

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC**

**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**DEBORA DAMAZIO SILVEIRA**

**DESAFIOS TECNOLÓGICOS E FORMATIVOS DOS PROFISSIONAIS  
CONTÁBEIS: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DE SOFTWARE CONTÁBIL**

**CRICIÚMA**

**2025**

**DEBORA DAMAZIO SILVEIRA**

**DESAFIOS TECNOLÓGICOS E FORMATIVOS DOS PROFISSIONAIS  
CONTÁBEIS: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DE SOFTWARE CONTÁBIL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de bacharel no curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador(a): Prof. Dr. João Vanio Mendonça Cardoso

**CRICIÚMA**

**2025**

## DESAFIOS TECNOLÓGICOS E FORMATIVOS DOS PROFISSIONAIS CONTÁBEIS: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DE SOFTWARE CONTÁBIL

Debora Damazio Silveira<sup>1</sup>

João Vanio Mendonça Cardoso<sup>2</sup>

**RESUMO:** A rápida expansão das tecnologias digitais transformou significativamente a contabilidade, exigindo dos profissionais novas competências técnicas e formativas para lidar com softwares e sistemas integrados. Nesse cenário, surgem desafios relacionados ao uso dessas ferramentas, que impactam diretamente a eficiência das rotinas e a qualidade das informações contábeis. O presente estudo teve como objetivo analisar os principais desafios tecnológicos enfrentados pelos profissionais contábeis no uso de softwares contábeis, evidenciados no suporte de uma empresa fornecedora de sistemas. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, de caráter descritivo, estruturada como estudo de caso. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas com quatro profissionais da empresa, atuantes nos departamentos contábil, fiscal e de folha de pagamento, e analisadas pela técnica de análise de conteúdo. Os resultados apontaram que os principais desafios decorrem da falta de capacitação específica, da complexidade dos sistemas integrados e da resistência à adaptação às constantes atualizações tecnológicas. Observou-se ainda que o suporte técnico exerce papel relevante na mediação do aprendizado e na solução de dúvidas operacionais, contribuindo para o aprimoramento das competências tecnológicas dos usuários. Conclui-se que a formação contínua e o investimento em treinamento são fatores determinantes para o aproveitamento pleno das potencialidades oferecidas pelos softwares contábeis, consolidando o papel estratégico da contabilidade no contexto digital.

**PALAVRAS – CHAVE:** Contabilidade digital; Competências Tecnológicas; Formação Contábil; Desafios Tecnológicos; Inovação Tecnológica.

**ÁREA TEMÁTICA:** Tema 08 - Formação e Exercício Profissional.

### 1 INTRODUÇÃO

A presença da tecnologia na sociedade tem se expandido de forma exponencial e, assim como em outras áreas, a contabilidade vem incorporando progressivamente essas ferramentas às suas operações, utilizando os recursos disponíveis para o setor (SILVA; EYERKAUFER; RENGEL, 2019). Além de oferecer mais praticidade e agilidade às rotinas contábeis, os sistemas de gestão de informações exigidos pelos órgãos fiscalizadores, como o Sistema Público de

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Ciências Contábeis da UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.

<sup>2</sup> Prof.Dr.do curso de Ciências Contábeis da UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.

Escrituração Digital (SPED), demandam dos profissionais contábeis constante adaptação às inovações, tornando indispensável o domínio de sistemas e tecnologias para o cumprimento das obrigações acessórias.

Nesse contexto, os profissionais da área enfrentam, além das competências inerentes à rotina contábil, a necessidade de desenvolver competências tecnológicas que facilitem o trabalho, assegurem o cumprimento das funções e mantenham as organizações contábeis atualizadas. Assim, torna-se fundamental identificar as áreas que apresentam maior deficiência de informações e que demandam constante aprimoramento, possibilitando ao profissional perceber suas necessidades de atualização, fortalecer suas habilidades tecnológicas e, conseqüentemente, se destacar no exercício da profissão.

De acordo com Miranda, Lima e Silva (2021), além dos conhecimentos técnicos de contabilidade, é necessário que o profissional desenvolva competências tecnológicas, como pesquisa, automatização e segurança *cibernética*, bem como habilidades analíticas, como a análise de dados. De modo geral, essas competências devem ser estimuladas desde o início da trajetória profissional, exigindo atualização curricular contínua diante das inovações tecnológicas que marcam o mercado contábil.

A contabilidade tem acompanhado as transformações impulsionadas pela era digital, incorporando ferramentas tecnológicas que otimizam rotinas e aumentam a eficiência das informações contábeis (Alves; Martins, 2022; Silva; Eyerkauf; Rengel, 2019;). Nesse processo, sistemas como o SPED passaram a exigir dos profissionais constante adaptação e domínio tecnológico para atender às obrigações acessórias (Sebold *et al.*, 2012; Souza *et al.*, 2023). Entretanto, ainda persistem lacunas relacionadas às competências tecnológicas e formativas, que podem comprometer o desempenho e a autonomia do contador (Aleixo, 2024; Miranda; Lima; Silva, 2021).

Emerge assim, a necessidade de avaliar as áreas e setores que demandam maior conhecimento, bem como as principais dificuldades encontradas na execução dessas atividades. Essa avaliação possibilita melhor direcionamento dos estudos de atualização, incentivando os profissionais a buscarem informações sobre o tema, sobretudo nas áreas com maiores deficiências de conhecimento, de modo a fortalecer suas habilidades técnicas e tecnológicas dentro da profissão.

Diante disso, propõem-se a seguinte questão de pesquisa: Quais são os principais desafios tecnológicos enfrentados pelos profissionais contábeis no uso de *softwares* contábeis, evidenciados no suporte de uma empresa fornecedora de sistemas? Para responder a essa questão, este estudo tem como objetivo geral analisar os principais desafios tecnológicos enfrentados pelos profissionais contábeis no uso de *softwares* contábeis, evidenciados no suporte de uma empresa fornecedora de sistemas. Para alcançar esse objetivo geral, estabelecem-se os seguintes objetivos específicos: i) Analisar quais competências profissionais são exigidas dos contadores para operar adequadamente o *software* e de que forma essas competências influenciam o desempenho nas rotinas contábeis; ii) Identificar os principais desafios tecnológicos presentes nos diferentes módulos do *software* e avaliar como esses obstáculos afetam a execução das atividades contábeis; iii) Examinar os impactos gerados pelas dificuldades tecnológicas na prática profissional, bem como as oportunidades de melhoria e inovação que emergem diante desses desafios.

Do ponto de vista teórico, o estudo contribui para a ampliação da literatura sobre competências tecnológicas e formativas dos profissionais da contabilidade, tema cada vez mais relevante diante do avanço da contabilidade digital. A pesquisa oferece subsídios para compreender como as dificuldades relatadas no uso de softwares refletem lacunas formativas, fortalecendo o campo de estudos sobre inovação e práticas contábeis.

Na perspectiva prática, o trabalho permite identificar as dificuldades mais recorrentes enfrentadas pelos profissionais no uso de softwares contábeis, a partir dos registros de suporte técnico. Esses achados podem orientar empresas fornecedoras de sistemas e escritórios contábeis no planejamento de treinamentos e capacitações, aumentando a eficiência das rotinas e reduzindo a dependência de suporte operacional.

Sob o ponto de vista social, a pesquisa contribui para o fortalecimento da profissão contábil ao evidenciar a necessidade de constante atualização tecnológica. Ao incentivar a formação continuada, possibilita que os profissionais melhorem seu desempenho e ampliem sua empregabilidade, refletindo em ganhos para a sociedade por meio de serviços contábeis mais qualificados e confiáveis.

Após esta introdução, apresenta-se a fundamentação teórica, que discute a evolução da contabilidade digital, as competências necessárias ao profissional contábil e os principais desafios tecnológicos relacionados à prática profissional.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Nesta seção, será apresentada a evolução da contabilidade de modo geral, e as atividades do profissional em uma organização contábil, com foco nos setores e atividades que mais dependem da tecnologia.

### **2.1 A EVOLUÇÃO DA CONTABILIDADE DIGITAL**

A contabilidade é uma ciência cujo objeto de estudo é o patrimônio, no qual o profissional contábil atua analisando as variações patrimoniais da entidade. O controle e o planejamento configuram-se como instrumentos da contabilidade, garantindo a conformidade patrimonial e auxiliando o processo de tomada de decisões (MAHLE; SANTANA, 2009).

Ao longo da história, a contabilidade passou por diversas transformações nos métodos de apresentação e registro das informações, acompanhando os avanços de cada época. Vivencia-se uma fase marcada pela influência da tecnologia, iniciada com a chegada dos computadores, que trouxeram recursos capazes de facilitar de forma significativa as atividades contábeis. Com o avanço da globalização e a crescente demanda por inovação, surgiram novas necessidades, sobretudo no uso de soluções tecnológicas que tornaram os processos mais eficientes, como os softwares contábeis (SANTOS, 2015).

Nesse contexto, Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019) destacam que, diante da presença marcante da tecnologia na sociedade, a contabilidade também precisou se adequar, incorporando ferramentas digitais que otimizam seus processos. Atualmente, a contabilidade está plenamente inserida no ambiente socioeconômico, caracterizado por mudanças constantes na forma de comercializar produtos e

serviços, exigindo inovações capazes de manter a rentabilidade e a qualidade da entrega aos clientes (ALVES; MARTINS, 2022).

Com essas transformações, impulsionadas tanto pelo mercado quanto pelas novas formas de cumprimento das obrigações legais, o setor contábil foi conduzido à adoção da contabilidade digital. Essa abordagem envolve o uso de softwares para automatizar tarefas anteriormente realizadas de forma manual, como escrituração fiscal, cálculo de tributos, elaboração de demonstrações contábeis e rotinas de departamento pessoal, entre outras atividades executadas pelas organizações contábeis (MARTINS et al., 2012). Nesse sentido, a contabilidade digital tornou-se indispensável, pois, além de organizar os dados de forma mais estruturada, contribui para uma tomada de decisão mais eficiente, visto que as informações são obtidas com maior agilidade e precisão (IUDÍCIBUS, 2020).

Segundo Aleixo (2024), a tecnologia tem transformado consideravelmente a dinâmica das profissões, trazendo crescimento e melhorias para as atividades cotidianas. O avanço tecnológico provocou mudanças significativas nos métodos e práticas dos contabilistas, já que a maior automação proporciona mais eficiência e produtividade nas rotinas diárias. Em contrapartida, a responsabilidade desses profissionais também foi ampliada, uma vez que os serviços se tornaram mais complexos e passaram a exigir maior confiança nas informações geradas. Diante desse cenário, torna-se essencial que os contabilistas busquem constante adaptação e o desenvolvimento de novas competências, de modo a acompanhar as transformações do mercado.

## 2.2 FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS NA CONTABILIDADE

Na contabilidade digital, os sistemas de informação estão na rotina dos profissionais, destacando-se os sistemas de gestão de tarefas, os sistemas de gestão em nuvem, como o Enterprise Resource Planning (ERP), e os próprios softwares contábeis (DUARTE, 2020). Segundo Aleixo (2024), a evolução da tecnologia e dos sistemas de informação intensifica a competitividade do mercado, exigindo investimentos constantes nessas ferramentas por parte dos profissionais contábeis. Nesse contexto, o uso de tecnologias amplia a eficiência das atividades, tornando a atuação mais consultiva e proporcionando melhor desempenho na tomada de decisões.

A utilização de sistemas ERP está cada vez mais na gestão das organizações, pois esses sistemas integram e consolidam informações necessárias ao processo gerencial. Eles conectam setores operacionais e de apoio à gestão, criando um fluxo dinâmico entre departamentos e permitindo uma visão mais horizontal da organização. Um exemplo é a escrituração fiscal: o ERP possibilita que o processo de compra e registro de mercadorias seja mais prático e integrado, buscando informações no momento da emissão e gerando automaticamente a escrituração. Dessa forma, o profissional pode concentrar-se na análise dos dados em vez de em processos manuais. Para a consolidação do ERP, entretanto, é indispensável a utilização de softwares contábeis (PADOVEZE, 2019).

