

Desafios e Oportunidades da Inovação Tecnológica para Escritórios de Contabilidade em período de Pandemia

ENRIQUE STEIN WERLANG, MARA VOGT, ANELIZE LOPES VIEIRA e
DANIELA DI DOMENICO*

Resumo: As inovações tecnológicas vêm causando constantemente diversas variações em todos os segmentos e para a contabilidade. Com a chegada da pandemia da COVID-19 e as mudanças causadas, estimularam ainda mais os processos inovadores. Desta forma, este estudo teve por objetivo identificar os desafios e oportunidades da inovação tecnológica para os escritórios de contabilidade no período pandêmico, que gera mais desafios e oportuniza o uso de ferramentas úteis na geração de informações contábeis confiáveis e precisas aos clientes. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva quanto ao objetivo, do tipo levantamento no que se refere aos procedimentos, devido a aplicação de questionário para profissionais da área contábil que atuam em escritórios de contabilidade e, quantitativo quanto a abordagem do problema. Concluiu-se que durante a pandemia, a tecnologia da informação foi vista como uma necessidade crucial para manter integração de informações e um bom relacionamento entre clientes e escritórios de contabilidade, tornando os escritórios contábeis um importante suporte gerencial. Os desafios enfrentados pelos escritórios com base na inovação tecnológica durante a pandemia incluíram grandes mudanças em um curto período, mas também geraram oportunidades, especialmente na interação com os clientes. O estudo contribui de várias formas, mas especialmente por evidenciar aos escritórios de contabilidade que mesmo perante os desafios da inovação tecnológica, existem muitas oportunidades, pois a partir da sua implementação e uso, poderá auxiliar todos os setores, facilitando o cotidiano, o atendimento aos clientes atuais e, conseqüentemente, captação de novos.

Palavras-chave: Inovação Tecnológica. Escritórios de Contabilidade. Pandemia. COVID-19.

*Enrique Stein Werlang é Bacharel Ciências Contábeis pela Universidade Comunitária da Região de Chapecó (UNOCHAPECÓ). Mara Vogt é estranda em Ciências Contábeis pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Regional de Blumenau (PPGCC/FURB). Anelize Lopes Vieira é Mestranda em Ciências Contábeis e Administração pela Universidade Comunitária da Região de Chapecó (UNOCHAPECÓ). Daniela Di Domenico é Professora e coordenadora do curso de Ciências Contábeis da Universidade Comunitária da Região de Chapecó (UNOCHAPECÓ)

Endereço: enriquewerlang@unochapeco.edu.br

Este é um artigo de acesso aberto sob os termos de licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, desde que o trabalho original seja apropriadamente referenciado.

DOI: 10.48075/revistacsp.v22i43.31260

© 2023 Os autores. *Revista Ciências Sociais em Perspectiva* publicada em nome dos programas do Programa de Pós-graduação em Administração (PPGADM) e do Programa de Pós-Graduação em Contabilidade (PPGC), da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE).

Challenges and Opportunities of Technological Innovation for Accounting Firms in a Pandemic Period

Abstract: Technological innovations have been constantly causing various variations in all sectors, including accounting. With the arrival of the COVID-19 pandemic and the resulting changes, it further stimulated transformative processes. Thus, this study aims to identify the challenges and opportunities of technological innovation for accounting firms during the pandemic period, which generates more challenges and enables the use of useful tools in generating reliable and accurate accounting information for clients. Therefore, a descriptive survey research was conducted to achieve the objective, involving the application of a questionnaire to accounting professionals working in accounting firms, and a quantitative approach to addressing the problem. It was concluded that during the pandemic, information technology was seen as a crucial necessity to maintain information integration and a good relationship between clients and accounting firms, making accounting firms an important management support. The challenges faced by firms based on technological innovation during the pandemic included significant changes in a short period, but also generated opportunities, especially in client interaction. The study contributes in several ways, but especially by showing accounting offices that even in the face of the challenges of technological innovation, there are many opportunities, as through its implementation and use, it can help all sectors, facilitating daily life, serving customers current customers and, consequently, attracting new ones.

Keywords: Technologic innovation. Accounting Offices. Pandemic. COVID-19.

Recebido em: 13/06/2023 – **Aprovação:** 20/11/2023

1 INTRODUÇÃO

Com o surgimento da pandemia da COVID-19, Araujo e Silva (2022) afirmam que houve uma grande devastação na economia mundial, fazendo com que muitas empresas se adequassem a uma nova realidade sanitária que impactou o dia a dia das pessoas fazendo com que todos de alguma forma criassem novas maneiras de se viver. Além disso, os autores frisam que o contador precisa estar sempre em alerta quanto as mudanças econômicas e tecnológicas das empresas.

No entanto, por mais que os contadores estão sempre se atualizando quanto aos serviços contábeis, poucos previam que seria preciso tantas mudanças em um curto período, devido a pandemia que assolou à todos (Araujo; Silva, 2022). Em consequência disso, ocorreu um aumento considerável na demanda dos escritórios contábeis, especialmente nas áreas trabalhista e tributária (Souza; Kachenski; Costa, 2021).

Para Moraes, Silva e Advers (2021), a contabilidade se utiliza da informação como um dos maiores aliados, usando-a para elaborar os demonstrativos, relatórios e pareceres, o que representa um excelente instrumento de tomada de decisão para as empresas. Com o desenvolvimento econômico, o mercado vem se tornando cada vez mais competitivo, e para acompanhar essa constante evolução e crescimento, o setor empresarial necessita de ideias inovadoras e tecnológicas (Moraes; Silva; Advers, 2021).

Ademais, a pandemia acentuou ainda mais a demanda e necessidade por tecnologias em todos os tipos de organizações (Araujo; Silva, 2022). No caso de escritórios contábeis, os autores ainda inferem que como estes atendem as mais diversas empresas, tal necessidade exigiu ainda mais agilidade para que as empresas não sofressem ainda mais, buscando soluções, sugestões e alternativas viáveis para minimizar os prejuízos financeiros em consequência da pandemia.

Por conta disso, Souza, Kachenski e Costa (2021) afirmam que a visão que os usuários da informação contábil, especialmente as empresas tinham dos escritórios de contabilidade, que por vezes era distorcida (como um profissional contratado para atender as exigências do fisco), mudou. Complementam que a partir da pandemia houve um aumento da busca por suporte gerencial para tomada de decisões prestado pelos escritórios contábeis, o que por consequência, exige mais agilidade, qualidade, segurança para o suporte gerencial, por meio de ferramentas tecnológicas e inovadoras, que consigam atender as demandas dos clientes.

