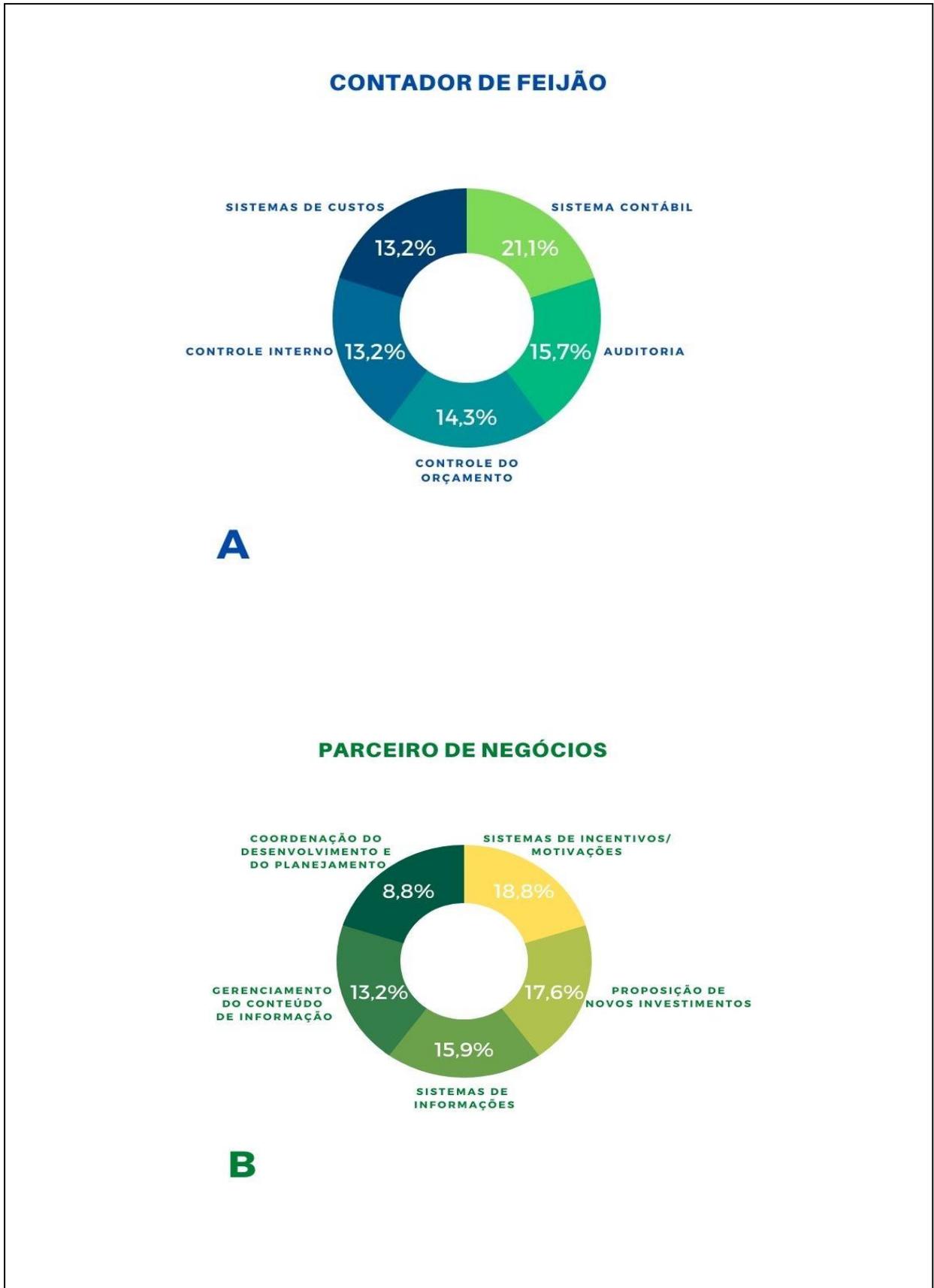
A atividade de controller na opinião dos profissionais, foi perguntado qual a importância desta atividade para as empresas. Para 36,5%, a atividade elabora orçamentos e relatórios para auxiliar na tomada de decisões, já 32,4% mantêm a organização da empresa e 31,1% entendem que gerencia projeções financeiras.

Outro aspecto importante foram quais habilidades um profissional completo possui na visão dos participantes da pesquisa. Os resultados obtidos demonstraram que 65,3% dos profissionais entendem como competência necessária o conhecimento em gestão de informação e 56% os que conhecem e utilizam as ferramentas de controle e gestão, como orçamento, controle interno, custos, fluxo de controle de caixa, entre outros.

O contador necessita estar em constantes atualizações, ter um conhecimento mais amplo, voltado para o mundo. Logo, ele deve sempre buscar as oportunidades de atualização de seus conhecimentos, seja devido ao dinamismo do mercado, seja devido às frequentes modificações efetuadas nas normas contábeis e na legislação (VIELLE, BIANCHI, 2016).

A cerca das características das atividades profissionais, Tamer et al. (2013), destacam que se faz necessário conhecer o perfil, as habilidades e competências dos profissionais contábeis demandados pelo mercado de trabalho, para que se possa conhecer e adequar o currículo profissional as exigências do que o mercado de trabalho está procurando. Na Figura 5, buscou identificar e diferenciar a atuação do contador tradicional (contador de feijão), para o contador na posição de parceiro de negócios. Esa definição está segundo Lunkes et al., (2016).

Figura 5 - Características com base na atuação do profissional contador de feijão e do parceiro de negócios



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Pode-se identificar que na Figura 5, que a atuação do profissional contador de feijão 5(a), somente 21,1% faz uso do sistema contábil, utilizam o parceiro de negócios. Assim como, 15,7% na auditoria, 14,3% no controle do orçamento, 13,2% controle interno e no controle de custos operam como parceiro de negócios.

Já os profissionais atuantes no comportamento ativo do parceiro de negócios 5(B), demonstrou que: 18,7% são atuantes no sistema de incentivos, 17,6% proposição de novos investimentos, 15,9% sistema de informações, 13,2% gerenciamento do conteúdo de informação e 8,8% na coordenação do desenvolvimento e planejamento.

Os resultados da Figura 5 apresentaram o agente da mudança, evidenciando as atuações que são proativas com base na pesquisa de Lunkes et al. (2016). Na análise da (Fig. 5A), evidenciaram que, não foi atingido nem 50% dos profissionais atuantes como parceiro de negócios nas atividades. Portanto, pode-se concluir que há um alto índice de profissionais atuantes na contabilidade tradicional. Já, (Fig. 5b e 5a), pode-se notar o baixo índice de atuação nas atividades de parceiro de negócios, demonstrando que é uma área ainda pouco ativa na contabilidade.

O parceiro de negócios, é um grande aliado para as empresas, com sua funcionalidade de visualizar e a auxiliar nas tomadas de decisões da empresa, bem como a contabilidade consultiva. As suas atribuições compreendem o planejamento, alinhamento e controle estratégico, a efetiva participação na elaboração e implementação do plano estratégico, o gerenciamento do sistema de informações, a obtenção de máximo rendimento por meio das práticas de gestão da organização através da gestão de equipe, o suporte às equipes gerenciais na tomada de decisão, além de outras funções que possuam um caráter mais estratégico e proativo (LUNKES; SOUZA; WIGGERS, 2015).

Segundo Weber (2011), no Brasil o tipo de perfil contábil mais procurado foi o de múltiplas funções, uma combinação das características do “contador de feijão” com as do “parceiro de negócios”, além de que a quantidade de vagas relacionadas a estas duas terem sido muito próximas.

A pesquisa de Eckert et al. (2019), concluiu que o profissional contábil deve buscar ser multifuncional, comunicativo, pró-ativo e tecnicamente capaz de contribuir para as empresas, desenvolvendo habilidades e competências. Afinal, já não é mais tempo do contador ser vinculado a imagem do “guarda-livros”, ele deve ser considerado um parceiro de negócios.

Porém, não se pode descartar a atividade da contabilidade tradicional, tem sua importância nas atividades rotineiras. Weber (2011), caracteriza a atividade, como a elaboração

de relatórios contábeis, fornecimento de informações, consistem nas práticas desenvolvidas pelo chamado “contador de feijão”.

