



UNITINS
Universidade Estadual do Tocantins



**GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS**

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS - UNITINS

CÂMPUS AUGUSTINÓPOLIS

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

AMANDA BARBOSA DA SILVA

**CONTABILIDADE GERENCIAL: FERRAMENTAS UTILIZADAS PELOS
ESCRITÓRIOS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA A GESTÃO EMPRESARIAL**

**AUGUSTINÓPOLIS – TO
2022**

AMANDA BARBOSA DA SILVA

**CONTABILIDADE GERENCIAL: FERRAMENTAS UTILIZADAS PELOS
ESCRITÓRIOS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA A GESTÃO EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC,
apresentado à Universidade Estadual do Tocantins-
UNITINS, como requisito parcial para obtenção do
título de Bacharel em Ciências Contábeis.

ORIENTADORA: Prof. ME. Maria Aldileia Silva de Melo.

**AUGUSTINÓPOLIS - TO
2022**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual do
Tocantins

S586c

SILVA, Amanda Barbosa

Contabilidade Gerencial: Ferramentas utilizadas pelos
escritórios de serviços contábeis para a gestão empresarial.
Amanda Barbosa Silva. - Augustinópolis, TO, 2022

Monografia Graduação - Universidade Estadual do
Tocantins – Câmpus Universitário de Augustinópolis - Curso de
Ciências Contábeis, 2022.

Orientadora: Maria Aldileia Silva de Melo

1. Contabilidade. 2. Gerencial. 3. Ferramentas.

CDD 003

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer
meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é
crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UNITINS com os dados
fornecidos pelo(a) autor(a).

AMANDA BARBOSA DA SILVA

**CONTABILIDADE GERENCIAL: FERRAMENTAS UTILIZADAS PELOS
ESCRITÓRIOS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA A GESTÃO EMPRESARIAL**

Aprovado pela Banca Examinadora em 07 de dezembro /2022

Maria

Prof.^a Orientadora Maria Aldileia Silva de Melo
Mestra em Ciências Contábeis - UNISINOS

Orlane

Prof.^a Orlane Evangelista de Santana
Doutora em Linguística – UFRJ

Raquel

Prof.^a Raquel Batista dos Santos
Mestra em Ciências Ambientais – UNITAU

Conceito Final: Aprovada

AGRADECIMENTOS

Sou imensamente grata à Deus por me fortalecer durante essa longa e desafiadora trajetória, para que eu conseguisse alcançar esse objetivo.

À minha família que sempre me apoiou e acreditou na minha determinação, por todo o apoio e por serem a minha alegria, mesmo de longe, não me deixando desanimar ainda que nos dias mais cansativos e árduos.

Ao meu namorado e companheiro, Kairo Santana, que esteve comigo durante toda essa caminhada me apoiando e acreditando em mim como ninguém, me dando forças e me ajudando em tudo quanto pôde desde o início.

À pessoa que Deus me apresentou desde o início dessa jornada, minha amiga Carolaine Alencar, que esteve comigo compartilhando das dores e dos risos e sendo minha dupla e parceira para tudo em todos os períodos da graduação.

Meus sinceros agradecimentos à todos vocês que sonharam e acreditaram junto comigo!

À minha estrelinha.

DEDICO

“Até aqui nos ajudou o Senhor”.

I Sm 7:12.

LISTA DE SIGLAS

EPP - Empresa de Pequeno Porte

ESC - Empresas de Serviços Contábeis

CPC - Comitê de Pronunciamento Contábeis

RAIS - Relação Anual de Informações Sociais

RPA - Robotic Process Automation

IA - Inteligência Artificial

SIC - Sistema de Informação Contábil

ERP - Enterprise Resource Planning

API - Application Programming Interface

MPE - Micro e Pequenas Empresas

DRE - Demonstração do Resultado do Exercício

BPO - Business Process Outsourcing

BSC - Balanced Scorecard

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

CRC - Conselho Regional de Contabilidade

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso

CEP - Comitê de Ética em Pesquisa

PIS - Programa de Integração Social

COFINS - Contribuição para Financiamento da Seguridade Social

E-SOCIAL - Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas

E-CAC - Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte

BVC - Boletim de Visita do Contador

PTC – Parecer Técnico Contábil

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Diagrama de uma empresa contábil.....	13
Figura 02 - Atuação do Costumer Sucess.....	18
Figura 03 - Benefícios do RPA.....	20
Figura 04 - Módulos ERP Contábil.....	22
Figura 05 - Mapeamento de Softwares do escritório.....	37
Figura 06 - Software Contábil.....	38
Figura 07 - Sistema SIEG.....	39
Figura 08 - Sistema e-Auditoria.....	40
Figura 09 – Veri Soluções.....	40
Figura 10 – Sistema Domínio Atendimento.....	41
Figura 11 - Serviços Contábeis e Gerenciais.....	43
Figura 12 - Dashboard Gerencial.....	51

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Rotinas do Departamento de Legalização.....	14
Quadro 02 - Rotinas do Departamento Contábil.....	15
Quadro 03 - Rotinas do Departamento Fiscal	16
Quadro 04 - Rotinas do Departamento Pessoal	17
Quadro 05 - Levantamento de estudos anteriores	30
Quadro 06 - Protocolo do Estudo de Caso	33

RESUMO

A Contabilidade Gerencial pode ser entendida como o ramo da contabilidade que busca prover instrumentos que auxiliam as funções gerenciais de uma empresa, por meio do fornecimento de informações pertinentes à situação econômico-financeira dela e que são utilizadas como subsídio para a obtenção de assertividade no seu processo decisório. Para tanto, para a prestação de serviços de contabilidade gerencial, uma empresa contábil deve utilizar diversas ferramentas, processos tecnológicos e gerenciais na execução de suas atividades a fim de promover uma maior confiabilidade e tempestividade nos relatórios e demonstrações contábeis disponibilizados ao cliente, além disso, deve repassar essas informações por meio de assessorias especializadas e personalizadas de acordo com a realidade e necessidade de cada empresa, para que haja de fato a aplicação da contabilidade gerencial na gestão empresarial. O objetivo da pesquisa foi evidenciar a relevância das técnicas e ferramentas utilizadas pelos profissionais contábeis para a prestação de serviços no âmbito da contabilidade gerencial. Para alcance do objetivo traçado foi empregada a metodologia de pesquisa de caráter descritivo e exploratório, com abordagem qualitativa e quanto aos procedimentos foram utilizados métodos bibliográficos e estudo de caso único pela pesquisa de campo. A relevância da pesquisa é evidenciada através do formato do serviço gerencial prestado pelo escritório estudado que explora todos os setores trabalhados e atinge o auge na prestação de serviço gerencial de alta complexidade e nível intervencionista na gestão empresarial de seus clientes. Os resultados da pesquisa evidenciam o rol de serviços gerenciais que podem ser prestados por uma empresa de serviços contábeis, além de mostrar que quando essa informação é repassada ao empresário de uma forma simples e clara ela pode gerar um grande impacto na gestão empresarial, fomentando o crescimento e a alavancagem da empresa no mercado e ressaltando a importância do profissional da contabilidade e de sua atuação no cenário econômico.

Palavras-chave: Contabilidade Gerencial. Ferramentas.

ABSTRACT

Management Accounting can be understood as the branch of accounting that seeks to provide instruments that assist the managerial functions of a company, by providing information relevant to its economic and financial situation and that are used as a subsidy to obtain assertiveness in its decision-making process. Therefore, to provide management accounting services, an accounting company must use several tools, technological and managerial processes in the performance of its activities in order to promote greater reliability and timeliness in the reports and financial statements made available to the client. Moreover, it must pass on this information through specialized and personalized advice according to the reality and needs of each company, so that there is in fact the application of management accounting in business management. The objective of the research was to highlight the relevance of the techniques and tools used by accounting professionals to provide services in management accounting. In order to reach the outlined objective, a descriptive and exploratory research methodology was employed, with a qualitative and quantitative approach and, as to the procedures, bibliographical methods and a single case study were used through field research. The relevance of the research is evidenced through the format of the managerial service provided by the firm studied, which explores all the sectors worked on and reaches a peak in the provision of managerial service of high complexity and interventionist level in the business management of its clients. The research results show the range of managerial services that can be provided by an accounting services company, in addition to showing that when this information is passed on to the entrepreneur in a simple and clear manner, it can generate a major impact on business management, fostering the company's growth and leverage in the market and highlighting the importance of the accounting professional and his role in the economic scenario.

Keywords: Accounting. Managerial. Tools.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	REVISÃO DA LITERATURA	13
2.1	EMPRESA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS.....	13
2.1.1	Setor de legalização	14
2.1.2	Setor contábil	15
2.1.3	Setor fiscal	16
2.1.4	Setor pessoal	16
2.2	PROCESSOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS	17
2.2.2	Benchmarking.....	19
2.3	TECNOLOGIAS APLICADAS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS E GERENCIAIS	19
2.3.1	Robotic Process Automation – RPA.....	20
2.3.2	Inteligência artificial.....	21
2.4	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES UTILIZADOS NA PRÁTICA CONTÁBIL	21
2.4.1	ERP contábil	22
2.4.2	Softwares auxiliares na prática contábil	23
2.5	CONTABILIDADE GERENCIAL.....	23
2.6	ESTUDOS ANTERIORES	25
3	METODOLOGIA PROPOSTA.....	27
3.1	DESEHO DO ESTUDO	27
3.2	LOCAL E PERÍODO DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	28
3.3	POPULAÇÃO E AMOSTRA	28
3.3.1	Critérios de Inclusão	28
3.3.2	Critérios de exclusão	29
3.3.3	Garantias éticas aos participantes da pesquisa	29
3.4	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	29
3.5	ESTRATÉGIAS DE APLICAÇÃO	30
3.6	PROCESSAMENTO, ANÁLISE, APRESENTAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE DADOS	30
3.7	ASPECTOS ÉTICOS	31
3.7.1	Riscos	31
3.7.2	Benefícios	32
3.7.3	Critérios para Encerramento ou Suspensão da Pesquisa.....	32
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	33

4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	33
4.2 MAPEAMENTO DOS SOFTWARES	34
4.3 PROCEDIMENTOS PARA GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS	38
4.4 SERVIÇOS GERENCIAIS	39
4.5 ENTREGA DO SERVIÇO AO CLIENTE E SUA APLICABILIDADE NA GESTÃO EMPRESARIAL	47
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	57
ANEXO A - DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL	57
ANEXO B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	58
ANEXO C - DECLARAÇÃO DE INSTITUIÇÃO PARTICIPANTE.....	61
ANEXO D - FOLHA DE ROSTO DE APROVAÇÃO PELO CEP.....	62
APÊNDICES	63
APÊNDICE I – ROTEIRO DE ETREVISTA SEMIESTRUTURADA PARA COLETA DE DADOS DA PESQUISA	63

1 INTRODUÇÃO

A contabilidade gerencial é uma das vertentes da contabilidade que está voltada para o fornecimento de informações de cunho gerencial que possam subsidiar a gestão empresarial de forma estratégica frente ao alto nível de competitividade do mercado atual, com o intuito de tornar o gerenciamento um processo mais simplificado aos empresários, através de ferramentas, métodos e informações confiáveis que agregam valor, de forma considerável, às organizações.