Segundo Salazar (2004), os sistemas contábeis são compostos por diversos subsistemas, como os de compras, contas a pagar e a receber, além dos mais utilizados pelas organizações contábeis, como Controle Patrimonial, Gestão de tributos e Análise das Demonstrações. De acordo com Pressman (2016), o software

é um conjunto de programas que fornece instruções ao computador, permitindo a execução das funções desejadas pelos usuários. Além dos programas, o software inclui estruturas que organizam e possibilitam o correto tratamento das informações. Na contabilidade, esses recursos são utilizados para automatizar rotinas, substituindo processos manuais por informatizados e direcionando o profissional para a análise das informações geradas (MARTINS et al., 2012).

Em síntese, as tecnologias atuais exigem que os profissionais contábeis, além do domínio técnico, desenvolvam também habilidades voltadas ao uso de ferramentas digitais, considerando o ambiente inovador que demanda competências tecnológicas (ALEIXO, 2024).

De acordo com Sebold et al. (2012), a revolução digital na contabilidade também impactou a forma de recepção das informações, exemplificada pela criação do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED). O projeto, implementado no âmbito do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), teve como objetivo central integrar os sistemas de arrecadação e fiscalização. Entre suas inovações, destacam-se a Escrituração Fiscal Digital (EFD), que reúne informações da movimentação fiscal e tributos apurados, e a Escrituração Contábil Digital (ECD), que contempla registros contábeis como o Livro Diário, o Razão, o Balancete, o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado. Complementando esses sistemas, a Escrituração Contábil Fiscal (ECF) consolida informações referentes à apuração do Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL).

Além dessas obrigações, houve a modernização no formato das notas fiscais, que deixaram de ser emitidas em papel e passaram a ser eletrônicas, como o Conhecimento de Transporte eletrônico (CT-e), a Nota Fiscal de Serviços eletrônica (NFS-e) e a Nota Fiscal eletrônica (NF-e) (SEBOLD et al., 2012). Outra iniciativa relevante do SPED é o e-Social, criado para integrar e padronizar os dados relacionados às obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias das empresas (BRASIL, 2014). Nesse cenário, a implementação do SPED tornou ainda mais necessária a atualização constante da contabilidade, exigindo o uso intensivo de softwares contábeis e demais ferramentas tecnológicas (SOUZA et al., 2023).

### 2.3 COMPETÊNCIAS TECNOLÓGICAS E FORMATIVAS DO PROFISSIONAL CONTÁBIL

De acordo com Cardoso, Riccio e Albuquerque (2009), competência pode ser definida como a capacidade de resolver situações de forma eficiente, demonstrando habilidade e aptidão. Para Pagnoncelli (2016), trata-se da expertise em aplicar conhecimentos adquiridos em circunstâncias reais, considerando a complexidade das informações envolvidas. No contexto contábil, observa-se que o mercado de trabalho atual não exige apenas competências técnicas específicas, mas também habilidades complementares que diferenciam o profissional diante da concorrência.

Segundo Zarifian (1999), em uma organização podem ser identificadas diferentes competências na execução de uma tarefa. Entre elas, destaca-se a competência técnica, relacionada ao conhecimento específico necessário para a realização de determinadas atividades. Em complemento, Ala-Mutka, Punie e Redecker (2008) ressaltam a competência tecnológica, entendida como a capacidade de utilizar, de maneira segura, analítica e eficiente, os recursos de

tecnologias da informação e comunicação, aplicando-os ao ambiente de trabalho e refletindo positivamente na execução profissional.

Nesse cenário, Dutra (2004) enfatiza que as competências profissionais devem ser avaliadas e estruturadas a partir de um conjunto de conhecimentos que, aliados às habilidades técnicas, aos princípios e à conduta ética, resultam em um desempenho superior. Assim, evidencia-se a importância do desenvolvimento de competências na formação do profissional, o que implica em constante atualização. Atualmente, o avanço tecnológico contínuo exige que essa atualização seja permanente, especialmente diante das mudanças legislativas e do surgimento de novos programas e sistemas que acompanham a evolução digital (ELLWANGER, 2024).

Estudos recentes, como o de Farias et al. (2021), demonstram que a atualização e o desenvolvimento de competências ainda constituem desafios, uma vez que muitos profissionais carecem de capacitação adequada, seja pela falta de tempo para aprender novas ferramentas, seja pela resistência às mudanças. Essa postura compromete não apenas o desempenho individual, mas também os processos organizacionais, que deixam de usufruir plenamente dos benefícios proporcionados pela tecnologia. Nessa linha, a pesquisa de Schapoo e Martins (2022) revela que apenas 46% dos entrevistados avaliam como bom o próprio conhecimento em softwares, reforçando a necessidade de ampliar e aprimorar essa competência.

Por fim, Barros et al. (2022) destacam que a transformação digital ampliou a necessidade de conhecimento multidisciplinar entre os profissionais contábeis, promovendo mudanças significativas nas rotinas da área. Assim, a competência técnica, isoladamente, já não é suficiente para atender às demandas do mercado, tornando indispensável o desenvolvimento de outras habilidades. Contudo, esse processo, sobretudo no que se refere à competência tecnológica, enfrenta obstáculos como escassez de recursos, limitação de tempo para capacitação e, em alguns casos, resistência dos profissionais diante das novas tecnologias (DIAMANTE et al., 2024).

#### 2.4 DEPARTAMENTOS CONTÁBEIS E USO DE TECNOLOGIA

No mercado contábil, é necessário que o profissional esteja em constante atualização, buscando aprimoramento e especialização nas diversas áreas da contabilidade, bem como nas subdivisões existentes dentro da organização contábil. Esta, por sua vez, é dividida em departamentos, cada qual com funções e particularidades próprias no contexto institucional (CRC RS, 2012).

Segundo Souza (2014), a contabilidade é responsável pela gestão das informações de uma entidade, sendo o contador o profissional encarregado pelo funcionamento do setor contábil. A estrutura desse setor pode variar conforme o porte e as atividades da empresa, de modo que as informações sejam centralizadas em profissionais especializados.

Nesse sentido, Padoveze (2016) destaca que a contabilidade apresenta ramificações e especializações que possibilitam atender aos diversos aspectos da técnica contábil. Para o cumprimento dessas atividades, as organizações podem utilizar diferentes ferramentas, que vão desde métodos manuais até softwares

simples ou complexos, a depender da necessidade, sempre considerando a relação entre utilidade e custo.

O ambiente contemporâneo exige excelência na prestação das informações contábeis, sendo os sistemas de informação uma técnica para alcançar esse objetivo, ao integrar recursos humanos e tecnológicos. Além disso, uma gestão eficiente requer adequada organização das atividades, em que a segregação de funções se apresenta como fator decisivo para o melhor desempenho das tarefas (CREPALDI; CREPALDI, 2017).

Quadro 1 - Resumo das atividades e tecnologias utilizadas

SETOR	PRINCIPAIS FUNÇÕES	PRINCIPAIS TECNOLOGIAS UTILIZADAS
<b>Contábil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lançamentos contábeis;</li><li>- Elaboração de demonstrações contábeis;<ul style="list-style-type: none"><li>- Conciliação contábil;</li></ul></li><li>- Entrega de obrigações acessórias (ECD e ECF).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Softwares contábeis;</li><li>- Sistema Público de Escrituração Digital (SPED).</li></ul>
<b>Fiscal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Escrituração da movimentação fiscal;</li><li>- Apuração de tributos;</li><li>- Entrega de obrigações acessórias (EFD, EFD ICMS/IPI, EFD Contribuições, EFD Reinf, entre outras);</li><li>- Planejamento tributário.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistema Público de Escrituração Digital (SPED);</li><li>- Sistemas de importação de notas;</li><li>- Sistemas de gestão tributária.</li></ul>
<b>Pessoal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Administração de obrigações trabalhistas e previdenciárias (admissão, folha de pagamento, demissão, entre outras);</li><li>- Cumprimento da legislação trabalhista;</li><li>- Envio de obrigações acessórias (e-Social).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- e-Social;</li><li>- Sistemas validadores de informações (GFIP, CAGED, DIRF);</li><li>- Sistemas de folha de pagamento.</li></ul>

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Para este estudo, o foco recai sobre três principais departamentos de uma organização contábil: Contábil, Fiscal e Pessoal. Em cada um deles, são destacadas as competências, especializações e competências tecnológicas necessárias, conforme resumido no Quadro 1, que apresenta as principais funções apoiadas por tecnologias e as ferramentas utilizadas para sua execução.

#### 2.4.1 Atividades e uso da Tecnologia no setor Contábil

O Departamento Contábil é responsável pelos lançamentos que abrangem toda a organização, originando demonstrações contábeis como o Balanço Patrimonial, o Balancete Patrimonial, a Demonstração do Resultado, entre outros relatórios que representam o patrimônio da empresa. Também cabe a este setor a responsabilidade pelos valores registrados nessas demonstrações, o que exige a realização mensal de conciliações contábeis e a composição dos saldos. Esses procedimentos garantem maior controle das informações e asseguram a fidedignidade dos dados apresentados (CRC RS, 2012).

Segundo Martins et al. (2012), a automação das tarefas no setor contábil é um dos principais reflexos do avanço tecnológico. Atividades como lançamentos, elaboração de demonstrações e escrituração de livros passaram a ser executadas por softwares específicos, o que possibilita melhor armazenamento de dados e

demanda dos profissionais habilidades tecnológicas e consultivas mais desenvolvidas.

Além da elaboração de demonstrações e conciliações, o Departamento Contábil também é responsável pela entrega de obrigações acessórias, entre as quais se destacam a Escrituração Contábil Digital (ECD) e a Escrituração Contábil Fiscal (ECF). A ECD registra informações contábeis como Demonstração do Resultado, Balanço Patrimonial, Lançamentos Contábeis e Demonstração de Lucros Acumulados, enquanto a ECF apresenta as informações contábeis cruzadas com as fiscais, declarando corretamente a apuração dos tributos IRPJ e CSLL (SEBOLD et al., 2012).

De acordo com Souza et al. (2023), a contabilidade digital tornou-se uma das maiores aliadas do setor contábil, uma vez que possibilita a integração com outros departamentos, gera dados em tempo real e garante maior exatidão das informações, liberando o profissional para se dedicar a atividades de caráter gerencial.

#### **2.4.2 Funções do Departamento Fiscal Ligadas à Tecnologia**

Conforme manual elaborado pelo CRC RS (2012), o departamento fiscal é responsável pela escrituração de toda a movimentação fiscal, pela apuração de tributos e pela entrega das obrigações acessórias pertinentes ao setor. Essas informações auxiliam na regularidade fiscal da empresa e garantem a correta contabilização dos fatos contábeis originados nesse departamento.

No que se refere à movimentação fiscal, toda empresa deve emitir nota fiscal como documento comprobatório das operações de venda ou prestação de serviços. Cada transação realizada gera uma nota fiscal, que pode ser integrada diretamente ao sistema contábil por meio de *Application Programming Interface (API)*. Esse recurso tecnológico facilita de forma significativa o trabalho do profissional do setor fiscal, pois automatiza o processo de importação das notas, captando-as diretamente no programa emissor (GUERRA, 2023).

Além do controle das movimentações de estoque e da apuração de tributos, o setor fiscal acompanha constantemente as modernizações nos processos de escrituração. Com a criação do projeto SPED, foi implementada a nota fiscal eletrônica, que substituiu os antigos recibos fiscais, documentando a circulação de mercadorias e facilitando a fiscalização das operações. Paralelamente, surgiu a Escrituração Fiscal Digital (EFD), arquivo digital que reúne informações da movimentação fiscal das instituições e os tributos apurados. Entre as principais obrigações, destacam-se a EFD Contribuições, que declara PIS e COFINS; a EFD ICMS IPI, referente ao ICMS e ao IPI; e a EFD Reinf, que concentra informações de retenções e demais tributos federais (SEBOLD et al., 2012).

