

ESTRATÉGIAS UTILIZADAS POR EMPRESAS DE SERVIÇO CONTÁBEIS APÓS A IMPLANTAÇÃO DA ESCRITURAÇÃO DIGITAL ¹

STRATEGIES USED BY ACCOUNTING SERVICE COMPANIES AFTER THE IMPLEMENTATION OF DIGITAL SCRIPTURE

ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR EMPRESAS DE SERVICIO CONTABLES DESPUÉS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA ESCRITURA DIGITAL

Jesusimar de Oliveira Dornelas, Centro Universitário UniHorizontes, Brasil. Mestre em Administração. Professor - Grupo Unis - Faculdades Integradas de Cataguases, administrador e responsável técnico - Precisão Contabilidade Ltda.

Wendel Alex Castro Silva, Centro Universitário UniHorizontes, Brasil. Doutor em Administração, professor e pesquisador do mestrado em Administração do Centro Universitário Unihorizontes. Professor adjunto da FAMIG e do MBA em Controladoria do Centro Universitário de Belo Horizonte (UniBH), do MBA em Gestão Hospitalar do Centro Universitário São Camilo-ES (CUSC-ES) e do MBA em Governança de TI da FPL Educacional (MG).

RESUMO

O objetivo é identificar quais são as estratégias utilizadas pelas empresas de serviços contábeis após o advento do SPED e como isso refletiu no controle dos processos e na qualidade dos serviços. Nesse aspecto, trata-se de uma pesquisa qualitativa descritiva. Realizou-se dez entrevistas com empresários de empresas de contabilidade dos municípios de Cataguases e Leopoldina, utilizando-se da técnica de Análise de Conteúdo. Os resultados demonstram que as empresas conseguem enviar de maneira transparente os dados dos contribuintes, reduzindo a sonegação fiscal. Tais empresas possuem estratégias para melhoria dos serviços, mas estas, não estão sistematizadas. As empresas analisadas ainda não se adaptaram tecnologicamente e estrategicamente às mudanças advindas da do SPED, sendo notado que o acompanhamento dos processos e serviços ainda são realizados de maneira pouco assertiva, baseado somente na agenda do governo e nas obrigações fiscais. Tais achados mostram se relevantes, pois, demonstram que após 12 anos de implantação do SPED mudanças significativas no que tange à tecnologia e assertividade dos processos ainda precisam ser melhorados nas empresas analisadas. Os dados servem, portanto, para um alerta a tais empresas.

Palavras-chave: Contabilidade. SPED. Planejamento Estratégico. Gestão.

ABSTRACT

The objective is to identify the strategies used by the accounting services companies after the advent of SPED and how this reflected in the control of processes and the quality of services. In this aspect, it is a descriptive qualitative research. Ten interviews were conducted with businessmen from accounting firms in the municipalities of Cataguases and Leopoldina, using the Content Analysis technique. The results show that companies can transparently send taxpayers' data, reducing tax evasion. These companies have strategies for improving services, but these are not systematized. The companies analyzed have not yet adapted technologically and strategically to the changes arising from SPED, and it is noted that the monitoring of processes and services is still performed in an assertive way, based only on the government's agenda and on tax obligations.

¹ Artigo submetido em 14/08/2018, revisado em 19/02/2019, aceito em 11/03/2019 e divulgado em 11/03/2019 pelo Editor Alexandre Rabelo Neto, após *double blind review*.

These findings show if relevant, therefore, demonstrate that after 12 years of SPED implementation significant changes in technology and assertiveness of processes still need to be improved in the analyzed companies. The data therefore serve as an alert to such companies.

Keywords: Accounting. SPED. Strategic planning. Management.

RESUMEN

El objetivo es identificar cuáles son las estrategias utilizadas por las empresas de servicios contables después del advenimiento del SPED y cómo ello reflejó en el control de los procesos y en la calidad de los servicios. En este aspecto, se trata de una investigación cualitativa descriptiva. Se realizaron diez entrevistas con empresarios de empresas de contabilidad de los municipios de Cataguases y Leopoldina, utilizando la técnica de Análisis de Contenido. Los resultados demuestran que las empresas pueden enviar de manera transparente los datos de los contribuyentes, reduciendo la evasión fiscal. Tales empresas poseen estrategias para la mejora de los servicios, pero éstas, no están sistematizadas. Las empresas analizadas aún no se adaptaron tecnológicamente y estratégicamente a los cambios surgidos de la del SPED, siendo notado que el seguimiento de los procesos y servicios todavía se realizan de manera poco asertiva, basado solamente en la agenda del gobierno y en las obligaciones fiscales. Tales hallazgos demuestran si relevantes, pues, demuestran que después de 12 años de implantación del SPED cambios significativos en lo que se refiere a la tecnología y la asertividad de los procesos todavía necesitan ser mejorados en las empresas analizadas. Los datos sirven, por lo tanto, para una alerta a dichas empresas.

Palabras-clave: Contabilidad. SPED. Planificación Estratégica. Gestión.

INTRODUÇÃO

A contabilidade, ao longo dos anos, passou por diversas mudanças para atender as necessidades dos usuários. Estar de acordo com a lei, assim como estar sempre atualizada no que tange as inovações e avanços tecnológicos, se tornou essencial para permanência das empresas no mercado. Nesse contexto, há também uma notória preocupação por parte do fisco em se ter um controle de forma segura das informações contábeis geradas pelas organizações, de modo a diminuir a possibilidade de sonegação (ABRANTES, 2014).

Assim, na intenção de controlar as informações e diminuir a sonegação, o Ministério da Fazenda e a Receita Federal do Brasil, por meio do Decreto nº. 6.022, de 22 de janeiro de 2007, instituiu o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), que revolucionou o sistema tributário nacional, e obrigou às empresas a se adaptarem às novas regras de fiscalização implantadas pelo fisco (ABRANTES, 2014, OLIVEIRA; SANTANA; MARTINS, 2017, SUCUPIRA et al., 2017, ANJOS, 2018). O SPED é dividido nos seguintes módulos: Escrituração Contábil Digital (ECD), Escrituração Fiscal Digital (EFD), Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) e Conhecimento de Transporte Eletrônico (CT-e), sendo este, a principal ferramenta de controle e fiscalização das informações prestadas pelas organizações empresariais (ABRANTES, 2014). Tal controle fiscal ocorre com o uso de softwares inteligentes que estão monitorando toda a cadeia produtiva, não apenas o resultado final apresentado pela contabilidade com os seus demonstrativos.

Deste modo, segundo Nascimento (2013), o SPED é um sistema que trouxe uma revolução digital no campo da contabilidade societária e da contabilidade tributária, proporcionando uma maior informatização dos dados gerados para o fisco. Isso diminuiu a demanda enviada em papel, o que, por consequência, propiciou a minimização de irregularidades e maior agilidade nas tarefas e nas informações.

Portanto o cenário contábil desde a instituição do SPED passou por alterações significativas no que se refere a processo de trabalhos, legislação e informatização. O SPED foi o precursor de

uma completa transformação, consolidando o trabalho feito de forma complementar entre sociedade, empresa e fisco. Para os profissionais de contabilidade foi necessário adaptar-se as normas que surgiram e garantir o controle das inúmeras operações que ocorrem nas organizações que devem ser informadas à fiscalização através do SPED (NEVES JÚNIOR; OLIVEIRA; CARNEIRO, 2011).

Nesse sentido, o controle das informações contábeis está mais complexo, ganhando um papel muito importante dentro das organizações ao produzir, a cada dia, informações precisas para o fisco, bem como para a tomada de decisão empresarial (NEVES JÚNIOR; OLIVEIRA; CARNEIRO, 2011).