Diante dessa situação do mercado e das questões econômico-financeiras do país, torna-se imprescindível que o empresário tenha o suporte do profissional contábil para o auxiliar no processo de gerenciamento empresarial, com informações tempestivas e concisas, por meio da prestação de serviços contábil-gerenciais personalizada de acordo com a realidade e situação global da empresa. Isso porque a contabilidade deixou de ser mera escrituração e evoluiu para um nível capaz de fornecer informações, em tempo real, que exercem forte poder de influência sobre a visão operacional, financeira e administrativa de uma organização.

Dentre tantas operações e atividades realizadas pelos profissionais de contabilidade que escrituram e assessoram as empresas, estão relacionados todos os setores de uma empresa (contábil, fiscal, pessoal, financeiro e legalização), sendo assim, é evidente a capacidade de analisar minuciosamente cada processo por meio de técnicas e ferramentas para extrair deles dados que se transformarão em informações gerenciais para os gestores avaliarem e aplicarem as medidas e decisões cabíveis a respeito de cada situação.

Vislumbrando o cenário mercadológico brasileiro é evidente que os empresários enfrentam diariamente diversos desafios, dentre os quais pode-se elencar as crises econômicas, as oscilações de mercado, excessivas cargas tributárias, a alta competitividade e a falta de preparo e planejamento do gestor ao abrir um negócio. Diante dessas dificuldades e da elevada taxa de mortalidade de empresas, que segundo o Sebrae (2020) pode chegar a 21,6% para as Microempresas e a 17% para as Empresas de Pequeno Porte – EPP's, seja pelos excessos das políticas fiscais ou ainda pela falta de capacitação por parte dos empresários, a presente pesquisa busca demonstrar de que forma os escritórios de contabilidade podem empregar ferramentas gerenciais para prestar serviços de contabilidade gerencial, de modo que essas informações cheguem ao seu cliente de uma forma clara e precisa, para que possa impactar positivamente da sua gestão e tomada de decisões, e portanto, evidenciar a relevância do uso da contabilidade gerencial tanto para os prestadores de serviços contábeis quanto para os empresários que farão o uso da informação contábil gerencial.

Nesse contexto, o mercado econômico exige que os empreendedores estejam cada vez mais preparados para enfrentar a competitividade e melhorar a gestão de seus negócios para se sobressair em relação aos seus concorrentes e aos percalços em geral que é empreender no Brasil e superar o desafio que se tornou o princípio da continuidade empresarial, entretanto, essa situação se torna mais simplificada e possível quando são aplicados métodos e ferramentas contábeis fornecidos pelos profissionais contábeis por meio da prestação de serviços subsidiada pela contabilidade gerencial, fator que agrega valor e qualidade ao serviço prestado, visando o melhor gerenciamento empresarial.

Diante disso, a pesquisa em questão busca responder a seguinte problemática: “De que forma os profissionais contábeis estão empregando as ferramentas contábeis gerenciais na prestação de serviços para que a informação gerencial seja aplicada com êxito na gestão empresarial?”

Tendo em vista a percepção dos escritórios contábeis da região e da prestação dos serviços contábeis ofertados por estes, levantou-se duas hipóteses. Como hipótese primária tem-se que os escritórios e profissionais contábeis utilizam-se de ferramentas e processos modernos para a prestação de serviços de contabilidade voltados para a área gerencial como mecanismos de alavancar os resultados das organizações empresariais. Além dessa, mostra-se também a hipótese secundária de que a informação contábil gerencial gerada pelos profissionais contábeis é repassada ao gestor de maneira clara e precisa para que possa agregar valor ao processo gerencial.

A pesquisa traz como objetivo geral a evidenciação da relevância das técnicas e ferramentas utilizadas pelo escritório contábil para a prestação de serviços no âmbito da contabilidade gerencial. Para alcançar esse objetivo geral foram utilizados os seguintes objetivos específicos, identificar no estudo de caso quais os serviços contábeis prestados por um escritório, mapear os processos executados para a prestação de serviços contábeis, detectar os mecanismos de implantação de processos e ferramentas para prestação de serviços de contabilidade gerencial pelo escritório contábil e evidenciar de que forma o escritório contábil repassam as informações gerenciais e os subsídios para a gestão de seus clientes. Trazendo de forma geral o processo da informação contábil e sua transmissão ao empresário e aplicabilidade na gestão empresarial e enfatizando, sobretudo, o ponto de vista da empresa contábil no processo de confeccionar a informação gerencial e das ferramentas e procedimentos necessários para que ela exista de fato.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 EMPRESA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS

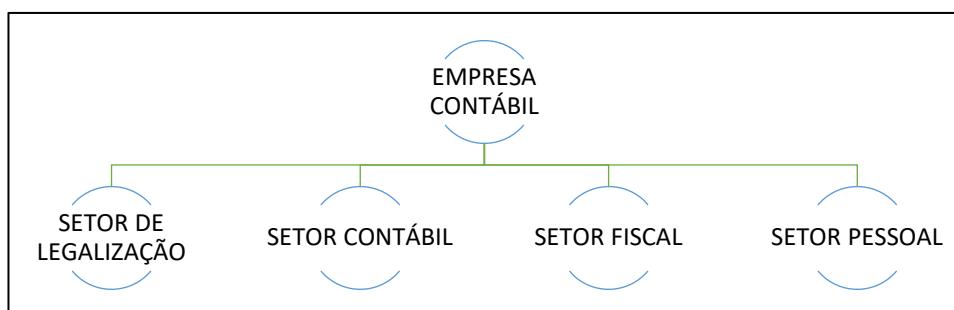
A contabilidade é a ciência que oferece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões empresariais, tanto interna quanto externamente (MARION, 2009). Nesse sentido, temos as empresas de serviços contábeis onde todas essas informações contábeis são geradas e tratadas para que haja subsídio para a tomada de decisões pelos usuários da informação contábil.

Segundo Vaz (2014, p. 15), “as Empresas de Serviços Contábeis (ESC), em sua concepção jurídica e institucional, têm por finalidade a prestação de serviços contábeis para empresas de pequeno, médio e grande porte, de todos os segmentos da economia e para pessoas físicas”.

Os processos e técnicas executados por um escritório de Contabilidade variam de acordo com a empresa, sendo que cada cliente recebe o serviço de uma forma personalizada de acordo com suas características, ramo de atividade e enquadramento tributário. Entretanto, para que ocorra a prestação de serviços, os profissionais contábeis utilizam meios e ferramentas para escriturar e contabilizar todos os atos e fatos contábeis da empresa, o principal deles, são os sistemas de informações contábeis (CAETANO et al, 2018).

Em um formato tradicional percebe-se que as empresas prestadoras de serviços contábeis distribuem seus esforços entre as áreas e departamentos (contábil, fiscal, trabalhista e paralegal) visando favorecer o exercício da gestão empresarial. Para ilustrar essa realidade, temos a concepção estrutural da empresa de serviços contábeis, de maneira simplista conforme demonstrado na figura 01.

Figura 01 - Diagrama de uma empresa contábil



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Nessa concepção observa-se a departamentalização, que para Chiavenato (2003), “é uma característica típica das grandes organizações, ela está diretamente relacionada com o

tamanho da organização e com complexidade das operações". À medida que as empresas de serviços contábeis se expandem, tanto no sentido mercadológico quanto na retenção de clientes, há a necessidade de segregar a distribuição de suas tarefas e atividades para que a organização contábil obtenha resultados mais eficientes.

Como provedores de dados e informações indispensáveis ao desenvolvimento empresarial de diversas organizações os profissionais contábeis precisam demonstrar suas melhores funções como gerência direcional, prestar informações em tempo real, escutar e discutir as decisões e as necessidades de seus clientes da melhor forma para uma satisfação dos serviços executados. Desta forma, o profissional contábil contribuirá com crescimento e reconhecimento de sua profissão, mostrando para as instituições que o exercício da contabilidade é necessário e um aliado forte para o crescimento das empresas (ALMEIDA E BATISTA, 2002).

Para evidenciar os procedimentos e serviços executados por um escritório de contabilidade serão abordados detalhadamente cada um dos principais setores e quais as atividades realizadas por estes.

2.1.1 Setor de legalização

O setor de legalização é responsável por toda a parte burocrática e legal referente aos processos de abertura, ativação e liberação para funcionamento de uma empresa. Além disso, executa também os processos de baixa e encerramento, por ocasião de encerramento das atividades empresariais de determinada organização (THOMAZ, 2017). O quadro 01 apresenta os principais serviços e rotinas do departamento de legalização:

Quadro 01 - Rotinas do Departamento de Legalização

ROTIAS E PROCEDIMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Abertura/Alteração/Encerramento de empresas; • Serviços vinculados a Junta Comercial ou Cartório, Receita Federal, Prefeitura Municipal e Secretaria da Fazenda Estadual; • Emissão de Certidões em diversos órgãos; • Parcelamento de débitos em repartições Públicas, Estaduais, Municipais e Federais; • Legalização das Empresas em todos os órgãos competentes; • Preenchimento de cadastros;

Fonte: Adaptado de Souza et al (2018).

2.1.2 Setor contábil

O setor contábil é responsável pela escrituração dos atos e fatos contábeis que ocorrem nas empresas. Segundo Oliva (2012) denomina-se como escrituração, a técnica utilizada pela contabilidade para registrar, em ordem cronológica, todos os fatos administrativos que ocorrem no patrimônio das entidades, assim como para fornecer informações sobre a composição do patrimônio e as variações nele ocorridas em determinado período, além disso o departamento contábil é responsável pela elaboração das demonstrações contábeis e análises dos índices financeiros de determinado período ou exercício social.

As demonstrações contábeis, de acordo com o Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC 26, são uma representação estruturada da posição patrimonial e financeira e do desempenho da entidade, cujo objetivo é o de proporcionar informação acerca da posição patrimonial e financeira, do desempenho e dos fluxos de caixa da entidade que seja útil aos usuários em suas avaliações e tomada de decisões econômicas, portanto, tais serviços são considerados como serviços gerenciais prestados por profissionais contábeis por apresentarem bastante relevância para a tomada de decisões.

As demonstrações contábeis também objetivam apresentar os resultados da atuação da administração, em face de seus deveres e responsabilidades na gestão diligente dos recursos que lhe foram confiados.

Quadro 02 - Rotinas do Departamento Contábil

ROTIAS E PROCEDIMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Escrituração contábil • Elaboração de Balanços/Demonstrações Contábeis; • Elaboração de Balancetes; • Elaboração de Demonstração de Resultado; • Análise das demonstrações contábeis; • Apuração e controle de Lucro Real/Presumido; • Controle de estoque; • Controle de saldo de caixa; • Consultoria Contábil; • Emissão de livros obrigatórios (Diário, Razão, Lalur e outros) • Entrega de obrigações acessórias do setor contábil

Fonte: Adaptado de Souza et al (2018).

2.1.3 Setor fiscal

Também conhecido como setor tributário, é neste setor que ocorre toda a escrituração dos documentos fiscais da empresa e a apuração dos tributos incidentes sobre as operações de compra e venda de mercadorias ocorridas no período. Fabretti (2006, p.29) define que a Contabilidade Tributária é o “ramo da Contabilidade que tem por objetivo aplicar na prática conceitos, princípios e normas básicas da contabilidade e da legislação tributária, de forma simultânea e adequada”.