Alguns estudos a respeito da temática analisada, relacionando a inovação tecnológica em escritórios de contabilidade foram localizados, como é o caso das pesquisas de Zwirtes e Alves (2014), Fonseca, Poças e Natário (2018), Carmona, Silva e Gomes (2018), Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019) e Fernandes et al. (2021). Contudo, identifica-se uma lacuna no que se refere ao contexto da pandemia em escritórios de contabilidade. Para tanto, o estudo difere-se por realizar uma pesquisa regional, identificando os desafios e oportunidades da inovação tecnológica em escritórios de contabilidade em meio a pandemia de coronavírus.

Sendo assim, tem-se como problema de pesquisa: quais os desafios e oportunidades da inovação tecnológica para os escritórios de contabilidade em tempos de pandemia? Para tanto, com vistas a responder o problema de pesquisa, tem-se como objetivo: identificar os desafios e oportunidades da inovação tecnológica para os escritórios de contabilidade em tempos de pandemia. O estudo delimita-se aos escritórios contábeis de Santa Catarina.

Este estudo justifica-se, pois, de acordo com os autores Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019) compreende-se que os escritórios de contabilidade por meio das inovações tecnológicas, tendem a ampliar suas atividades, conquistando novos mercados e ofertando novos serviços

com os acessos remotos, o que também facilita a troca de informações para melhor agilidade nos processos. Os autores também entendem que existe uma dificuldade por parte dos escritórios de contabilidade, no que se diz respeito ao uso da internet para agilizar processos de maneira segura e confiável.

Ademais, é importante analisar os escritórios de contabilidade em um período de crise, como a gerada pela pandemia de coronavírus, em que maioria dos estabelecimentos, tanto comerciais quanto de serviços, tiveram prejuízos econômicos consideráveis, por conta de diversos fatores. Neste sentido, Souza, Kachenski e Costa (2021) ressaltam que o contador é visto como uma solução em termos de suporte gerencial para as empresas e deve auxiliar as organizações especialmente nessas situações, até porque, muitos dos empresários relataram uma maior dependência dos serviços prestados pelos contadores, demonstrando darem mais importância ao trabalho exercido pelo profissional contábil.

Para tanto, considera-se um fator relevante, o estudo da inovação na área contábil, tendo em vista que a contabilidade tem como foco a organização e seu patrimônio, bem como, sua lucratividade e, a inovação entra como um fator apto a impactar no espaço interno ou externo de qualquer empresa (Souza *et al.*, 2017), tendo em vista que as inovações são ferramentas úteis na geração de informações contábeis confiáveis e precisas aos clientes.

O estudo contribui para a literatura ao explorar e aprofundar aspectos relacionados a inovação e tecnologias imprescindíveis nos mais diversos ambientes e organizações, inclusive na contabilidade. Nesse sentido, contribui também para a prática pois, a partir do estudo os escritórios de contabilidade poderão observar quais são as tecnologias e inovações que auxiliam as organizações e como isso poderá beneficiar suas atividades e aumentar seu desempenho no trabalho, facilitando e agilizando os processos, o que reflete na sua rentabilidade. Ademais, contribuirá para a sociedade ao entregar serviços mais ágeis, eficientes e eficazes, tendo em vista que os escritórios atendem outras empresas (pessoa jurídica), bem como, pessoas físicas.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Nessa seção são apresentados os conceitos sobre inovação e sua importância na área contábil e os estudos correlatos sobre as temáticas analisadas no estudo.

2.1 Inovação na contabilidade

O conceito de inovação está relacionado com o fato de que alguma ideia ou proposta de algo novo está sendo adotado e, por mais que isto já seja conhecido ou acatado por outros

indivíduos ou organizações, se é novo para quem está adotando, refere-se a uma inovação (Afuah, 2003).

Ademais, uma inovação, no que lhe diz respeito, permite a aplicabilidade econômica e social da invenção, traduzindo-se pela agregação de novas ideias e aprendizados em atuais processos ou produtos. No entanto a inovação transforma em realidade tudo aquilo que na invenção se detinha em estado de capacidade (Marques; Abrunhosa, 2005). A inovação vem se destacando cada vez mais como alavanca de expansão e competitividade das empresas e organizações, influenciando na criação de valor, tanto para pessoa física, quanto para pessoa jurídica (Fonseca; Poças; Natário, 2018).

Assume-se, de certa forma, que o poder das empresas de inovar o modelo de negócios é inerente a cultura da organização, e se refere aos conceitos coletivos da força de trabalho (Hock; Clauss; Schulz, 2016). Da mesma forma, ao implementarem inovações ou uma cultura direcionada à este objetivo, as empresas precisam considerar os impactos que estas mudanças irão acarretar, sempre buscando o total entendimento e atendimento às instâncias e as informações geradas a partir desta mudança (Souza *et al.*, 2017).

São frequentes as mudanças trazidas pela inovação, por meio da utilização de tecnologias avançadas que possibilitam a automação dos serviços executados pelos escritórios de contabilidade, buscando a melhoria dos resultados, tanto para gestão interna quanto externa (Zwirtes; Alves, 2014). As inovações tecnológicas na contabilidade vêm se apresentando cada vez mais céleres, por meio de novas técnicas e equipamentos. Portanto, os autores frisam que os profissionais contábeis devem estar em constante aperfeiçoamento de suas atividades, com o objetivo de repassar as informações para seus clientes com máxima segurança, clareza e objetividade.

Ainda no caso de escritórios de contabilidade, o uso de tecnologias avança de acordo com as necessidades e cada vez novas tecnologias vão surgindo para suprir as necessidades de seus usuários (Falcão; Oliveira; Farias, 2021). Nos últimos anos, a contabilidade vem de certa forma sofrendo alguns impactos e tendo algumas dificuldades relacionadas aos avanços da tecnologia, assim como outros setores da economia. Se por um lado esses avanços permitem maiores diálogos e relações, por outro lado exigem novas ferramentas inovadoras e habilidades conceituais, além de recursos financeiros para implantar, as quais interagem com a dinamicidade das informações e dos processos (Silva; Eyerkauffer; Rengel, 2019).

Tanto a contabilidade como a inovação, são aspectos importantes e que exercem uma grande influência no desenvolvimento de uma empresa, pois a partir de ambas buscam-se novas

estratégias, visando sempre vantagens competitivas frente a um mercado em constante expansão (Souza *et al.*, 2017).