Segundo Souza (2014), além da escrituração da movimentação fiscal e do controle das obrigações acessórias, o departamento fiscal é também responsável pelo planejamento tributário das empresas, cujo objetivo principal é reduzir a carga tributária e contribuir para a saúde econômica da organização. Já Crepaldi e Crepaldi (2019) ressaltam a importância do acompanhamento das legislações tributárias, exigindo do profissional habilidades de interpretação para aplicá-las corretamente no ambiente organizacional. Diante da elevada carga tributária brasileira, esse setor assume papel central na contabilidade, pois possibilita a

elaboração de um planejamento tributário eficaz, capaz de reduzir de forma legal o pagamento de tributos.

### 2.4.3 Utilização tecnológica no departamento Pessoal

Conforme Silva (2017), o propósito do departamento de recursos humanos é administrar, orientar e promover o melhor aproveitamento dos colaboradores em suas funções, de acordo com as diretrizes e metas da organização. Inserido nesse contexto, o departamento pessoal é responsável pela gestão das obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas aos empregados, incluindo rotinas de admissão, controle de ponto, cálculo da folha de pagamento, demissão, entre outras atividades específicas do setor.

Entre suas responsabilidades, destaca-se a entrega de obrigações acessórias, sendo o e-Social a principal delas. Segundo Rezende (2018), o e-Social é um projeto do governo federal que tem como objetivo unificar, integrar e padronizar as informações trabalhistas dos colaboradores. Esse sistema, integrante do projeto SPED, deve ser transmitido mensalmente após a execução das rotinas de cálculo da folha e apuração dos encargos, declarando as informações e gerando as guias de recolhimento trabalhistas e sociais.

A implementação do e-Social representou uma mudança significativa no envio das obrigações acessórias, substituindo declarações como RAIS, ASO, CAGED, GFIP, entre outras, que passaram a ser utilizadas apenas para períodos anteriores à sua implantação (GABRIEL; SILVA; REZENDE, 2016).

De acordo com Dallabona e Vigarani (2024), essa substituição demanda dos profissionais maior domínio tecnológico e técnico em relação ao trabalho antes realizado de forma manual. Assim, o setor pessoal tem sido diretamente impactado pela tecnologia, favorecendo o desenvolvimento daqueles que a incorporam em suas rotinas, enquanto os que não acompanham tais mudanças deixam de se diferenciar no mercado.

## 2.5 ESTUDOS ANTERIORES

O estudo de Farias et al. (2021) teve como objetivo investigar se as ferramentas tecnológicas desenvolvidas colaboram para a geração de informações eficientes para os usuários da contabilidade. A pesquisa adotou abordagem qualitativa, com base em entrevistas realizadas em quatro empresas de destaque no setor de softwares contábeis. Os dados foram analisados a partir do entendimento sobre implantação de sistemas ERP, utilização de APIs e Big Data, bem como os principais gargalos enfrentados. Os resultados evidenciaram que, embora os avanços tecnológicos contribuam para a qualidade e agilidade das informações, a falta de conhecimento adequado dos profissionais contábeis compromete o uso eficiente das ferramentas. Concluiu-se que a tecnologia é essencial para otimizar rotinas, mas exige capacitação contínua dos usuários para garantir sua efetividade.

O estudo de Schappo e Martins (2022) teve como objetivo analisar a percepção de profissionais contábeis do Estado de Santa Catarina acerca da utilização da tecnologia na contabilidade. A pesquisa, de caráter quantitativo e descritivo, utilizou levantamento aplicado por meio de questionário eletrônico com 15 perguntas fechadas, alcançando 163 respondentes entre os 16.711 profissionais

registrados no CRCSC. Os resultados demonstraram que, embora a maioria dos profissionais reconheça a importância da tecnologia e utilize ferramentas digitais em seu cotidiano, ainda prevalece um nível de conhecimento intermediário, especialmente em softwares de informática. Constatou-se que os principais benefícios percebidos são agilidade, padronização, confiabilidade e segurança das informações, evidenciando que a tecnologia é indispensável para otimizar o trabalho contábil. Concluiu-se que os avanços tecnológicos continuam sendo fundamentais para a evolução da profissão, mas exigem constante atualização e capacitação dos profissionais.

O estudo de Ellwanger (2024) teve como objetivo compreender o impacto da tecnologia na contabilidade e analisar como ela transformou o cotidiano dos profissionais e o cenário contábil nacional. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, por meio de entrevistas com cinco profissionais contábeis de diferentes formações e experiências, permitindo identificar percepções diversas sobre o tema. Os resultados revelaram que a tecnologia trouxe ganhos significativos de eficiência, automação de tarefas, agilidade no atendimento e maior qualidade das informações contábeis. Entretanto, foram apontados desafios relevantes, como a necessidade constante de atualização, a resistência de alguns profissionais, o custo de implantação de tecnologias e a escassez de profissionais capacitados. Concluiu-se que a tecnologia é percebida como uma aliada fundamental, mas exige adaptação contínua e investimentos em capacitação para que os profissionais possam aproveitar plenamente seus benefícios.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Nesta seção, será abordado o enquadramento metodológico do estudo, seguido da descrição dos procedimentos adotados para a coleta e análise dos dados. Segundo Matias-Pereira (2016), a metodologia refere-se ao estudo dos métodos e tem como objetivo auxiliar o pesquisador a compreender, da forma mais ampla possível, o processo de investigação científica.

#### **3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO**

Segundo Gil (2021), a abordagem qualitativa é aplicada quando se busca compreender a essência de um fenômeno, examinar processos ou explorar casos de maneira aprofundada. Nesse sentido, o presente estudo adota a abordagem qualitativa, estruturada por meio de um estudo de caso, utilizando as informações coletadas para avaliar os processos de utilização de tecnologias pelos profissionais contábeis.

Quanto aos objetivos, a pesquisa enquadra-se como descritiva. Conforme Matias-Pereira (2016), esse tipo de pesquisa tem como propósito observar e descrever determinado fenômeno, podendo recorrer tanto a dados estatísticos quanto à análise das causas envolvidas no objeto de estudo. Para isso, emprega padrões de coleta de dados e, em geral, assume a forma de levantamento. Assim, este trabalho realiza o levantamento das informações coletadas, permitindo a análise e a formulação de conclusões que respondam à questão de pesquisa.

Como procedimento metodológico, o estudo caracteriza-se como estudo de caso. De acordo com Chizzotti (2017), esse método é adequado quando se busca

coletar e registrar informações sobre um caso específico ou múltiplos casos, possibilitando uma avaliação detalhada da situação investigada e subsidiando a análise e a tomada de decisões sobre o objeto de estudo.

### 3.2 PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Para esta pesquisa, foi escolhida uma empresa do setor de tecnologia da informação situada em Criciúma, Santa Catarina. O principal critério de seleção foi sua atuação no desenvolvimento e fornecimento de software contábil. O objetivo das entrevistas consistiu em analisar os principais desafios tecnológicos enfrentados pelos profissionais contábeis no uso de softwares contábeis, evidenciados no suporte da empresa fornecedora de sistemas.

Para a aplicação da pesquisa, a empresa foi contatada e autorizou a realização de entrevistas com quatro profissionais especialistas: dois do departamento fiscal/contábil e dois do departamento de folha de pagamento. O critério de escolha foi o tempo de experiência na função, por estarem diretamente envolvidos nas demandas e dificuldades relatadas pelos usuários. Após a autorização, foram feitos os contatos e agendadas as entrevistas, que ocorreram nas dependências da empresa, durante os intervalos de trabalho.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, elaboradas com base em referenciais teóricos da área. Conforme Gil (2012), a entrevista é uma técnica em que o investigador formula perguntas ao entrevistado com a finalidade de obter informações relevantes para o estudo. Os entrevistados foram escolhidos por conveniência, e as entrevistas foram realizadas nos dias 02, 03 e 06/10/2025, por meio da plataforma zoom, sendo que cada entrevista teve duração aproximada de 30 minutos. As entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas para análise. Para garantir a confidencialidade, os participantes foram identificados como ENTREVISTADOS 1, 2, 3 e 4. O Quadro 2 apresenta o perfil dos entrevistados.

Quadro 2 - Perfil dos entrevistados

Perfil	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4
Gênero	Masculino	Masculino	Feminino	Masculino
Idade	22 anos	25 anos	30 anos	25 anos
Escolaridade	Graduação	Especialista	Graduação	Graduação
Formação	Ciências contábeis	Ciências contábeis	Recurso humanos	Ciências contábeis
Tempo no setor	3 anos	4 anos	2 anos	4 anos
Departamento	Fiscal e contábil	Fiscal e contábil	Folha de pagamento	Folha de pagamento
Média de atendimento	850	535	800	640

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Os dados obtidos foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo qualitativa. De acordo com Prodanov e Freitas (2013), esse tipo de análise envolve etapas como a redução dos dados, categorização, interpretação e elaboração do relatório. Bardin (2016) acrescenta que a análise de conteúdo se fundamenta em deduções específicas sobre determinado caso ou variável.

Com base na fundamentação teórica e nos principais conceitos discutidos, foram estruturadas categorias de análise que orientam a investigação, assegurando coerência entre teoria, método e coleta de dados. Essas categorias foram organizadas em dimensões e subcategorias, relacionadas diretamente aos autores de referência e às questões do roteiro de entrevista, conforme apresentado no Quadro 3 a seguir.

Quadro 3 - Quadro síntese de categorias de análise

Dimensão	Subcategorias	Autores e Referências	Questões do Roteiro
Competências Profissionais	Técnicas, tecnológicas, formativas	Cardoso; Riccio; Albuquerque (2009); Zarifian (1999); Dutra (2004); Ala-Mutka; Punie; Redecker (2008); Aleixo (2024); Ellwanger (2024)	1, 2, 3
Desafios Tecnológicos	Softwares, integração, resistência	Martins et al. (2012); Padoveze (2019); Sebold et al. (2012); Rezende (2018); Farias et al. (2022); Diamante et al. (2024)	4, 5, 6
Impactos e Oportunidades	Rotina, papel consultivo, departamentos	CRC RS (2012); Crepaldi; Crepaldi (2017); Souza et al. (2023); Iudícibus (2020); Barros et al. (2022)	7, 8, 9

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A partir da relação entre categorias, autores e questões, observa-se a consistência metodológica do estudo, garantindo que a coleta de dados esteja alinhada ao referencial teórico. Esse direcionamento possibilita analisar de forma estruturada as percepções dos profissionais, identificando padrões, desafios e oportunidades relacionados ao uso da tecnologia na contabilidade.

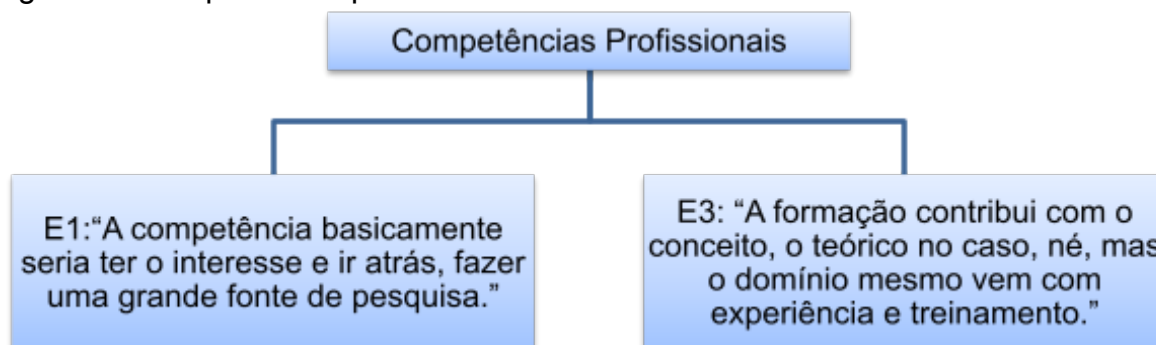
## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A presente seção tem por objetivo apresentar e analisar os resultados obtidos a partir das entrevistas realizadas com profissionais de uma empresa fornecedora de *software* contábil. As análises foram conduzidas com base nas categorias previamente definidas, buscando identificar os principais desafios tecnológicos enfrentados pelos profissionais contábeis no uso de sistemas informatizados. A interpretação dos achados foi estruturada à luz da fundamentação teórica e dos autores que embasam a pesquisa.