Doravante, a alteração no cenário de controle e fiscalização do governo não deixa alternativa a não ser se ajustar dentro dos prazos estabelecidos e obrigatórios instituídos por normas, portarias, decretos e leis. Com a fiscalização eletrônica, os gestores devem estar inteirados de todos os processos da empresa, buscando as informações para geração das declarações dentro dos softwares de gestão por ela utilizados. Para isso, Nascimento (2003) ressalta que devem ser adotadas três posturas estratégicas: fortalecer o nível de conhecimento da empresa, flexibilizar a organização e mensurar as ameaças e as oportunidades.

Rummler e Brache (1995) e Neves Júnior; Oliveira e Carneiro (2011) pontuam que a capacidade de adaptação ao ambiente competitivo é imprescindível para a sobrevivência das organizações, tendo a gestão como fator-chave que viabiliza adaptações mais rápidas e efetivas. Assim, a eficácia da implementação das estratégias passa, em grande parte das empresas, pelo desafio da mudança organizacional e da revisão de seu modelo de gestão (MOTTA, 1995).

De acordo com Adizes (1990), para garantir a sobrevivência de uma organização, é imprescindível que esta tenha a capacidade de adequação ao ambiente em que se encontra. O “crescimento e o envelhecimento” das organizações ocorrem em função da inter-relação entre dois fatores: flexibilidade e controlabilidade dos serviços realizados. Adizes (1990) afirma ainda que criar um meio de controle e estratégias em processos para se adaptar às exigências do mercado poderá ser determinante para a longevidade das empresas.

Assim, após as considerações expostas surge a pergunta norteadora do estudo: quais são as estratégias utilizadas pelas empresas contábeis após a implementação do SPED para que estas permaneçam no mercado?

Em decorrência dessa problemática o objetivo desse estudo é identificar quais são as estratégias utilizadas pelas empresas de serviços contábeis após o advento do SPED e como isso refletiu no controle dos processos e na qualidade dos serviços.

Para tanto foi adotado a abordagem qualitativa, tem caráter descritivo (GIL, 2008). Foram realizadas entrevistas com roteiro semiestruturado e a escolha dos participantes obedeceu ao critério de acessibilidade e o número de entrevistados por saturação de dados (COLLIS; HUSSEY, 2005). Os dados das entrevistas foram tabulados e analisados por meio do método de análise de conteúdo proposto por Bardin (2006). Dentre as principais contribuições deste estudo, destaca-se sua importância acadêmica, já que esta pesquisa contribui para acrescentar conhecimento sobre o tema proposto e poderá servir de fonte de consulta para a comunidade acadêmica de modo a fundamentar futuros estudos. Na ótica organizacional, este estudo oferece também a análise e identificação das estratégias e dos processos utilizados pelas empresas de serviços contábeis que possibilitaram a continuidade das atividades após o advento da escrituração digital, e como isso refletiu no controle dos processos e na qualidade dos serviços contábeis, buscando compreender a função que o contador e os gestores das empresas exercem em um ambiente de constante mudança, bem como disponibilizar um diagnóstico contribuirá aos escritórios contábeis em no que deve ser melhorado e implantando para atingir melhores níveis de eficiência e eficácia na gestão e nos serviços contábeis. Sobretudo quando se considera que este estudo centra suas análises da percepção de profissionais envolvidos no processo.

O artigo, além desta introdução, aborda os temas teóricos: Escrituração Eletrônica Digital, e os estudos correlatos ao tema. Em seguida apresenta-se a metodologia, a análise e discussão dos resultados, as considerações finais e por fim as referências utilizadas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ESCRITURAÇÃO ELETRÔNICA DIGITAL (SPED)

O SPED é o resultado de um amplo estudo e planejamento governamental, que em nos meados da década de 90 inicia o estudo da prática de controle eletrônico no Brasil, que foi definido um conjunto de ações modernizadoras vinculadas à administração pública apoiadas no uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) (DINIZ, et.al., 2009).

Segundo Duarte (2008), o SPED é resultado da união de esforços entre governo, entidades de classe e grandes empresas. Silva, et.al. (2013) define o SPED, como a transmissão das obrigações acessórias utilizando a certificação digital para a assinatura eletrônica dos documentos, tendo validade jurídica. Nascimento (2013) completa conceituando o SPED como:

(...) um conjunto minimamente complexo de leis e procedimentos operacionais e sistêmicos, que requer do contribuinte três competências: a) conhecimentos profundos dos investidores, empresários e gestores dos objetivos do sistema SPED e das temáticas nesse envolvidas; b) estrutura, conhecimento e forte saber tecnológico dos usuários de tecnologia; c) mão de obra técnica e especializada com forte saber por parte dos usuários das diversas áreas da corporação, principalmente das áreas de contabilidade e tributária. (NASCIMENTO, 2013, p. 61).

Sendo assim, os principais objetivos do SPED são: promover a integração dos fiscos; racionalizar e uniformizar as obrigações acessórias para os contribuintes; e tornar mais célere a identificação de ilícitos tributários com a melhoria do controle dos processos, a rapidez no acesso às informações e a fiscalização mais efetiva das operações com o cruzamento de dados e auditoria eletrônica (BRASIL, 2017). De acordo com Young (2009), o SPED consiste na modernização da sistemática atual do cumprimento das obrigações acessórias, transmitidas pelos contribuintes às administrações e aos órgãos fiscalizadores, utilizando-se da certificação digital para fins de assinatura e bloqueio de conteúdo dos documentos eletrônicos, garantindo assim a validade jurídica de tais documentos.

Duarte (2008) afirma que a implementação dos processos de fiscalização eletrônica alterou a forma de trabalho dos contadores, portanto é preciso interagir cada vez mais com a tecnologia para cumprir todas as obrigações. Corroborando o exposto, Nascimento (2013, p. 68) afirma que “o contribuinte, obrigatoriamente, precisa compreender com profundidade os objetivos e as premissas do SPED para atender a todos seus requisitos, mitigando ao máximo os riscos tributários existentes dentro de sua corporação”.

Nesse sentido, Oliveira, et.al. (2014) salientam que, a partir da utilização de sistemas, vários procedimentos dentro das empresas de contabilidade foram modificados. Tais mudanças refletiram o grau de sofisticação, o que permitiu ganho de tempo para a realização das atividades dentro das empresas. Ao se ter um tempo mais ágil nas tarefas, é possível promover melhoria do controle dos processos, bem como padronização das informações dos contribuintes, o que possibilita ao fisco melhoria nos controles fiscais, cruzamento de informações e identificação mais rápida de fraudes tributárias (VIDAL, 2013, ANJOS, 2018).

Portanto, com a implantação do SPED, o fisco aprimora o seu sistema de controle e gerenciamento das informações e impõe um novo relacionamento entre a empresa, a contabilidade e os entes tributários, alterando o método operacional de apresentação das informações contábeis, previdenciárias e fiscais no âmbito Federal, Estadual e Municipal.

Assim, Oliveira e Argoud (2015), afirmam que a busca pela modernização e utilização eficiente dos recursos tornou-se questão de sobrevivência para as organizações.

2.2 ESTRATÉGIA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

As organizações necessitam rever suas principais atividades de geração de valor para seus stakeholders, analisando o perfil e as necessidades de seus clientes, como comportam seus concorrentes, qual a principal atividade de sua organização, onde está e onde pretende chegar, como melhorar seus processos internos investindo nas pessoas, e, a partir da conclusão obtida, traçar suas estratégias para ganhar competitividade no mercado (STADLER; SCHMIDT; RODERMEL, 2011). É importante ressaltar que atualmente o termo “estratégia” é um dos temas mais discutidos e utilizados nas organizações, e é possível perceber que embora haja, várias definições para o termo, não existe uma uniformidade em sua essência, pois esse termo pode ser utilizado de diversas maneiras e situações as quais fazem referência a traçar caminhos e ações afim de atingir objetivos.

Segundo Ansoff (1975), estratégia é usar de maneira eficiente os diversos recursos empresariais, humanos, técnicos e financeiros à disposição do gestor, o mesmo, deve analisar a sua organização por completo assim como o ambiente ao qual sua empresa está inserida, para conseguir estabelecer os melhores caminhos a serem percorridos a as ações necessárias para alcançar os objetivos propostos.