Nesse sentido, Fernandes et al. (2021) afirmam que a invenção tecnológica está gerando deslocamentos significativos no mundo dos negócios. No entanto, os escritórios contábeis também estão inclusos nesta mudança de paradigma. Empresas semelhantes podem perceber as lacunas existentes e, assim, aprimorar suas operações, promovendo avanços não apenas nas práticas de contas, mas também fornecendo formas de aplicar os avanços para seus hóspedes externos e para a sociedade.

Grande parte dos escritórios de contabilidade apresentam diversos níveis de cultura em seus modelos de inovação, sendo que o modelo utilizado deve compor algo característico em nível da empresa, conseqüentemente, cooperando para produzir benefícios competitivos que dificultam a replicação por parte de outras empresas (Carmona; Silva; Gomes, 2019).

Recentemente, o estudo de Santos, Araújo e Ceolin (2023) investigaram as tecnologias da informação e comunicação em escritórios de contabilidade no Pará e verificaram que dentre as tecnologias usadas em escritórios tem-se o sistema contábil, Sistemas de Integração Contábil *Enterprise Resource Planning* (ERP), Sistema de Escrita Contábil. Também destaca-se a aplicação de *business intelligence*, o uso de *big data*, *Customer Relationship Management* (CRM), *Data Warehouse*, *ChatBots*, marketing digital, assinatura eletrônica, *blockchain*, computação em nuvem (*cloud computing*), a inteligência artificial (Santos, 2020), sendo que, alguns desses, por mais que já existam alguns anos, estão sendo inseridos na contabilidade de forma gradativa.

2.2 Estudos correlatos

A seguir são apresentados os estudos localizados acerca da inovação em escritórios de contabilidade. Os estudos inferem acerca das inovações tecnológicas e de que forma isto afeta ou contribui na contabilidade e para os seus usuários. Zwirtes e Alves (2014) avaliaram o impacto da inovação tecnológica nas empresas contábeis do Rio Grande do Sul desde 1990. Verificaram na pesquisa que várias mudanças nos escritórios contábeis se deram por conta da tecnologia da informação, principalmente com a chegada da internet, que trouxe mais agilidade, qualidade da informação a partir de informações úteis para os gestores, além de segurança. No que diz respeito a qualificação profissional, foi formada por aspectos trazidos pela tecnologia de informação, algo que repercutiu para os respondentes dos escritórios, principalmente em relação ao aumento de gastos para o funcionamento do escritório. Relacionam por exemplo os

gastos com treinamentos ou até mesmo com a contratação de novos funcionários com um conhecimento maior em tecnologia de informação. Indicam como limitação o fato de analisar apenas o Estado do Rio Grande do Sul, a partir de uma amostra não probabilística e sugerem que outros estudos contemplem diferentes Estados e que utilizem novas metodologias para ampliar o entendimento do impacto da inovação tecnológica nos escritórios de contabilidade.

O estudo de Fonseca, Poças e Natário (2018) analisou os processos de inovação e de colaboração como fatores de competitividade de organizações contábeis, no período de 2012-2013. Para o estudo, aplicou-se um questionário de forma online. A solicitação de colaboração das respostas do questionário foi feita a 48 escritórios, em que destacou-se como principal atividade inovadora, a aquisição de máquinas, equipamentos e *softwares*, sendo que 57% dos respondentes afirmam que fizeram este tipo de aquisição para a empresa que atuam. Este resultado foi considerado como não surpreendente pelos autores, tendo em vista que o setor contábil encontra-se dependente dos meios tecnológicos na área da informação e comunicação. Ademais, cada vez é mais comum a efetuação de pagamentos via internet e entrega de documentos em plataformas digitais. Contudo, os autores consideraram como essencial manter atualizações dos softwares para que as empresas pudessem exercer as atividades com mais eficiência e agilidade. Os autores destacam como limitação a amostra reduzida.

Carmona, Silva e Gomes (2018) verificaram a relação da cultura organizacional no contexto de inovação em escritórios de contabilidade no Brasil com base no modelo de Schein. Desenvolveram uma pesquisa, em que exploraram a influência da cultura das organizações, no processo de inovação de 128 colaboradores dos diversos níveis organizacionais de escritórios contábeis de 30 cidades e dez Estados brasileiros. Evidenciaram que, os gerentes dos serviços contábeis devem levar em consideração os elementos culturais, tendo em vista que a invenção tecnológica está gerando deslocamentos significativos no mundo dos negócios. No entanto, as empresas de contagem também estão incluídas nesta mudança de paradigma. Verificaram que os escritórios de contabilidade apresentam diversos níveis de cultura em modelos de inovação. O padrão de cultura de inovação utilizado deve conter, na realidade, modelos característicos em relação a empresa, sendo assim, colaboram para gerar vantagens competitivas que dificultam para que outras empresas repliquem essas ideias. Os autores exprimem ainda que os escritórios de contabilidade desempenham uma cultura organizacional com o intuito de introduzir práticas de inovação de serviços. Dentre as diversas limitações apresentadas pelos autores no estudo, destacam a amostra não probabilística e sugerem que os escritórios de contabilidade fornecem um *locus* adequado à pesquisa, sendo que outro direcionamento pode ser dado à aplicação do modelo em setores de maior intensidade tecnológica.

Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019) identificaram os desafios dos escritórios de contabilidade de Santa Catarina diante dos avanços da tecnologia. Para isso, realizaram um questionário, visando identificar a estrutura dos escritórios, perfis e relações com impactos causados pela tecnologia e obtiveram 55 respostas. Segundo os autores, para 56% dos respondentes, a inovação tecnológica foi responsável por assegurar maior interação de dados junto aos clientes, enquanto 13% não sentiram esse impacto. Contudo, com relação ao crescimento dos escritórios em relação ao aumento do número de clientes a partir da inovação tecnológica, 42% dos respondentes não concordam que isso tem relação. Já para 35% dos respondentes, a tecnologia agregou para um aumento do número de clientes, e os outros 24% concordaram em partes. As limitações destacadas foram a falta de acesso aos contatos dos escritórios. Em relação a futuras pesquisas, sugerem a análise de como os escritórios estão se preparando para a nova forma de prestar serviços contábeis, como usam a tecnologia e identificar aspectos relacionados com a TI e a nova contabilidade.