### 4.1 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

Os entrevistados reconhecem a importância de combinar o conhecimento contábil tradicional com competências tecnológicas e de aprendizagem contínua. As falas revelam que o domínio dos *softwares* contábeis exige tanto compreensão técnica das rotinas fiscais e contábeis quanto disposição para aprender de forma autônoma.

Figura 1 - Competências profissionais



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Há consenso de que a formação superior oferece base conceitual, mas a aprendizagem prática e o autodidatismo são decisivos para o desempenho, alinhando-se a Dutra (2004), que destaca a necessidade de competências associadas à atitude e à busca por atualização constante.

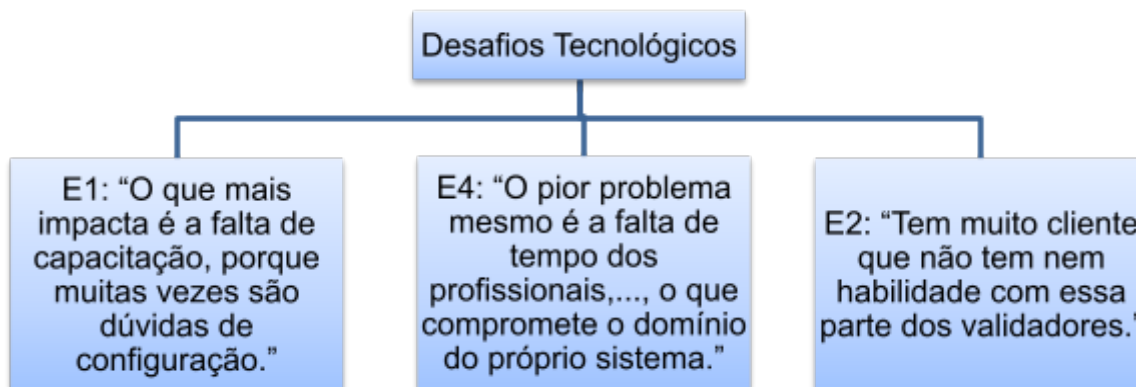
Os entrevistados ressaltaram a importância de competências técnicas e tecnológicas complementares, que unam o domínio contábil à capacidade de operar sistemas informatizados. Para o ENTREVISTADO 1, “o conhecimento, ele tá em uma das mais diferentes fontes de pesquisa como o Google, ou até hoje em dia como a gente tem as IAS”, o que evidencia a autonomia e a aprendizagem contínua defendidas por Dutra (2004) e Ellwanger (2024). Já o ENTREVISTADO 2 destacou a necessidade de “interpretar normas contábeis” e “se adequar ao sistema”, reforçando a visão de Cardoso, Riccio e Albuquerque (2009) de que a competência integra conhecimento, habilidade e atitude.

O ENTREVISTADO 3 acrescentou que “senso crítico, raciocínio lógico e se adaptar rápido a mudanças” são indispensáveis, em consonância com Zarifian (1999), que associa a competência à capacidade de enfrentar situações inéditas. Os relatos também apontam que a formação acadêmica fornece uma base teórica, mas o domínio do *software* “vem com a vem com experiência e treinamento” (ENTREVISTADO 3), confirmando a importância da aprendizagem experiencial destacada por Ala-Mutka, Punie e Redecker (2008).

#### 4.2 DESAFIOS TECNOLÓGICOS

Os relatos apontam que as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais decorrem da falta de capacitação, da complexidade dos sistemas e da constante atualização das normas tributárias.

Figura 2 - Desafios tecnológicos



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Os entrevistados indicam que a integração entre sistemas (SPED, EFD, eSocial) é uma das maiores fontes de erro e demanda por suporte técnico, confirmando a visão de Sebold *et al.* (2012) sobre a complexidade das obrigações digitais. A resistência à mudança e a ausência de treinamentos estruturados também foram destacadas, refletindo os achados de Farias *et al.* (2022) sobre a dificuldade de adaptação tecnológica.

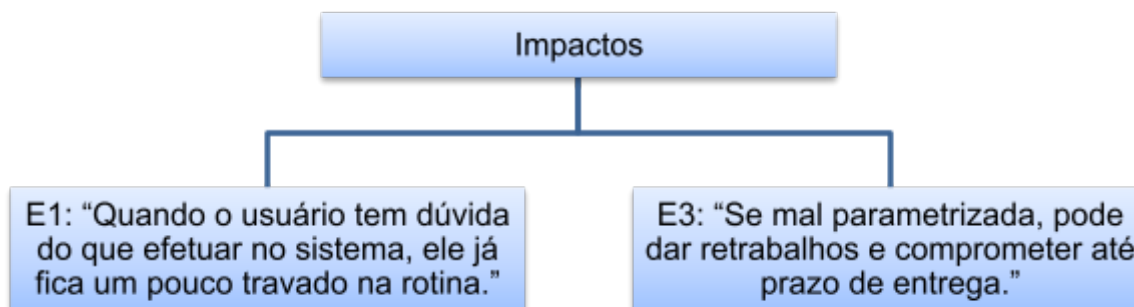
As dificuldades mais recorrentes referem-se à falta de capacitação dos usuários e à complexidade dos sistemas. O ENTREVISTADO 1 observou que “90% são dúvidas que é por falta de capacitação”, enquanto o ENTREVISTADO 2 complementou que “se a pessoa tem uma falta de capacitação, o sistema vai ficar mais complexo ainda”. Esses relatos se alinham a Farias *et al.* (2022) e Diamante *et al.* (2024), que destacam a insuficiência de treinamento e a resistência às mudanças tecnológicas como barreiras centrais.

Outro ponto crítico é a integração entre sistemas fiscais e contábeis (SPED, EFD, e-Social). O ENTREVISTADO 4 afirmou que “o maior problema esteja relacionado à configuração inicial. Normalmente o pessoal acaba se atrapalhando ali, ou acaba não conhecendo, e a falta dela, ou fazer de forma incorreta, acaba dando problema na hora de realizar os envios”, o que confirma os achados de Sebold *et al.* (2012) sobre a complexidade dos validadores e cruzamentos de dados no ambiente digital. Além disso, há menção frequente à necessidade de treinamentos específicos sobre o uso do *software*, e não apenas sobre legislação tributária, como propõe Padoveze (2019) ao enfatizar o papel da tecnologia na integração contábil.

#### 4.3 IMPACTOS E OPORTUNIDADES

Os participantes destacam que os desafios tecnológicos afetam diretamente a produtividade e a qualidade das entregas, especialmente quando há falhas de configuração e desconhecimento do sistema.

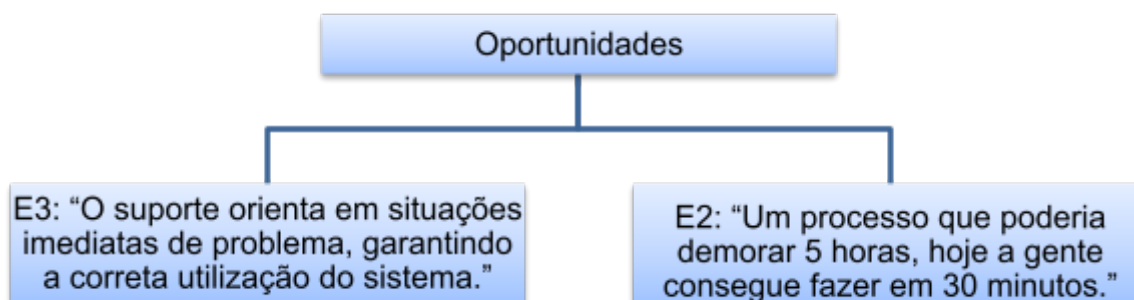
Figura 3 - Impactos



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Apesar dos obstáculos, há reconhecimento de que o uso adequado das ferramentas otimiza processos e reduz retrabalhos, conforme argumenta Ludícibus (2020) sobre o papel estratégico da contabilidade digital. Além disso, os entrevistados valorizam o suporte técnico como agente de capacitação contínua e de fortalecimento da função consultiva do contador.

Figura 4 - Oportunidades



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Os depoimentos mostram que o uso adequado do *software* pode elevar a produtividade e a qualidade das entregas, mas as falhas de capacitação geram retrabalhos e atrasos. O ENTREVISTADO 3 apontou que, “mas se mal parametrizada, pode dar retrabalhos e comprometer até prazo de entrega de validações”, o que confirma a análise de Souza *et al.* (2023) sobre a influência direta da tecnologia no desempenho.

O suporte técnico aparece como mediador da aprendizagem e da eficiência. O ENTREVISTADO 1 afirmou que o suporte “dá o diagnóstico indicando o motivo do erro, quais campos e registros estão incorretos, e também indicamos especificamente onde o usuário deve alterar no sistema”, contribuindo para o desenvolvimento de competências nos usuários, conforme propõe Ludícibus (2020) ao tratar da função estratégica da informação contábil. Além disso, os entrevistados sugerem melhorias nos treinamentos e nos recursos do sistema, como tutoriais interativos e capacitação inicial, para tornar o profissional mais consultivo e menos dependente do suporte.

Os resultados revelam uma convergência entre teoria e prática: a evolução tecnológica trouxe ganhos de eficiência, mas expôs fragilidades formativas. As maiores dificuldades decorrem da falta de capacitação tecnológica e da

complexidade dos sistemas integrados, afetando a produtividade e a qualidade das entregas. Observa-se que o suporte técnico atua como ponte de aprendizado, auxiliando na interpretação e aplicação prática das ferramentas digitais, o que reforça a necessidade de políticas de treinamento contínuo. Esses achados corroboram a perspectiva de Aleixo (2024) e Ellwanger (2024) sobre a formação de um profissional contábil adaptável, capaz de aliar conhecimento técnico e domínio tecnológico.

#### 4.4 INTERPRETAÇÃO CRUZADA DAS ENTREVISTAS

Nesta subseção, apresenta-se a interpretação cruzada das entrevistas, realizada a partir da análise comparativa das falas dos participantes. O objetivo é identificar convergências e divergências nos discursos, relacionando-as às dimensões e subcategorias definidas. Essa abordagem permite compreender, de forma integrada, os principais desafios tecnológicos enfrentados pelos profissionais contábeis no uso de *softwares* contábeis.

##### 4.4.1 Competências Profissionais

Os quatro entrevistados destacaram que as competências técnicas e tecnológicas devem caminhar juntas para o uso eficiente dos *softwares* contábeis. O domínio técnico, adquirido na formação e na prática contábil, não é suficiente diante da constante atualização dos sistemas.

O ENTREVISTADO 1 ressaltou que “o usuário ter mais certa noção de que além das ferramentas que os próprios softwares disponibilizam como treinamentos ou até soluções para os erros, fazer buscas por fora”, enquanto o Entrevistado 3 enfatizou a necessidade de “se adaptar rápido a mudanças” e “senso crítico” diante de mudanças nos sistemas. Já os ENTREVISTADOS 2 e 4 reforçaram que “a prática e o treinamento interno” são decisivos para o domínio do *software*.

Quadro 4 - Convergências e divergências das competências profissionais

CONVERGÊNCIAS	DIVERGÊNCIAS
Todos reconhecem que a formação acadêmica é limitada frente à velocidade das mudanças tecnológicas.	Os entrevistados do setor fiscal/contábil (E1 e E2) apontam maior dificuldade técnica relacionada à interpretação da legislação e parametrização de sistemas.
A autonomia para aprender e o uso contínuo das ferramentas são apontados como essenciais para a competência digital.	Já os do setor de folha de pagamento (E3 e E4) destacam mais a necessidade de compreender integrações e atualizações do e-Social.
Há consenso de que o treinamento prático e o suporte técnico são fontes complementares de aprendizagem.	