Thomé (2001) explica que compete ao departamento fiscal: a escrituração dos documentos fiscais, a apuração dos impostos e contribuições e o fornecimento das informações fiscais obrigatórias. A integração dos setores fiscal e contábil é importante para evitar erros e economizar trabalho ao eliminar nova entrada de dados já digitados pelo departamento fiscal.

É nesse departamento que são analisadas e tratadas todas as informações sobre faturamento e enquadramento da empresa no regime tributário que melhor se adequa a sua realidade, visualizando além da economicidade legal de tributos, a possibilidade de benefícios fiscais que possam reduzir a tributação da empresa, tudo isso por meio da gestão tributária, sendo, portanto, considerado serviço gerencial.

Quadro 03 - Rotinas do Departamento Fiscal

ROTINAS E PROCEDIMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Apuração dos tributos diretos e indiretos • Análise e Escrituração de Documentos Fiscais; • Escrituração dos livros contábeis; • Cumprimento de Obrigações Acessórias; • Esclarecimento de dúvidas sobre a emissão de notas fiscais, atendimento a fiscalizações e tratamento de situações especiais; • Elaboração do Planejamento Tributário; • Acompanhamento da Legislação Federal, Estadual e Municipal; • Conferência de documentos fiscais;

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

2.1.4 Setor pessoal

De acordo com Franco (1996, p. 45), “é no setor de Departamento Pessoal que se encontram todas as informações e registros referentes a cada funcionário da empresa, desde a sua admissão até a sua demissão”.

O departamento pessoal pode ser dividido em quatro fases distintas: por ocasião da admissão do funcionário; durante a permanência do vínculo empregatício; em razão do seu desligamento; e, por fim, na elaboração de relatórios e informações impostas pela complexa legislação que rege as relações trabalhistas (THOMÉ, 2001, p. 67).

As atividades realizadas pelo setor de departamento pessoal compreendem o registro de empregados, o cálculo da folha de pagamento, aviso prévio e cálculo de férias e de rescisões, afastamentos, transmissão de obrigações acessórias mensais e anuais, e diversas outras situações que ocorrem envolvendo a área trabalhista com os empregados das empresas contratantes dos serviços contábeis.

Quadro 04 – Rotinas do Departamento Pessoal

ROTINAS DIÁRIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Admissão de empregados/contribuintes; • Afastamentos; • Alterações contratuais; • Emissão de Aviso Prévio de Rescisão; • Cálculo de Rescisão; • Aviso de férias e recibo de pagamento; • Cálculo e emissão da folha de Pagamento; • Emissão de guias de encargos e contribuições; • Atualização de guias para pagamento; • Provisão de Férias e 13º Salário; • Cálculo e emissão da folha de 13º Salário - 1^a e 2^a parcela; • Relação Anual de Informações Sociais - RAIS; • Emissão de Informe de Rendimentos dos funcionários. • Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte - DIRF

Fonte: Adaptado de Souza et al (2018).

2.2 PROCESSOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS

Para a execução dos serviços contábeis são utilizados processos que permitem a realização sequencial e lógica das atividades, visando o alcance qualidade e eficiência nos serviços ofertados aos usuários da contabilidade (LIMA, 2017). Esses processos são realizados desde a contratação do serviço e permanecem durante toda a prestação do serviço, para que o produto da realização e execução das atividades pertinentes à satisfação do cliente obtenham a maior qualidade e agreguem o maior valor possível ao contratante.

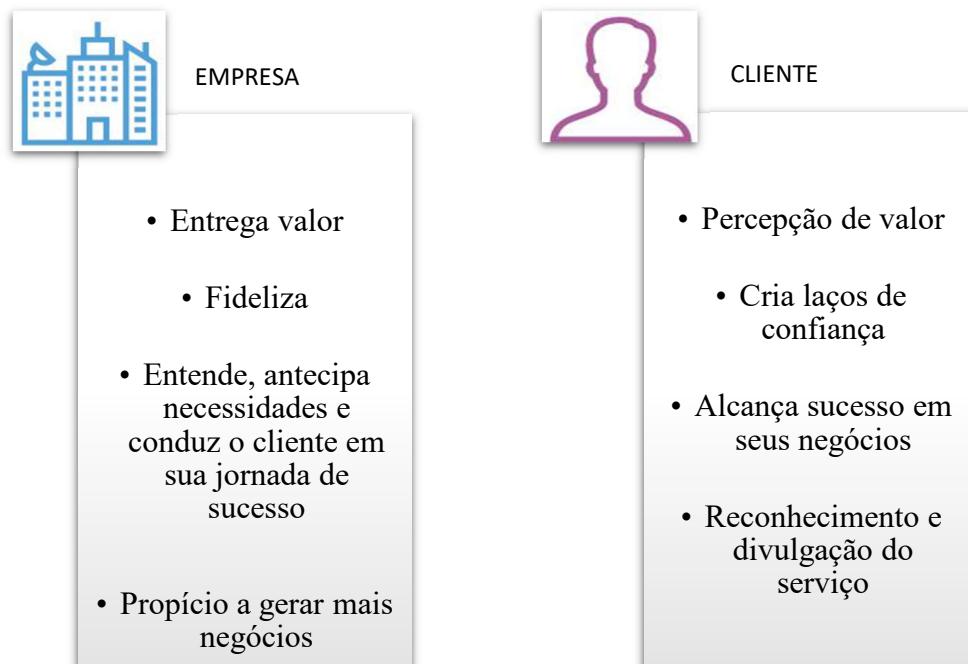
2.2.1 Costumer Success

O costumer sucess que na tradução livre para o português significa sucesso do cliente, consiste em processos que se destinam em fazer com que as áreas internas da organização busquem soluções rápidas e eficientes para solucionar o problema dos clientes, oferecendo atendimentos personalizados, baseados em empatia, a fim de criar um relacionamento de proximidade e confiança com o cliente (GODINHO & CASTANHEIRA, 2017).

Segundo Marino e Jauhar (2021), “a base para o customer success é oferecer valor ao cliente, o que influencia o indivíduo a fazer negócios com a marca”. Diante disso, evidencia-se a necessidade da criação de valor ao cliente, por meio de valores e experiências de qualidade que possibilitem o atendimento de suas necessidades, além disso, a superação de suas expectativas, transmitindo um diferencial frente às demais prestadoras de serviços.

Nesse contexto, as atividades de destaque do customer success consistem no momento pós-venda, e na atenção que a organização oferece ao cliente nessa fase, a fim de buscar sua retenção e, consequentemente, sua fidelização. Desse modo, existe a necessidade de ir ao encontro das necessidades do cliente e satisfazê-las plenamente para alcançar sua fidelização, com foco nos relacionamentos e no valor agregado ao produto oferecido (SCHULER, 2017).

Figura 02 - Atuação do Costumer Success



Fonte: Adaptado de Araújo (2020).

Ainda se tratando dos processos que podem ser implantados e utilizados por escritórios de contabilidade para a prestação de serviços no âmbito gerencial, tem-se o Onboarding de

clientes, que de forma bem ampla e geral, é o momento em que ocorre a implementação orientada do serviço que foi contratado. Esse processo serve para que o novo cliente do seu escritório entenda a melhor forma de usar o serviço que acabou de contratar, além disso, possui a função de eliminar qualquer barreira técnica que possa existir e consequentemente, ajudar o cliente a atingir suas metas junto a contabilidade (SANTOS, 2020).

2.2.2 Benchmarking

O benchmarking é uma das técnicas da qualidade total e pode ser definida como a comparação sistemática de produtos e serviços com aqueles oferecidos pela concorrência ou por empresas consideradas excelentes em algo determinado, ou seja, tem objetivo auxiliar as organizações contábeis a identificar, comparar, selecionar, e conforme o caso, incorporar o que se faz de melhor no mercado (MACEDO; PÓVOA FILHO, 1994).

Pode ser entendido como um processo gerencial para o escritório ou profissional contábil que visa o aperfeiçoamento contínuo para alcançar o sucesso. Visto que se baseia em métodos comparativos, essa ferramenta proporciona ao gestor uma visão de diversos ângulos do cenário em que está inserido, e dessa forma, permite que ele avalie as circunstâncias atuais de seus concorrentes e identifique as oportunidades de mudança, além disso, propicia o aprendizado a partir dos erros e acertos de outros empresários, o que garante a proteção da organização quanto a perda de tempo e à processos onerosos (MARTINS E SANTOS, 2010).

No contexto da prestação de serviços gerencias pelos escritórios e profissionais contábeis, o Benchmarking serve ainda para identificar os potenciais serviços que atendam de maneira gerencial e resolução de problemas de seus clientes e que podem ser ofertados pela classe contábil.

2.3 TECNOLOGIAS APLICADAS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS E GERENCIAIS

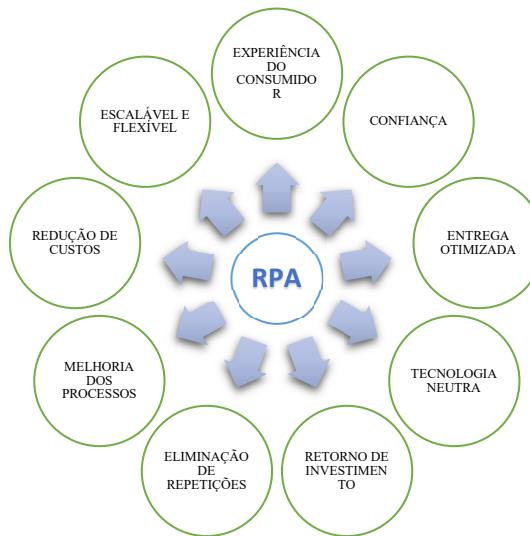
A união das tecnologias e preocupações empresariais tradicionais está influenciando todos os setores empresariais e, sem dúvida, é a mais recente fase no processo de evolução dos negócios. Todas as companhias precisam atualizar suas infraestruturas de negócios e mudar sua maneira de trabalhar para que possam atender mais rapidamente às necessidades de seus clientes (O'BRIEN; JAMES, 2010).

Nesse sentido, a nova realidade das empresas de serviços contábeis é a implementação de ferramentas e processos cada vez mais informatizados e modernos para levar aos seus clientes muito mais do que as obrigações legais, mas prestar um serviço consistente que agregue valor ao gerenciamento empresarial de forma estratégica frente ao alto nível competitivo do mercado econômico.

2.3.1 Robotic Process Automation – RPA

Automação robótica de processos (RPA) é uma tecnologia de software utilizada para automatizar processos digitais, por meio de mecanismos que imitam as rotinas executadas pelo profissional, logo, essa tecnologia mapeia os comandos e os reproduzem de forma automática.

Figura 03 - Benefícios do RPA



Fonte: Adaptado de PrimeControl (2019)

Segundo Biscotti (2020), o fator que impulsiona a implementação dos projetos de RPA nas empresas é sua capacidade de melhorar a qualidade, a velocidade e a produtividade do processo, cada um dos quais é cada vez mais importante à medida que as organizações tentam atender às demandas de redução de custos, até mesmo durante períodos de crise, como a vivenciada no período da pandemia do Covid-19.