O estudo de Fernandes et al. (2021) analisou quais os impactos da inovação tecnológica e as características dos escritórios de contabilidade, em que realizaram uma *survey* junto a aproximadamente 300 escritórios contábeis do Estado do Rio Grande do Sul e obtiveram 55 respostas. Ao tratar a tecnologia da informação sobre a eficiência, notaram que, através dos resultados obtidos, existe uma percepção de uma alta competência nos escritórios contábeis onde a uma hegemonia de alta confiabilidade. No que diz respeito ao processo gerencial, os gestores dos escritórios entendem quais são as relações que existem entre as características do devido escritório e a inovação tecnológica. Analisaram ainda, que os gestores percebem quais as intensidades de fatores conectados a inovação tecnológica tendem estar relacionadas com as características dos próprios escritórios, até mesmo como maneira de se adiantar ao longo do tempo, também no que se diz respeito ao número de funcionários ou clientes captados. Dentre as limitações citadas como a região e número de respondentes, os autores mencionam a existência de diversas características dos escritórios contábeis e fatores associados à inovação tecnológica que não foram incluídos na pesquisa. Sugerem que novos estudos poderiam contemplar outras regiões do Brasil e que novas investigações poderiam investigar as principais barreiras ou facilitadores da inovação tecnológica, conforme as características dos escritórios.

A pesquisa difere-se das anteriores por buscar a identificação de desafios e oportunidades da inovação tecnológica em escritórios de contabilidade, em um contexto de pandemia de Covid-19 que fez com que essas organizações também tivessem que se adaptar as novas necessidades e demandas dos clientes, se atualizando de forma rápida e constante.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o intuito de identificar os desafios e oportunidades da inovação tecnológica para os escritórios de contabilidade em tempos de pandemia, como uma ferramenta útil na geração de informações contábeis confiáveis e precisas para seus clientes dentro de um contexto de pandemia, realizou-se uma pesquisa descritiva de levantamento e quantitativa.

As pesquisas descritivas, de acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013) geralmente é o suporte das pesquisas associadas que trazem informação para que sejam realizados estudos explicativos que criam um sentido de entendimento e são bastante estruturados. Pesquisas do tipo levantamento, referem-se a coleta de dados por meio de questionários, os quais, segundo Martins e Theóphilo (2016), são apropriados para as situações em que o pesquisador pretende responder os questionamentos a respeito da distribuição de uma variável ou das ligações entre características de pessoas ou grupos. A presente pesquisa se deu com a aplicação de questionário em escritórios de contabilidade.

No que diz respeito a abordagem, classifica-se como um estudo quantitativo. A pesquisa quantitativa “[...] envolve coleta, classificação, sumarização, organização, análise e interpretação de dados” e, com base nisto, o pesquisador consegue analisar e interpretar os dados por meio de métodos e técnicas estatísticas (Martins; Theóphilo, 2007, p. 135).

A população do estudo é composta por todos 1301 escritórios de contabilidade do Estado de Santa Catarina (SC) com registro ativo no Conselho Regional de Contabilidade (CRC) e a amostra probabilística e compreendeu 55 contadores (e demais profissionais contábeis) que responderam devidamente ao questionário aplicado. Ressalta-se que não houve identificação dos respondentes por questões éticas.

O instrumento de coleta de dados foi elaborado com base no questionário de Zwirtes e Alves (2014), bem como, na pesquisa de Souza, Kachenski e Costa (2021) e possui 22 questões divididas em três blocos. O Bloco I refere-se ao perfil do respondente e da empresa em que atua. O Bloco II compreende as questões a respeito da tecnologia da informação e a relação com os escritórios. Já o Bloco III busca analisar quais as relações entre a tecnologia da informação e a crise gerada pela COVID-19 para com os escritórios e os seus clientes. Os últimos dois blocos possuem escala tipo *likert* de cinco pontos, sendo 1 (discordo totalmente); 2 (discordo); 3 (indiferente); 4 (concordo); 5 (concordo totalmente).

Houve pré-teste e validação do instrumento de pesquisa, com um professor universitário da área contábil e contador. O questionário foi elaborado via formulários do Google (*Google Forms*) e enviado via e-mail, por meio do Conselho Regional de Contabilidade no dia 18 de julho de 2022 e ficaram disponíveis até o dia 27 do mesmo mês, sendo destinados aos que

possuem registro neste conselho. Após, os dados foram tabulados em planilhas eletrônicas e analisados por meio de estatística descritiva (mínimo, máximo, média, moda e desvio padrão), a partir do *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*[®] sendo os resultados apresentados por meio de tabelas, analisando a frequência absoluta (nº) e relativa (%).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, realizou-se uma análise descritiva dos dados obtidos com a realização da pesquisa. Esses dados referem-se ao perfil dos respondentes, sejam estes contadores ou atuam na área e tenham registro no CRC. Posteriormente, apresenta-se a relação com a tecnologia da informação e os impactos relacionados com a pandemia. Na Tabela 1, traz-se os dados obtidos no que diz respeito a perfil do respondente, tratando-se do cargo/função.

Tabela 1 – Cargo/função dos respondentes

Cargo/função	Freq. Abs. (nº)	Freq. Rel. (%)
Analista Contábil/Fiscal/RH	4	7,27
Contador	41	74,55
Auxiliar Contábil/Fiscal/RH	3	5,45
Assistente Contábil/Fiscal/RH	1	1,82
Outros	6	10,91
Total	55	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto ao perfil do respondente, no que tange o cargo/função, evidencia-se na Tabela 1 que a maioria dos respondentes referem-se a contadores, os quais correspondem a 74,55%, totalizando uma frequência absoluta de 41 neste cargo, sendo 7,27% analistas. Já os auxiliares e assistentes, dizem respeito a 5,45% e 1,82% respectivamente e 10,91% se identificaram como outros cargos dentre os possíveis dentro de um escritório contábil. Na Tabela 2 apresenta-se o tempo de atuação do escritório de contabilidade, da qual os respondentes atuam.

Tabela 2 – Tempo de atuação do escritório de contabilidade

Tempo	Freq. Abs. (nº)	Freq. Rel. (%)
De 1 a 10	16	29,09
De 11 a 20	13	23,64
De 21 a 30	17	30,91
De 31 a 40	8	14,55
Mais de 40	1	1,82
Total	55	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto ao tempo de atuação dos escritórios questionados, nota-se que a maioria possui menos de 20 anos de constituição, correspondendo a 52,73% do total (29,09% que atuam até

10 anos e 23,64% de 11 a 20 anos), sendo que apenas um dos participantes da pesquisa respondeu que a empresa atua há mais de 40 anos no mercado, correspondendo a 1,82%. A seguir, na Tabela 3, apresenta-se os dados referente região em que o escritório atua.