No entanto, pode-se concluir que o contador pouco exerce a atividade de parceiro de negócios, atuando predominantemente de forma operacional, em funções de rotinas contábeis. O mercado atual requer um profissional que atue no operacional (contado de feijão), mas também, que ele seja um profissional de múltiplas funções, desenvolvendo as atividades do parceiro. Quanto a execução da atividade de consultor, o que foi visto é que a atividade tem como objetivo gerar informações para auxiliar nas tomadas de decisões de seus clientes. Todavia, os resultados mostraram que a pouca atuação na contabilidade consultiva deve-se ao não conhecimento da importância das informações contábeis, tornando assim a baixa procura na atuação do serviço.

## 5 CONCLUSÕES

Esta pesquisa teve como objetivo identificar como os profissionais contábeis podem atuar como parceiro de negócios por meio da contabilidade consultiva em tempos de COVID-19. A análise foi realizada de modo a verificar a atuação antes e durante a pandemia, bem como as perspectivas futuras após seu término.

Nesse sentido, com base no objetivo geral, foram definidos quatro objetivos específicos relativos às características, às possíveis mudanças, ao planejamento e aos desafios e oportunidades do parceiro de negócios e da contabilidade consultiva. Como meio de levantamento dos dados, foram questionados 74 profissionais contábeis do Rio Grande do Sul. A coleta possibilitou identificar a atuação dos profissionais frente a pandemia, especialmente com relação à contabilidade consultiva e ao parceiro de negócios.

Com relação a forma de atuação antes da pandemia, ressaltou-se que o profissional tem priorizado o atendimento presencial ao cliente, evidenciando uma preocupação, uma importância para um acompanhamento próximo com o cliente. Quanto aos relatórios foi notável a frequência de solicitação dos documentos trabalhistas e fiscais, atendendo as necessidades empresariais, como garantir a regularidade da empresa em acordo com as leis trabalhistas e responsabilidades tributárias.

No que se refere as mudanças na prestação do serviço durante a pandemia, observou-se que a frequência de solicitações dos documentos reduziu em relação ao período anterior. A possível circunstância da diminuição, consiste nas interrupções nos contratos de trabalho. Por necessidade, e ter a obrigação fiscal e legal com os clientes, a contabilidade precisou se adaptar as mudanças. Os resultados demonstraram a realização de investimentos em tecnologia, a exemplo da aquisição de servidores para as empresas.

Já a perspectiva do planejamento pós o período da pandemia, percebeu-se que é positiva as expectativas para os profissionais. Sendo assim, foi possível analisar que a expectativa é a tendência de aumento na frequência dos relatórios, e a circunstância poderá ser vista na medida em que o país volte a se estabilizar economicamente, com a retomada das empresas no mercado.

Quanto o atendimento em *home office*, os profissionais entenderam que consiste em um modelo de trabalho que poderá ser mantido. E independente da forma de atuação do contador, os resultados demonstraram que o contador buscou a qualidade do serviço, buscando entregar a obrigação da atividade semelhante à antes e durante a pandemia. Sendo assim, as perspectivas mesmo de forma online, o objetivo do profissional é continuar se mantendo perto dos seus clientes e entregar um trabalho de qualidade.

Sobre os desafios do parceiro de negócios e da contabilidade consultiva, notou-se que ainda é alta a atividade operacional realizada pelos profissionais. Há o conhecimento da atividade de parceiro, porém com baixo índice de atuação, além disso, foi demonstrada a insatisfação dos modelos tradicionais dos serviços realizados. A respeito da contabilidade consultiva, os profissionais visualizaram a importância nas tomadas de decisões.

Por meio da análise das respostas, pode-se perceber que os profissionais visualizam a importância da atuação do contador como parceiros de negócios por meio da contabilidade consultiva, tendo em vista, ser uma atividade completa que trabalha de forma estratégica, atuando no processo decisório. Em vista da atual situação da pandemia, a atuação deste profissional tornará essencial de modo a auxiliar seus clientes a enfrentar as dificuldades que a pandemia causou.

Logo, pode-se concluir que o contador atua com amplo volume de atividade na contabilidade tradicional. O profissional que deseja atuar como parceiro de negócios e na contabilidade consultiva, terá como principal objetivo enfrentar a pandemia, com o propósito de adaptar sua atividade de acordo com as necessidades das mudanças. O contador na execução da atividade de consultor e de parceiro de negócios necessita se manter conectado e ter um bom relacionamento com o cliente, seja de forma online ou presencial, pois ele demanda de informações. Na análise de atuação referente ao exercício do parceiro de negócios, atividades como coordenação do desenvolvimento e planejamento, gerenciamento do conteúdo de informação, controle interno, e sistemas de custos, resultaram em menos de 15% nas atuações, demonstrando o baixo índice de profissionais no exercício da função. Ambas as atividades se adaptaram as exigências do mercado, portanto, o profissional atuante, terá a atribuição de dispor uma visão ampla com ideias inovadoras, atuar em várias funções, ser menos operacional, e ser mais estratégico, tornando-se um bom condutor no auxílio das decisões.

A principal limitação foi a amostra, por ter sido realizada durante o período da pandemia, no qual a demanda do trabalho dos profissionais estava movimentada. Assim, sugere-se para as futuras pesquisas, que seja ampliada, com um número maior de participações dos profissionais de contabilidade. Também, que na amostra de novas pesquisas, sejam aplicadas em outros estados, a fim de fazer comparações, com resultados distintos.

Essa pesquisa teve como objetivo contribuir de modo a explorar a caracterização da atuação da atividade contábil, com foco na atuação do parceiro de negócios e da contabilidade consultiva. Atividades que estão em processo de crescimento, de grande relevância, mas pouco explorada.

## REFERÊNCIAS

ABBASI, N. **Competency approach to accounting education: a global view**. Journal of Finance & Accountancy, v. 13, n. 1, p. 1-19, 2013.

ALCANTARA, S. REGINA A. SOARES; PEREIRA, W. C. RIBEIRO. **Consultoria empresarial: uma opção de carreira para o secretário executivo?**. Revista de Gestão e Secretariado, v. 8, n. 3, p. 139-156, 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/48898/consultoria-empresarial--uma-opcao-de-carreira-para-o-secretario-executivo>.

ALIAR CONSULTORIA. **Mercado de consultoria em alta no Brasil**. Caxias do Sul, [S.a]. Disponível em: <[http://www.aliarconsultoria.com.br/news\\_int.php?id=14&tipo=1](http://www.aliarconsultoria.com.br/news_int.php?id=14&tipo=1)>.

ALMEIDA, J. E. F. **Revolução tecnológica no mundo dos negócios e algumas oportunidades e desafios na área contábil**. Revista de Contabilidade e Organizações, 14, e165516. <https://doi.org/10.11606/issn.1982-6486.rco.2020.165516>, 2020.

ALVES, R. X. **Análise de mercado e da satisfação dos clientes da Excelência Contabilidade**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

ANGELIM, V. R. As Contribuições da Contabilidade Consultiva: Um Estudo de Caso/The Contributions of Advisory Accounting: A Case Study. **ID on line REVISTA DE PSICOLOGIA**, v. 14, n. 52, p. 317-331, 20

ANTHONY, R. N; GOVINDARAJAN, V. **Sistemas de Controle Gerencial**, 1999.

ANTUNES, M. T. P., GRECCO, M. C. P., FORMIGONI, H. e MENDONÇA Neto, O. R. (2012). A adoção no Brasil das normas internacionais de contabilidade IFRS: o processo e seus impactos na qualidade da informação contábil. **Revista de Economia & Relações Internacionais**, 10(20), 5-19. Disponível em: <<https://congressosp.fipecafi.org/anais/artigos142014/252.pdf>>. Acesso em: 08 maio 2021.

ARAÚJO, A. M. PROCÓPIO de; ASSAF NETO, A contabilidade tradicional e a contabilidade baseada em valor. **Revista Contabilidade & Finanças**, 2003, 14.33: 16-32.

ARAUJO, G. A.; PINHEIRO, A. A.; COUTO, A. M.; BONVECHIO, B. R. **Como a etec contabilidade desenvolve o trabalho de assessoria contábil a me para implantação da nota fiscal eletrônica**. Disponível em: <<https://fatece.edu.br/arquivos/arquivos%20revistas/empreendedorismo/volume3/4.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2020.