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

As falas confirmam a visão de Zarifian (1999) e Dutra (2004), de que a competência se constrói pela mobilização de conhecimentos e atitudes frente a situações complexas.

Além disso, reforçam Ellwanger (2024), ao apontar que a adaptação tecnológica é contínua e deve ser parte da formação profissional.

#### 4.4.2 Desafios Tecnológicos

Os principais desafios relatados referem-se à falta de capacitação dos usuários, à complexidade dos sistemas integrados e à resistência a mudanças.

O ENTREVISTADO 1 mencionou que “90% são dúvidas que é por falta de capacitação”, enquanto o Entrevistado 4 relatou que “o maior problema esteja relacionado à configuração inicial. Normalmente o pessoal acaba se atrapalhando ali, ou acaba não conhecendo, e a falta dela, ou fazer de forma incorreta, acaba dando problema na hora de realizar os envios”.

O ENTREVISTADO 2 destacou a sobrecarga de tarefas e a falta de tempo para treinamentos, e o ENTREVISTADO 3 observou que “falta de conhecimento sobre a funcionalidade do sistema, parametrização, configurações em geral”.

#### Quadro 5 - Convergências e divergências dos desafios tecnológicos

CONVERGÊNCIAS	DIVERGÊNCIAS
Há unanimidade quanto à falta de capacitação técnica dos usuários finais como causa central das dificuldades.  A integração entre sistemas fiscais e trabalhistas (SPED, EFD, e-Social) é vista como ponto crítico, exigindo conhecimento mais aprofundado.  Todos relatam que as mudanças constantes nos sistemas aumentam a dependência do suporte técnico.	Os entrevistados do setor contábil/fiscal (E1 e E2) destacam dificuldades nas obrigações acessórias e cruzamento de informações.  Já os da folha de pagamento (E3 e E4) focam em erros de parametrização e inconsistências no envio de eventos do e-Social.

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

As falas corroboram Farias *et al.* (2022) e Diamante *et al.* (2024), que apontam as lacunas de capacitação e resistência tecnológica como entraves ao desempenho.

Também se alinham a Padoveze (2019) e Sebold *et al.* (2012), ao reforçar que o avanço do SPED e das obrigações digitais aumentou a complexidade da rotina contábil.

#### 4.4.3 Impactos e Oportunidades

Os entrevistados reconhecem que o uso de *softwares* contábeis gera ganhos de produtividade e precisão, mas tais benefícios só se concretizam com capacitação adequada.

O ENTREVISTADO 3 destacou que “mas se mal parametrizada, pode dar retrabalhos e comprometer até prazo de entrega de validações”. Já o ENTREVISTADO 1 afirmou que o suporte “dá o diagnóstico indicando o motivo do erro, quais campos e registros estão incorretos, e também indicamos especificamente onde o usuário deve alterar no sistema”.

Os entrevistados 2 e 4 ressaltaram que o avanço tecnológico trouxe novas funções e responsabilidades, exigindo um contador mais analítico e consultivo.

Quadro 6 - Convergências e divergências dos impactos e oportunidades

CONVERGÊNCIAS	DIVERGÊNCIAS
Todos percebem o suporte técnico como canal de aprendizado contínuo.	O setor fiscal/contábil (E1 e E2) valoriza mais o papel consultivo e estratégico.
Reconhecem que a tecnologia pode transformar o contador em agente estratégico e não apenas executor.	O setor de folha (E3 e E4) enfatiza mais os ganhos operacionais e o impacto na rotina diária.
Destacam que a integração de sistemas gera eficiência, mas requer tempo de adaptação.	

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Os depoimentos refletem as análises de Souza *et al.* (2023) e Ludícibus (2020), indicando que a tecnologia amplia o papel do contador, aproximando-o de uma postura gerencial e consultiva.

Convergem também com Barros *et al.* (2022), ao apontar que a transformação digital demanda novas habilidades e redefine o perfil profissional.

#### 4.4.4 Síntese Geral da Análise Cruzada

As quatro entrevistas demonstram que os principais desafios tecnológicos enfrentados pelos profissionais contábeis decorrem de lacunas de capacitação, da complexidade dos sistemas integrados e da resistência à mudança.

Apesar das dificuldades, os participantes reconhecem que o uso adequado do *software* aumenta a produtividade e a qualidade das entregas, e que o suporte técnico atua como mediador do aprendizado, estimulando o desenvolvimento de competências tecnológicas.

Assim, confirma-se o argumento teórico de que a competência profissional na contabilidade contemporânea exige um equilíbrio entre domínio técnico, capacidade analítica e habilidades digitais (Dutra, 2004; Ellwanger, 2024; Farias *et al.*, 2022).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar os principais desafios tecnológicos enfrentados pelos profissionais contábeis no uso de *softwares* contábeis, evidenciados no suporte de uma empresa fornecedora de sistemas. A pesquisa permitiu compreender como a tecnologia tem impactado diretamente as rotinas, competências e responsabilidades desses profissionais, destacando tanto os avanços proporcionados pelos sistemas informatizados quanto às dificuldades de adaptação às constantes inovações. Por meio das entrevistas, foi possível identificar percepções diversas sobre o uso dos *softwares* e os fatores que influenciam o desempenho e a eficiência no ambiente contábil digital.

Os resultados demonstraram que as competências profissionais exigidas atualmente extrapolam o domínio técnico da contabilidade, incorporando o conhecimento tecnológico e a capacidade de aprendizado contínuo. Os profissionais reconhecem a importância da formação e do treinamento constante para lidar com as atualizações dos sistemas e com as integrações entre diferentes plataformas. Contudo, com base na percepção dos profissionais entrevistados, observa-se que a formação acadêmica ainda não supre integralmente as demandas práticas do

mercado, o que leva os contadores a buscar, de forma autônoma, conhecimentos complementares por meio de treinamentos internos, pesquisas e trocas de experiências.

Entre os principais desafios tecnológicos identificados, destacam-se a falta de capacitação específica no uso dos *softwares* contábeis, a complexidade das integrações entre sistemas fiscais e trabalhistas e a resistência à mudança por parte de alguns profissionais. Essas dificuldades se refletem no aumento da dependência do suporte técnico e na ocorrência de erros operacionais que comprometem a agilidade e a precisão das entregas. Ainda assim, a análise revelou que tais desafios estão mais relacionados a lacunas formativas e à gestão do conhecimento do que propriamente à limitação tecnológica dos sistemas.

Por outro lado, os entrevistados apontaram ganhos significativos na qualidade e na eficiência do trabalho a partir do uso adequado dos *softwares* contábeis. A automação de rotinas, a integração de informações e a agilidade na emissão de relatórios proporcionam maior segurança e confiabilidade aos dados contábeis. O suporte técnico surge como um elemento essencial nesse processo, funcionando como um elo entre o conhecimento tecnológico e a aplicação prática das ferramentas, além de contribuir para a aprendizagem e o desenvolvimento de novas competências entre os usuários.

Em síntese, o estudo evidencia que a tecnologia é, simultaneamente, um desafio e uma oportunidade para a profissão contábil. A superação das dificuldades identificadas depende da adoção de uma postura mais proativa em relação ao aprendizado e à inovação, bem como do fortalecimento das ações de capacitação contínua. O cenário atual demanda um profissional contábil mais analítico, consultivo e preparado para atuar em um ambiente digital dinâmico e em constante transformação. Dessa forma, a valorização do conhecimento tecnológico e o investimento em formação prática tornam-se estratégias essenciais para aprimorar a qualidade dos serviços e consolidar a atuação da contabilidade na era digital.

Como limitação da pesquisa, destaca-se o fato de o estudo ter sido realizado em uma única empresa fornecedora de *software* contábil, o que restringe a generalização dos resultados para outras realidades organizacionais. Além disso, as análises basearam-se nas percepções dos profissionais entrevistados, o que pode implicar certa subjetividade nas respostas. O número reduzido de participantes também limita a amplitude das conclusões, concentrando as evidências em um contexto específico. Por fim, o recorte temporal das entrevistas não permitiu acompanhar as mudanças contínuas nos sistemas e nas práticas tecnológicas que afetam a rotina contábil.

Para estudos futuros, sugere-se ampliar a investigação para outras empresas fornecedoras de *software* contábil e escritórios de contabilidade, permitindo comparar diferentes contextos e práticas de uso da tecnologia. Recomenda-se também a realização de pesquisas quantitativas que analisem a relação entre o nível de capacitação tecnológica e o desempenho profissional. Outra possibilidade é explorar o impacto da inteligência artificial e da automação nos processos contábeis, avaliando como essas inovações influenciam as competências exigidas e o papel estratégico do contador.

## REFERÊNCIAS

ALA-MUTKA, K.; PUNIE, Y; REDECKER, C. Digital Competence for Lifelong Learning: (Policy brief). **Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities**, 2008. Disponível em: <Disponível em: <[https://www.academia.edu/52806366/Digital\\_Competence\\_for\\_Lifelong\\_Learning\\_Policy\\_Brief](https://www.academia.edu/52806366/Digital_Competence_for_Lifelong_Learning_Policy_Brief)>. Acesso em 02 maio. 2025.

ALEIXO, Miguel Martins. **Impactos da inovação tecnológica nas práticas e competências dos contadores e contabilistas**. Dissertação (Mestrado em Economia e Gestão da Inovação) – Faculdade de Economia da Universidade do Porto, Porto, 2024. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/159439/2/678341.pdf>>. Acesso em: 18 Abr. 2025.

ALVES, Bruna Tavares; MARTINS, Zilton Bartolomeu. A contabilidade digital: uma percepção de profissionais contábeis do estado de Santa Catarina acerca do novo modelo de escritório digital. **Competência**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022. DOI: 10.24936/2177-4986.v15n1.2022.854. Disponível em: <<https://seer.senacrs.com.br/index.php/RC/article/view/854>>. Acesso em: 11 Mar. 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARROS, André Lucas Ferreira; SOUSA, Marcus Vinícius Paixão; SILVA, Raimunda Maria da Luz; MOREIRA, Fabrício do Nascimento. A visão dos escritórios frente à contabilidade digital e suas exigências. In: Colóquio Organizações, Desenvolvimento e Sustentabilidade, 13., 10 nov. 2022. **Anais [...]**. Belém: UNAMA, 2022. Disponível em: <<http://revistas.unama.br/index.php/coloquio/article/view/2795>>. Acesso em: 19 ago. 2025.

BRASIL. Decreto nº 8.373, 11 de dezembro de 2014. **Institui o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas – eSocial e dá outras providências**. Diário Oficial, Brasília, DF., 11 dez. 2014. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8373.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8373.htm)>. Acesso em: 29 Mar. 2025.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2017.

CRC, Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul. **Manual de orientação e de procedimentos para as organizações contábeis**. 5. ed. Porto Alegre: Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul, 2012. 64 p. Disponível em: <[https://www.crcrs.org.br/arquivos/livros/livro\\_manual\\_OrientProcedOC.pdf](https://www.crcrs.org.br/arquivos/livros/livro_manual_OrientProcedOC.pdf)>. Acesso em: 12 Mar. 2025.

CREPALDI, Silvio Aparecido; CREPALDI, Guilherme Simões. **Contabilidade gerencial: teoria e prática**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017. 618 p. *E-book*.

CREPALDI, Sílvio; CREPALDI, Guilherme Simões. **Contabilidade fiscal e tributária: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2019. 432 p. *E-book*.

DALLABONA, Lara Fabiana; VIGARANI, Nayara Alves de Sousa. *Impactos e desafios do eSocial no ambiente contábil*. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, [S.L.], v. 23, p. 1-19, 29 fev. 2024. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/74904/impactos-e-desafios-do-esocial-no-ambiente-contabil--uma-analise-sob-a-otica-da-teoria-contingencial>>. Acesso em: 18 Abr. 2025.