Tabela 3 – Região do estado do escritório de contabilidade

Região	Freq. Abs. (nº)	Freq. Rel. (%)
Oeste	27	49,09
Serrana	1	1,82
Norte	10	18,18
Vale do Itajaí	9	16,36
Grande Florianópolis	7	12,73
Sul	1	1,82
Total	55	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Por meio da Tabela 3 nota-se que o Estado de Santa Catarina é formado por seis regiões, em que nesta pesquisa, 49,09% das respostas foram de profissionais da área que atuam em escritórios situados na região Oeste, outros 18,18% são do Norte do Estado. Já os respondentes da região do Vale do Itajaí e da Grande Florianópolis, correspondem a 16,36% e 12,73% respectivamente e, apenas 1,82% das outras duas regiões, respectivamente, ou seja, um respondente é da região Serrana e um da região Sul. A seguir, na Tabela 4 tem-se o número de funcionários do escritório de contabilidade em que o respondente atua.

Tabela 4 – Número de funcionários do escritório de contabilidade

Quantidade	Freq. Abs. (nº)	Freq. Rel. (%)
De 1 a 5	21	38,18
De 6 a 10	14	25,45
De 11 a 15	3	5,45
De 16 a 20	5	9,09
Mais de 20	12	21,82
Total	55	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

De acordo com os dados apresentados na Tabela 4, ao questionar sobre a quantidade de funcionários que atuam no escritório de contabilidade no momento da pesquisa, 38,18% dos escritórios atuavam com um a cinco colaboradores 25,45% de seis a 10 funcionários, os que trabalham com mais de vinte correspondem a 21,82%. Por fim, um menor percentual foi registrado com relação aqueles escritórios que possuem de 11 a 20 funcionários, somando 14,54%. Na Tabela 5 evidencia-se o número de clientes do escritório de contabilidade.

Tabela 5 – Número de clientes do escritório de contabilidade

Número	Freq. Abs. (n°)	Freq. Rel. (%)
De 1 a 80	20	36,36
De 81 a 160	15	27,27
De 161 a 240	6	10,91
De 240 a 320	10	18,18
Mais de 321	4	7,27
Total	55	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Tem-se a partir dos dados expressos na Tabela 5 que, quanto ao número de clientes que cada escritório presta serviços, a maioria (36,36%) respondeu que atende até 80 clientes e, o número de escritórios que atente mais de 321 clientes, corresponde a apenas quatro (7,27%) do total de respondentes, o que pode-se considerar como um trabalho de assessoria de grande porte. Tal resultado converge com o resultado a seguir, destacado pela Tabela 6, em que cinco responderam que atuam em escritório de contabilidade de grande porte.

Tabela 6 – Tamanho do escritório de contabilidade

Tamanho/porte	Freq. Abs. (n°)	Freq. Rel. (%)
Grande	5	9,09
Médio	23	41,82
Pequeno	27	49,09
Total	55	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Sendo assim, com base na Tabela 6, no que se refere ao tamanho da empresa, ao analisar o número de funcionários e clientes, é possível tirar conclusões, e quando perguntado sobre como os escritórios se denominam quanto ao tamanho, a metade (49,09%) consideram que atuam em escritório de contabilidade de pequeno porte, outros 41,82% em escritórios de contabilidade médios e apenas 9,09% consideram que o escritório em que atuam é de grande porte. Em seguida, na Tabela 7, tem-se os resultados da coleta sobre os questionamentos que se referem a relação do escritório contábil com a tecnologia da informação, a partir de uma estatística descritiva, por meio da análise da resposta da escala tipo *likert* considerando: mínimo, máximo, média, moda e desvio padrão.

Tabela 7 – Estatística descritiva sobre escritório de contabilidade e a tecnologia da informação

Questões	Mín.	Máx.	Média	Moda	DP
A inovação tecnológica ampliou a integração de informações do escritório para com os clientes.	3	5	4,58	5	0,63
A TI trouxe necessidades de melhorias contínuas, na qualidade dos serviços prestados pelo escritório.	3	5	4,49	5	0,60
A TI diminuiu a quantidade de reuniões presenciais, entre o responsável pelo escritório e os clientes.	1	5	3,91	5	1,06

A inovação tecnológica proporcionou o crescimento do escritório em termos de clientes.	2	5	3,56	3	0,98
O escritório, com novas tecnologias, é capaz de ofertar novos produtos aos seus clientes.	2	5	4,24	5	0,84
A TI proporcionou maior fidelidade dos clientes para com o escritório.	2	5	3,55	3	0,96
Com a incorporação da TI, ampliou-se a necessidade de treinamento dos funcionários para a realização dos serviços contábeis.	2	5	3,96	4	0,90
A qualidade dos serviços prestados cresceu com o uso da TI.	3	5	4,05	4	0,76
A TI agregou mais tarefas ao escritório.	2	5	3,69	4	0,98
A gestão do escritório melhorou com o uso da TI.	3	5	4,29	4	0,66
A TI trouxe agilidade às informações prestadas.	3	5	4,51	5	0,63
A maior inovação tecnológica para o escritório foi a vinda da internet.	2	5	4,44	5	0,76

Legenda: mínimo (mín.); máximo (máx.); desvio padrão (DP); escala tipo *likert* 1 (discordo totalmente); 2 (discordo); 3 (indiferente); 4 (concordo); 5 (concordo totalmente).

Fonte: elaborado pelos autores (2022).

Analisando de forma geral os resultados conforme se observa da Tabela 7, quanto a tecnologia da informação em escritórios de contabilidade é possível perceber que em todas as perguntas houve respostas de concordo totalmente (máximo). Já no que tange o mínimo, houve uma única questão em que obteve-se um mínimo de 1, ou seja, que o respondente discorda totalmente daquela assertiva, neste caso, de que a TI diminuiu a quantidade de reuniões presenciais, entre o responsável pelo escritório e os clientes. No que diz respeito a média, obteve-se a maior de todas, próxima a 5 (4,58) ao questionar se a inovação tecnológica ampliou a integração de informações do escritório para com os clientes, isto é, a maioria dos respondentes concorda ou concorda totalmente com isso. Isso pois, os sistemas de informações também auxiliam nesse sentido.

Ademais, a moda, a qual representa o número de respostas que mais se repetiu, tem-se que na maioria das questões foi a de que concordam totalmente (5), mas chama a atenção que em duas questões o que mais se repetiu foi que os respondentes posicionaram-se como indiferente, ou seja, não concordam e nem discordam, quando questionados se: a inovação tecnológica proporcionou o crescimento do escritório em termos de clientes e; a TI proporcionou maior fidelidade dos clientes para com o escritório. Comparando aos achados de Eyerkauffer e Rengel (2019) os autores identificaram que 42% dos respondentes evidenciaram que não concordam que exista relação entre o crescimento dos escritórios com o aumento do número de clientes a partir da inovação tecnológica.