Mintzberg (1978) aduz que estratégia é uma linha de ação coerente que conduz a resultados importantes e desejáveis pela organização, tenha ela sido planejada com antecedência ou não. Tal linha de ação pode ser percebida por um observador externo como sendo resultado de um plano, mesmo nas ocasiões em que isso não ocorreu.

O Planejamento Estratégico por sua vez, é uma técnica administrativa que, por meio da análise dos diversos ambientes de uma organização toma consistência das suas oportunidades assim como das ameaças do ambiente e cria um plano a fim de ter sempre o sucesso e a sustentação da empresa no mercado, é o processo administrativo que proporciona sustentação metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela empresa, visando a otimização e interação com os fatores externos (OLIVEIRA, 2007). Anthony (1972) já ressaltava que o planejamento estratégico é importante para que as empresas controle seus recursos de forma que se atinjam metas e objetivos previamente estipulados, é o processo de definir também mudanças de objetivos da organização, assim como de recursos que a empresa deve usar para atingir tais objetivos, bem como estabelecer políticas que devem conduzir a aquisição e uso de recursos.

Nesse sentido após 12 anos de implantação do SPED, a intenção do estudo é avaliar como as empresas contábeis estão estabelecendo os melhores caminhos a serem percorridos e as ações necessárias para alcançar seus objetivos, bem como atingir qualidade nos serviços atendendo às exigências do fisco, mercado, e dos clientes, e se as mesmas possuem um planejamento que as possibilitem manter ou redefinir estrategicamente a metodologia de trabalho.

2.3 ESTUDOS CORRELATOS AO TEMA

Este tópico visa verificar alguns estudos que tratam de algumas alterações nas empresas após a implantação do SPED. Buscou-se elencar, sobretudo, estudos relacionados ao tema deste estudo, bem como do objetivo proposto, tendo como parâmetro estudos realizados nos últimos cinco anos.

Borges, Soares e Martins (2013) fizeram um estudo cujo objetivo foi analisar os desafios e benefícios do SPED para os profissionais contábeis do município de Uberlândia, Minas Gerais. Realizou-se uma pesquisa descritiva, com um método de abordagem quantitativo. Coletaram-se dados por meio de questionário aplicado a profissionais contábeis do referido município. Os resultados do estudo demonstraram um aumento na quantidade de tarefas executadas e na capacitação profissional para utilização do SPED. Verificou-se que a pouca clareza da legislação, a mudança de cultura na empresa e a falta de software adequado foram os maiores desafios enfrentados pelas empresas participantes da pesquisa. Verificou-se também que o SPED promoveu a redução da emissão e do armazenamento de documentos em papel, rapidez no acesso às

informações e fortalecimento do controle e da fiscalização, conseqüentemente foi considerado um instrumento de melhoria na gestão fiscal das empresas pesquisadas.

Rosa (2014) estudou como os contabilistas percebem o SPED no contexto geral, tendo como objetivo mostrar como é a percepção deles em relação à qualidade das informações geradas para o SPED na região de Pouso Alegre-MG. Para isso, utilizou-se revisão bibliográfica com abordagem qualitativa. Os dados foram coletados por meio de um questionário composto de 35 questões que foram respondidas por profissionais contábeis. O autor dividiu o resultado em quatro categorias que chamou de Responsabilidade, Gerenciamento, Informações e Percepção. Como resultado, Rosa (2014) observou que a responsabilidade das informações geradas é alta e diversificada, e que alguns profissionais não estão capacitados suficientemente sobre as informações geradas.

Na pesquisa de Silva Filho; Rufino e Leite Filho (2014) a qual o objetivo foi analisar, através de uma pesquisa descritiva com o uso de 56 questionários respondidos por empresários, sobre o impacto nos custos decorrentes da adoção ao SPED, em empresas do município de João Pessoa. Os achados mostram que houve um aumento na aplicação de recursos (horas de trabalho, sistemas, serviços contábeis) por parte das empresas. Os autores afirmam que para 75% dos participantes houve aumento do número de pessoas responsáveis pelo cumprimento das obrigações acessórias, representando aumento com gastos relacionados à mão de obra, entretanto 62,5% das empresas pesquisadas afirmaram que não foi possível perceber redução de custos administrativos após a implantação do SPED. Acerca dos reflexos nos gastos com o trabalho e com os custos operacionais decorrente do SPED, 78,6% das empresas reconheceram que houve redução nos custos com emissão e armazenamento de documentos em papel. Os principais benefícios percebidos na prática foram melhorias gerenciais, maior controle interno, redução de custos e redução no tempo de escrituração e uma maior preocupação com a qualidade das informações a serem fornecidas às autoridades tributárias.

Cordeiro e Klann (2015) estudaram a institucionalização de hábitos e rotinas em organizações de serviços contábeis com a implantação do SPED. A pesquisa foi realizada por meio de um levantamento e abordagem quantitativa. A amostra compreendeu 123 empresas no Estado de Santa Catarina. Os autores concluíram que os hábitos e rotinas destas empresas se modificaram após a implantação do SPED. E que houve um aumento dos profissionais pesquisados em participações regulares em cursos, atualizações, capacitações, treinamentos, entre outros, relacionado diretamente ao SPED. Os autores destacam também, também, a necessidade de maior grau de integração de informações via sistemas e softwares entre clientes e empresas de serviços contábeis para uma maior qualidade dos serviços e dos dados enviados ao fisco.

O estudo de Gonçalves (2016) procurou investigar qual o posicionamento estratégico das organizações contábeis com a implantação SPED. Para isso o autor realizou uma pesquisa de classificação quantitativa, descritiva e de levantamento (survey), no qual foi aplicado um questionário para a alcance dos dados. Os resultados demonstraram que 83,30% das organizações contábeis participantes da pesquisa optaram pela estratégia genérica de "Diferenciação", ou seja, se posicionaram visando prestar serviços com maior qualidade e investir nas suas estruturas organizacionais, procurando oferecer benefícios superiores aos dos concorrentes.

Sucupira et al. (2017) utilizando-se de um estudo de casos múltiplos de natureza qualitativa, entrevistando gestores de Aracajú, e analisando os dados por meio da técnica de análise de conteúdo, verificou que a formulação de estratégias nos escritórios de contabilidade de pequeno e médio porte ocorre de acordo com as necessidades do mercado em que atuam. Os escritórios de Aracaju já utilizam as novas tecnologias para auxiliar na adequação e geração de arquivos digitais e atender as necessidades dos clientes, além de cumprir com as exigências do fisco com a qualidade e agilidade esperada.

No estudo de Anjos (2018) o objetivo foi identificar a percepção dos gestores de escritórios de contabilidade a respeito dos efeitos em relação ao aumento de serviço, necessidade de investimento, qualificação de pessoal, impacto em novos serviços, ocorridos nos departamentos de contabilidade, fiscal, departamento pessoal, informática e financeiro em seus escritórios mediante a necessidade de atender as obrigações do SPED. Anjos (2018) utilizou a abordagem qualitativa e

organizou os dados por meio de estudos múltiplos de casos. Foi utilizada uma pesquisa modelo survey tipo exploratório e descritivo. A amostra para atendimento da pesquisa foi elaborada de forma não probabilística, em que foram selecionados onze escritórios de contabilidade da cidade do Rio de Janeiro. Foi observado que o atendimento ao SPED trouxe inicialmente aos escritórios necessidades de investimentos em sistemas e pessoas. O Atendimento ao SPED levou aos escritórios de contabilidade retrabalhos, aumento de custos relacionados a horas extras, necessidade de contratação de pessoal com maior qualificação e investimento em sistemas e tecnologia de informação. Por outro lado, foi percebido por parte dos sócios e gestores dos escritórios de contabilidade consultados que o SPED trouxe maior segurança no que se refere à segurança da informação e sua qualidade, pois o SPED criou um ambiente menos propício a riscos de fraudes. E o contínuo investimento em sistemas e pessoas poderá trazer um ambiente de serviço de melhor valor agregado e menos trabalhos manuais.