Avaliando a dimensão tecnológica que se expande constantemente, pode-se afirmar que a RPA tem sido aplicado à contabilidade, área que envolve o tratamento de grande quantidade de dados, na qual muitas atividades diárias traduzem-se em tarefas rotineiras e repetitivas, que não são qualitativamente exigentes (PEDRAS, 2020). Dessa forma, o uso da RPA propicia

melhorias frente à eficiência e fiabilidade da informação produzida, além de reduzir os custos dos processos e elevar o nível do serviço contábil produzido e a performance dos profissionais em uma organização contábil.

2.3.2 Inteligência artificial

Santos (2019), afirma que a Inteligência Artificial – IA é um ramo de pesquisa da ciência da computação que busca, através de símbolos computacionais, construir mecanismos e/ou dispositivos que simulem a capacidade do ser humano de pensar e resolver problemas, e dessa forma, ser inteligente, raciocinar, perceber, deliberar e proporcionar melhor uso e aproveitamento do tempo, além de aumentar a eficiência e a efetividade na prestação dos serviços.

As ferramentas de automação e escrituração contábil, pela sua acuracidade e simplificação de atividades, transformaram o ofício de contador num processo irreversível de prestação de serviços de alto nível consultivo, desenvolvedor de estratégias e pesquisador de soluções legais de economia de tributos para seus clientes, além de multiplicador das inovações da área (ARAUJO et al, 2021).

Em sua ampla abrangência, a IA inclui o Machine Learning (Aprendizado de Máquina) como um de seus recursos mais importantes. A técnica do Machine learning é utilizada para que os computadores sejam programados para aprender com a experiência passada, ou seja, essa programação não apenas reproduz o que foi alimentado no sistema com a inserção de dados, mas o sistema possui uma capacidade cognitiva própria, que possibilita a condição de aprender continuamente com experiência, seja com acertos ou com falhas (FIGUEIREDO E CABRAL, 2020).

A aplicabilidade da Inteligência Artificial na contabilidade é um fenômeno que possibilita o aumento da eficiência, aumento da produtividade, aumento da qualidade dos serviços aos seus clientes, maior flexibilidade aos colaboradores, melhoria de processos e diminuição de tempo nas tarefas executadas pelos colaboradores (SILVA et al, 2020).

Dessa forma a IA tem se tornado um dos principais fatores que impulsionam a atuação do profissional contábil em um nível de consultor e solucionador de negócios, pois possui ferramentais que auxiliam de forma crucial na execução das práticas contábeis, dando margem para uma atuação analítica e diretamente ativa na entrega de produtos gerenciais que influenciem na gestão das empresas contratantes desse tipo de serviço.

2.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES UTILIZADOS NA PRÁTICA CONTÁBIL

De acordo com Padoveze (2010), os sistemas de informações ligam elementos correlatos ou até mesmo que necessitam de outros, visando o fornecimento de informações concretas e úteis para uma visão global do negócio, fazendo com que o todo seja melhor do que a soma das partes. Já Laudon e Laudon (2014) compreendem os sistemas de informações como sendo um conjunto de componentes que atuam de forma interligada para coletar, processar, armazenar e distribuir as informações que subsidiam a tomada de decisões, a coordenação e o controle em uma organização.

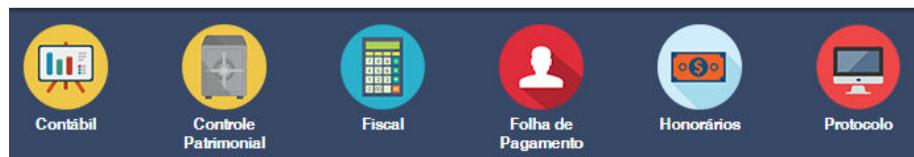
Entende-se então que os sistemas e as tecnologias de informações são essenciais para o melhor aproveitamento empresarial, já que estes atuam como instrumentos de apoio em uma organização. Os sistemas de informações contábeis fazem parte do sistema gerencial de uma entidade e interliga todas as áreas da organização, de forma que haja maior integração de informações entre os departamentos e usuários da informação gerencial (MACIEL, 2019).

De acordo com Silva et al (2007) pode-se afirmar que Sistema de Informação Contábil (SIC) é um software especializado em coletar, contabilizar, controlar e fornecer informações contábeis e gerenciais a seus usuários para que possam ser inseridas no contexto da gestão empresarial. Desse modo, todas as informações são tratadas em sistemas integrados para permitir a maior confiabilidade e velocidade de processamento, garantindo maior produtividade à empresa de serviços contábeis.

2.4.1 ERP contábil

Atualmente mais conhecidos como sistemas Enterprise Resource Planning – ERP, esses sistemas contribuem com a gestão, independentemente da dimensão da empresa, providenciando uma imagem mais clara de todas as atividades da organização” (Alzoubi, 2011).

Figura 04 - Módulos ERP Contábil



Fonte: Calima ERP Contábil (2022).

O software contábil é um sistema desenvolvido com o intuito de atender às necessidades dos escritórios de contabilidade, para tanto, estes são divididos nos módulos contábil, fiscal, folha de pagamento, patrimônio, honorários e protocolo, conforme demonstrado na figura 04.

“O software permite que todos os seus módulos sejam integrados com o módulo contábil, agregando assim todas as informações necessárias para que sejam gerados os demonstrativos contábeis da empresa” (DESTRO, 2016, p. 41).

Ainda segundo Destro (2016), os módulos que compõem o ERP contábil oferecem a funcionalidade de relatórios diversos que possibilitam análises acerca das várias áreas da organização. Além disso, quando configurado corretamente, o sistema permite que sejam originados informativos capazes de integrar com os sistemas das obrigações acessórias a fim de alimentar essas declarações e otimizar o tempo dispendido para a transmissão dessas obrigações.

2.4.2 Softwares auxiliares na prática contábil

Diante do alto nível e volume de informações processadas por uma empresa contábil se faz necessária a utilização de sistemas que permitam a integração das informações externas com o sistema contábil. Nesse sentido, visualiza-se um leque de softwares auxiliares na prática contábil, que agilizam a execução das atividades e procedimentos rotineiros de um escritório de contabilidade e podem trazer muito mais eficiência na prestação dos serviços gerenciais.

A principal característica dos sistemas auxiliares é a possibilidade de integração das informações contidas em seu banco de dados com os demais sistemas por meio de Application Programming Interface – API, que traduzindo para o português significa Interface de Programação de Aplicação (ROSA & HUGO, 2018). Além da integração, diversos outros sistemas são utilizados para garantir maior segurança e efetividade dos serviços prestados, principalmente para assegurar que todos os processos estão sendo realizados respeitando todas as regras legais estabelecidas.

Dentre esses sistemas de integração pode-se mencionar o sistema de gestão de documentos fiscais, que é um software que permite a gestão automatizada dos fluxos de notas fiscais, notas fiscais de serviços e conhecimento de transporte, de maneira que o processo de manuseio desses arquivos consuma o mínimo possível de tempo da execução do profissional (SIEG, 2019).

2.5 CONTABILIDADE GERENCIAL

Tratando-se, portanto, do contexto da prestação de serviços de contabilidade gerencial por meio da utilização de ferramentas e processos implantados por escritórios contábeis, define-

se a Contabilidade Gerencial como o ramo da contabilidade que busca fornecer instrumentos que auxiliam as funções gerenciais dos administradores de empresas. Busca melhorar a utilização dos recursos econômicos através de um adequado controle de insumos efetuado por um sistema gerencial (CREPALDI E CREPALDI, 2014).

Já para Judícibus (2015) a contabilidade gerencial é considerada como um enfoque especial conferido a várias técnicas e procedimentos contábeis já conhecidos e tratados em outros ramos da contabilidade, como a financeira ou a de custos, entretanto, essas informações são colocadas sob uma nova ótica, com um grau analítico mais elevado e numa forma de apresentação e classificação diferenciada, de maneira a auxiliar os gestores empresariais em sua gestão e no processo decisório organizacional.

Segundo o autor, a contabilidade gerencial volta-se para subsidiar a administração da empresa, fornecendo informações necessárias, de acordo com o modelo decisório do administrador, para as projeções e táticas estratégicas que a empresa precisa traçar para operar suas atividades com maior margem de certeza acerca de seus resultados e decisões futuras.

Destarte, a informação contábil gerada é fundamental para o processo administrativo empresarial e deve ser transmitida para que, de fato, exista a contabilidade gerencial e esta cumpra seu objetivo nas organizações, contribuindo para que os gestores planejem e executem com base no conhecimento fiel e verdadeiro da situação real de sua empresa. Segundo afirma Padoveze (1997, p. 28), “se temos a Contabilidade e a informação contábil, mas não a usamos no processo administrativo, no processo gerencial, então não existe gerenciamento contábil, não existe a contabilidade gerencial”.

A informação é uma importante ferramenta de gestão à disposição dos empresários, retirada das demonstrações contábeis da empresa, delineando o planejamento estratégico, e a partir destas informações, os empresários das MPE's modernas devem se estruturar visando o instrumento de informação para decisão e controle, ajudando a capacitar os gestores com os objetivos da organização e com o uso eficiente de seus recursos (LAURENTINO, et al., 2008). Segundo o autor, ao usar a informação gerencial, essas empresas passarão a ser organizações produtivas, reduzindo incertezas, riscos e colaborando para atingir os objetivos.

As ferramentas gerenciais utilizadas pelas MPEs, e a forma como elas são utilizadas no momento da tomada de decisão, são fatores essenciais para que a empresa cresça no mercado e desenvolva um diferencial. Sendo assim é necessário que haja uma participação ativa de ambas as partes, tanto do proprietário quanto da prestadora de serviços contábeis (FERRONATO, 2011).

2.6 ESTUDOS ANTERIORES

O levantamento de estudos anteriores sobre a contabilidade gerencial e sua disponibilização pelas empresas de serviços contábeis, demonstrado no quadro 05, traz os principais objetivos almejados pelos autores na realização das pesquisas.

Quadro 05 - Levantamento de estudos anteriores.

Autor/Ano	Objetivos
Santos et al (2009)	Averiguar o uso dos instrumentos de contabilidade gerencial em pequenas e médias empresas e o seu fornecimento pelo escritório de contabilidade.
Santos et al (2018)	Verificar os instrumentos da contabilidade gerencial utilizados em micro e pequenas empresas comerciais na tomada de decisão e a disponibilização desses instrumentos por parte das empresas de serviços contábeis.
Lima et al (2020).	Levantamento do conhecimento, da oferta e aplicabilidade das ferramentas gerenciais por parte dos escritórios de serviços contábeis nas micro e pequenas empresas no município de Tangará da Serra – MT.
Júnior & Almeida (2020)	Analisar como o serviço de contabilidade gerencial é conduzido, pelos escritórios de contabilidade de Curvelo/MG.
Brondani et al (2014)	Evidenciar as informações e os subsídios fornecidos pelos escritórios de contabilidade, atualmente, e a sua utilidade como ferramenta de gestão, tanto na constituição, quanto na sustentabilidade econômica de micro e pequenas empresas.

Elaborado pela autora (2022).

Os resultados obtidos por meio do estudo de Santos et al (2009) mostram que, dos instrumentos de contabilidade gerencial disponibilizados pela empresa de serviços contábeis, predominam as demonstrações contábeis e o planejamento tributário. Entretanto, o maior uso pelos clientes concentra-se nos controles operacionais de gestão, como controle de contas a receber, controle de contas a pagar, entre outros.