Quando questionados se a tecnologia da informação ampliou a integração de informações entre os escritórios e os clientes, conforme Tabela 7, obteve-se um resultado favorável, em que nenhum respondente discorda, a média ficou em 4,58 e a moda 5, ou seja, a

maioria concorda totalmente com esta afirmação. Pode-se afirmar com base da pesquisa, que a tecnologia gerou uma demanda maior por parte dos escritórios em qualificar ainda mais os serviços prestados. Por outro lado, a tecnologia da informação melhorou a qualidade dos serviços prestados pelos escritórios, em que a maioria concorda com esta afirmação, tendo como moda 4 e mínimo 3, ou seja, nenhum dos respondentes discorda.

Quando questionados se a gestão do escritório melhorou com o uso da tecnologia da informação, tem-se um aspecto favorável, pois a média ficou em 4,29, moda 4 e mínimo 3. Na questão da agilidade quanto aos serviços prestados, vemos que a maioria dos respondentes concorda totalmente com tal afirmação, tendo como moda 5 e média 4,51. E sobre a internet ter sido a maior inovação tecnológica para os escritórios, também se obteve maior concordância entre os respondentes, visto que a moda foi de 5 e a média 4,44, alinhando-se ao estudo de Zwirtes e Alves (2014) ao afirmar que sendo que o elemento que mais impactou os escritórios foi o advento da internet. Na Tabela 8, evidencia os resultados sobre os questionamentos que se referem a relação do escritório contábil com a tecnologia da informação.

Tabela 8 – Escritório de contabilidade e a tecnologia da informação

Questões	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
A inovação tecnológica ampliou a integração de informações do escritório para com os clientes.	0%	0%	7%	27%	65%
A TI trouxe necessidades de melhorias contínuas, na qualidade dos serviços prestados pelo escritório.	0%	0%	5%	40%	55%
A TI diminuiu a quantidade de reuniões presenciais, entre o responsável pelo escritório e os clientes.	4%	5%	22%	35%	35%
A inovação tecnológica proporcionou o crescimento do escritório em termos de clientes.	0%	13%	40%	25%	22%
O escritório, com novas tecnologias, é capaz de ofertar novos produtos aos seus clientes.	0%	4%	15%	36%	45%
A TI proporcionou maior fidelidade dos clientes para com o escritório.	0%	15%	35%	33%	18%
Com a incorporação da TI, ampliou-se a necessidade de treinamento dos funcionários para a realização dos serviços contábeis.	0%	7%	20%	42%	31%
A qualidade dos serviços prestados cresceu com o uso da TI.	0%	0%	25%	44%	31%
A TI agregou mais tarefas ao escritório.	0%	15%	24%	40%	22%
A gestão do escritório melhorou com o uso da TI.	0%	0%	11%	49%	40%
A TI trouxe agilidade às informações prestadas.	0%	0%	7%	35%	58%

A maior inovação tecnológica para o escritório foi a vinda da internet.	0%	2%	11%	29%	58%
---	----	----	-----	-----	-----

Fonte: elaborado pelos autores (2022).

Em uma análise geral e a partir das respostas que chamam mais a atenção, notou-se que em quase todos os questionamentos, mais de 50% das respostas estão concentradas em concordo e concordo totalmente, com exceção da questão 4 e 6. Nesse sentido, destaca-se que a maioria dos respondentes demonstraram indiferença quanto aos questionamentos envolvendo a tecnologia e os clientes, sendo 40% ao perguntar se a inovação tecnológica proporcionou o crescimento do escritório em termos de clientes e 35% ao questionar se a TI proporcionou maior fidelidade dos clientes para com o escritório.

Quando questionados se a tecnologia da informação ampliou a integração de informações entre os escritórios e os clientes, obteve-se um resultado favorável, em que nenhum respondente discorda, 27% concordam e 65% concordam totalmente, isto é, a maioria concorda totalmente com esta afirmação. O estudo de Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019) corrobora com os achados, tendo em vista que os autores identificaram que 35% dos respondentes, a tecnologia agregou para um aumento do número de clientes.

Observa-se também que quando questionados se a tecnologia da informação diminuiu a quantidade de reuniões presenciais entre o responsável pelo escritório e os clientes, apenas 4% dos respondentes discordam totalmente da afirmação. Isso indica que a maioria concorda que houve redução das reuniões presenciais a partir do advento da TI no contexto das empresas, neste caso, escritórios de contabilidade, o que também pode ser explicado pelo contexto de pandemia, o qual intensificou ainda mais o uso das ferramentas digitais. O estudo de Fonseca, Poças e Natário (2018) vai de encontro a esse contexto, visto que em seus resultados identificaram que os escritórios aumentaram a adesão de *softwares* para reforçar o acervo de ferramentas contábeis já existentes nas empresas. A Tabela 9 a seguir apresenta a estatística descritiva das questões que relacionam os escritórios contábeis, tecnologia da informação e pandemia (COVID-19).

Tabela 9 - Estatística descritiva sobre escritório de contabilidade, tecnologia da informação e pandemia

Questões	Mín.	Máx.	Média	Moda	DP
Na sua percepção, o(a) contador(a) é visto pelas empresas como suporte gerencial diante de uma pandemia como esta?	2	5	3,91	4	0,93
Você acredita que a TI contribuiu para que o escritório pudesse gerar informações relevantes aos seus clientes na crise gerada pela COVID-19?	2	5	3,95	4	0,93

Desafios e Oportunidades da Inovação Tecnológica para Escritórios de Contabilidade 103 em período de Pandemia

Você acredita que seus clientes enxergam o seu escritório como um elemento fundamental para manter a saúde financeira da empresa deles em tempos de pandemia?	2	5	3,56	4	0,88
Você acha que a crise gerada pela COVID-19 mudou a visão dos seus clientes, com relação ao papel do contador (para melhor)?	1	5	3,24	3	0,90
Com a pandemia da COVID-19, você acha que o uso cada vez maior da TI no escritório passou a ser visto como uma necessidade primordial?	2	5	4,16	4	0,71
Você acredita que a Tecnologia da Informação no escritório foi de suma importância na relação com os seus clientes (considerando o contexto de pandemia)?	2	5	4,16	4	0,81

Legenda: mínimo (mín.); máximo (máx.); desvio padrão (DP); escala tipo *likert* 1 (discordo totalmente); 2 (discordo); 3 (indiferente); 4 (concordo); 5 (concordo totalmente).

Fonte: elaborado pelos autores (2022).