3 METODOLOGIA

O estudo é de abordagem qualitativa. Segundo Vieira (2004, p. 15), a abordagem qualitativa “garante a riqueza dos dados, permite ver o fenômeno na sua totalidade”. É descritiva, pois tem como objetivo identificar quais são as estratégias utilizadas pelas empresas de serviços contábeis após o advento do SPED e como isso refletiu no controle dos processos e na qualidade dos serviços, procurando observar, registrar e analisar relações, conexões e interferências (MICHEL, 2005).

Os sujeitos da pesquisa são empresários e sócios de organizações contábeis. Esses profissionais são os responsáveis em prestar informações junto ao fisco. As empresas participantes da pesquisa foram selecionadas por acessibilidade e o número de entrevistados por saturação (COLLIS; HUSSEY, 2005).

Realizou-se dez entrevistas com empresários de empresas de contabilidade dos municípios de Cataguases e Leopoldina. A escolha dos escritórios nestes municípios foi de acordo com o ciclo de relacionamento profissional e pessoal dos pesquisadores. Foi utilizada a metodologia da “Bola de Neve” como ponto de partida. A técnica “Bola de Neve” é usada em pesquisas sociais na quais os participantes iniciais de um estudo indicam novos participantes, que, por sua vez, indicam novos participantes, e assim sucessivamente (COLLIS; HUSSEY, 2005). Os entrevistados foram identificados pelas siglas E1 a E10.

Os dados das entrevistas foram tabulados e analisados por meio do método de análise de conteúdo proposto por Bardin (2006), apoiando em três categorias de análise a saber: controle dos processos e qualidade dos serviços contábeis; melhoria das estratégias de controle e investimento em capacitação dos profissionais.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADO

Participaram deste estudo quatro mulheres e seis homens. Os entrevistados possuem idade entre 30 a 55 anos, trabalham em média de 10 a 20 anos na área de contabilidade, todos possuem graduação em contabilidade sendo que seis entrevistados possuem MBA na área de contabilidade. As funções exercidas pelos entrevistados nas empresas pesquisadas são de atividades relacionadas a área de contabilidade fiscal e gerência, cinco entrevistados são os proprietários que administram e gerenciam a empresa, os demais são gestores da área contábil.

4.1 ESTRATÉGIA EM PROCESSOS E QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS

De acordo com Adizes (1990), para garantir a sobrevivência de uma organização, é imprescindível que esta tenha a capacidade de adequação ao ambiente em que se encontra. Para o autor, o “crescimento e o envelhecimento” das organizações ocorrem em função da inter-relação entre dois fatores: flexibilidade e controlabilidade dos serviços realizados.

Todos os entrevistados relataram que, para uma qualidade na prestação de serviços, é necessária uma programação dos serviços a serem executados. Os entrevistados pontuam, ainda, que essa programação advém principalmente da agenda governamental e das obrigações acessórias e fiscais. Portanto, é necessária uma adaptação às exigências governamentais para que haja também um controle administrativo e contábil dentro das empresas. Tais pontos são expostos a seguir, conforme relatos dos entrevistados.

Há uma programação de trabalho. Quem dita a programação do trabalho é o prazo do governo e as obrigações fiscais e acessórias. Existe a programação baseada no prazo de cumprimento das obrigações, com base no tamanho e da opção tributária do cliente (E2).

A gente sempre tem em vista as obrigações fiscais, as datas, as prioridades, muito atenta aos calendários, às agendas do governo (E5).

Tais apontamentos certificam que se torna fundamental programar os trabalhos nos escritórios e estabelecer um processo de trabalho baseado em datas, ou seja, em prazos estipulados, para manter a qualidade dos serviços prestados e como forma de evitar multas e punições previstas em lei, visto que uma das obrigações dos escritórios de contabilidade é informar e entregar as obrigações e declarações nos prazos estipulados. Isso porque, de acordo com a Lei nº 10.406/2002, art. 1.177, os assentos lançados nos livros ou fichas do preponente, por qualquer dos prepostos encarregados de sua escrituração, produzem, salvo se houver procedido de má-fé, os mesmos efeitos como se o fossem por aquele.

Para tanto as estratégias utilizadas pelos entrevistados para uma rotina de processos, ou seja, de trabalho, consistem em: realizar reuniões, ter um cronograma de atividades e a gestão administrativa da empresa baseados na agenda do governo, além de responsáveis técnicos que acompanham os trabalhos, por meio de planilhas, relatórios e softwares específicos, tais estratégias corroboram com as estratégias utilizadas pelas empresas pesquisadas no estudo de Anjos (2018).

Somente uma empresa, dentre as organizações pesquisadas, alega que não realiza um acompanhamento por meios formais tais como os citados, o que pode representar um risco para a qualidade e a sequência dos serviços, como pontua Adizes (1990), que afirma que criar um meio de controle e estratégias em processos para se adaptar às exigências do mercado é determinante para a longevidade das empresas.

Para os entrevistados, é necessário adaptar-se rapidamente às normas que surgem regularmente e garantir o controle das inúmeras operações que ocorrem nas organizações e que devem ser informadas à fiscalização através do SPED, sempre visando atender aos clientes, bem como manter a regularidade, idoneidade e qualidade dos serviços prestados. Bem como nos achados de Cordeiro e Klann (2015) e Gonçalves (2016).

Nesse sentido, buscou-se identificar se, após implantar do SPED, houve alguma alteração na programação dos trabalhos e na rotina dentro dos escritórios de contabilidade pesquisados na percepção dos entrevistados. Essa dimensão de análise foi desenvolvida com o propósito de avaliar os impactos causados nos serviços contábeis dos escritórios após a implantação do SPED.

Conforme os relatos, para sete entrevistados houve alterações significativas nos processos e nos serviços. Para estes, a principal mudança foi em relação à necessidade de estarem atentos e atualizados, além do constante aprendizado de novas tecnologias e informatização dos processos, conforme pontuou Cordeiro e Klann (2015). Três entrevistados não perceberam mudanças após a implantação do SPED, conforme pode ser notado nas falas abaixo reportadas:

Mudança total, quando acaba, a programação na verdade, a programação do trabalho, na verdade, eu diria que nós tivemos que iniciar todo o processo de aprendizado, porque mudou muita coisa com a escrituração bancária, nota fiscal, então hoje com SPED, a gente tem que estar mais atento às informações e atualização da equipe de trabalho o tempo inteiro (E1).

Teve sim. Porque, assim, a gente também demanda de outras tecnologias porque o volume de informação aumentou, não tem como corrigir tudo manualmente, corrigir um Sintegra, um SPED “a mão”, é muito difícil, então a gente precisa de outras tecnologias para nos ajudar a executar essas tarefas de forma mais rápida (E2).

Olha, sinceramente não mudou, pra gente aqui, [...] na verdade, aqui no escritório, a gente ainda não adaptou o programa para resgatar o XML, então as meninas digitam todas as notas fiscais a mão mesmo, então assim, a gente vai trabalhar para que mude o programa (E8).

Tais relatos corroboram a visão de Duarte (2008), que afirma que a implementação dos processos de fiscalização eletrônica alterou a forma de trabalho dos contadores, portanto é preciso interagir cada vez mais com a tecnologia para cumprir todas as obrigações. Tal afirmação corrobora também as colocações de Taveira e Maciel (2007) e Sucupira et al. (2017), quando os autores afirmam que o avanço da tecnologia e, conseqüentemente, a veiculação mais rápida das informações trouxeram para os contadores novos desafios, tais como se atualizarem, estarem sempre atentos à legislação, serem tomadores estratégicos de decisões, estarem integrados a todos os processos contábeis, entre outros.