ASSI, M. **Demanda por profissionais nas áreas contábil, fiscal, financeira e compliance é crescente**. 2011. Disponível em: <<http://www.marcosassi.com.br/comaquecimento-da-economia-brasileira-demanda-por-profissionais-nas-areas-contabil-fiscal-efinanceira-e-crescente>>. Acesso em: 18 out. 2020.

BALDVINSDOTTIR, G.; BURNS, J.; NORREKLIT, H.; SCAPENS, R. W. The Changing Roles and Changing Discourse of the Management Accountant: 1980-2008. HEC Research Seminar, 2009.

BASF. Sustainable solution steering. BASF. Retrieved from. Disponível em: <<https://www.basf.com/global/en/who-we-are/sustainability/we-drivesustainable-solutions/sustainable-solution-steering.html>>. Acesso em: 20 nov 2020.

BARRETO, V. T.; ANGELIM, V. R.; As contribuições da contabilidade consultiva: um estudo de caso. **Revista multidisciplinar e de psicologia**, v. 14, n. 52 (2020).

BARROS, A. de; OLIVEIRA, L. M. de; YOSHITAKE, M. Divisão da Contabilidade, Atividades do Contabilista e Normas Legais de Escrituração. In: SOUZA, Ailton Fernando de et al. (Org.). Contabilidade Na Prática. 2014. ed. São Paulo: Trevisan Editora, 2014. cap. 2.

BERTOZZI, R. D. **Marketing: a nova guerra dos contabilistas**. Curitiba: Conselho Regional de Contabilidade do Paraná - CRCPR, maio 2003.

BEZERRA, A. V.; SILVA, C. I.; LIMA, L. G. G.; GIACOMELLI, S. C. P.; LEPRE, T. R. F. **Consultoria: o papel do consultor nas organizações privadas**. São Paulo: ENEPE, 2014. P. 277-285.

BLOCK, P. (2011). *Flawless Consulting: A Guide to Getting Your Expertise Used*. San Francisco: Pfeiffer.

BRAVO, M. I. S. **Assessoria, consultoria e serviço social**. 2.ed. São Paulo: Cortez, 2016.

BYRNE, S.; PIERCE, B. Towards a more comprehensive understanding of the roles of management accountants. *European accounting review*, v. 16, n. 3, p. 469-498, 2007.

CARDOSO, J. L.; SOUZA, M. A.; ALMEIDA, L. B. **Perfil do contador na atualidade: um estudo exploratório**. *Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos – BASE*, v. 3, n. 3, p. 275-284, set./dez, 2006.

CARDOSO, R. L. **Competências do contador: um estudo empírico**. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis) – Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

CAREY; CARNegie E NAPIER; OLIVEIRA; M.A.M, MORAES; R.O. de; MARÇAL; A.S.V. **Pequenos e Médios Empresários Contábeis: Por que (não) Resistir à Mudança? À luz de Kurt Lewin**. XIX USP Internacional Conference in Accounting, 2009 e 2015. Disponível em: <[https://congressosp.fipecafi.org/anais/Anais2019\\_NEW/ArtigosDownload/1773.pdf](https://congressosp.fipecafi.org/anais/Anais2019_NEW/ArtigosDownload/1773.pdf)>. Acesso em: 06 setembro 2020.

CARVALHO, J. R. M.; TOMAZ, F. A. S. **Qualidade em serviços contábeis: um estudo nas empresas do setor de comércio varejista de material de construção**. *Revista Alcance*, v. 17, n. 2, p. 192-204, 2010.

CARVALHO, L.N.G. Globalização exige novo perfil de contador. São Paulo, *Gazeta Mercantil*, 26 de fevereiro, Caderno Administração & Marketing, p. C-8, 1999.

CARVALHO RAMOS. **Importância de ter uma assessoria contábil**. Blog Assessoria Contábil. 2013. Disponível em: <<http://www.carvalhорamos.com.br/blog/importancia-de-ter-uma-assessoria-contabil/>>. Acesso em: 15 nov. 2020.

CONSENZA; ROCCHI, C. A. Evolução da escrituração contábil: desenvolvimento e utilização do Sistema Ficha Tríplice no Brasil. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, v. 19, n. 1, p. 2-23, 2014.

CONSELHO REGINAL DE CONTABILIDADE DO RIO GRANDE DO SUL. Disponível em: <[http://www.crcrs.org.br/arquivos/livros/livro\\_trajetoria\\_mulher.pdf](http://www.crcrs.org.br/arquivos/livros/livro_trajetoria_mulher.pdf)>. Acesso em 29, abr. 2021.

CORAZZIM, G. **A tecnologia da informação na contabilidade**. 2017. Disponível em: <[http://portal.unisepe.com.br/unifia/wpcontent/uploads/sites/10001/2018/06/008\\_alinhamento\\_quadros\\_otn.pdf](http://portal.unisepe.com.br/unifia/wpcontent/uploads/sites/10001/2018/06/008_alinhamento_quadros_otn.pdf)>. Acesso em: 2021

COSTA, A. SPED. **O Fisco Dentro da Empresa: Artigos Contábeis Center**. Santa Catarina, outubro 2013. Disponível em: <http://www.contabilcenter.net/ger/f/artigos/14-13.pdf>. Acesso em 2021.

DAL RI, G. **Profissionais da Contabilidade são essenciais em períodos de crise**. At soluções empresariais, 2020. Disponível em: <<http://atsolucoes.com.br/site/index.php/2020/06/03/profissionais-da-contabilidade-sao-essenciais-em-periodos-de-crise/>>.

DAMASCENO, G. N. P. do N. **ASSESSORIA CONTÁBIL EMPRESARIAL: Uma abordagem sobre os impactos da ação do profissional contábil no desenvolvimento das organizações**. **Revista Saber Eletrônico**, v. 2, n. 1, p. 35, 2018.

DAVID, L. R. **Transformação digital: repensando o seu negócio para a era digital**, Ed. São Paulo: Autêntica Business, 2017.

DÁVILA, A.; FOSTER, G. Management control systems in early-stage startup companies. **Accounting Review**, v. 82, n. 4, p. 907-937, 2007.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO. **Medida Provisória 1045**. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-1.045-de-27-de-abril-de-2021-316257308>>. Acesso: 26 jun. 2021.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO. **Medida Provisória 1046**. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-1.046-de-27-de-abril-de-2021-316265470>>. Acesso: 26 jun. 2021.

DOS SANTOS, B. L. et al. Profissão contábil em tempos de mudança: implicações do avanço tecnológico nas atividades em um escritório de contabilidade. **Revista Contabilidade e Controladoria**, v. 11, n. 3, 2020. Acesso em: 07 maio 2021.

DOS REIS, L. E. M. **Qualidade na Prestação de Serviço e a Satisfação dos Clientes de Escritórios de Contabilidade**. Disponível em: <

[http://legado.fucape.br/\\_public/producao\\_cientifica/2/Qualidade%20na%20Presta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Servi%C3%A7oCON332.pdf](http://legado.fucape.br/_public/producao_cientifica/2/Qualidade%20na%20Presta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Servi%C3%A7oCON332.pdf)>. Acesso em: 07 maio 2021.

DUARTE, G. **Novos desafios para a contabilidade societária frente a pandemia**. 2020. Disponível em: <https://www.contabeis.com.br/artigos/6075/novosdesafios-para-a-contabilidade-societaria-frente-a-pandemia/>.

ECKERT, A. et al. **Vantagens e desvantagens da Contabilidade Interna em relação à Contabilidade Terceirizada: um estudo multicaso**. REN-Revista Escola de Negócios, v. 2, n. 1, p. 2-21, 2014.

ECKERT, Alex et al. A percepção dos empresários do ramo metalúrgico de Caxias do Sul-RS em relação ao profissional contábil e seus serviços. **Revista Razão Contábil & Finanças**, v. 5, n. 2, 2019.

FAHL, A. C.; MAHANI, L. P. S. As perspectivas do profissional contábil e o ensino da contabilidade. **Revista de Ciências Gerenciais**, Londrina, v. 10, n. 12, 2006.