Quando analisado os resultados acerca dos escritórios contábeis, tecnologia da informação e pandemia, percebe-se que em todas as perguntas teve respostas de concordo totalmente (máximo). Já no que se refere ao mínimo, houve uma única questão em que se obteve um mínimo de 1, em que o respondente discorda totalmente ao ser perguntado se a crise gerada pela COVID-19 mudou a visão dos clientes com relação ao papel do contador (para melhor). Diante desta pergunta, obteve-se o único índice 3 (indiferente) no que diz respeito a moda, isto é, a resposta que mais se repetiu, visto que nos outros questionamentos o número que mais se repetiu foi 4 (concordo).

Nota-se que a média de respostas nos últimos dois questionamentos chega próximo a 5 (4,16), quando questionados se: o uso da tecnologia da informação por parte dos escritórios contábeis passou a ser uma necessidade de grande valia; se a TI foi de suma importância para os escritórios de contabilidade na relação com os clientes considerando o contexto de pandemia, sendo que ambas apresentaram o menor desvio padrão dentre as demais questões (0,71 e 0,81 respectivamente).

Ainda de acordo com os resultados da Tabela 8 é possível notar que o contador, de certa forma, pode ser considerado como um suporte gerencial diante de uma pandemia, a maioria dos respondentes concorda com tal afirmação, em que a média de respostas foi de 3,91 e a moda 4. Carmona, Silva e Gomes (2018) e Fernandes et al. (2021) complementam em seus argumentos que escritórios contábeis possuem uma cultura organizacional que além de fornecerem suporte a gestão, têm mais propensão a introduzir práticas relacionadas a inovação, o que vai de encontro com a melhora nos processos de suporte juntamente com atualizações e mudanças relevantes. Resultado esse muito semelhante quando questionado se a tecnologia da informação contribuiu para que o escritório contábil pudesse gerar informações relevantes aos seus clientes, diante da pandemia gerada pela COVID-19.

Diante da crise financeira gerada pela pandemia, boa parte dos respondentes concorda que seu escritório foi fundamental para manter a saúde financeira de seus clientes. Já quando questionados se a crise gerada pela COVID-19 possa de alguma forma ter mudado a visão dos clientes sobre o papel do contador (para melhor) teve-se respostas distintas, pois o mínimo foi 1 (discordo totalmente), máximo 5 (concordo totalmente), sendo que a moda, isto é, a resposta que mais se repetiu foi de indiferença (3), nem concordam e nem discordam com tal afirmação. Inclusive nesta questão a média foi menor, se comparada com as demais assertivas.

Percebe-se que com a chegada da pandemia, o uso da tecnologia da informação no escritório passou a ser visto com uma necessidade, visto que o resultado é positivo, em que a média de respostas desta assertiva foi de 4,16 e a moda 4. Os números praticamente se igualam quando questionados se a TI foi de suma importância no relacionamento com os clientes neste cenário de pandemia, alterando apenas o desvio padrão e, com pouca e insignificativa oscilação.

Em seguida, para complementar a análise elaborou-se a Tabela 10, evidenciando as questões que relacionam os escritórios contábeis, tecnologia da informação e pandemia a partir de frequência relativa.

Tabela 10 - Escritório de contabilidade, tecnologia da informação e pandemia (COVID-19)

Questões	1	2	3	4	5
Na sua percepção, o(a) contador(a) é visto pelas empresas como suporte gerencial diante de uma pandemia como esta?	0%	7%	25%	36%	31%
Você acredita que a TI contribuiu para que o escritório pudesse gerar informações relevantes aos seus clientes na crise gerada pela COVID-19?	0%	9%	18%	42%	31%
Você acredita que seus clientes enxergam o seu escritório como um elemento fundamental para manter a saúde financeira da empresa deles em tempos de pandemia?	0%	11%	36%	38%	15%
Você acha que a crise gerada pela COVID-19 mudou a visão dos seus clientes, com relação ao papel do contador (para melhor)?	2%	16%	47%	25%	9%
Com a pandemia da COVID-19, você acha que o uso cada vez maior da TI no escritório passou a ser visto como uma necessidade primordial?	0%	4%	7%	58%	31%
Você acredita que a Tecnologia da Informação no escritório foi de suma importância na relação com os seus clientes (considerando o contexto de pandemia)?	0%	5%	9%	49%	36%

Legenda: escala tipo *likert* 1 (discordo totalmente); 2 (discordo); 3 (indiferente); 4 (concordo); 5 (concordo totalmente).

Fonte: elaborado pelos autores (2022).

De forma geral, é possível observar que obteve-se resultados não favoráveis apenas quando questionados se a crise gerada pela COVID-19 possa ter mudado a visão dos clientes, com relação ao papel do contador, onde 2% dos respondentes discordam totalmente, 16% discordam e 47% nem concordam e nem discordam da afirmação, ou seja, demonstraram indiferença. Sendo assim, entende-se que não houve interferência da visão dos clientes para

com os contadores no contexto de pandemia. No restante, mais de 50% dos respondentes concordam ou concordam totalmente com os questionamentos.

Quando questionados se a TI contribuiu para que o escritório pudesse gerar informações relevantes aos seus clientes na crise gerada pela COVID-19, 42% dos respondentes concordam, e 31% concordam totalmente com tal questão. Ao questionar se a pandemia fez com que o uso da tecnologia da informação fosse cada vez maior por parte dos escritórios contábeis, 58% dos respondentes concordam, e 31% concordam totalmente.

Ademais, para os escritórios de contabilidade participantes da pesquisa, diante da pandemia da COVID-19, a tecnologia pode ser considerada como de suma importância na relação com os clientes, visto que obteve-se resultados favoráveis quando a afirmação, em que 49% concordam, 36% concordam totalmente e apenas 5% discordam.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o intuito de identificar a contribuição para os escritórios de contabilidade no que diz respeito a inovação tecnológica como ferramenta útil na geração de informações contábeis confiáveis e precisas para seus clientes dentro de um contexto de pandemia, realizou-se uma pesquisa descritiva de levantamento e quantitativa. A partir dos resultados verificou-se que a maioria dos respondentes desta pesquisa correspondem a contadores (74%), o que totalizou uma frequência absoluta de 41 neste cargo. Já quanto ao tempo de atuação dos escritórios de contabilidade no mercado, 52,73% possuem menos de 20 anos e apenas 1,82% com um tempo maior de atuação (mais de 40 anos). Das seis regiões do Estado, a região Oeste concentra a maior parte dos escritórios respondentes da pesquisa, que correspondeu a 49,09%. Quanto ao tamanho dos escritórios, 49,09% consideram-se como pequenos, 41,82% como médios e apenas 9,09% como de grande porte.