Oliveira e Argoud (2015) asseveram que a busca pela modernização e utilização eficiente dos recursos tornou-se questão de sobrevivência para as organizações. Os relatos confirmam também que o SPED traz uma mudança nos processos internos, provocando um desenvolvimento nos sistemas de informações e na infraestrutura das empresas conforme aduziram Neves Júnior, Oliveira e Carneiro, (2011) e Borges, Soares e Martins (2013).

Já os três entrevistados que não perceberam mudanças alegam que a única alteração foi a necessidade de se ajustarem a uma nova realidade, mas, no que tange ao fluxo de trabalho, à qualidade e à demanda, não houve alteração significativa nem mesmo pela exigência de atenção às tecnologias, informações e atualizações, como pontuado pelos demais entrevistados.

Sublima-se que tal realidade, isto é, a percepção de que não houve mudanças, se dá porque as empresas por eles representada não possui um sistema informatizado, ou seja, percebeu-se que a informática é utilizada de forma superficial, pois vários trabalhos são realizados manualmente nos sistemas, como foi exposto acima na fala do entrevistado E8.

Cinco entrevistados declaram que não possuem ações formais para programação dos serviços. O que Mintzberg (1978) denomina de “estratégias emergentes”, que é a “estratégia não planejada”, no sentido de uma linha de ação, isto porque as empresas buscam primeiramente estar em dia com os prazos. Contudo, utilizam de ações tais como reuniões, serviços de consultoria, software de desempenho, relatórios, e realizar visita aos clientes, para um melhor planejamento dos serviços.

Fazemos reuniões, ouvimos o que os funcionários têm a dizer de propostas de melhorias (E1).

A gente tem feito reuniões, visitado mais os clientes para que eles acertem os seus cadastros de mercadoria e se preocupem mais com esses aspectos de formalidade de emissão de nota fiscal, de cupom fiscal. [...] Tenho ajuda dos próprios programadores, que fornecem os serviços de tecnologia, temos consultores também, que a gente tem utilizado aí pra fazer melhorias com os clientes (E2).

A próxima dimensão de análise foi identificar se as empresas possuem um sistema do tipo Enterprise Resource Planning (ERP), para sinergia e integração das operações dos clientes com as operações da empresa contábil. A empresa precisa cada vez mais voltar-se para seus clientes, operando e acompanhando suas operações a partir de uma visão orientada aos processos de negócio que agregam valor para o cliente, conforme assegurou Armistead, Pritchard e Machin (1999).

Nove entrevistados relataram não ter nenhum tipo de sistema do tipo Enterprise Resource Planning (ERP), para sinergia e integração das operações dos clientes com as operações da empresa.

Não temos. Quanto a nota fiscal eletrônica, os próprios arquivos que a gente consegue importar para dentro do nosso sistema já facilitam muito a nossa escrituração, [...] mas o restante não, não tem como importar do financeiro do cliente, mas os extratos bancários e de cartão de crédito a gente já está importando. (E2).

Não, eu faço o meu aqui e confiro com o do cliente, ele sempre manda o relatório dela pra mim, e aí, sabe, porque eu tenho muito medo disso. [...] Não, eu trabalho aquilo que eu te falei, eu mando o meu relatório pra ele, e ele manda o dele pra mim, e aí eu confiro e falo com ele: “está OK, pode enviar”. Entendeu? Ele que envia. [...] Olha, é... as vezes gera retrabalho sim. (E9).

Para Duarte (2008) o maior desafio é ter uma contabilidade coerente, real e íntegra; auditável eletronicamente pela empresa e pelo Fisco. A não existência dessa integração gera riscos fiscais para o cliente e para as empresas contábeis, isto porque o Código Civil Brasileiro de 2002 estabeleceu a responsabilidade compartilhada do profissional da contabilidade sobre informações contábeis e fiscais prestadas e, também, a reparação de danos causados por ato ou omissão, negligência ou imprudência.

Somente o entrevistado E3, afirma que em sua empresa há um sistema integrado com o do cliente, uma vez que ele entende que este seja o caminho para um trabalho real e íntegro, o que para o entrevistado seria “o futuro da contabilidade”.

A gente tem tentado utilizar a obrigação do envio de arquivos digitais, e aproveitar isso pra fazer a automação contábil, já que tem que fazer a automação fiscal, porque não fazer a automação ajuda muito! Pois evita retrabalho, economiza tempo. E é o futuro né, eu acho que é o futuro da contabilidade. (E3).

O Trecho apresentado acima corrobora com Bauman (1999), quando o autor adverte para a necessidade dos serviços de contabilidade interagir com o software de gestão da empresa, os ERPs; o autor explica que se trata de um sistema construído com o princípio de integrar todas as atividades da organização para centralizar e registrar cada operação do negócio, portanto, a integração deste software com a contabilidade é imprescindível e fundamental. Como também aduziu Anjos (2018).

Em consonância, Francisco (2008) e Cordeiro e Klann (2015) entendem que as empresas que adotarem o SPED deverão utilizar sistemas de informações gerenciais que permitirão que os contadores exerçam sua função primordial, auxiliar a gestão dos empresários. Os dados evidenciam que houveram alterações nos processos de trabalho e processos de fiscalização eletrônica, o governo atualmente tem um amplo acesso as informações lançadas no sistema, contudo a maior parte das empresas analisadas não perceberam que o processo de auditoria do governo é conjunto a elas, cabendo a elas a maior responsabilidade da veracidade das informações, sendo assim percebeu-se que a maioria das empresas pesquisadas não se adaptaram plenamente a estas mudanças, o que gera retrabalho e morosidade nos serviços, pois, ficou explícito que as empresas estão preocupadas em atender os prazos do governo para que não sejam multadas por um eventual envio de informação fora do prazo. O acompanhamento dos processos e serviços ainda são realizados de maneira pouco assertiva, embora as empresas tenham relatórios, planilhas, para avaliar os serviços e manter certa qualidade nos trabalhos. Algo também constatado no estudo de Rosa (2014).

4.2 EMPRESAS CONTÁBEIS E AS ESTRATÉGIAS UTILIZADAS

Notavelmente, o aperfeiçoamento e as melhorias no que diz respeito às estratégias são questões que merecem ser enfatizadas, dado que as estratégias são um diferencial, possibilitando que a empresa agregue mais valor ao seu produto ou serviço sob a visão dos clientes, conquistando benefícios frente ao mercado (PORTER, 2005).

Para Las Casas (2002), os serviços oferecidos pelas empresas devem cuidadosamente ser planejados objetivando a oferta de serviços com a qualidade esperada pelos clientes. Portanto, evitar

multas, bem como antecipar os prazos com qualidade, é uma estratégia significativa no ramo da contabilidade.

A respeito da tecnologia necessária para uma conferência mais assertiva das informações a serem enviadas, nove entrevistados dizem que não utilizam um auditor de informações.

Não, geralmente a gente concilia tudo e depois a gente entrega, a gente faz tudo e depois que a gente joga no programa e aí valida, e aí pode ser que apareça alguma coisa e aí a gente corrige. Mas não usamos nenhum software para validar não (E5).

Eu faço manual e acompanho manualmente, eu acompanho manual, eu tenho as telas do meu SPED no meu computador e eu acompanho manual, o que eu preencho no SPED tem que bater com o que eu estou preenchendo nas minhas planilhas. [...] Eu não tenho validação, mas eu ainda não vi necessidade de ter não (E10).

Verifica-se que há perda de tempo na execução dos trabalhos, pois a conferência é feita de forma manual, com base no que o cliente informa, ou seja, o próprio cliente faz a contabilidade, e o escritório contábil faz e “refaz” a contabilidade do cliente para dessa forma, conferir as informações, o que não o isenta de erros, algo que seria mais ágil se fosse utilizado um software de validação.

Tendo por base a premissa programar e planejar o trabalho como algo que precisa constantemente ser avaliado, buscou-se verificar, na percepção dos entrevistados, o que as empresas têm feito para melhorar a programação e execução dos trabalhos.