FERRONATO, A. J. **Gestão contábil financeira de micro e pequenas empresas: sobrevivência e sustentabilidade**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FERRARI, M. J.; CUNHA, L. C.; LUNKES, R. J.; BORGERT, A. O perfil do controller sob a ótica do mercado de trabalho nacional. **Revista de Informação Contábil**, v. 7, n. 3, p. 25-50, 2013.

FIGUEIREDO, S.; FABRI, Pedro Ernesto. **Gestão de empresas contábeis**. São Paulo: Atlas, 2000. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/2115/1/Erica%20Copetti%20Silveira.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2020.

FISCHER, Thiago et al. **Avaliação do desempenho do escritório de contabilidade “x” com foco no cliente, por meio da metodologia multicritério de apoio à decisão–construtivista (MCDA-C)**. 2006. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/125535>>.

FRANCISCHETTI, C. E.; POKER JUNIOR, J. H.; PADOVEZE, C. L. **Contabilometria: análise bibliométrica, tendências e reflexões em publicações da base de dados scopus de 1982 até 2014**. Brazilian Journal of Quantitative Methods Applied to Accounting, Monte Carmelo, v. 4, n. 1, p. 31-44, 2011.

FRANCO, I. F. S. et al. **A visão dos contabilistas sobre a valorização e o reconhecimento do profissional**. RAGC, v. 6, n. 25, 2018.

GOMES, C. V.; SOUZA, P.; LUNKES, R. J. Estudio sobre el perfil profesional de contraloría buscada por las empresas brasileñas. **Revista de Globalizacion, Competitividad y Gobernabilidad**, v. 8, n. 1, p. 34-50, 2014.

GOMES, Karini de Freitas. **A qualidade dos serviços contábeis como diferencial para seus clientes: um estudo em uma organização contábil de Criciúma-SC**. 2012. Disponível em: < <http://repositorio.unesc.net/handle/1/590>>.

GONÇALVES et al, 2014. **Perfil do profissional contábil demandado pelo mercado de trabalho da região sul do Brasil.**

GORETZKI, L.; STRAUSS, E.; WEBER, J. Na Institutional Perspective os the Changes in Management Accountants' Professional Role. *Management Accounting Research* 2013.

HALL, R. J.; Costa, V. C.; Kreuzberg, F.; Moura, G. D. & Hein, N. (2012). Contabilidade como uma ferramenta da gestão: um estudo em micro e pequenas empresas do ramo de comércio de dourados–MS. **Revista da Micro e Pequena Empresa**, 6 (3), .4-17.

HIROSHI, S. **Um plano de marketing para a contabilidade.** Caderno de Estudos, n. 17, p. 01-16, 1998.

HOOG, W. A. Z. Tricotomia Contábil e Sociedades Empresárias. 1 ed. Curitiba: Juruá, 2005. 70 p.

ISLAM, M. A Future of Accounting Profession: Three Major Changes and Implications for Teaching and Research, 2017.

IUDÍCIBUS, S.; MARION, J. C.; FARIA, A. C. **Introdução à teoria da contabilidade para o nível de graduação.** São Paulo: Atlas, 2009.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Introdução à teoria da contabilidade: para o nível de graduação.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

IUDÍCIBUS, S. **Introdução à teoria da contabilidade: para graduação.** 6. ed. Rio de Janeiro, 2017.

IUDÍCIBUS, S; MARION, J.C; FARIA, A.C.de. **Introdução à teoria da contabilidade para o nível de graduação.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

KALKMANN, G. L. Qualidade Necessária para as Empresas de Serviços Contábeis. Itajaí: Berger, 2002.

LACERDA. J. B. A contabilidade como ferramenta gerencial na gestão financeira das micros, pequenas e médias empresas (MPMEs): necessidade e aplicabilidade. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília: CFC, n. 160, p.39-53, jul./ago. 2006.

LEE, L. T., Peng, C. S., & Fan, C. K. An empirical study of service quality: web service business transformation. *International Journal of Computational Science and Engineering*, 12(1), 58-64, 2016.

LEONEL J. I.; MORAIS, F. C. L.; TEIXEIRA, F. S. **Conformidade das rotinas do departamento de pessoal de uma construtora de Coronel Fabriciano em relação á legislação trabalhista e previdenciária,** 2013. Disponível em <<http://www.ufjf.br/congreconti/files/2013/11/A3.pdf>>. Acesso em 23 Abr. 2021.

LOPES, Andressa Belarmino et al. O nível de satisfação dos clientes pelos serviços prestados por um escritório de contabilidade em Palmas Tocantins. **Humanidades & Inovação**, v. 4, n. 5, 2017.

LUDUVICE, S. **Desafios da Contabilidade Consultiva**, 2017. Disponível em: <<https://www.contabeis.com.br/artigos/4290/beneficios-da-contabilidade-consultiva/>>.

LUNKES; SCHNORRENBARGER; ROSA e ALEXANDRE. **Um estudo sobre a percepção dos gestores Edi controller em uma empresa de tecnologia**. Rev. Espacios. Vol. 37, n 3, ano 2016. Pág. 6

LUNKES, R. J; SOUZA, P.; WIGGERS, N (2015, maio). Controller: Estudo sobre a relação entre funções: Estudo sobre a relação entre funções, salário e formação acadêmica. Anais do IX Congresso Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Curitiba, PR, Brasil, 31.

MACIEL, L. F.; LIMA, R. A. **O perfil ideal do controller nas condições que se apresentam o mercado de trabalho no Brasil**. In: ENCONTRO LATINO AMERICANO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 11., ENCONTRO LATINO AMERICANO DE PÓSGRADUAÇÃO, 15., 2011. Paraíba. Anais... Paraíba.

MARCONDES; KRUGER, S. D; MAZZIONI, S.; SACON. K; PETRI, S. M. Perfil do profissional contábil demandado pelo mercado de trabalho na região sul do Brasil. **Revista de Contabilidade da UFBA**, Salvador Bahia. V. 12, N. 1, Pág. 54-73, 2007.

MARIN, T. I. S.; LIMA, S. J. de; NOVA, S. P. de C. C. Formação do Contador: o que o mercado quer, é o que ele tem? Um estudo sobre o perfil profissional dos alunos de ciências contábeis da FEA-USP. **Revista Contabilidade Vista & Revista**, v. 25, n. 2, p. 59-83, 2014.

MASCARENHAS, S. A., Metodologia científica/Sidinei A. Mascarenhas – 2. ed. – São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018.

MATOS, S.; MIRANDA, L. Em Foco IBRE: Cenários para o crescimento para o PIB do Brasil em 2020. IBRE. Boletim Macro, março, 2020.

MENEZES, L. S.; BORCHARDT, M. Análise dos fatores que determinam a percepção de qualidade e o uso de serviços de atendimento presenciais. **Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas**, [S.l.], n. 4, p. 29, mar. 2010. ISSN 1984-2430. Disponível em: <<https://revista.feb.unesp.br/index.php/gepros/article/view/888/385>>. Acesso em: 29 abr. 2021. doi:<https://doi.org/10.15675/gepros.v0i4.888>.

MERLO, R. A. **O contabilista do século XXI**. Jornal do CFC, Brasília, março/abril 2006.

MOLTER, L. **Dia do Trabalho: Pandemia da Covid-19 trouxe mudanças na rotina dos profissionais da contabilidade**. Contabilidade na TV, abr. de 2020. Disponível em: <<https://www.contabilidatenatv.com.br/2020/04/dia-do-trabalho-pandemia-da-covid-19-trouxe-mudancas-na-rotina-dos-profissionais-da-contabilidade/>>. Acesso em: 07 maio 2021.

NAZÁRIO, N. S.; MENDES, P. C. M.; AQUINO, D. R. B. de. Percepção dos discentes quanto à importância do conhecimento em Contabilidade Tributária em instituições de ensino superior do Distrito Federal: um estudo empírico. **Revista Universo Contábil**, v. 4, n. 3, p. 64-81, 2008.

NUNES, L. C.; SERRASQUEIRO, Z. M. S. A informação contabilística nas decisões financeiras das pequenas empresas. **Revista de Contabilidade & Finanças – USP**, São Paulo, n. 36, PP. 87 – 96, set./dez. 2004.

OLIVEIRA, M. M. et al. História da contabilidade, uma revisão literária. **Revista de trabalhos acadêmicos- Campus Niterói**, 2015.