Notou-se a partir dos resultados que a tecnologia da informação contribuiu para a integração de informações entre os escritórios e os clientes, pois nenhum dos respondentes discorda de tal afirmação. Ademais, a tecnologia da informação gerou uma demanda maior por parte dos escritórios contábeis no que diz respeito ao aperfeiçoamento dos profissionais, consequentemente melhorando os serviços prestados. Também percebe-se que com a chegada da pandemia, a tecnologia da informação passou a ser visto como uma grande necessidade aos escritórios, o que foi fundamental para que houvesse um bom relacionamento com os clientes, fazendo com que os escritórios contábeis fossem vistos como um importante suporte gerencial diante da pandemia da COVID-19.

Considerando o problema de pesquisa, conclui-se que os desafios para os escritórios contábeis com base na inovação tecnológica relacionada com a pandemia, foram as grandes mudanças que houve em um curto período de tempo, o que fez com que a tecnologia da informação gerou oportunidades para os escritórios de contabilidade, principalmente nos aspectos relacionados a interação com os clientes, reuniões, envio de documentos, proporcionando mais agilidade na troca de informações, inclusive no processo de apoio gerencial.

Diante disso, o estudo contribui com a teoria nos aspectos relacionados a tecnologia da informação e inovação em escritórios de contabilidade, sua importância, desafios e oportunidades, apresentando a evolução que a pandemia causou e seus impactos na temática. No que diz respeito a contribuição prática, o estudo pode auxiliar escritórios de contabilidade a repensarem sobre a necessidade de uso cada vez mais constante das tecnologias, e inserção de inovações, bem como, atualização, não somente em tempos de crise, mas de uma forma contante, tendo em vista que os reflexos serão sentidos pelos clientes.

Por fim, quanto a contribuição social, tem-se que a inovação tecnológica possibilita as empresas, tanto escritórios de contabilidade quanto as demais empresas atendidas (clientes) a evoluírem rapidamente, facilitando em diversos pontos, encurtando o tempo e a distância. Ademais, seus reflexos são sentidos pelas demais empresas e sociedade em geral, a partir de um melhor atendimento, mais ágil, menos burocrático, dentre outros aspectos, o que também poderá fazer com que a sociedade como um todo se desenvolva e cresça com isso.

O estudo limita-se pelo baixo retorno de questionários respondidos, o que foi ocasionado principalmente pelo difícil acesso e contato com os respondentes, bem como, devido a escolha de uma única região do país. Sendo assim, os dados não podem ser generalizados. Sugere-se que novos estudos aprofundem mais os impactos e principalmente as oportunidades geradas para a tecnologia da informação nos escritórios de contabilidade em nível de país, inclusive comparando os resultados de diferentes regiões e Estados da Federação, bem como, identificando os diferentes tipos de serviços prestados pelos contadores, como consultorias (gerenciais, tributárias, trabalhistas, etc).

REFERÊNCIAS

AFUAH, Allan. **Innovation Management: strategies, implementation, and profits**. New York: Oxford University Press, 2003.

ARAUJO, Jose Danilo Cipriano; SILVA, Adolfo Henrique Coutinho. O Impacto da Pandemia da COVID-19 na Estrutura e Funcionamento dos Escritórios de Contabilidade do Município do

Rio de Janeiro. **Pensar Contábil**, v. 23, n. 82, p. 33-39, 2021.

CARMONA, Linda Jessica de Montreuil; SILVA, Thiago Bruno de Jesus; GOMES, Giancarlo. Cultura organizacional, inovação e desempenho em escritórios de contabilidade brasileiros. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 29, n. 3, p. 121-145, 2018.

FALCÃO, Ana Izabel Lourenço; OLIVEIRA, Tamires Fernanda Alves; FARIAS, Raíssa Silveira. Blockchain: tendência para a Contabilidade Digital. **Revista Linceu On-Line**, v. 11, n. 2, p. 6-27, 2021.

FERNANDES, Carla Milena Gonçalves; MARTINS, Alex Sandro Rodrigues; HORZ, Vagner; FRARE, Anderson Betti, QUINTANA, Alexandre Costa. Inovação tecnológica em escritórios de contabilidade: confiabilidade, complexidade na execução de serviços e eficiência organizacional. **Revista Brasileira de Gestão e Inovação**, v. 8, n. 3, p. 64-88, 2021.

FONSECA, Adriana Isabel Esteves; POÇAS, Ana Isabel; NATÁRIO, Maria Manuela Santos. Inovação nos Serviços: Estudo das empresas de contabilidade no Distrito da Guarda. **Egitania Scientia**, v. 1, n. 22, p. 145-168, 2018.

HOCK, Marianne; CLAUSS, Thomas; SCHULZ, Ester. O impacto da cultura organizacional na capacidade de uma empresa inovar o modelo de negócios. **Gestão de P&D**, v. 46, n. 3, p. 433-450, 2016.

MARQUES, Alfredo; ABRUNHOSA, Ana. Do modelo linear de inovação à abordagem sistêmica-aspectos teóricos e de política econômica. **CEUNEUROPEAN Discussion Papers**, v. 33, 2005.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2019.

SAMPIERI, Roberto Hernandez; COLLADO, Carlos Fernandez; LUCIO, Pillar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, Andressa Bessa; ARAÚJO, Maurílio Arruda; CEOLIN, Alessandra Carla. Tecnologias da Informação e Comunicação em Escritórios De Contabilidade no Estado do Pará. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, v. 15, n. 45, p. 260-283, 2023.

SANTOS, Marcos Igor da Costa. **Tecnologias, Desempenho Financeiro e Transformações na Profissão Contábil**: um estudo nos escritórios de contabilidade da Região Nordeste do Brasil. 148 f. 2020. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis). Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, João Pessoa, 2020.

SILVA, Cilda Giese; EYERKAUFER, Marino Luiz; RENGEL, Rodrigo. Inovação tecnológica e os desafios para uma contabilidade interativa: estudo dos escritórios de contabilidade do estado de santa Catarina. **Revista Destaques Acadêmicos**, v. 11, n. 1, p. 148-163, 2019.

SOUZA, Fabiana Frigo. **Relação entre inovação e adoção de práticas modernas de contabilidade gerencial**. 2017. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

SOUZA, Fabiana Frigo; KACHENSKI, Ricardo Biernaski; COSTA, Flaviano. Escritórios de contabilidade e sua relação com os clientes frente à crise da Covid-19. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, Florianópolis, SC, v. 20, p. 1-16, 2021.

ZWIRTES, Adir; ALVES, Tiago Wickstrom. Os impactos causados pela inovação tecnológica em escritórios de contabilidade do Rio Grande do Sul: uma análise fatorial. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (REPeC)**, v. 8, n. 1, p. 39-53, 2014.