No estudo de Santos et al (2018), os desfechos mostraram que a maioria dos escritórios de contabilidade pesquisados não fornece instrumentos gerenciais básicos aos seus clientes. Além disso, a pesquisa revela que dentre os instrumentos gerenciais investigados, os mais utilizados pelas empresas são a formação do preço de venda, fluxo de caixa e orçamento empresarial.

Para Lima et al (2020), os resultados atingidos indicam que os profissionais de contabilidade conhecem grande parte das ferramentas gerenciais, porém poucas são ofertadas,

dentre as ferramentas gerencias mais citadas estão o Fluxo de Caixa, Planejamento Estratégico e Terceirização. Sendo assim, das ferramentas que são ofertadas, grande parte são aplicadas em Micros e Pequenas empresas, porém existe muita resistência por parte dos clientes na fase de implantação das ferramentas, causando dificuldades aos contadores.

Por meio da realização da pesquisa, Júnior & Almeida (2020) enfatizaram que a contabilidade gerencial ainda é um serviço pouco desenvolvido pelos escritórios de Curvelo, os profissionais de contabilidade, reconhecem a importância do serviço, possuem capacitação, no entanto o gargalo é a falta de demanda por parte de seus clientes pois, a maioria dos pesquisados não possuem demanda para o serviço. Além disso, a maior parte dos escritórios que oferecem serviços de contabilidade gerencial, entregam recursos muito limitados, como relatórios e demonstrativos contábeis.

Os resultados provenientes da análise dos dados coletados por Brondani et al (2014) apontam que grande parte dos pesquisados não fornecem informações necessárias à tomada de decisões aos micros e pequenos empresários, ou porque os empresários não solicitam essas informações, ou porque o foco principal do escritório está na escrituração contábil e fiscal.

Diante dos estudos levantados fica evidente dois principais pontos (I) Os profissionais contábeis conhecem a contabilidade gerencial e sua relevância, mas não possuem grande demanda desse serviço por parte de seus clientes; (II) Os profissionais que ofertam esse serviço gerencial se prendem à poucas ferramentas e encontram dificuldades ou resistência do cliente na implantação dos instrumentos gerenciais o que pode justificar a necessidade de implantação de ferramentas e processos pelos escritórios contábeis para explorar as possibilidades de prestação do serviço gerencial em todos os setores de suas empresas, conforme demonstrado no presente estudo de caso.

3 METODOLOGIA PROPOSTA

3.1 DESEHO DO ESTUDO

A presente pesquisa foi desenvolvida sob a metodologia de pesquisa aplicada, de caráter descritivo e exploratório, com abordagem quali e quantitativa e quanto aos procedimentos foram utilizados métodos bibliográficos e estudo de caso único pela pesquisa de campo. Os instrumentos de pesquisa utilizados para a realização da pesquisa foram livros e artigos de cunho científico disponíveis ao público e o estudo de caso, que consistiu no levantamento das ferramentas da contabilidade gerencial utilizadas em um escritório de contabilidade moderno para a prestação de serviços.

As pesquisas descritivas objetivam a descrição das características de determinada população ou fenômeno, sem que haja a interferência do pesquisador. Já as pesquisas exploratórias são realizadas com o intuito de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, a fim de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso (GIL, 2008).

Segundo Richardson (1999), os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, assim como compreender e classificar processos dinâmicos vivenciados por grupos sociais. Enquanto a metodologia quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas.

De acordo com Gil (2008, pag. 50) “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Sendo assim, a pesquisa bibliográfica busca esclarecer um problema baseado em referencias já publicadas como por exemplo: artigos, sites, livros, dissertações e teses (CERVO et al, 2007).

Já a pesquisa documental, embora haja bastante semelhança com a pesquisa bibliográfica, vale-se de documentos de primeira mão, ou seja, aqueles que ainda não receberam qualquer tratamento analítico, ou ainda, de documentos de segunda mão, que de alguma forma já foram analisados tais como relatórios de pesquisa ou relatórios de empresas (GIL, 2008).

Ainda quanto aos procedimentos a utilizados nesta pesquisa há o estudo de caso, que segundo Gil (2008) trata-se de um estudo profundo e exaustivo acerca de um ou poucos objetos, de maneira a permitir seu amplo conhecimento e detalhamento. O método utilizado na pesquisa será o estudo de caso único, que segundo Silva et al (2021), se trata de um estudo em profundidade de uma realidade específica, considerando os seus aspectos idiossincráticos, ou seja, características próprias dessa realidade.

Para a realização da presente pesquisa optou-se por um estudo de caso único para explorar mais detalhadamente a realidade e a qualidade que existe na prestação de serviços contábeis gerenciais, por meio do detalhamento completo de um escritório contábil no que se refere a seus departamentos, processos e tecnologias utilizadas, uma vez que, este tipo de pesquisa permitiu uma maior proximidade com o objeto de estudo, dando mais consistência aos resultados e discussões da pesquisa.

3.2 LOCAL E PERÍODO DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

O estudo foi realizado em um escritório de serviços contábeis localizado no município de Augustinópolis, no estado do Tocantins, que de acordo com o banco de dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pertence à microrregião do Bico do Papagaio. A realização da coleta de dados da pesquisa ocorreu no segundo semestre de 2022, após a aprovação do Comitê de Ética.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

De acordo com dados emitidos por meio do site do Conselho Regional de Contabilidade – CRC do Estado do Tocantins (2022), há atualmente um total de nove escritórios de contabilidade ativos no município de Augustinópolis-TO, sendo esta a população global do estudo. Deste numerário total a pesquisa foi realizada em apenas um escritório, o qual serviu de amostra para a efetivação do estudo de caso desenvolvido nesta pesquisa de campo, uma vez que a pesquisa se trata de um estudo de caso único.

3.3.1 Critérios de Inclusão

Desenvolver atividades de contabilidade gerencial;
Empresa localizada no município de Augustinópolis;

A empresa que assinar a declaração de Instituição Participante TCLE antes do estudo de caso.

3.3.2 Critérios de exclusão

Empresas que não oferecem serviços de contabilidade gerencial, realizam apenas os serviços básicos de contabilidade.

Empresa que desenvolve atividade contábil, porém se recusa a assinar o TCLE, antes do estudo de caso.

3.3.3 Garantias éticas aos participantes da pesquisa

A pesquisa realizada garantiu a integridade das informações do participante e a preservação dos dados que possam identificá-lo, garantindo, especialmente, a privacidade, sigilo e confidencialidade de todas as informações particulares da empresa objeto de estudo e do pesquisado.

Além disso, a pesquisa foi realizada em observância aos requisitos estabelecidos pela Resolução 510/2016, que dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis, para que fosse efetivada sem provocar riscos de exposição ou danos à privacidade e imagem do participante.

3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foram utilizados métodos aplicados por meio de um protocolo de estudo de caso, que segundo Yin (2014) é uma maneira especialmente eficaz de lidar com o problema e de aumentar a confiabilidade dos estudos, bem como a coleta e análise dos dados, através da triangulação dos dados evidenciados.

A execução do projeto se deu de acordo com os procedimentos elencados no protocolo de estudo de caso, no qual estão englobados os instrumentos de coleta de dados da pesquisa em campo, sendo a realização da entrevista semiestruturada, visita in loco na empresa objeto de estudo e coleta de dados documental, conforme demonstrado no Quadro 01.

Quadro 06 – Protocolo do Estudo de Caso

ETAPA	DESCRIÇÃO/DESENVOLVIMENTO
I. Visão Geral do Projeto	Evidenciar a relevância das técnicas e ferramentas utilizadas pelo escritório contábil para a prestação de serviços no âmbito da contabilidade gerencial.
II. Procedimentos de Campo	<p>a) Entrevista: aplicada ao responsável pelo escritório.</p> <p>b) Visitas in loco (observações diretas/mapeamento de processos): acompanhamento dos processos realizados em todos os setores para a prestação de serviços gerenciais.</p> <p>c) Coleta de dados documental: Relatórios dos sistemas utilizados para viabilizar a prestação de serviços e assessoria contábil.</p>
III. Questão do Estudo de Caso	De que forma os profissionais contábeis estão empregando as ferramentas contábeis gerenciais na prestação de serviços para que a informação gerencial seja aplicada com êxito na gestão empresarial?
IV. Relatório do Estudo de Caso	Apresentado na seção 4 (Resultados e Discussão)

Fonte: adaptado de Yin (2001).

3.5 ESTRATÉGIAS DE APLICAÇÃO

O procedimento de aplicação da pesquisa de campo foi realizado em três etapas: realização de entrevista semiestruturada, visitas in loco e coleta documental.

As entrevistas envolvem questões não estruturadas e em geral abertas, que são pequeno número e se destinam a suscitar concepções e opiniões dos participantes (CRESWELL, 2010). Os questionamentos realizados para a obtenção de dados da presente pesquisa envolveram inicialmente perguntas voltadas às informações e características da empresa objeto de estudo e posteriormente às ferramentas e tecnologias utilizadas para a prestação de serviços gerenciais e por fim, ao relacionamento com o cliente no que tange à entrega do serviço gerencial.

As visitas in loco, que ocorreram em dois momentos, proporcionaram a obtenção de dados operacionais que enriqueceram a construção do estudo para melhor detalhamento dos processos e a análise documental foi fundamental para dar mais clareza e precisão das ferramentas e sistemas utilizados e características das informações oferecidas durante a prestação de serviços. De forma geral, os dados obtidos na fase da pesquisa documental foram extraídos dos sistemas utilizados pelo escritório para operacionalizar os serviços e processos e para entregar o serviço ao cliente na forma de relatórios personalizados.

3.6 PROCESSAMENTO, ANÁLISE, APRESENTAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE DADOS

Após a coleta de todos os dados e informações inerentes ao alcance dos objetivos da pesquisa, estes foram analisadas e apresentadas na forma de quadros, figuras e gráficos,

juntamente com os devidos esclarecimentos acerca de cada item supracitado, que englobam desde a apresentação da empresa objeto de estudo, os sistemas utilizados e procedimentos executados para que haja a prestação do serviço gerencial e os métodos utilizados para levar a informação ao usuário da contabilidade, que no caso estudado são os clientes do escritório, para que assim o leitor consiga alcançar o pleno entendimento dos dados expostos quantitativamente.

Os resultados obtidos após o processamento e análise dos dados foram apresentados por meio do Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, e encaminhado para publicação após a conclusão. Os resultados estão à disposição da comunidade acadêmica e externa, através da Biblioteca Virtual da UNITINS campus de Augustinópolis–TO.

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

A pesquisa atende aos requisitos éticos pré-estabelecidos na resolução 510/2016, que aborda da ética em pesquisa que envolva seres humanos, considerando que a ética implica respeito e dignidade humana, além de proteção aos participantes.

A pesquisa colocou a ética em primeiro plano visando assim garantir o sigilo das informações coletada e conservar a privacidade dos integrantes, logo, não foram revelados nomes que identifiquem o pesquisado nem tampouco da empresa participante, além disso, o TCLE que serviu para estabelecer a participação dos respondentes, deixa claro que a empresa poderia participar ou não da pesquisa, com a opção de desistir da pesquisa a qualquer tempo, desde que avisasse com antecedência ao pesquisador.