Foi possível perceber que as empresas procuram investir em cursos da área, além de atender bem os clientes, assim como orientá-los. Os entrevistados não ficam restritos aos escritórios contábeis, recorrem a consultas com especialistas, como também constatado por Cordeiro e Klann (2015), dividem as tarefas de acordo com a capacidade técnica dos funcionários, além de consultarem revistas especializadas para se atualizarem, conforme salientado nos relatos a seguir.

[...] capacidade técnica né, porque a gente sabe aquele colaborador que tem condições de finalizar aquela tarefa e aqueles que simplesmente vão auxiliá-lo né, então a gente faz dentro da realidade do conhecimento de cada um, também sempre buscamos informações como o cliente, e atende-lo da melhor forma possível, esclarecendo dúvidas, consultamos especialista, advogado e tal. [...] ter rotina, planejar na medida do possível (E1).

Fazemos cursos, tem que se atualizar [...], tem departamento que é o e-Social, SPED fiscal, no federal, sempre tem curso, então está sempre fazendo. [...] Buscamos informação nas revistas e amizades que a gente tem também de outro escritório, a gente costuma também trocar informação, temos uma pessoa que vem dar suporte nas máquinas, procuro ter máquinas boas que suportem os arquivos, programas, pra não parar a rede (E8).

Nas empresas de contabilidade, as normas impostas podem se tornar uma oportunidade para valorização da atividade e do negócio ou uma limitação que pode tirar a empresa do mercado. Considerando que boa parte do trabalho é executada na empresa por seus colaboradores, o contador que está disposto a capacitar sua equipe e seus clientes podem ter menos problemas na execução do seu trabalho.

Conforme Hamel e Prahalad (1995), o desempenho das organizações é mais fortemente influenciado pela combinação inteligente de competências profissionais e de recursos disponíveis do que pelas condições ambientais. Ou seja, empresas que conseguem atrelar recursos e capacidades técnicas terão melhor desempenho em suas atividades diárias. As competências essenciais (core competences) são recursos intangíveis difíceis de imitar e que são capazes de oferecer valor aos clientes, ou seja, a organização contábil que estiver mais bem preparada pode obter uma vantagem estratégica da situação.

4.3 INVESTIMENTOS NA CAPACITAÇÃO DE PROFISSIONAIS

De acordo com Carvalho e Salotti (2013), lidar com as IFRS (International Financial Reporting Standards ou Normas Internacionais de Contabilidade) requer uma gama de conhecimentos especializados, tais como métodos quantitativos, matemática financeira e finanças corporativas. Portanto, há necessidade de os contadores ampliarem suas habilidades para atender de forma eficaz às demandas do ambiente (CARDOSO; SOUZA; ALMEIDA, 2006, CORDEIRO; KLANN, 2015, GONÇALVES, 2016, ANJOS, 2018).

Corroborando com esse pensamento, Oliveira (2014), Rosa (2014) e Sucupira et al. (2017) destacam que a partir de mudanças abrangentes na legislação tributária e demais avanços na tecnologia da informação, por meio da utilização sistemática da Internet, empresas de médio e grande porte, além dos escritórios de contabilidade, perceberam a necessidade de utilização de sistemas que fossem integrados, visando ao acompanhamento e à capacitação dos funcionários na utilização do sistema.

No que se refere ao momento da contratação, para oito entrevistados o principal ponto observado na contratação de um funcionário é o conhecimento em informática. Outros pontos salientados foram as referências de trabalhos anteriores ponto importante para sete entrevistados, seis observam a capacidade técnica, seis entrevistados consideram importante a experiência profissional e o relacionamento interpessoal dos candidatos.

Capacidade técnica, experiência, se ele já teve alguma passagem em algum outro escritório, e na verdade nós vamos ter que avaliar o funcionário na prática mesmo, no período de experiência [...]. Então, tem que ter um conhecimento básico de informática, [...] Tem a questão do conhecimento técnico e também o comportamento interpessoal dele, eu acho que vai influenciar muito, porque se ele não tiver um entrosamento com os outros colegas de trabalho, prejudica muito (E3).

[...] Atualmente, eu acho muito importante quem já tem formação, faculdade de Ciências Contábeis, atualmente eu prefiro pegar quem tem Ciências Contábeis. Avalio se tem conhecimento em informática, tem que ter, não tem jeito, avalio também a capacidade de cada um, capacidade técnica, capacidade de desenvolver um determinado trabalho, as habilidades mesmo (E9).

Hoje, eu avalio conhecimento a gente pede que tenha pelo menos uma noção do setor que esta precisando, [...] conhecimento em informática né, É importante, é importante porque hoje é tudo informatizado, [...], gente avalia a postura, de onde ela está vindo se tem referências pessoais, a indicação de alguém (E10).

Os relatos dos entrevistados confirmam o que Almeida (2014) pontua ao afirmar que, ao longo dos anos, o profissional precisou se desenvolver para acompanhar toda a evolução contábil assim como da informática para atender às necessidades do mercado. Em consonância com o estudo de Vidal (2013), ressalta que a evolução da informática gerou novas habilidades no mercado contábil, a demanda por profissionais cada vez mais qualificados fez com que contadores ampliassem suas habilidades.

É visto que as inovações advindas do SPED exigem do contador uma adaptação constante aos sistemas de informática, cada vez mais presentes na realidade dos profissionais. Entretanto, não basta o uso de tecnologias, análises e conhecimento sobre diversos assuntos sem “equipar-se” de um bom relacionamento interpessoal, ponto bastante citado pelos entrevistados. Uma organização é composta por um conjunto de seres humanos capazes de aprender, inovar e agregar valor a toda a empresa, portanto um bom relacionamento interpessoal torna-se relevante para a carreira dos contadores, como assevera Oliveira (2014) e conforme visto nos relatos.

Buscou-se verificar se as empresas pesquisadas adotam algum tipo de capacitação para seus funcionários. Os investimentos citados foram cursos e treinamentos. Todos os entrevistados, de forma unânime, investem em cursos on-line e presenciais para seus funcionários, sendo que os entrevistados E2, E4 e E10, além de investirem em cursos, investem também em treinamentos. Os

entrevistados pontuam, inclusive, que o investimento em capacitação profissional aumentou após a implantação do SPED, o que corrobora os estudos de Silva Filho; Rufino e Leite Filho (2014), Silva Filho (2015), e Cordeiro e Klann (2015), o qual verificou que o SPED tem exigido, por parte dos contadores, o domínio de ferramentas tecnológicas, assim como melhor conhecimento das normas e legislações que norteiam a profissão contábil.

Ah, a gente busca todas as formas de treinamento, sempre tivemos cursos presenciais, treinamentos aqui dentro da empresa mesmo, mais específico, on-line, já tivemos de todos (E4).

Sim, curso. Agora nós estamos pensando em adotar esses cursos aí on-line, está tendo muito hoje, muito curso. Depois do SPED, fazemos mais cursos sim (E6).

Fazemos cursos presenciais ou on-line e treinamentos, disponibilizados pelo nosso programa de contábil. (E10).

Percebe-se que há uma preocupação por parte das empresas em capacitar seus funcionários, algo relevante para o cenário contábil, uma vez que novas tecnologias, assim como o conhecimento contínuo, são essenciais para o profissional contábil desenvolver suas atividades diárias, como assegurou Vidal (2013). Assim, salienta-se que o contador deve planejar as experiências que irão acrescentar em sua profissão, em consentimento com as propostas relacionadas às exigências do mercado atual, bem como estabelecer relacionamentos profissionais para possíveis indicações futuras de trabalhos.

Visto a importância de investir na capacitação de funcionários com cursos e treinamento foi questionado aos entrevistados a respeito de algum meio de avaliação de desempenho dos funcionários. Todos os entrevistados alegaram que não há um método para avaliar o desempenho dos funcionários conforme relatos.