OLIVEIRA, M. A. M.; DE MORAES R. O.; MARÇA, A. S. V. **Pequenos e Médio Empresários Contábeis**. Por que (não) Resistir a Mudança? À Luz de Kurt Lewin. 2018

ORO, I. M.; DITTADI, J. R.; CARPES, A. M. S.; BENOIT, A. D. **O perfil do profissional de controladoria sob a óptica do mercado de trabalho brasileiro**. Pensar Contábil, v. 1, p. 05-15, 2009.

PADUA, J. B.; RODE, M. **A utilização de instrumentos contábeis no processo de gestão nas micro e pequenas empresas**. CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO - ADMINISTRAÇÃO, VIII, ano 2011, p. 15. [S.I.] Anais eletrônicos. Disponível em: <<http://www.convibra.com.br/artigo.asp?ev=20&id=3428>>. Acesso em: 22 abr. 2021

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade Gerencial: um enfoque no sistema de informação contábil**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PADOVEZE, C. L. **Manual de contabilidade básica: contabilidade introdutória e intermediária**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

PERDIGÃO, D. C.; PEREIRA, L. O.; SANT' ANA, L. C. **Contabilidade: evolução e perspectivas**. Disponível em: <[https://unihorizontes.br/proj\\_inter20081/cont/contabilidade\\_evolucao\\_perspectiva.pdf](https://unihorizontes.br/proj_inter20081/cont/contabilidade_evolucao_perspectiva.pdf)>. Acesso em: 25 out. 2020.

PEROVANO, D. G., Manual de metodologia da pesquisa científica [livro eletrônico]/Dalton Gean Perovano. Curitiba: InterSaberes, 2016.

PESSOA, M; KRITZ, S. (Ed.). **Qualidade em prestação de serviços**. Ed. atual. e ampl. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2001.

QUEIROZ, F. C. et al. Serviços contábeis: necessidades versus satisfação. **Revista Ampla de Gestão Empresarial**, Registro, v. 3, n. 1, p. 104-120, abr. 2014.

RAMOS, C. **Importância de ter uma assessoria Contábil**. 2013. Disponível em:<<http://www.carvalhoramos.com.br/blog/importancia-de-ter-uma-assessoria-contabil/>>.

REIS, A. O. et al. Perfil do profissional contábil: Habilidades, competências e imagem simbólica. **Congresso Controladoria e Contabilidade USP**, v. 55, n. 31, p. 95–116, 2015.

ROGÉRIO J. L.; D. SCHNORRENBERGER; F. S. ROSA; K. ALEXANDR. Funções da controladoria: **Um estudo sobre a percepção dos gestores e do controller em uma empresa de tecnologia**. Disponível em: <<http://www.revistaespacios.com/a16v37n03/16370306.html>>. Acesso em: 26 nov. 2020

ROSA, J. A.; OLINQUEVITCH, J. L. **De contador a consultor**. 1ª ed. São Paulo: IOB Thomson, 2005. p.12-19

SÁ, A. L. de. **Consultoria e análise contábil**. 1 ed. 2008. Curitiba: Juruá. 2012.

SÁ, A. L. de. **Consultoria e análise contábil**. 1ª reimpr. Curitiba: Juruá, 2011. 236 p.

SÁ, A. L. de. **Consultoria e Análise Contábil**. Juruá: Editora, 2008.

SÁ, I. F. **Fidelidade: estratégias de fidelidade em relação aos serviços contábeis**. 2019. 24 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2019. Disponível em: <<http://repositorio.ufu.br/handle/123456789/25710>>. Acesso em 28 abr. 2021.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. H.; LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SCHAWEZ, N. Responsabilidade Social: meta e desafio do profissional da contabilidade para o próximo milênio. **Revista Brasileira de Contabilidade**. v. 30, n. 130, jul./Ago. 2001.

SCHMITZ, C. J., Battisti, P. S. S., Santos, S. R. F. dos. (2015) Uma análise da consultoria secretarial como novo nicho de mercado e como disciplina nos novos cursos de secretariado executivo. **Gestão e Secretariado**. Vol. 6, N. 2, pp. 19-43. São Paulo. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/4356/435643524002/>

SENA, T. S.; PETRI, S. M. A relevância do cliente para um escritório de contabilidade: uma abordagem à compreensão do capital intelectual. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 10, n. 28, p. 41-57, 2010.

SILVA, A. C. R. **Metodologia da pesquisa aplicada à Contabilidade**: Orientações de estudos, projetos, relatórios, monografias, dissertações, teses. São Paulo: Atlas, 2003.

SILVA, A. C.; MARION J. C. **Manual de contabilidade para pequenas e médias empresas**. Eda Atlas AS, 2013.

SILVA, B. W. **A profissão de Contador: Valorizando a Ciência Contábil**. Disponível em: <<https://www.bwsconsultoria.com/2016/05/o-oficio-de-contador-valorizando.html>>. Acesso em: 14 nov. 2020.

SILVA, S. M. C. da. **Tetos de Vitrais: Gênero e Raça na Contabilidade no Brasil**. 2016. 238f. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016.

SILVA, CARDOSO, SOUZA e ALMEIDA: OLIVEIRA; C.R, GOMES; G, RAUSCH; R.B. **Aproximações entre o perfil do contador desejado mercado e as matrizes curriculares de cursos de graduação em ciências contábeis**. Revista eletrônica de ciências da educação v.10 no.1, 2011. Disponível em: <<http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reped/article/view/869/637>> Acesso em: 05 setembro 2020.

SILVA JÚNIOR, M.; ÁVILA, L. A. C. **Estudo das relações entre sistemas integrados de informações e a prestação de serviços de escritório de Contabilidade em uma cidade de Minas Gerais.** In: Congresso USP - Controladoria e Contabilidade, 14, 2014, São Paulo/ SP. Anais... São Paulo: USP, 2014.

SILVA, R. A. **Análise do nível de satisfação dos empresários com relação aos serviços prestados por seus contadores:** um estudo aplicado em algumas empresas comerciais de uma cidade localizada no centro-oeste de Minas Gerais. 2014. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.uniformg.edu.br:21015/jspui/handle/123456789/276>>. Acesso em: 07 maio 2021.

SILVA, J. L. M. **Perfil do Profissional Contábil na Gestão Empresarial:** habilidades, conhecimentos e competências a partir da percepção dos empresários de Pimenta Bueno/RO. 2015. 34f. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) Fundação Universidade Federal de Rondônia-UNIR, 2015.

SOUSA, R. P. de. **Contabilidade consultiva um estudo sob a percepção dos contadores da cidade de Campina Grande – PB.** Curso de Ciências Contábeis. Universidade Estadual da Paraíba Campus I – Campina Grande, 2019.

SOUSA, M. A. B. de. et al. **Qualidade da informação contábil: uma análise de suas características com base na percepção do usuário externo.** IJIE: Iberoamerican Journal of Industrial Engineering, Florianópolis, v. 15, n. 8, p.208-227, 24 jun. 2016. Semestral. Disponível em: <<http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/issue/view/523>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

SOUZA M., L. PEREIRA. As perspectivas do profissional contábil e o ensino da contabilidade. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 10, n. 12, p. 25-33, 2006.

SOUZA, S. P. O novo perfil do profissional de contabilidade na Nova Era. **Revista Semana Acadêmica**, Fortaleza, v. 1, n. 17, 2013.

SOUZA, M. A; S. VERGILINO, C. Um perfil do profissional contábil na atualidade: estudo comparativo entre conteúdo de ensino e exigências de mercado. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 13, n. 1, p. 195-236, 2012.

SOUZA, M. A; VERGILINO, C. S. Um perfil do profissional contábil na atualidade: estudo comparativo entre conteúdo de ensino e exigências de mercado. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 13, n. 1, p. 183-223, 2012.

SOUZA, S. P. **O novo perfil profissional de contabilidade na nova era.** Artigo. Faculdade São Francisco de Barreiras. Disponível em: <<https://semanaacademica.com.br/system/files/artigos/artigosimarlisouzapdfcorreto.pdf>>. Acesso em: 02 nov. 2020.

SOUZA, B. C.; BORINELLI, M. L. **As funções de controladoria: um estudo a luz dos anúncios das empresas de recrutamento de profissionais.** In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 10., 2009. Fortaleza. Anais... Fortaleza.