A entrevista semiestruturada para a coleta de dados foi aplicada somente após a aprovação da pesquisa por parte do CEP – (Comitê de Ética em Pesquisa) da Universidade.

3.7.1 Riscos

A pesquisa foi realizada obedecendo todos os requisitos estabelecidos pela Resolução nº 510/2016 para a proteção e preservação da confidencialidade e segurança das informações da empresa e do participante, de modo que os procedimentos realizados não provocassem qualquer constrangimento ou exposição do pesquisado e da empresa objeto de estudo, sendo assim, os riscos foram os mínimos possíveis. Para evitar qualquer constrangimento ao pesquisado as perguntas direcionadas a ele puderam ser respondidas somente mediante a concordância de que não estava invadindo suas informações e privacidade de sua empresa, além

disso, as informações e nomes não foram expostos de forma alguma, para proteger sua confidencialidade e manter a segurança do participante.

3.7.2 Benefícios

Os benefícios esperados por meio da realização da pesquisa foram para evidenciar como a transformação tecnológica e digital que ocorreram nos processos contábeis podem influenciar na melhoria da gestão empresarial a partir do uso de informações gerenciais extraídas das ferramentas contábeis. A pesquisa ainda beneficia os demais profissionais de contabilidade, que podem enxergar a prestação de serviços gerenciais como um diferencial de mercado que agrupa valor aos serviços tradicionais, assim como este pode ser um novo nicho a ser explorado para fidelizar os clientes por meio de um serviço eficaz e que realmente faça diferença, além de angariar novos clientes interessados na contabilidade para a tomada de decisões.

3.7.3 Critérios para Encerramento ou Suspensão da Pesquisa

A pesquisa é um requisito obrigatório para a conclusão do curso, desta forma, não há critérios para encerramento da pesquisa, entretanto, se em algum momento o pesquisador percebesse que a pesquisa não estava na direção projetada e ferindo aos princípios éticos defendidos pela resolução 510/2016 CNS/MS, de modo que em algum momento causasse desconforto, risco ou dano ao participante, não antecipado no termo de consentimento TCLE, poderia haver mudança de direção da pesquisa buscando atender aos itens da resolução acima citada.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo estão apresentados os resultados oriundos da entrevista, das visitas in loco e da pesquisa documental realizada com a empresa objeto de estudo e aplicada por meio do protocolo de estudo de caso, a fim de responder aos objetivos estabelecidos para este estudo.

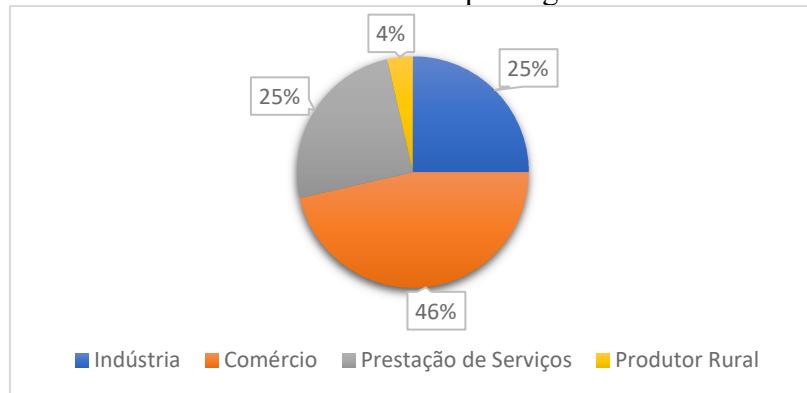
4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Inicialmente as perguntas direcionadas ao participante da pesquisa buscava informações acerca da caracterização da empresa, sua atuação no mercado e quais os tipos de clientes atendidos por sua empresa contábil. Sendo assim, o participante redarguiu que a empresa de serviços contábeis estudada está localizada na cidade de Augustinópolis-TO, há dezoito anos atua no mercado ofertando serviços contábeis que vão desde os serviços tradicionais necessários para manter as empresas em dia com o fisco, até assessorias especializadas e personalizadas para atender os diferentes objetivos de seus clientes e impulsionar seus resultados gerenciais.

O escritório contábil atende médias e pequenas empresas nos ramos de atividade do comércio, da indústria e da prestação de serviços, buscando oferecer serviços que melhorem sua atuação no controle da gestão e na maximização de seus resultados, para que estas possam alcançar o sucesso por meio de uma gestão eficiente.

De acordo com os dados levantados na pesquisa e evidenciados no gráfico 01, quanto à distribuição dos clientes do escritório por segmento, o comércio tem prevalência de 46%, em seguida a indústria e a prestação de serviços, ambas com 25% e apenas 4% do total enquadra-se no segmento de produtor rural.

Gráfico 01 - Clientes por segmento.

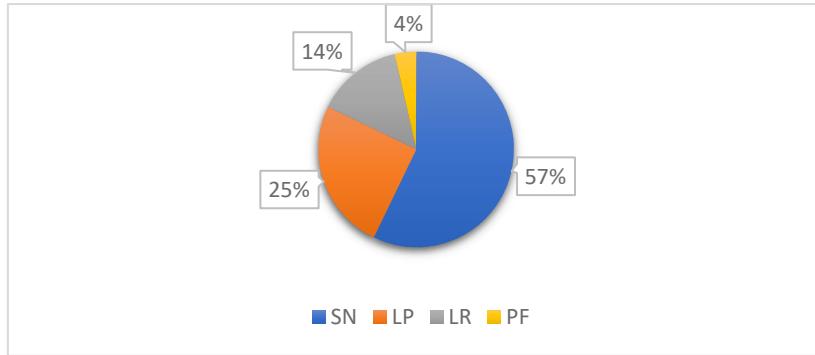


Fonte: Elaborado pela autora/Dados da Pesquisa (2022).

Quanto ao regime tributário, a carteira de clientes está dividida entre o Simples Nacional, Lucro Real, Lucro Presumido e Pessoa Física – PF, conforme demonstrado no gráfico

02, na qual o maior de índice de clientes é do Simples Nacional representado pelo percentual de 57%, seguido do Lucro Presumido que totaliza 25%, Lucro Real com 14% e Pessoa Física 4%.

Gráfico 02 - Clientes por Regime Tributário.



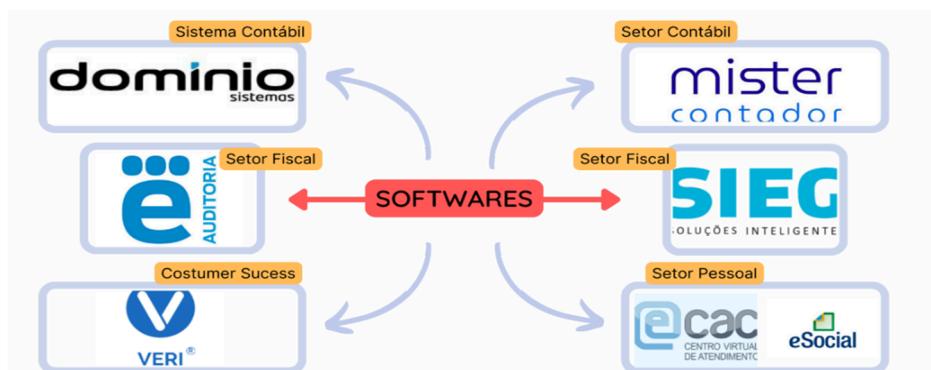
Fonte: Elaborado pela autora/Dados da Pesquisa (2022).

Além dos atributos supracitados, a empresa contábil estudada utiliza dos mais atuais recursos tecnológicos para realizar a prestação de serviços aos seus clientes, de modo a oferecer um nível elevado de informações que possam ser aplicadas na gestão e na tomada de decisões por parte de seus clientes com o intuito de influenciar positivamente na obtenção de resultados superavitários e no crescimento econômico da entidade.

4.2 MAPEAMENTO DOS SOFTWARES

Posteriormente à caracterização da empresa e de seus clientes foi questionado ao pesquisado como se dá o processamento das informações de seus clientes e quais as ferramentas tecnológicas utilizadas nesse processo. Frente aos inúmeros softwares mencionados pelo entrevistado, foi realizado um mapeamento para explanar com mais detalhes acerca de cada um deles e sua função no processo de operacionalização do serviço contábil prestado, conforme apresentado na figura 05.

Figura 05 - Mapeamento de Softwares do escritório

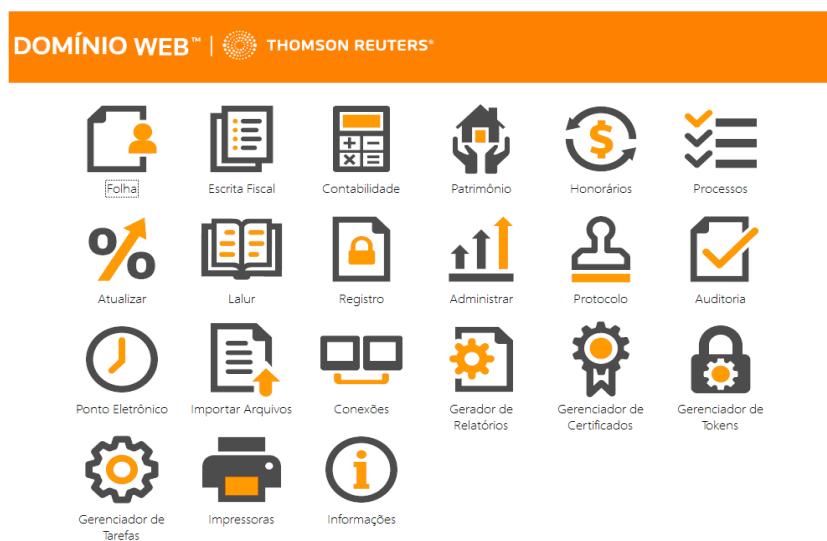


Fonte: Elaborado pela autora (2022).

. Dada a necessidade de processar um elevado volume de dados e informações financeiras e operacionais por uma empresa contábil se faz necessária a utilização de sistemas que permitam a integração das informações externas com o sistema contábil, portanto, a empresa objeto de estudo possui uma estrutura tecnológica diversificada que vai desde a utilização de softwares operacionais a softwares para demandas gerenciais.

Tratando-se dos serviços operacionais é utilizado como software principal a “Domínio Sistemas”, para operacionalizar os procedimentos gerais dos seus principais departamentos: contábil, fiscal e folha de pagamento. Aliados com o sistema contábil os sistemas de integrações permitem uma entrega muito mais precisa e tempestiva aos clientes, além de trazerem maior confiabilidade para a informação contábil que é gerada e que são caracterizados como um sistema de informação contábil.

Figura 06 - Software Contábil



Fonte: Domínio Sistema (2022).

De acordo com Silva et al (2007), o Sistema de informação contábil (SIC) é um software especializado para coletar, contabilizar, controlar e fornecer informações contábeis e gerenciais a seus usuários. Desse modo, todas as informações são tratadas em sistemas integrados para permitir a maior confiabilidade e velocidade de processamento, garantindo maior produtividade à empresa de serviços contábeis.