DIAMANTE, A. M.; DANTAS, D. B.; GRECO, G. C.; CHAGAS, J. B. das; MACHADO, M. A.; SOUZA, P. D. de. **COMPETÊNCIAS DIGITAIS DOS PROFISSIONAIS DE CONTABILIDADE: : confrontando demandas de mercado e experiências pedagógicas**. **Journal of Accounting Management Economics and Sustainability**, [S. l.], v. 2, n. 1, 2024. Disponível em: <<https://periodicojames.com.br/index.php/james/article/view/21>>. Acesso em: 20 ago. 2025.

DUARTE, R. O. D. Contabilidade Online x Contabilidade Digital: tudo o que você precisa saber. **Blog da Omie**, 2020. Disponível em: <<https://blog.omie.com.br/contabilidade-online-x-contabilidade-digital-guia-completo>>. Acesso em: 11 Mar. 2025.

DUTRA, J. S. (2004). **Competências: Conceitos e Instrumentos para a Gestão de Pessoas na Empresa Moderna**. Atlas.

ELLWANGER, C. B. O impacto da tecnologia na contabilidade: percepções de profissionais da área. **Revista Gestão e Desenvolvimento em Contexto**, [s. l.], v. 2, n. 1, p. 55-72, 2024.

FARIAS, A. C. *et al.* O impacto da tecnologia na contabilidade: um estudo em empresas desenvolvedoras de softwares contábeis. **Revista de Administração, Sociedade e Inovação**, [s. l.], v. 7, n. 2, p. 152-169, 2021.

Fernando Pessoa. **O uso da tecnologia na contabilidade brasileira e a perspectiva para o futuro**. Porto, 2023. Disponível em: <[https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/11808/1/PD\\_35994.pdf](https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/11808/1/PD_35994.pdf)>. Acesso em: 26 abr. 2025.

GABRIEL, Ricardo Alexander; SILVA, Marilene Luzia da; REZENDE, Mardele Eugênia Teixeira. **ESocial prático para gestores**. São Paulo: Erica, 2016. 137 p. *E-book*.

GIL, Antônio C. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2021. *E-book*.

GUERRA, Fellipe Matos. **O Uso Da Tecnologia Na Contabilidade Brasileira E A Perspectiva Para O Futuro**. 2023. 67 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de Pós Doutramento em Ciência da Informação, Universidade

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade gerencial: da teoria à prática**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2020. 372 p. Disponível em:  
<[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597024197/epubcfi/6/10\[%3Bvnd.vst.idref%3Dcopyright\]/4/12/12/1:17\[om.%2Cbr\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597024197/epubcfi/6/10[%3Bvnd.vst.idref%3Dcopyright]/4/12/12/1:17[om.%2Cbr])>. Acesso em: 12 Mar. 2025.

MAHLE, M. M.; SANTANA, A. F. B. *Sistema Público de Escrituração Digital - Sped: um estudo nos escritórios de contabilidade no município de Pinhalzinho/SC*. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, [S. l.], v. 8, n. 23, p. 73–92, 2009. DOI: 10.16930/2237-7662/rccc.v8n23p73-92. Disponível em:  
<<https://revista.crcsc.org.br/index.php/CRCSC/article/view/1213>>. Acesso em: 12 Mar. 2025.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. de. **Metodologia do trabalho científico: projetos de pesquisa / pesquisa bibliográfica / teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINS, Pablo Luiz. *et al.* Tecnologia e Sistemas de Informação e Suas Influências na Gestão e Contabilidade. **Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2012. 13 p. Disponível em:  
<<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/28816533.pdf>>. Acesso em: 11 Mar. 2025.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2016. *E-book*.

MIRANDA, Gilberto José; LIMA, Renata Aparecida de; SILVA, João Paulo da. A formação de competências tecnológicas em Ciências Contábeis. **Revista Eletrônica Científica Ensino Interdisciplinar**, v. 7, n. 2, p. 1-15, 2021. Disponível em:  
<<https://periodicos.utfpr.edu.br/etr/article/download/17167/10402>>. Acesso em: 2 Abr. 2025.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Manual de contabilidade básica: contabilidade introdutória e intermediária**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2016. 436 p. *E-book*.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de informações contábeis fundamentos e análise: integrando controladoria e o ERP**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2019. 339 p. *E-book*.

PAGNONCELLI, L. C. **Habilidades e competências do contador: percepção de profissionais, docentes e acadêmicos**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Contabilidade) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2016.

PRESSMAN, Roger S. **Engenharia de Software**: uma abordagem profissional. 8. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016. 658 p. *E-book*.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REZENDE, Mardele Eugênia Teixeira. **ESocial prático para gestores**. 2. ed. São Paulo: Erica, 2018. 136 p. Disponível em:  
<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788536529950/pageid/16>>. Acesso em: 25 Mar. 2025.

SALAZAR, Marcelo Crispim. **Sistemas de informações contábeis nas instituições de ensino**. Criciúma, SC: Do autor, 2004. 79 f. Monografia (Especialização em Contabilidade Gerencial) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2004. Disponível em:  
<<http://200.18.15.60:8080/pergamumweb/vinculos/000027/00002795.pdf>>. Acesso em: 06 Abr. 2025.

SANTOS, Flávia Costa dos. *A contabilidade na era digital*. Goiânia: **Revista de Produções Acadêmico-Científicas dos Discentes da Faculdade Araguaia**, 2015. 18 p. Disponível em:  
<<https://sipe.uniaraguaia.edu.br/index.php/anuario/article/view/790/669>>. Acesso em: 18 Abr. 2025.

SCHAPPO, B. H.; MARTINS, Z. B. A utilização de tecnologia na contabilidade: uma percepção de profissionais contábeis do Estado de Santa Catarina. **ConTexto**, Porto Alegre, v. 22, n. 50, p. 2-15, jan./abr. 2022.

SEBOLD, M.; PIONER, L. M.; SCHAPPO, C.; PIONER, J. J. M. *Evolução da contabilidade brasileira: do governo eletrônico ao sistema público de escrituração digital – SPED*. **Enfoque: Reflexão Contábil**, v. 31, n. 2, p. 23-32, 2 ago. 2012. DOI: 10.4025/enfoque.v31i2.14603. Disponível em:  
<<https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/Enfoque/article/view/14603>>. Acesso em: 11 Mar. 2025.

SILVA, Cilda Giese da; 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**, [S. l.], v. 11, n. 1, 2019. DOI: 10.22410/issn.2176-3070.v11i1a2019.1982. Disponível em:  
<<https://univates.br/revistas/index.php/destaques/article/view/1982>>. Acesso em: 11 Mar. 2025.

SILVA, Marilene Luzia da. **Administração de Departamento de Pessoal**. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. 256 p. Disponível em:  
<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788536529967/pageid/2>>. Acesso em: 25 Mar. 2025.



SOUZA, Ailton Fernando de. **Contabilidade na prática**. São Paulo: Trevisan, 2014. 275 p. Disponível em: <<https://bib.unesc.net/acervo/5000787>>. Acesso em: 18 Abr. 2025.

SOUZA, J. H.; MOZZER, A. M. F.; REBOUÇAS, J. G.; PAULINO, Z. C.; BARROSO, Y. Y. G. *Contabilidade digital: as mudanças nas rotinas contábeis do contador*. **Observatório de la Economía Latinoamericana**, [S. l.], v. 21, n. 6, p. 3069–3085, 2023. DOI: 10.55905/oelv21n6-003. Disponível em: <<https://ojs.observatoriolatinoamericano.com/ojs/index.php/olel/article/view/601>>. Acesso em: 11 Mar. 2025.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. São Paulo: Atlas, 1999.

## APÊNDICE – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

### ENTREVISTADO 1

**Local da Entrevista:** Içara/SC, via plataforma Zoom

**Data e horário:** 02/10/2025 às 12h30

#### **Bloco 1 - Identificação do Entrevistado**

**Gênero:** Masculino

**Idade:** 22 anos

**Nível de escolaridade:** Graduação

**Tempo de experiência no setor:** 3 anos

**Departamento de atuação:** Fiscal e Contábil

**Formação:** Ciências Contábeis

**Cargo ocupado:** Analista de suporte

**Média de atendimentos mensais:** 850

**ENTREVISTADOR:** Confirmando ali de novo a parte da identificação gênero masculino, idade até 25 anos, escolaridade e graduação, tempo de experiência no setor de 1 a 5 anos, departamento fiscal e contábil, formação graduado em ciências contábeis, cargo ocupado analista e a tua média de atendimentos mensais em média 850, é isso?

#### **Bloco 2 – Perfil e Competências**

**ENTREVISTADOR:** Então, indo para a entrevista, né, sobre perfil e competências, quais conhecimentos e competências tu considera indispensável para utilizar o software contábil de forma eficiente na tua rotina?

**ENTREVISTADO1:** O conhecimento, ele é de maneira geral. Atualmente, principalmente no que remete a tecnologias, softwares, o conhecimento, ele tá em uma das mais diferentes de uma fonte de pesquisa como o Google, ou até hoje em dia como a gente tem as IAS. Então, utilização de software, ele é de maneira específica, e o conhecimento geral, existem os treinamentos, mas o conhecimento maior desses softwares se dá em busca por fora. Então, em vídeos no YouTube, até pesquisas pelo Google, ou IAS.

As competências se dão basicamente na busca. Então, ter a vontade e também o desenhar para ir atrás dá de como se utilizar dessas fontes, e com base nisso, como adquirir o conhecimento. Então, a competência basicamente seria ter o interesse e ir atrás, fazer uma grande fonte de pesquisa, assim adquirindo conhecimento.

**ENTREVISTADOR:** Certo. E como tu avalia a tua própria preparação tecnológica para lidar com as atualizações, integrações e as novas funcionalidades que vão surgindo nos sistemas?

**ENTREVISTADO1:** Eu diria que ótima, porque eu utilizo mais ou menos nesse mesmo sentido. Sempre me mantenho atualizado de novas ferramentas, novas IAS, novas fontes de pesquisa e novas atualizações, e com base nelas, faço um breve

estudo, busco sobre, para me atualizar até com aperfeiçoamento profissional e pessoal.

Então, diria que de uma maneira ótima.

**ENTREVISTADOR:** Perfeito. E na tua experiência, de que maneira a formação profissional, no teu caso a graduação em ciências contábeis, ela contribuiu ou não contribuiu para o domínio do software contábil que tu utiliza no seu dia a dia?

**ENTREVISTADO1:** Ela contribuiu mais para o entendimento no que se refere a normas contábeis, questões de legislação tributária, departamento pessoal.

Na utilização, por conta de algumas matérias que tive, auxiliou de uma maneira bem básica, mas a formação auxilia muito mais na questão do entendimento, não do conhecimento, do entendimento tecnológico do software, mas sim do conhecimento contábil, fiscal, ou até no departamento pessoal também.

### **Bloco 3 – Desafios Tecnológicos**

**ENTREVISTADOR:** Certo. E em relação aos desafios tecnológicos, quais são os tipos de dificuldade mais recorrente que tu observa no uso de software contábil pelos profissionais?

**ENTREVISTADO1:** Pelos profissionais, entendo que a maior dificuldade é na fonte de pesquisa. Tem as fontes de pesquisa normal dos próprios softwares, onde elas são bem abrangentes, porém muitas vezes eles somente focam naquilo, no que está escrito, ao invés de fazer teste ou até se aventurar na utilização da ferramenta. Então, a maior dificuldade seria eles não testar ou ver mais o que essa ferramenta pode lhe oferecer, ficando mais na parte básica, um pouco mais, como posso dizer, muito mais superficial, que acaba gerando certa dificuldade quando tem que lidar com alguma situação que é um pouco mais complexa.

**ENTREVISTADOR:** Certo. E em relação às integrações com sistemas como SPED, EFD, e-Social, os ERPs, por exemplo, de importação de notas, quais problemas ou barreiras costumam gerar maior necessidade de suporte técnico enquanto você está ali trabalhando?