Não. Não temos nada formal. Ainda não, a gente estava estudando um processo para poder fazer isso, mas ainda não. É importante ter, mas ainda não temos. (E3)

Não temos, não conseguimos chegar em um indicador de avaliação ainda, sabe, é uma meta que a gente tem, mas a gente não conseguiu definir ainda sabe, esse indicador. (E4)

Tais colocações, em algumas instâncias, se chocam com a questão da falta de investimentos em ações formais para programação dos serviços, assim como a falta de investimento em software do tipo ERPs para sinergia e integração das operações como exposto anteriormente, ou seja, falta de planejamento formal. Nesse sentido é importante discutir que mesmo com esses pontos frágeis na gestão das empresas pesquisadas, as mesmas tem ciência da necessidade da implantação de tais ações, assim como a criação de indicadores para avaliação de desempenho dos funcionários. Importa sublinhar que a não existência de um indicador de avaliação de desempenho, pode ser explicado, em função da falta de planejamento estratégico outrora também identificado neste estudo.

Para Herrero Filho (2005) a gestão estratégica deve ser suportada por quatro processos: da análise da dinâmica da sociedade e do ambiente de negócios, da formulação da estratégia, da implementação da estratégia e da avaliação e do monitoramento dos resultados. Portanto, percebeu-se que grandes partes das empresas pesquisadas estão com uma gestão estratégica frágil. Pois muitos investimentos precisam ser realizados assim como ferramentas de mensuração e avaliação precisam ser implantados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A iniciativa do governo em ter o controle das informações dos contribuintes mobilizou o Fisco a criar um conjunto de ações que permitisse a visualização das informações sobre todas as

operações financeiras e fiscais de forma digital. A proposta do SPED alterou em vários aspectos a forma de cumprimento das obrigações acessórias, trazendo uma nova realidade para as rotinas contábeis.

Dentre os principais resultados alcançados por este estudo, percebeu-se que houve alterações nos processos de trabalho e de fiscalização eletrônica, no entanto, a maior parte das empresas analisadas não se adaptou tecnologicamente e estrategicamente às mudanças advindas do SPED.

Percebeu-se que algumas empresas têm retrabalho e morosidade nos serviços, pois estão preocupadas principalmente em atender aos prazos do governo para que não sejam multadas por um eventual descumprimento dos prazos estabelecidos pela agenda governamental. Assim sendo, suas ações na maneira de trabalhar e de desenvolver a maior parte dos serviços ficam restritas ao cumprimento da agenda governamental.

Embora as empresas tenham relatórios e planilhas para avaliar os serviços e manter certa qualidade nos trabalhos, o acompanhamento dos processos e serviços ainda é realizado de maneira pouco assertiva, ou seja, estes não são estabelecidos tendo como base um planejamento prévio. Portanto nas empresas pesquisadas percebeu-se que há estratégias estabelecidas, contudo, as estratégias não são sistematizadas.

As estratégias de acompanhamento utilizadas pelos entrevistados consistem em realizar reuniões, ter um cronograma de atividades e a gestão administrativa da empresa baseados na agenda do governo, além de responsáveis técnicos que acompanham os trabalhos por meio de planilhas, relatórios e alguns softwares específicos que os auxiliam no cotidiano da empresa. Todavia, percebeu-se que há investimentos insuficientes em ações para a melhoria e o consequente aumento da qualidade dos serviços prestados, além da falta de softwares importantes que auxiliariam na qualidade, rapidez e autenticidade das informações enviadas ao governo, algo que é primordial no atual cenário contábil.

As empresas analisadas procuram atender bem o cliente, bem como orientá-lo, não ficando restritas ao conhecimento dos profissionais que trabalham nos escritórios contábeis, uma vez que recorrem a consultas com especialistas, dividem as tarefas de acordo com a capacidade técnica dos funcionários, além de consultarem revistas especializadas para se atualizarem. É válido entender que tais ações estão possibilitando que as empresas estejam ativas no mercado contábil, pois procuram se diferenciar dos demais escritórios contábeis da região.

A adequação por parte da empresa implica em diversos fatores, entre eles, mão de obra qualificada e estrutura tecnológica, portanto é necessário o aperfeiçoamento permanente do profissional por meio de constantes estudos e investimentos em treinamento.

Nessa direção, o profissional contábil deve manter a excelência profissional requerida pelo mercado, adequando-se a todas as inovações tecnológicas existentes, tanto no escopo societário, como no tributário. Do mesmo modo, fica claro que o contador deve participar de cursos de atualização, pois com o advento do SPED, o domínio de habilidades contábeis desse profissional, aliado aos conhecimentos atualizados em tecnologia da informação, fica cada vez mais evidente.

Após 12 anos de implantação do Sped foi possível verificar que, se, por um lado, o SPED gerou transtornos de implantação devido aos gastos com estudos, adaptação e aperfeiçoamento dos sistemas contábeis, por outro, houve o fomento da capacitação profissional quanto à legislação, para que as informações sejam transmitidas de maneira fidedigna, e melhora na agilidade das rotinas de trabalho. Todavia, houve melhoras muito planejadas, como a redução do uso de papel, dada a possibilidade de emissão da nota fiscal digital, e transparência de dados dos contribuintes, reduzindo a sonegação fiscal.

Entretanto a despeito da tecnologia necessária para uma conferência mais assertiva das informações a ser enviada, a maioria dos entrevistados relatou que não utiliza, por exemplo, um auditor de informações, o que poderia trazer mais confiabilidade e assertividade nas informações enviadas, algo que dado ao tempo de implantação do Sped já deveria no mínimo, estar mais estruturado.

Tais achados mostram-se relevantes, pois demonstram que após 12 anos de implantação do Sped mudanças significativas no que tange à tecnologia e assertividade dos processos precisam ser melhorados nas empresas analisadas, uma vez que a falta de softwares, assim como falta de planejamento podem ser um risco para a qualidade dos serviços prestados.

Como principal limitação deste estudo, destaca-se a dificuldade de acesso aos entrevistados, assim como a aceitação destes em participar da pesquisa. Em vários momentos da entrevista, percebeu-se resistência de alguns entrevistados em responder a algumas perguntas, principalmente as relacionadas ao método de trabalho.

Tendo por base as análises aqui discutidas, para futuros estudos sugere-se avaliar a percepção de órgãos fiscalizadores federais e estaduais sobre o impacto do SPED em seu âmbito de atuação, uma vez que as empresas aqui estudadas se mostraram despreparadas estrategicamente e tecnologicamente para a utilização dessa tecnologia de escrituração digital.

Nessa direção, sugere-se também o desenvolvimento de estudos que busquem avaliar o conhecimento e as competências dos contadores para uma implementação eficaz do SPED.

REFERÊNCIAS

- ABRANTES, D. S. EFD-Social: As empresas atacadistas de alimentos de Campina Grande estão realmente preparadas para essa nova obrigatoriedade? 2014. 28 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2014.
- ADIZES, I. Os ciclos de vida das organizações: como e por que as empresas crescem e morrem e o que fazer a respeito. São Paulo: Pioneira. 1990.
- ALMEIDA, M. L. Rede de inovação: a articulação de Estado, Empresa e Universidade. Porto Alegre: Editora da UFRGS. 2014.
- ANJOS, E. L. O efeito do Sped nos serviços profissionais de contabilidade na percepção de gestores de escritórios contábeis na cidade do Rio de Janeiro. 2018. 81 f. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Finanças Empresariais) - Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo.
- ARMISTEAD, C.; PRITCHARD, J-P; MACHIN, S. Strategic business process management for organizational effectiveness. Long Range Planning, v. 32, n. 1, p. 96-106, 1999.
- ANSOFF, H. I. Managing strategic surprise by response to weak signals. California Management Review. v.18, n. 2. p 21-33, Winter. 1975.
- ANTHONY, R. N. Contabilidade gerencial: introdução à contabilidade. São Paulo: Atlas. 1972.
- BAUMAN, Z. Globalização: As Consequências Humanas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.
- BARDIN, L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70. 2006.
- BORGES, C. F.; SOARES, A. B.; MARTINS, V. F. Sistema público de escrituração digital–SPED. Revista Científica Linkania Master, Uberlândia, v. 1, n. 7, 2013.
- Brasil. Sistema Público de Escrituração Digital. Objetivos. 2017. Disponível em: <<http://sped.rfb.gov.br/pagina/show/967>>. Acesso em 05, jun. 2017.
- CARDOSO, J. L.; SOUZA, M. A. ALMEIDA, L. B. Perfil do contador na atualidade: um estudo exploratório. BASE – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos, São Leopoldo/RS, v.3, n.3., p. 275-284. set./dez . 2006.