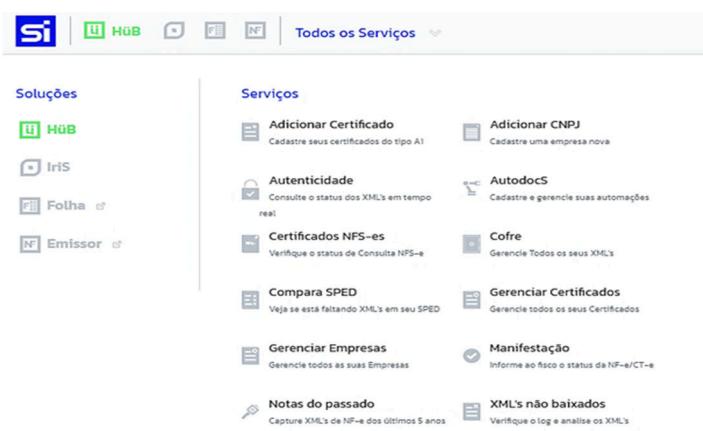
Para a execução das rotinas e procedimentos realizados pelo departamento contábil são utilizados além do sistema contábil da empresa, os softwares que auxiliam os profissionais na escrituração, na conciliação, integração e trazem maior agilidade para a execução contábil das empresas

Mister contador é um software utilizado para realizar os lançamentos contábeis de forma automatizada, utilizando como base apenas os arquivos XML das notas fiscais, comprovantes de pagamento, planilhas e os extratos bancários das empresas, esse sistema gera automaticamente e em segundos os registros contábeis com históricos detalhados e conciliando os fornecedores e clientes com as respectivas contas contábeis parametrizadas no plano de contas da empresa.

No departamento fiscal é utilizado o SIEG, um sistema de gestão de documentos fiscais que permite a gestão automatizada dos fluxos de notas fiscais, notas fiscais de serviços e conhecimento de transporte, de maneira que o processo de manuseio desses arquivos consuma o mínimo possível de tempo da execução do profissional. Sendo assim, todo o processo de captura das NF-es, NFC-es e NFS-es diretamente da Secretaria da Fazenda e das prefeituras, de armazenamento das notas emitidas e recebidas, e as consultas desses arquivos é realizado por meio do sistema de gestão de documentos fiscais, garantindo maior segurança e ganho de tempo, já que todas as informações se reúnem em um único sistema.

Esses softwares permitem a emissão de relatórios imprescindíveis para as conferências das apurações fiscais e possibilitam que os usuários exportem os arquivos digitais nos formatos xml e pdf. Além disso, é possível realizar a integração deste sistema com o ERP Contábil, fator essencial para o atual cenário tecnológico que se encontra no mercado, dessa forma, os documentos fiscais são importados e escriturados automaticamente por meio da integração entre os sistemas.

Figura 07 - Sistema SIEG



Fonte: SIEG Hub (2022).

Além desse sistema, o escritório também utiliza sistemas como o e-Auditoria, que é um sistema de gestão tributária e de auditoria das informações fiscais que garante maior segurança por meio da análise dos procedimentos da organização contábil e se estes estão sendo

executados de acordo com as diretrizes estabelecidas. Além disso, esse sistema é utilizado para a recuperação de créditos tributários e exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS - Programa de Integração Social e da COFINS - Contribuição para Financiamento da Seguridade Social.

Figura 08 - Sistema e-Auditoria.



Fonte: Sistema e-Auditoria.

Já no departamento pessoal utiliza-se o sistema Domínio Contábil, módulo folha de pagamento, para executar basicamente todos os procedimentos padrões relacionados à esse setor, tendo como sistemas auxiliares os sistemas do governo federal, como o e-Social - Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas e o e-CAC - Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte.

O escritório conta com o setor de Costumer Sucess, que está voltado para realizar as atividades de gerenciamento e controle de certificado digital e de certidões negativas, para tal, utiliza-se de alguns sistemas que possibilitam a automatização desses processos.

Figura 09 – Veri Soluções



Fonte: Sistema Veri (2022).

Nesse sentido, um dos sistemas utilizado pelo escritório é o Veri Soluções, que permite o controle das certidões negativas, da situação fiscal e previdenciária das empresas, checa

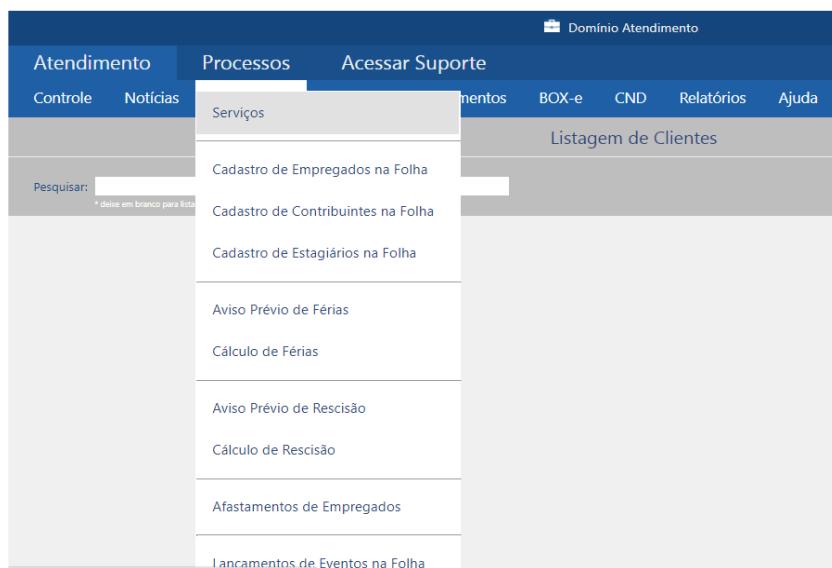
constantemente a existência de irregularidades, divergências e autuações, processo falhos e custosos, agilizando o controle e a verificação de pendências dos clientes de forma automática e sem intervenção humana, proporcionando precisão, assessoria e credibilidade ao serviço prestado.

4.3 PROCEDIMENTOS PARA GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

Outro questionamento direcionado ao participante da pesquisa foi em relação aos procedimentos utilizados no dia a dia do escritório para melhor gerenciar os serviços, sendo que o respondente prontamente discorreu que aliados aos sistemas operacionais supracitados, a empresa utiliza-se de procedimentos para a prestação de serviços por meio do uso de softwares para gerenciamento de suas tarefas e rotinas, com o objetivo de agregar maior valor e segurança aos serviços prestados.

Nesse sentido, cumpre mencionar o sistema “Domínio Atendimento” que é o meio pelo qual são gerenciadas as demandas dos clientes de forma direta, todos os serviços requeridos são registrados nessa plataforma, além disso, é o canal de atendimento e de entrega de todos os documentos e relatórios gerados a partir do tratamento das informações fornecidas pelos clientes.

Figura 10 – Sistema Domínio Atendimento.



Fonte: Domínio Sistemas (2022).

Há também o software Gestta Processos que permite o gerenciamento, por cliente, das rotinas recorrentes e mensais. Esse software registra os Procedimentos Operacionais de

Trabalho, que permitem o controle minucioso das etapas e do processo a ser realizado por demanda, de modo que haja maior confiabilidade e segurança na execução. Paralelamente a esse sistema, utiliza-se também o MeisterTask, um software de gestão estratégica das operações que são realizadas por cada colaborador, que possibilita gerenciar o que está sendo feito, por quem e quando espera-se concluir tais demandas.

Em um estudo intitulado Mapa do Empreendedorismo na Contabilidade, realizado por Duarte (2020, p. 44), o autor afirma que “apenas um terço do mercado demonstra priorizar a implantação de sistemas para controle de processos e tarefas”. Apesar de possuir uma notória importância, a priorização desse tipo de sistema ainda é baixa, apenas cerca de um terço do mercado contábil demonstra interesse, entretanto, por se tratar de uma empresa contábil que se encaixa no perfil de pequena empresa, esse fator já demonstra que a empresa estudada está dentro dos padrões de grandes empreendimentos contábeis que priorizam a gestão de tarefas, procedimentos e que representa um diferencial de gerenciamento e controle de qualidade dos serviços prestados, conforme enfatiza o autor.

Ainda tratando dos sistemas de gerenciamento a empresa utiliza o Opecsis, que é um software utilizado pelo escritório para o gerenciamento de clientes, emissão de documentos e comunicados em formato padrão da empresa e formatação do preço de prestação de seu serviço, de modo que haja uma margem adequada de lucro sobre os serviços que são oferecidos ao cliente, levando em consideração a complexidade e todos os recursos necessários para a execução e entrega do serviço ao cliente.

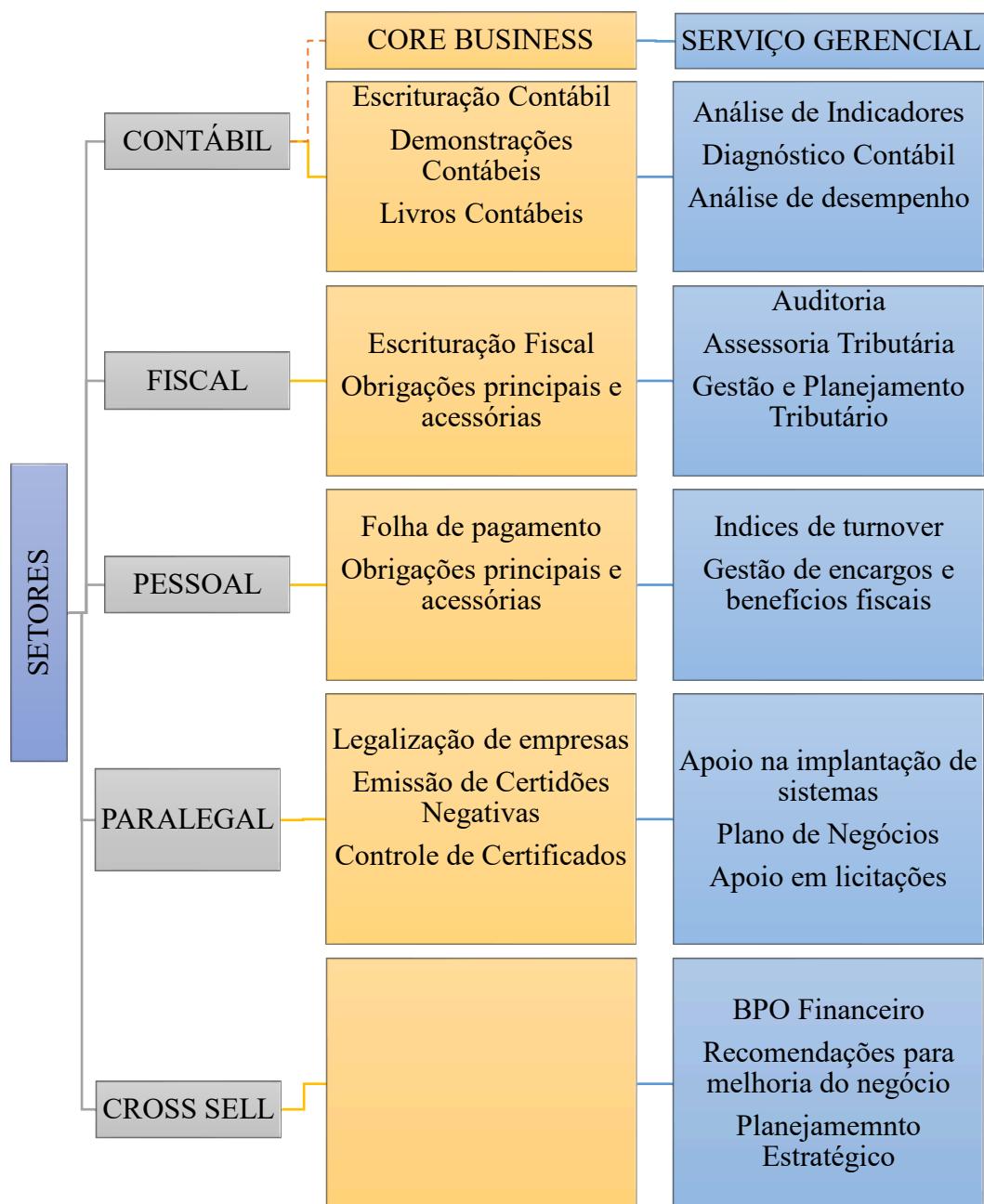
Dentre os documentos gerados do sistema Opecsis estão o Boletim de Visita do Contador – BVC, emitido para registro das visitas realizadas aos clientes, seja para entender a necessidade do cliente em determinado período ou ainda para a entrega de um serviço gerencial mais detalhado e preciso. Outro documento é o Parecer Técnico Contábil – PTC, direcionado ao cliente para comunicar de assuntos já tramitados anteriormente, mas que necessita de uma intervenção de terceiros para ser solucionado, nele constam todas as informações pertinentes ao caso tratado, bem como recomendações legalmente fundamentadas.