**ENTREVISTADO1:** De maneira geral, basicamente, é o usuário conciliar o que esses sistemas SPED, EFD, social, dentre outros, eles não conseguem muito bem conciliar o que o informativo pede, ou até o sistema emissor, com o que tem no sistema do software contábil. Então, por exemplo, o EFD, o próprio SPED, ECD, eles têm alguns campos, porém o usuário não consegue identificar certo o que é esse campo dentro do sistema, o que é esse registro dentro do sistema. Então, normalmente, eles contatam o suporte, mas, nesse sentido, entender, primeiro, entender, interpretar o erro, por que o erro está ocorrendo, e posteriormente, eu entendi por que o erro está ocorrendo, mas agora, em quais campos eu tenho que arrumar dentro do sistema para arrumar esse erro lá no sistema de fora, no sistema emissor ou nos sistemas informativos.

**ENTREVISTADOR:** Certo, e na sua percepção, quais fatores que mais influenciam nessas dificuldades enfrentadas?

**ENTREVISTADO1:** Então, por exemplo, seria a falta de capacitação, seria a complexidade dos sistemas, resistência à mudança por parte do profissional, o que tu acha que impacta mais nessas necessidades que eles têm? O que mais impacta é a falta de capacitação, porque muitas vezes são dúvidas de configuração, então muitas dessas dúvidas têm um material que indica exatamente o passo a passo com imagem, ou até um vídeo fazendo do início ao fim. Tem a questão, realmente, de complexidade para algumas situações, mas, se estivesse separado, cerca de 90% são dúvidas que é por falta de capacitação, ou até falta de busca pelo usuário em algumas outras ferramentas, em algumas outras ferramentas, testei e não consegui.

#### **Bloco 4 – Impactos e Oportunidades**

**ENTREVISTADOR:** Beleza. Então, em relação aos impactos e oportunidades, de que forma os desafios tecnológicos impactam na produtividade e na qualidade das entregas no setor contábil?

**ENTREVISTADO1:** Quando um usuário tem dúvida do que efetuar no sistema, ele já fica um pouco travado na rotina que ele tem que realizar. Então, por exemplo, como escriturar uma nota, como apurar o tributo, como configurar para apurar o tributo.

Se ele tiver dúvida, dificuldades já nessas configurações, vai demorar mais tempo para ele efetuar os lançamentos, apurar o tributo, gerar os informativos. O que acaba impactando também na produtividade dele, porque ele vai levar um pouco a mais de tempo para ficar só em uma rotina específica que ele está com essa dúvida, bem como pode impactar a qualidade de entrega, porque por muitas vezes na questão de dar uma agilidade no retorno para o cliente, enviar as guias para pagar, os informativos, ele pode fazer de uma maneira um pouco mais apressada, sem realizar a conferência, que acaba afetando tanto a qualidade quanto a sua produtividade.

**ENTREVISTADOR:** E pensando no teu trabalho como suporte técnico, como o suporte técnico da empresa contribui para superar essas dificuldades enfrentadas pelos profissionais?

**ENTREVISTADO1:** Em grande parte é o suporte técnico, principalmente no que se diz respeito a erros informativos, por exemplo. A gente dá o diagnóstico indicando o motivo do erro, quais campos e registros estão incorretos, e também indicamos especificamente onde o usuário deve alterar no sistema. Então, com base nisso, o usuário vai primeiro ter um entendimento do certo, o erro está acontecendo por conta disso.

Eu dei um exemplo de informativo, mas pode ser até algum erro que ocorra dentro do sistema. Mas ele vai ter um entendimento do motivo que o erro está ocorrendo, e depois deles compreenderem, o suporte vai indicar como eles devem fazer esses ajustes. Então, em próximos períodos, outras empresas já vão ter ciência disso.

Com eles tendo a ciência disso, eles vão efetuar os testes e o ajuste, agilizando a entrega deles para os seus clientes do escritório.

**ENTREVISTADOR:** E na sua visão, quais melhorias ou recursos poderiam ser implementados nesse software, ou até nos treinamentos, para reduzir essas dificuldades que foram identificadas?

**ENTREVISTADO1:** Acredito que uma grande melhora de treinamento seria novos funcionários do escritório contábil. A partir do momento que entrarem, terão uma rotina de treinamento só para a utilização do sistema.

Porque é bastante comum ver usuários novos no sistema, efetuando contato com o suporte, pois não tiveram treinamento próprio para a utilização do sistema. Porque muitas vezes eles têm as normas contábeis e entendem a questão tributária. Porém, quando ingressam em um escritório, eles não têm treinamento específico sobre a utilização do sistema.

O que acaba gerando um problema na produtividade e na entrega de qualidade para o cliente do escritório. Uma melhoria que poderia ter se realizado no software, seria a indicação de que seria cada campo. Tem alguns campos que constam no sistema, porém para consultar o que aqueles campos vão fazer, você teria que consultar por fora, vendo em treinamento ou alguma solução específica.

Talvez uma indicação especificando quando você clicar em determinado campo, ele vai efetuar determinada rotina. Mas acredito que uma grande melhora já para os escritórios, seria uma capacitação somente no software. Porque às vezes tem capacitação que envolve muitas normas de utilização, porém acaba esquecendo a capacitação da utilização do software contábil.

**ENTREVISTADOR:** Perfeito. Então, basicamente seria isso. Teria algo que você queria acrescentar? Algo em relação a esses desafios tecnológicos?

**ENTREVISTADO1:** Acredito que seria isso. Mais ou menos só o usuário tem mais certa noção de que além das ferramentas que os próprios softwares disponibilizam como treinamentos ou até soluções para os erros, fazer buscas por fora.

**ENTREVISTADOR:** Não, perfeito. Então, finalizamos aqui. Eu vou pausar a gravação e encerrar a chamada para ver certinho, tá?

## **ENTREVISTADO 2**

**Local da Entrevista:** Içara/SC, via plataforma Zoom

**Data e horário:** 03/10/2025 às 18h30

### **Bloco 1 - Identificação do Entrevistado**

**Gênero:** Masculino

**Idade:** 25 anos

**Nível de escolaridade:** Especialista

**Tempo de experiência no setor:** 4 anos

**Departamento de atuação:** Fiscal e Contábil

**Formação:** Ciências Contábeis e MBA em Compliance de empresas

**Cargo ocupado:** Líder de suporte  
**Média de atendimentos mensais:** 535

**ENTREVISTADOR:** Tá, beleza. Então, confirmando ali a primeira parte, gênero masculino, idade até 25 anos, nível de escolaridade especialista, tempo no setor de 1 a 5 anos, departamento fiscal e contábil, formação contador e MBA em Compliance de empresas, cargo ocupado líder de suporte, média de atendimentos 535, é isso?

**ENTREVISTADO2:** Sim, perfeito.

## **Bloco 2 – Perfil e Competências**

**ENTREVISTADOR:** Então, partindo ali pra parte de perfil e competências, quais conhecimentos e competências tu considera indispensável para utilizar o software contábil de forma eficiente na tua rotina?

**ENTREVISTADO2:** Então, eu entendo que é necessário interpretar as normas contábeis, as leis, a gente sabe que a nossa rotina tem muita informação, muito conteúdo, tem que ter uma lógica para entender essas informações, tem que saber se adequar ao sistema também. Eu acho que seria mais nesse sentido, que é indispensável para uma pessoa, para um técnico, para um profissional contábil conseguir compreender.

**ENTREVISTADOR:** E como tu avalia a tua própria preparação tecnológica para lidar com essas atualizações, integrações e as novas funcionalidades que vão vindo nos sistemas?

**ENTREVISTADO2:** Então, a gente sempre, lá dentro da empresa pelo menos, nós sempre temos treinamentos, a gente tem muitos novos colaboradores que precisam dessa parte de treinamento também, sempre estudando bastante, os próprios clientes também, eles encaminham normas que nós mesmos temos que ler, temos que avaliar se fazem sentido pra poder estar atualizando, e se atualizando também. Enfim, acho que seria nesse sentido.

**ENTREVISTADOR:** Mas pensando em classificar, por exemplo, em bom, ótimo, excelente, ruim, tu classificaria como o teu conhecimento hoje?

**ENTREVISTADO2:** Excelente. A gente tem muito conhecimento nessa parte.

**ENTREVISTADOR:** E na tua experiência, de que maneira a formação profissional contribuiu ou não para o domínio do software contábil utilizado no dia-a-dia?

**ENTREVISTADO2:** Então, referente ao software em si, talvez ele não me ajude tão precisamente assim. Claro, ele me ajudou muito na parte lógica. Então, por exemplo, se eu preciso entender determinado campo contábil, o cálculo de um determinado imposto, ele me ajuda bastante. Mas a parte do software em si não foi tão útil assim, digamos assim.

### Bloco 3 – Desafios Tecnológicos

**ENTREVISTADOR:** E pensando nos desafios tecnológicos, quais são os tipos de dificuldade mais recorrente que tu observa enquanto os profissionais estão usando esse software contábil?

**ENTREVISTADO2:** Eu acho que muitos deles não se preparam adequadamente. Além disso, eles têm pouquíssima experiência na utilização tanto de um software, sistema, enfim. Parece muito enferrujado, digamos assim. Acho que seria nesse sentido.

**ENTREVISTADOR:** E em relação às integrações com sistemas? Então, por exemplo, SPED, EFD, eSocial ou ERP de forma geral. Que problema ou barreira costuma gerar maior necessidade de suporte técnico por parte desses clientes?

**ENTREVISTADO2:** Tem muito cliente que não tem nem habilidade com essa parte dos validadores. Então, por exemplo, a gente tem muita dificuldade em explicar conceitos muito básicos referente ao SPED fiscal, EFD contribuições, enfim, dentro dessas questões dos validadores. E, conseqüentemente, existe um problema dentro do software. Então, por exemplo, se a pessoa já tem dificuldade no validador, vai ter uma dificuldade também dentro do software na parte, seja no cálculo, seja na hora de enviar o informativo, seja de verificar algum registro. Também a gente sempre tenta indicar para avaliar com consultoria. Enfim, são muitas situações.

**ENTREVISTADOR:** E na tua percepção, quais fatores tu acha que mais influencia nessa dificuldade enfrentada? Seria a falta de capacitação do profissional, seria o sistema que é muito complexo ou o cliente que é resistente às mudanças?

**ENTREVISTADO2:** Todas as três opções elas fazem bastante sentido e todas elas poderiam ser a resposta. Eu entendo que o maior problema delas seria a falta de capacitação. Primeiro que, sem ela, a gente não consegue fazer nada dentro do sistema, porque a gente sabe que o sistema é complexo e, ao mesmo tempo, se a pessoa tem uma falta de capacitação, o sistema vai ficar mais complexo ainda, porque a gente sabe que o sistema abrange todos os estados do Brasil, ou seja, tem muita informação para cada estado diferente. A resistência à mudança também vem de encontro, querendo ou não, porque todo mês existem novas leis, novas normas que saem, então é sempre importante. Mas, entre elas, a falta de capacitação é o principal.

### Bloco 4 – Impactos e Oportunidades

**ENTREVISTADOR:** E pensando em impactos e oportunidades, de que forma os desafios tecnológicos impactam a produtividade e na qualidade de entrega deste setor contábil?

**ENTREVISTADO2:** Eu entendo que a parte tecnológica em si está de total influência para facilitar a nossa vida. Então, um processo que poderia demorar 5 horas, por

exemplo, hoje a gente consegue fazer em 30 minutos. Enfim, são processos que facilitam, por mais que seja necessário ter uma capacitação como citamos em outras questões, mas se a pessoa está capacitada, ela tem conhecimento, tem uma lógica por trás disso, ela vai conseguir se beneficiar muito dessa parte tecnológica. Eu entendo que seria isso.

**ENTREVISTADOR:** E pensando na empresa que você trabalha, como o suporte técnico dessa empresa contribui para superar essas dificuldades enfrentadas pelos profissionais?

**ENTREVISTADO2:** Acho que o primeiro tópico é a parte de treinamento. Nós, a própria empresa, dá muito treinamento para os clientes, faz tutoriais via YouTube, via o próprio central de atendimento que a gente tem. O próprio cliente pode estar entrando em contato também para estar fazendo treinamento, então acredito que seja super tranquilo essa parte. Mas mesmo assim, durante as ligações, nós sempre tentamos dar a solução mais precisa possível, claro, não necessariamente dando a resposta, até porque esse é o próprio profissional contábil que tem que ter, mas sempre dando o auxílio para chegar nela.