STROEHER, A. M. **Identificação das características das informações contábeis e sua utilização para tomada de decisão organizacional de pequenas empresas.** 2005. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/4556>>. Acesso em: 2021

TAMER, C. M. V. D. S.; VIANA, C. C.; SOARES, L. A. C. F.; LIMA, M. S. **Perfil do profissional contábil demandado pelo mercado de trabalho: um estudo no Norte do Brasil.** Revista Universo Contábil, v.9, n. 3, p.143-162, 2013.

TEIXEIRA, J. M. A.; ALVES, M. E. **Perfil dos Profissionais Contábeis dos Escritórios de Contabilidade de Tangará da Serra-MT.** Revista UNEMAT de Contabilidade, v. 3, n. 5, p. 323-340, 2014.

THOMÉ, I. **Empresas de Serviços Contábeis: Estrutura e Funcionamento.** São Paulo: Atlas, 2001.

TOBIAS, L. M. M. **O perfil do profissional de Contabilidade à luz das demandas de mercado.** In: XIX ENCONTRO ANUAL DE INSCRIÇÃO CIENTÍFICA, 2010. Disponível em: Acesso em: 10 out 2020.

TONDIN, E. I. M. **Qualidade dos serviços prestados em escritórios de contabilidade: um estudo sobre a satisfação de clientes.** 2019. Disponível em:<<https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/4306>>. Acesso em: 2021.

VALE, L. R.; FERREIRA, F. M.; WIESNER, R. **A aplicação prática do código de ética na prestação de serviços contábeis.** Revista Brasileira de Contabilidade, v. 1, n. 221, p. 16-29, 2016.

VANIN, F. **Assessoria contábil gerencial nas micro e pequenas empresas como aliada para geração de valor ao negócio.** 2017. Disponível em:<<https://repositorio.ucs.br/handle/11338/1687>>.

VIELLE, A. P. L.; BIANCHI, M. **Profissão Contábil em Guias de Cursos de Graduação: Perfil do Contador, Rotinas Profissionais e Mercado de Trabalho.** 2016. Disponível em:<<http://local.cneccsan.edu.br/revista/index.php/rac/article/view/379>>. Acesso em: 27 mai 2020.

WEBER, J. The development of controller tasks: explaining the nature of controllership and its changes. Journal of Management Control, v. 22, n. 1, p. 25-46, 2011.

WIGGERS, N.; LUNKES, R. J.; DE SOUZA, Paula. **Controller: estudo sobre a relação entre funções, salário e formação acadêmica Enfoque: Reflexão Contábil.** Universidade Estadual de Maringá, Brasil, vol. 34, núm. 2, mayo-agosto, 2015, pp. 1-14. Disponível em: <[www.basf.com/global/en/who-we-are/sustainability/we-drivesustainable-solutions/sustainable-solution-steering.html](http://www.basf.com/global/en/who-we-are/sustainability/we-drivesustainable-solutions/sustainable-solution-steering.html)>. Acesso em: 20 nov. 2020

YOSHITAKE, Mariano et al. **O papel do contador como consultor nas micro e pequenas empresas.** Disponível: <<http://www.sindcontsp.org.br/uploads/acervo/arquivos/13%20O%20papel%20do%20Contador.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2020.

ZANELLA, R.; Denicol, M. S. G. M.; Eckert, A.; Mecca, M. S.; Biasio, R. **Comunicação Interna e Qualidade dos Serviços Prestados: Uma Pesquisa Ambientada em Escritórios de Contabilidade.** Acesso em: 08 mai 2021.

## APENDICE A - QUESTIONÁRIO

### ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL CONTÁBIL EM TEMPOS DE COVID-19: UMA OPORTUNIDADE PARA A CONTABILIDADE CONSULTIVA E O PARCEIRO DE NEGÓCIOS?

Esse questionário é referente ao trabalho final de graduação do acadêmico Almir da Silva Fernandes, da Universidade Franciscana. A pesquisa tem como objetivo geral, identificar como os profissionais contábeis podem atuar como parceiro de negócios por meio da contabilidade consultiva em tempos de COVID-19. Esse questionário é totalmente restrito e não será citado o nome da empresa, é apenas para fins acadêmicos.

Orientadora: Bruna Faccin Camargo

#### A – Caracterização dos profissionais

- 1) O perfil do profissional:  
 Feminino  Masculino  Outro
- 2) Qual sua faixa etária?  
 De 18 à 28 anos  De 29 à 39 anos  De 40 à 50 anos  Acima de 50 anos
- 3) Grau de instrução:  
 Técnico  Superior  Especialização  Mestrado  Doutorado
- 4) Trabalha em que setor/função?  
 Contábil  Fiscal  Pessoal  Controller/Gerente  Sócio/Diretor  Outros (Societário, Consultoria, Financeiro, TI)
- 5) Há quanto tempo atua nessa função:  
 De 1 à 5 anos  De 6 à 10 anos  De 11 à 15 anos  Há mais de 16 anos

#### B – Caracterizar a forma de prestação de serviço contábil quanto a contabilidade antes do início da pandemia.

- 1) Qual era meio de comunicação com o cliente antes da pandemia?
  - Presencial**  
 Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente
  - Telefone**  
 Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente
  - E-mail**  
 Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente
  - Aplicativos de mensagens**  
 Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente
  - Reunião online**  
 Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

2) Qual a frequência de solicitação dos clientes dos documentos/relatório/ferramentas relacionados a baixo?

**Relatórios Fiscais**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Relatórios Trabalhistas**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Relatório de entrada/saída de mercadorias**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Orçamento**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Demonstrações contábeis**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Notas explicativas**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Fluxo de caixa**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**ABC (Activity-Based Costing)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Custeio de meta**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Eva (Economic Value Added)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Balanced scorecard**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Planejamento estratégico**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Sistema de Informações (Gerenciamento do Conteúdo e apoio a tomada de decisão)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Gestão de Pessoas (Gerenciamento do Sistema de Motivação/ Incentivos)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Avaliação não financeira**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Alinhamento dos Objetivos e Metas**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Sistema de informações**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

3) Se você fosse descrever o seu trabalho contábil, aonde ele se classificaria?

Realiza rotinas e os fluxos operacionais e os financeiros, interpreta as demonstrações financeiras e a elaboração de relatórios.

Entrega de demonstrativos e relatórios estratégicos que buscam facilitar a gestão empresarial.

- Orienta e instrui acerca de assuntos financeiros, mediante análise detalhada das demonstrações contábeis.
- Utiliza as informações contábeis de forma ampla para gestão e tomada de decisões.

4) Na entrega do serviço contábil aos clientes, qual o grau de importância das características elencadas abaixo:

**Atendimento aos Princípios Fundamentais de Contabilidade.**

- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Contabilidade voltado as exigências fiscais.**

- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Contabilidade utilizada para fins societários e regulatórios (Lei das S.A, CVM, legislação comercial).**

- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Base de escrituração de dados passados.**

- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Controle a posteriori.**

- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Mensuração em moeda corrente.**

- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Relatórios analíticos e personalizados.**

- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Melhores indicadores financeiros para análise de resultados.**

- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Consultoria de mercado.**

- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Gestão de pessoas e recursos financeiros.**

- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Proposição de Novos Investimentos.**

- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**C – Averiguar possíveis mudanças na prestação de serviço durante o período da pandemia**

- 1) Qual passou a ser a frequência das reuniões online?
 

Semanal  Mensal  Trimestral  Semestral  Anual  Não tivemos essa modalidade.
  