CARVALHO, L. N.; SALOTTI, B. M. Adoption of IFRS in Brazil and the consequences to accounting education. *Accounting Education*, v.28, n.2,p. 235-242. 2013.

CORDEIRO, A.; KLANN, R. C. Institucionalização de hábitos e rotinas com a implantação do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED): um estudo em organizações de serviços contábeis. *Revista Gestão Organizacional*, v. 7, n. 1, 2015.

COLLIS, J; HUSSEY, R. Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman. 2005.

DINIZ, E. H. et. al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*. v.43, n.1, fev. 2009. Disponível em:< http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000100003&lng=en&nrm=iso> . Acesso em 17 jun. 2017.

DUARTE, R. D. Big Brother fiscal na era do conhecimento: como a certificação digital, SPED, e NF-e estão transformando a gestão empresarial no Brasil. 2. ed. São Paulo: Ideas@Work, 2008.

FRANCISCO, S. Os impactos da implantação do sistema público de escrituração digital (SPED) na gestão das micro e pequenas empresas. *Anais do Congresso Ufsc De Controladoria E Finanças E Iniciação Científica Em Contabilidade*, 2., Florianópolis. UFSC. 2008

GONÇALVES, P. R. G. Posicionamento estratégico das maiores organizações contábeis da cidade de Bauru (SP) com a implantação do Sistema Público de Escrituração Digital - SPED. 2016. 258 f. Dissertação(Mestrado em Ciências Contábeis) - FECAP, São Paulo.

HAMEL, G.; PRAHALAD, C. K. Strategic intent. In: Barnevik, P.; Kanter, R. M. *Global strategies: insights from the world's leading thinkers*. New York: The Harvard Business Review. 1990.

HERRERO FILHO, E. *Balanced Scorecard e a gestão estratégica*. Rio de Janeiro: Campus. 2005.

LAS CASAS, A. L. *Marketing de serviços*. 3. ed. São Paulo: Atlas.2002.

Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. *Diário Oficial da União, Brasília*, 10 jan. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 20 maio 2017.

Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007. Altera e revoga dispositivos da Lei no 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e da Lei no 6.385, de 7 de dezembro de 1976, e estende às sociedades de grande porte disposições relativas à elaboração e divulgação de demonstrações financeiras. *Diário Oficial da União, Brasília*, 28 dez. 2007. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/11638.htm>. Acesso em: 25 jun. 2017.

MICHEL, M. H. *Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais*. São Paulo: Atlas. 2005.

MINTZBERG, H. Patterns in strategy formation. *Management Science*, v.29, n.9. 1978.

MOTTA, R. A busca da competitividade nas empresas. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v.35, n.1, p. 12-16. 2005

NASCIMENTO, G. C. *SPED: Sistema público de escrituração digital sem armadilhas*. São Paulo: Trevisan Editora. 2013.

NEVES JÚNIOR, I. J.; OLIVEIRA, C. M.; CARNEIRO, E. E. Estudo exploratório sobre os benefícios e desafios da implantação e utilização do Sistema Público de Escrituração Digital - SPED na opinião de prestadores de serviços contábeis no Distrito Federal. Anais do Congresso Usp De Iniciação Científica Em Contabilidade. 2011, São Paulo: USP.

OLIVEIRA, D. de P. R. Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, M. L. G., et. al. Aderência entre a estrutura funcional de empresas de contabilidade e o ciclo de vida organizacional e longevidade na perspectiva de Miller e Friesen. *Tourism & Management Studies*, n.10(Especial), p.58-68. 2014. Disponível em:<http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582014000300008&lng=pt&tlng=pt>. Acesso em 28 maio 2017.

OLIVEIRA, L.S.; SANTANA, T. P.; MARTINS, Z. B. Perspectivas dos contadores em relação à implantação do eSocial. Anais da Semana Científica e de Extensão do Centro de Ciências Sociais Aplicadas-Gestão, v. 2, n. 1, 2017.

OLIVEIRA, E. B.; ARGOUD, A.R.T.T. Gestão por processos. In: CREMONESI, G. O. G. (Org.). Administração básica. Campo Grande: Life Editora. 2015.

PORTER, M. E. Estratégia competitiva. Rio de Janeiro: Campus. 2005.

ROSA, T. S. A percepção dos contabilistas em relação à qualidade das informações geradas para o sistema público de escrituração digital–sped na região de Pouso Alegre-MG. *Revista Científica*, Fortaleza, v. 1, n. 51, p. 1-16, 2014.

RUMMLER, G., BRACHE, A.P. Improving performance: how to manage the white space on the organizational chart. San Francisco: Jossey-Bass. 1995.

SILVA, A. F.; et. al. Sped – Sistema Público de Escrituração Digital: influência nos resultados econômico-financeiros declarados pelas empresas. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, v.15, n. 48, p. 445-461.2013.

SILVA FILHO, G. M.; RUFINO, M. A.; LEITE FILHO, P. A. Impacto nos custos decorrentes da adoção do sped: um estudo realizado em empresas do município de João Pessoa. *Registro Contábil*, v. 6, n. 1, p. 1-20, 2014.

SILVA FILHO, G. M. Nível de conhecimento de profissionais de Contabilidade em relação ao Sistema Público de Escrituração Digital por meio da Teoria de Resposta ao Item. Dissertação de Mestrado em Ciências Contábeis. Programa Multi-Institucional e Inter-regional em Pós-graduação em Ciências Contábeis. Universidade Federal da Paraíba e Universidade Federal do Rio Grande do Norte, João Pessoa. 2015. Disponível em:<<http://repositorio.unb.br/handle/10482/18036>>. Disponível em: 20 jan. 2017.

STADLER, A.; SCHMIDT, M. C.; RODERMEL, P. M. Desenvolvimento gerencial, estratégia e competitividade. Curitiba: Editora Intersaberes. 2011

SUCUPIRA, C. R. L. et al. Estratégias Competitivas de Escritórios de Contabilidade de Aracaju frente às Mudanças no Cenário Contábil: um estudo à luz da visão baseada em recursos. In: Congresso de Gestão, Negócios e Tecnologia da Informação–CONGENTI. 2017.

TAVEIRA, E. M.; MACIEL, L. E. S. O perfil do contador do século XXI. Anais do Encontro Latino Americano De Iniciação Científica, 11., Encontro Latino Americano de Pós-Graduação, 7., 2007, São José dos Campos. Universidade do Vale do Paraíba: UNIVAP, 2007. Disponível em:< http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2007/trabalhos/sociais/inic/INICG00117_01C.pdf>. Acesso em 15 ago. 2017.

VIDAL, V. C. P. Uma análise dos efeitos das recentes mudanças contábeis sobre os mercados de trabalho e ensino superior. Dissertação de Mestrado Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), Vitória, ES, Brasil. 2013.

VIEIRA, M. M. F Por uma boa pesquisa qualitativa. (Org.) VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. Pesquisa qualitativa em Administração. Rio de Janeiro: Editora FGV, p. 13-28. 2004

YOUNG, L. H. B. SPED Sistema Público de Escrituração Digital. Curitiba: Juruá. 2009.