**ENTREVISTADOR:** E na tua visão, quais melhorias ou recursos poderiam ser implementados, tanto nos software ou nos treinamentos passados para esses profissionais, para reduzir as dificuldades identificadas?

**ENTREVISTADO2:** A empresa em si já dá muitos treinamentos. O próprio cliente tem que ir atrás das informações, nós também vamos atrás do cliente para dar treinamento, mas ao mesmo tempo é importante que o cliente venha, até porque geralmente quem vai ter a dificuldade é o próprio cliente. Mas mesmo assim, o sistema está sempre se atualizando mensalmente, enfim, toda semana ele está sempre se atualizando, ainda mais que vai ter agora a reforma tributária, vai ter novas atualizações, vai ter novos clientes com demais dificuldades, e mesmo assim a gente vai enfrentar desafios, mesmo tentando se preparar o máximo para isso, sabe? Seria isso.

**ENTREVISTADOR:** Teria algo mais que você gostaria de acrescentar em relação a essas dificuldades tecnológicas?

**ENTREVISTADO2:** Não, seria isso mesmo.

### **ENTREVISTADO 3**

**Local da Entrevista:** Criciúma/SC, via plataforma Zoom

**Data e horário:** 06/10/2025 às 18h30

#### **Bloco 1 - Identificação do Entrevistado**

**Gênero:** Feminino

**Idade:** 30 anos

**Nível de escolaridade:** Graduação

**Tempo de experiência no setor:** 2 anos

**Departamento de atuação:** Fiscal, Contábil e Folha de pagamento

**Formação:** Recursos Humanos

**Cargo ocupado:** Analista de suporte

**Média de atendimentos mensais:** 800

**ENTREVISTADOR:** Beleza, então, só confirmando, gênero feminino, idade entre 26 e 30 anos, nível de escolaridade é graduação, tempo de experiência no setor de 1 a 5 anos, departamento de atuação, fiscal, contábil e folha, formação Recursos humanos. Cargo ocupado: analista e média de atendimentos mensais?

**ENTREVISTADO3:** Eu não fiz o cálculo. Só um pouquinho, deixa eu ver aqui. Em torno de uns 800.

## **Bloco 2 – Perfil e Competências**

**ENTREVISTADOR:** Certo. Então, partindo ali para a parte de perfil e competências, quais conhecimentos e competências você considera indispensáveis para utilizar softwares contábeis de forma eficiente na sua rotina?

**ENTREVISTADO3:** Acredito que entender um pouco de legislação, de familiaridade com rotinas contábeis, senso crítico, raciocínio lógico e se adaptar rápido a mudanças.

**ENTREVISTADOR:** E como tu avalia a tua própria preparação tecnológica para lidar com essas atualizações, integrações e as novas funcionalidades dos sistemas?

**ENTREVISTADO3:** Acredito que estou preparada, já que tem mudanças e são feitos treinamento e capacitação internos, exatamente para que estejamos preparados quando tem mudanças.

**ENTREVISTADOR:** E na tua experiência, de que maneira a sua formação profissional, no caso a tua graduação, contribuiu ou não para o domínio desse software contábil que tu utiliza no dia a dia?

**ENTREVISTADO3:** A formação contribui com o conceito, o teórico no caso, né, mas o domínio mesmo vem com experiência e treinamento.

## **Bloco 3 – Desafios Tecnológicos**

**ENTREVISTADOR:** E pensando nos desafios tecnológicos enfrentados, quais são os tipos de dificuldade mais recorrente que tu observa quando os profissionais vão usar os softwares?

**ENTREVISTADO3:** Falta de conhecimento sobre a funcionalidade do sistema, parametrização, configurações em geral.

**ENTREVISTADOR:** E em relação às integrações com sistemas tipo SPED, EFD, e-Social, quais são os problemas ou barreiras que costumam gerar maior necessidade de suporte técnico?

**ENTREVISTADO3:** Problemas com layout, dúvidas sobre regras exigidas pelos próprios órgãos fiscais, até mesmo conhecimento sobre legislação, o básico ali, sobre algumas coisas básicas.

**ENTREVISTADOR:** E na sua percepção, quais fatores que mais influenciam nessa dificuldade enfrentada? Então, por exemplo, é falta de capacitação, é o sistema que é muito complexo, ou o cliente que é resistente à mudança?

**ENTREVISTADO3:** Falta de capacitação, o básico sobre as principais configurações e funções do sistema, depois acredito que a complexidade do sistema também é uma dificuldade.

#### **Bloco 4 – Impactos e Oportunidades**

**ENTREVISTADOR:** E pensando em impacto e oportunidade, de que forma tu acha que os desafios tecnológicos impactam na produtividade e na qualidade das entregas do setor contábil?

**ENTREVISTADO3:** Se bem utilizada e configurada, pode agilizar as rotinas, mas se mal parametrizada, pode dar retrabalhos e comprometer até prazo de entrega de validações.

**ENTREVISTADOR:** E pensando no teu trabalho como suporte técnico, como que a empresa contribui para superar essa dificuldade enfrentada pelos profissionais?

**ENTREVISTADO3:** O suporte orienta em situações imediatas de problema, garante a correta utilização do sistema e acredito que os usuários também se sentem mais seguros sabendo que eles têm pra onde recorrer ou ligar caso dê algum problema.

**ENTREVISTADOR:** Na sua visão, quais melhorias ou recursos poderiam ser implementados nesse software ou até mesmo nos treinamentos para reduzir essas dificuldades?

**ENTREVISTADO3:** Acredito que um maior treinamento inicial para os clientes, no caso. Ensinar o básico sobre o sistema, como configurar, como parametrizar.

**ENTREVISTADOR:** Teria algo que gostaria de acrescentar em relação às dificuldades tecnológicas?

**ENTREVISTADO3:** Acredito que não.

#### **ENTREVISTADO 4**

**Local da Entrevista:** Içara/SC, via plataforma Zoom

**Data e horário:** 06/10/2025 às 22h00

### **Bloco 1 - Identificação do Entrevistado**

**Gênero:** Masculino

**Idade:** 25 anos

**Nível de escolaridade:** Graduação

**Tempo de experiência no setor:** 4 anos

**Departamento de atuação:** Folha de pagamento

**Formação:** Ciências Contábeis e Análise e Desenvolvimento de Sistemas

**Cargo ocupado:** Analista de Suporte Senior

**Média de atendimentos mensais:** 640

**ENTREVISTADOR:** Então, confirmando, gênero masculino, idade até 25 anos, nível de escolaridade, graduação, tempo de experiência no setor de 1 a 5 anos, departamento de atuação, folha de pagamento, formação em ciências contábeis, cargo ocupado, analista de suporte sênior e média de atendimentos mensais, 600. É isso, né?

**ENTREVISTADO4:** Isso mesmo.

### **Bloco 2 – Perfil e Competências**

**ENTREVISTADOR:** Na parte de perfil e competências, quais conhecimentos e competências você considera indispensável para utilizar o software contábil de forma eficiente na sua rotina?

**ENTREVISTADO4:** Acredito que deve ter pelo menos uma noção básica de informática ali, e o essencial é estar cursando, pelo menos, ou ser formado na área contábil.

**ENTREVISTADOR:** E como tu avalia a tua própria preparação tecnológica para lidar com as atualizações, as integrações e as novas funcionalidades que vêm surgindo nos sistemas?

**ENTREVISTADO4:** Eu me considero bem preparado na área que eu atuo, pois eu sou formado em ciências contábeis, e atualmente eu tô cursando Análise e Desenvolvimento de Sistemas. Eu busco constantemente novos recursos tecnológicos e eu me mantenho sempre atualizado em relação às mudanças e tudo mais.

**ENTREVISTADOR:** E na tua experiência, de que maneira a sua formação profissional contribuiu ou não para o domínio de software contábil utilizado no dia a dia?

**ENTREVISTADO4:** Bom, no meu caso, a formação contribuiu significativamente, porque durante o curso eu realizei os estágios práticos utilizando o mesmo software contábil que eu trabalho hoje em dia. Então essa prática me ajudou bastante a me inserir no mercado de trabalho e seria isso.

### Bloco 3 – Desafios Tecnológicos

**ENTREVISTADOR:** E pensando no teu trabalho lidando com profissionais, quais são os tipos de dificuldade mais recorrente que tu observa enquanto os profissionais usam esse software contábil?

**ENTREVISTADO4:** Eu acredito que a grande dificuldade são as mudanças na área fiscal e tributária. O sistema tem que estar sempre preparado, se adaptando para atender todas as exigências legais e as demandas dos clientes.

**ENTREVISTADOR:** E em relação às integrações com sistemas como SPED, EFD, eSocial, ERPs de importação de notas, quais problemas ou barreiras costumam gerar maior necessidade de suporte técnico?

**ENTREVISTADO4:** Eu acredito que o maior problema esteja relacionado à configuração inicial. Normalmente o pessoal acaba se atrapalhando ali, ou acaba não conhecendo, e a falta dela, ou fazer de forma incorreta, acaba dando problema na hora de realizar os envios. Por exemplo, o eSocial ali, quando a empresa é mal configurada e vai ser enviada, acaba retornando com diversos erros.

**ENTREVISTADOR:** E na tua percepção, quais fatores que mais influenciam essas dificuldades? Então, por exemplo, falta de capacitação, o sistema é muito complexo, o cliente é resistente à mudança?

**ENTREVISTADO4:** Eu acredito que o pior problema mesmo é a falta de tempo dos profissionais. Isso acaba atrapalhando na falta de capacitação. Muitos escritórios acabam pulando as etapas importantes de treinamento, o que compromete o domínio do próprio sistema. Ou não estão fazendo, como eu falei anteriormente, as configurações devidas, ou não conhecem muito bem o sistema. E é isso.

### Bloco 4 – Impactos e Oportunidades

**ENTREVISTADOR:** E de que forma esses desafios tecnológicos impactam na produtividade e na qualidade de entregas do setor contábil?

**ENTREVISTADO4:** Hoje, para fazer uma empresa que fatura milhões, sem um software contábil é muito difícil, porque são várias entregas que têm que ser feitas pelo governo. E uma empresa de grande porte, se for fazer de forma manual, acaba sendo inviável. Até mesmo um MEI, se for fazer algo mais simples, uma automação agiliza muito mais o processo do que se for fazer de forma manual.

**ENTREVISTADOR:** Pensando na empresa que você trabalha, como o suporte técnico da empresa contribui para superar essas dificuldades enfrentadas pelos profissionais?

**ENTREVISTADO4:** Pensando bem no cliente, a gente tenta oferecer o suporte em múltiplos canais, chat, telefone, pelo meio web, para sempre tentar atender da forma mais fácil, para garantir o cumprimento das obrigações legais e atender rápido para não perder o vencimento das obrigações.

**ENTREVISTADOR:** E na sua visão, quais melhorias ou recursos poderiam ser colocados nesse software, ou até mesmo nos treinamentos, para reduzir as dificuldades identificadas?

**ENTREVISTADO4:** Eu acredito que o grande ponto que a gente pode investir mais é na parte da implantação mesmo do sistema. A questão do treinamento inicial e tudo mais. Eu acredito que uma configuração que seria legal seria incluir tutoriais obrigatórios dentro do próprio sistema, a cada tela ser acessada. Então, criar um novo cadastro de um usuário, e qualquer tela que ele for acessar dentro do sistema, ele tem que passar pelo tutorial para entender porque aquela tela existe. Isso seria evitar diversos erros, entender como funciona e agilizar a entrega de todos os processos.

**ENTREVISTADOR:** Perfeito. Seria isso? Teria algo que você gostaria de acrescentar em relação a esses desafios tecnológicos?

**ENTREVISTADO4:** Acredito que essas informações já são essenciais para o projeto.