- 2) A facilidade de comunicação com os clientes foi através de aplicativos de redes sociais, qual o grau de satisfação:
 

Ótimo, foi priorizado o uso de aplicativos de redes sociais, o que facilitou na comunicação

Muito bom, por conhecer o perfil do cliente e do empreendimento, facilitou na hora de se comunicar

Bom, o escritório se adaptou bem

Ruim, pois alguns clientes não faziam o uso frequente de aplicativos de redes sociais

Muito ruim, acredito que o cliente deveria optar pela forma de comunicação

- 3) O escritório utiliza alguma ferramenta para melhorar a interação com os clientes?
- Usamos somente o e-mail, mas sabemos que devemos aumentar os canais de contato para otimizar nossas interações com os clientes.
  - Sim, utilizamos temos um sistema que permite o controle dos nossos processos internos, facilitando também a comunicação interna e a interação com os clientes.
  - Utilizamos o Whatsapp e o e-mail. Os dois canais são suficientes para manter a qualidade no atendimento.
- 4) Como você considera a estrutura tecnológica do escritório durante os meses de pandemia?
- A empresa possui infraestrutura adequada para o home office e as novas demandas
  - A empresa precisou aprimorar a estrutura interna
  - A empresa precisou realizar investimentos de forma rápida e em volumes mais elevados
  - A empresa conseguiu superar o momento, mas uma das principais dificuldades foi o conhecimento dos empregados para as ferramentas tecnológicas adotadas.
- 5) Quais foram os principais investimentos realizados pela empresa neste período?
- Servidor  Internet  Segurança de dados  Armazenamento em nuvem  Treinamento de equipe
  - Infraestrutura física
- 6) Como foi para você a adaptação de forma remota durante a pandemia?
- Fácil adaptação, por já realizar o serviço internamente
  - Média adaptação, por prestar pouco serviços de forma remota
  - Difícil adaptação, por atuar em serviços que necessitam ser presencialmente
- 7) Na sua opinião, frente a pandemia o trabalho remoto virou uma opção segura?
- Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido  Concordo  Concordo Totalmente
- 8) Durante a pandemia, trabalhando em Home Office a otimização do tempo foi um benefício?
- Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido  Concordo  Concordo Totalmente
- 9) Para você, o Home Office ajudou na melhoria da produtividade?
- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante
- 10) Você profissional contábil, concorda que seus colegas estão comprometidos e mantiveram a produtividade de forma remota?
- Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido  Concordo  Concordo Totalmente
- 11) Durante pandemia qual é o demonstrativo mais solicitado pelo cliente? (copiar da outra)
- Relatórios Fiscais**
- Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente
- Relatórios Trabalhistas**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Relatórios de entrada/saída de mercadorias**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Orçamento**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Demonstrações contábeis**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Notas explicativas**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Fluxo de caixa**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**ABC (Activy-Based Costing)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Custeio de meta**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**EVA (Economic Value Added)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Planejamento estratégico**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Sistema de Informações (Gerenciamento do Conteúdo e apoio a tomada de decisão)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Gestão de Pessoas (Gerenciamento do Sistema de Motivação/ Incentivos)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Avaliação não financeira**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Alinhamento dos Objetivos e Metas**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Sistema de informações**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

12) A qualidade do serviço contábil se manteve em qual nível?

- Ótimo, por utilizar no seu dia a dia a tecnologia
- Muito bom, por possuir ferramentas que facilitam a realização da atividade
- Bom, por ser uma atividade de fácil adaptação no serviço online
- Ruim, por possibilitar somente uma opção de contato com o cliente, de forma remota
- Muito Ruim, devido à crise econômica decorrente da pandemia

13) Entende que a contabilidade se tornou mais importante para o cliente?

- Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido  Concordo  Concordo Totalmente

**D – Identificar quais as intenções relacionadas ao planejamento da prestação de serviço pós pandemia**

- 1) Qual será o principal meio de comunicação com o cliente pós pandemia?

**Presencial**

Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Telefone**

Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**E-mail**

Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

**Aplicativos de mensagens**

Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

- 2) Pós pandemia você identifica que o serviço que é prestado hoje pela sua empresa, terá mais valor ao cliente?

Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido (a)  Concordo  Concordo Totalmente

- 3) Pós pandemia, mudou a forma de buscar soluções as necessidades dos clientes?

Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido (a)  Concordo  Concordo Totalmente

- 4) Pós pandemia, na sua opinião, a fidelidade dos clientes em permanecer com os serviços, foi devido a qualidade? Colocar na metodologia

Sim, o escritório não só recebe como também busca ativamente compreender a percepção de valor do cliente. Assim, a partir da visão do cliente, adaptamos nossa estratégia.

Sim, o escritório está sempre pronta conversar com os clientes e recebe alguns comentários bastante pontuais.

Os clientes sabem que temos um canal para darem seus feedbacks podem, mas muitos não costumam fazer isso. Registramos poucas reações.

- 5) Pós pandemia qual é o demonstrativo mais solicitado pelo cliente? (copiar da outra)

**Relatórios Fiscais**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Relatórios Trabalhistas**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Relatórios de entrada/saída de mercadorias**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Orçamento**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Demonstrações contábeis**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Notas explicativas**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Fluxo de caixa**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**ABC (Activy-Based Costing)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Custeio de meta**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**EVA (Economic Value Added)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Planejamento estratégico**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Sistema de Informações (Gerenciamento do Conteúdo e apoio a tomada de decisão)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Gestão de Pessoas (Gerenciamento do Sistema de Motivação/ Incentivos)**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Avaliação não financeira**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Alinhamento dos Objetivos e Metas**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

**Sistema de informações**

Nunca  Raramente  Ocasionalmente  Frequentemente  Muito Frequentemente

- 6) O marketing contábil, é um canal de divulgação de conteúdo que traz benefícios?  
 Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido (a)  Concordo  Concordo Totalmente
- 7) Após passar por um período onde a tecnologia foi tão importante, apostar em soluções de gestão online e automatizada será um diferencial?  
 Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido (a)  Concordo  Concordo Totalmente
- 8) No período pós pandemia, você acredita que o atendimento humanizado é o diferencial para o escritório?  
 Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido (a)  Concordo  Concordo Totalmente
- 9) Você acredita que o trabalho Home Office no seu escritório, pode ter uma continuidade pós pandemia?  
 Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido (a)  Concordo  Concordo Totalmente

---

**E – Analisar quais os desafios e oportunidades para os profissionais como parceiro de negócios e com relação a contabilidade consultiva.**

- 1) Qual a importância da consultoria na tomada de decisões nas empresas?  
 Muito Alta, por entender a necessidade do gestor  
 Alta, entendo que a atividade desenvolve melhor os processos

- Média, por entregar soluções e dar mais qualidade para o negócio
- Baixa, porque reduz os custos
- Muito Baixa, por entender que toda a atividade empresarial necessita
- 2) Na sua opinião, qual o nível de importância de um consultor?
- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante
- 3) Quais dessas áreas seu cargo mais se identifica:
- Processos operacionais
- Atividades gerenciais
- Nível estratégico
- 4) Qual seu grau de satisfação com o serviço entregue hoje:
- Ótimo, considero que posso incluir outras atividades
- Muito Bom, atendo mais do que o cliente solicita
- Bom, entendo que atendo as necessidades do cliente
- Ruim, posso melhorar as exigências solicitadas pelos clientes
- Muito Ruim, estou insatisfeito com a atividade realizada
- 5) Nos dias atuais, como você entende a procura pela atividade consultiva pelos profissionais contábeis?
- Muito baixa, pouca aplicação no cenário contábil
- Baixa, não considero com potencial
- Média, entendo como uma área similar as demais
- Alta, considero que em poucos anos será um diferencial
- Muito Alta, entendo como uma grande oportunidade do futuro profissional
- 6) Na sua opinião, o traço mais importante para a execução da atividade é a comunicação entre o profissional e o empresário de modo a orientar e informar as melhores decisões?
- Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante
- 7) Na participação das tomadas de decisões, você percebe que transmite confiança na hora de passar conselhos para o cliente?
- Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido (a)  Concordo  Concordo Totalmente
- 8) Um profissional completo é aquele que tem habilidades:
- Sabe analisar as partes de um problema ou situação estabelecendo suas relações para formular diversas soluções e o valor de cada um.**
- Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido (a)  Concordo  Concordo Totalmente
- Mantém o desempenho sob condição estressantes e hostis, respondendo positivamente aos problemas sem impulsividade e permanecendo calmo.**
- Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido (a)  Concordo  Concordo Totalmente

**Estabelece sintonia nas comunicações com pessoas ou grupos, entende mensagens e é entendido. Demonstra boa articulação ao comunicar ideias por escrito e verbalmente.**

( ) Discordo totalmente ( ) Discordo ( ) Não estou decidido (a) ( ) Concordo ( ) Concordo Totalmente

**Desenvolve soluções criativas para os problemas da empresa e dos clientes; procura inovar diante das restrições da empresa. Assume riscos calculados.**

( ) Discordo totalmente ( ) Discordo ( ) Não estou decidido (a) ( ) Concordo ( ) Concordo Totalmente

**Conhece e utiliza as ferramentas de controle e gestão, como orçamento, controle interno, custos, fluxo de controle de caixa, entre outros**

( ) Discordo totalmente ( ) Discordo ( ) Não estou decidido (a) ( ) Concordo ( ) Concordo Totalmente

**Conhece e utiliza a informática como ferramenta da identificação, seleção e formatação de informações gerenciais para o processo decisório.**

( ) Discordo totalmente ( ) Discordo ( ) Não estou decidido (a) ( ) Concordo ( ) Concordo Totalmente

**Trabalho em equipe (Coopera com demais membros da equipe, com cujas metas e objetivos é comprometido. Compreendo e esforça-se para o bem da equipe em vez de servir aos próprios interesses)**

( ) Discordo totalmente ( ) Discordo ( ) Não estou decidido (a) ( ) Concordo ( ) Concordo Totalmente

**Gestão informação (Capacidade de gerenciar todas as informações necessárias para o bom andamento dos negócios, efetuando melhorias e supervisão nos sistemas de processamento de dados e interagindo com áreas correlatas, como Tecnologia de Informações (TI).**

( ) Discordo totalmente ( ) Discordo ( ) Não estou decidido (a) ( ) Concordo ( ) Concordo Totalmente

**Estudo e aplica conceitos de planejamento e acompanhamento estratégico, operacional e financeiro, auxiliando a alta administração no alcance de seus objetivos.**

( ) Discordo totalmente ( ) Discordo ( ) Não estou decidido (a) ( ) Concordo ( ) Concordo Totalmente

**Sabe atender e dialogar, demonstrando corretamente os conceitos e critérios utilizados nos sistemas de informação, tanto para usuários internos à empresa como para auditores externos, fornecedores, mercado de capital e instituições financeiras.**

( ) Discordo totalmente ( ) Discordo ( ) Não estou decidido (a) ( ) Concordo ( ) Concordo Totalmente

9) É importante utilizar a tecnologia para automatizar os processos e manter-se atualizado, os benefícios são:

( ) Melhoria na eficiência

( ) Redução de custos operacionais

( ) Automatização de processos

10) Habilidade de comunicação na consultoria, ser objetivo, claro e didático, esses aspectos satisfazem o cliente?

( ) Discordo totalmente ( ) Discordo ( ) Não estou decidido (a) ( ) Concordo ( ) Concordo Totalmente

11) Você concorda que utilizar uma tradução da informação legal e técnica para uma linguagem simplificada e mais próxima daquela com a qual o gestor tem contato no dia a dia, facilita na gestão:

( ) Discordo totalmente ( ) Discordo ( ) Não estou decidido (a) ( ) Concordo ( ) Concordo Totalmente

12) Qual a importância da atividade de Controller para as empresas?

- Elabora orçamentos e relatórios para auxiliar na tomada de decisões
  - Mantém a organização da empresa
  - Gerencia projeções financeiras
- 13) Para você, qual a definição da contabilidade consultiva:
- Modelo de negócio no qual o contador atua mais próximo dos empresários
  - O contador consultor utiliza as informações para que melhor beneficie seus clientes
  - A consultiva é uma forma mais efetiva de interação entre o contador e o empresário, proporcionando soluções mais eficazes
- 14) É importante utilizar a tecnologia para automatizar os processos e manter-se atualizado, os benefícios são:
- Melhoria na eficiência
  - Redução de custos operacionais
  - Automatização de processos
- 15) Habilidade de comunicação na consultoria, ser objetivo, claro e didático, esses aspectos satisfazem o cliente?
- Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido (a)  Concordo  Concordo Totalmente
- 16) Você concorda que utilizar uma tradução da informação legal e técnica para uma linguagem simplificada e mais próxima daquela com a qual o gestor tem contato no dia a dia, facilita na gestão:
- Discordo totalmente  Discordo  Não estou decidido (a)  Concordo  Concordo Totalmente
- 17) Qual a importância da atividade de Controller para as empresas?
- Elabora orçamentos e relatórios para auxiliar na tomada de decisões
  - Mantém a organização da empresa
  - Gerencia projeções financeiras
- 18) Para você, qual a definição da contabilidade consultiva:
- Modelo de negócio no qual o contador atua mais próximo dos empresários
  - O contador consultor utiliza as informações para que melhor beneficie seus clientes
  - A consultiva é uma forma mais efetiva de interação entre o contador e o empresário, proporcionando soluções mais eficazes
- 19) Você concorda que o excesso de burocracia é um desafio para a implementação da contabilidade consultiva?
- Responsabilidade solidária
  - Falta de confiança dos clientes
  - Recebimento de informações de baixa qualidade e incompleta dos clientes,
  - Baixa remuneração
  - Desvalorização profissional
  - Enfoque fiscal

Falta de qualificação do empresário da pequena e média empresa

20) Você compreende como um diferencial para se manter no mercado a atuação como parceiro de negócios?

Muito Importante  Importante  Moderado  Às Vezes Importante  Não é Importante

21) Você entende a contabilidade consultiva como uma forma do profissional agregar valor ao serviço contábil?

Busca por manter-se no mercado contábil

Aumento de receita

Insatisfação com o modelo tradicional de prestação de serviço contábil e o trabalho para aumentar a satisfação dos clientes

22) Como características do contador de feijão, e do parceiro de negócios, assina-lhe abaixo, quais das funções você participou ativamente?

#### **Gestão do Sistema Contábil**

Não Participa

Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização

Fornece e interpreta as informações AD-HOC

Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente

Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

#### **Gerenciamento de Tributos**

Não Participa

Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização

Fornece e interpreta as informações AD-HOC

Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente

Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

#### **Planejamento e elaboração do orçamento**

Não Participa

Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização

Fornece e interpreta as informações AD-HOC

Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente

Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

#### **Execução do Orçamento**

Não Participa

Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização

Fornece e interpreta as informações AD-HOC

Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente

Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

**Fornecer Informações aos Gestores**

- Não Participa
- Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização
- Fornece e interpreta as informações AD-HOC
- Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente
- Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

**Avaliação das propostas de Investimentos**

- Não Participa
- Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização
- Fornece e interpreta as informações AD-HOC
- Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente
- Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

**Controle**

- Não Participa
- Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização
- Fornece e interpreta as informações AD-HOC
- Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente
- Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

**Controle Interno**

- Não Participa
- Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização
- Fornece e interpreta as informações AD-HOC
- Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente
- Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

**Auditoria**

- Não Participa
- Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização
- Fornece e interpreta as informações AD-HOC
- Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente
- Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

**Sistema de Custos**

- Não Participa
- Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização
- Fornece e interpreta as informações AD-HOC

Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente

Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

#### **Avaliação Financeira**

Não Participa

Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização

Fornece e interpreta as informações AD-HOC

Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente

Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

#### **Coordenação do Desenvolvimento do planejamento estratégico**

Não Participa

Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização

Fornece e interpreta as informações AD-HOC

Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente

Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

#### **Coordenação da implementação do planejamento estratégico**

Não Participa

Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização

Fornece e interpreta as informações AD-HOC

Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente

Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

#### **Gerenciamento do conteúdo da informação**

Não Participa

Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização

Fornece e interpreta as informações AD-HOC

Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente

Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

#### **Controle Estratégico**

Não Participa

Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização

Fornece e interpreta as informações AD-HOC

Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente

Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

#### **Proposição de novos investimentos**

Não Participa

- Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização
- Fornece e interpreta as informações AD-HOC
- Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente
- Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

**Sistemas de Incentivos/motivação**

- Não Participa
- Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização
- Fornece e interpreta as informações AD-HOC
- Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente
- Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

**Alinhamento dos Objetivos e Metas**

- Não Participa
- Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização
- Fornece e interpreta as informações AD-HOC
- Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente
- Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

**Sistema de informações**

- Não Participa
- Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização
- Fornece e interpreta as informações AD-HOC
- Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente
- Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão

**Sistema de informações**

- Não Participa
- Fornece Informações a Gerência sobre assuntos econômicos e atividades na organização
- Fornece e interpreta as informações AD-HOC
- Auxilia na tomada de decisão de forma crítica, quando solicitado, influencia o gestor a partir de uma opinião independente
- Atuação de Forma Proativa no fornecimento de informações e de cogestão na tomada de decisão