Todas essas ferramentas integradas ao processo da execução das rotinas e procedimentos contábeis possibilitam gerar um serviço contábil consistente e confiável, que vai suprir as necessidades cruciais por meio do core business, mas que não se restringe unicamente à isso, sendo possível prestar serviços que atendam especificamente as necessidades de gestão dos empresários.

4.4 SERVIÇOS GERENCIAIS

A partir da utilização de sistemas operacionais e gerenciais aliados aos procedimentos e padrões da empresa é possível realizar a entrega de um leque de serviços contábeis que contemplam tanto os serviços tradicionais que são os pilares e a base para levar informações essenciais para a empresa, quanto serviços gerenciais que trazem uma visão global da situação econômica e financeira e de relevância significativa para impactar na gestão empresarial.

Figura 11 - Serviços Contábeis e Gerenciais.



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

De acordo com profissional pesquisado e conforme demonstrado na figura 11, os serviços prestados pela empresa contábil estudada seguem duas vertentes, por um lado observa-se o leque de serviços tradicionais oferecidos aos seus clientes e por outro pode-se visualizar os serviços de cunho gerencial que podem ser oferecidos a partir deles.

Os serviços tradicionais realizados no setor contábil englobam majoritariamente a escrituração contábil, que permite a elaboração das demonstrações e dos livros contábeis. Entretanto, na vertente de serviços gerenciais, a empresa estudada dispõe de diversos outros serviços que partem da base (core business), mas que proporcionam uma visão estratégica acerca dos pontos elencados nos demonstrativos e relatórios produzidos e apresentados tradicionalmente, e são justamente essas informações que fazem a diferença na gestão empresarial, estas por sua vez, são levadas aos clientes por meio de assessorias contábeis.

A assessoria contábil consiste, em apresentar ao gestor, orientações e instruções acerca de assuntos financeiros e econômicos da empresa, através da análise detalhada das demonstrações contábeis, dos livros de contabilidade, do fluxo de caixa, DRE e balancete, pois são esses relatórios que permitem o conhecimento da situação patrimonial e financeira do empreendimento e possibilitam que sejam extraídas informações gerenciais para que o empresário aplique-as na sua gestão e obtenha melhores resultados em sua tomada de decisões (DIAS & SILVA, 2019).

Dentre os serviços de assessoria contábil prestados pela empresa de serviços contábeis estudada está a análise das demonstrações contábeis que por meio dela evidencia-se a situação da empresa através de indicadores. Os indicadores por sua vez, são analisados e culminam em diagnósticos contábeis, para que esses índices sejam utilizados gerencialmente pelo empresário, como está disposto a seguir.

A análise das demonstrações financeiras visa evidenciar, com base nas informações contábeis fornecidas pelas empresas, a posição econômico-financeira atual, as causas que determinaram a evolução apresentada e as tendências futuras (Iudícibus, 2009). Dessa forma, o contador realiza a análise para identificar os principais pontos de atenção a serem destacados ao seu cliente, sejam pontos positivos ou negativos, mas que por meio da assessoria contábil, possam ser avaliados gerencialmente pelo administrador para aplicar as informações obtidas no processo decisório.

A análise dos demonstrativos contábeis e financeiros resulta em índices ou indicadores a serem apresentados ao gestor, e é justamente por meio da análise dos indicadores econômicos e financeiros que se consegue compreender e interpretar a linguagem dos negócios materializados nas demonstrações contábeis. Portanto, são fornecidas informações úteis aos

administradores para que estes possam, com assertividade, maximizar os processos de planejamento, de controle e de tomada de decisão (DINIZ, 2015).

O diagnóstico contábil consiste na identificação de como está a saúde contábil e financeira da empresa de um cliente, portanto é uma importante ferramenta para mudar a maneira como os clientes veem a contabilidade, e para dar a eles bases reais e concretas para sua tomada de decisão (Nucont, 2021).

Conforme supracitado, esses são alguns dos principais serviços contábeis gerenciais prestados pelo pesquisado com maior capacidade de agregar valor ao empresário na gestão de seu empreendimento, de modo que a contabilidade deixe de ser vista apenas com uma mera obrigação para fins de cumprimento de exigências legais e passe a ser utilizada como ferramenta potencial na gestão inteligente de empresas.

O departamento fiscal da empresa objeto de estudo dispõe dos serviços tradicionais de escrituração fiscal, apuração de impostos e execução de obrigações acessórias como principais rotinas do dia a dia, e a partir destes são prestados serviços gerenciais de assessorias e gestão fiscal. A assessoria e gestão fiscal possibilitam que os serviços tributários executados na empresa contábil cheguem ao cliente de uma maneira mais clara e detalhada, de modo que possa ser aplicada para correções nos processos da empresa e principalmente para fins gerenciais, como na gestão de tributos visando a economicidade legal, como é o caso da configuração de produtos no ERP gerencial do próprio cliente, no qual o serviço prestado visa obter maior assertividade e evita o pagamento a maior de tributos.

Um dos serviços gerenciais prestados por esse departamento é a auditoria, que visa preservar os clientes das mais diversas situações que o possam colocar em desacordo com a legislação tributária estabelecida, assegurar que todos os procedimentos legais estão sendo seguidos, verificar se estão sendo aproveitados todos os benefícios fiscais legais disponíveis ao seu regime de tributação e garantir a qualidade na prestação dos serviços tributários.

As empresas prestadoras de serviços contábeis, cada vez mais, se conscientizam da importância de um serviço de auditoria interna, pois esta se dedica a um exame de maior profundidade do trabalho que está sendo realizado pela empresa (ALMEIDA, 2005).

No que tange à assessoria fiscal, a auditoria realizada pela empresa contábil volta-se principalmente para a análise dos documentos fiscais e de todas as suas características, a fim de identificar erros de emissão/preenchimento que interfiram diretamente na tributação de determinada mercadoria, tornando sua tributação mais onerosa para a empresa.

Outro fator fundamental dessa área é a gestão tributária que é uma ferramenta tão ou mais importante que qualquer outro tipo de gestão estratégica, pois a gestão tributária pode e

deve ser utilizada por todos os agentes, independentemente do ramo ou do tamanho no negócio (SIQUEIRA, 2011).

Em decorrência da gestão tributária visualiza-se o planejamento tributário que se trata de uma ferramenta que possibilita a economicidade de tributos dentro dos moldes legais. Segundo Fabretti (2005, p. 152), a finalidade do planejamento tributário “é obter a maior economia fiscal possível, reduzindo a carga tributária para o valor realmente exigido por lei”. Portanto, a empresa contábil fornece a análise e gestão tributária da empresa visando enquadrá-la no regime tributário que lhe permita ter o menor ônus tributário, para permitir que esta consiga ser mais eficiente e obtenha melhores resultados empresariais.

No departamento pessoal, além da entrega da folha de pagamento, processos de movimentações de empregados (admissão, alterações contratuais, férias e rescisões) e cumprimento das obrigações acessórias, são realizados serviços com ênfase na melhoria da gestão empresarial no âmbito trabalhista e previdenciário, dos quais pode-se mencionar a assessoria trabalhista/previdenciária, análise de indicadores (turnover), gestão de encargos e benefícios fiscais, gestão de vale transporte, recrutamento e seleção de pessoal.

A assessoria trabalhista é um serviço que visa oferecer suporte técnico, jurídico e contábil ao cliente, permitindo que o empresário tenha mais segurança e tranquilidade na gestão dos seus recursos humanos, no que se refere, principalmente, ao atendimento de normas (OZAI, 2022). Dessa forma, o serviço de assessoria trabalhista e previdenciária dispõe ao empresário as informações mais relevantes e os pontos de atenção a serem analisados e corrigidos para a melhoria na gestão empresarial.

A área trabalhista e previdenciária lida diretamente com os dados quantitativos que podem se tornar indicativos e métricas que poderão auxiliar no gerenciamento por parte do gestor. Um importante indicativo que auxilia na gestão dos recursos intelectuais da empresa é o Turnover, que está diretamente relacionado com o percentual de rotatividade de empregados na empresa. Chiavenato (2014) conceitua rotatividade ou turnover, como sendo o fluxo de admissões e desligamentos de profissionais de forma voluntária ou involuntária em determinado período.

Nesse sentido, a assessoria trabalhista identifica os índices de rotatividade e repassa essa informação ao empresário para que possa investigar as possíveis causas desses acontecimentos. Além disso, cumpre destacar que o alto giro de pessoal na empresa pode acarretar aumentos substanciais de custos com pessoal à empresa, e por este motivo, se faz necessária a assessoria trabalhista, para auxiliar o gestor na análise e mitigação de aspectos vistos como negativos para a entidade.

Outro fator observado no departamento pessoal é a complexidade e alta demanda de tempo para a gestão e seleção de talentos que atinjam os resultados esperados pelas empresas no quesito de recursos humanos, esse trabalho tem sido cada vez mais terceirizado, para que uma equipe especializada realize esse processo de forma eficiente e eficaz. Sabe-se que quando essa seleção é realizada de maneira assertiva, reduz-se ao máximo o índice de rotatividade de pessoal em uma empresa, e consequentemente, reduz gastos desnecessários com movimentações de trabalhadores.

“O recrutamento e a seleção são o primeiro passo rumo a uma relação produtiva com o funcionário. Reservar tempo para entrevistar minuciosa e imparcialmente pode resultar em um funcionário motivado que irá permanecer na empresa por muito tempo” (CHIAVENATO, 2002, p. 77).

Outro serviço elencado no âmbito gerencial é a gestão de encargos trabalhistas e benefícios fiscais, por meio do qual a empresa contábil busca sempre localizar melhores opções de enquadramento ou de incentivos fiscais às empresas, de modo que haja uma redução legal nos encargos trabalhistas e a margem de resultados da empresa seja maximizada.

Um exemplo desse serviço relatado pelo pesquisado é a desoneração da folha de pagamento de um dos seus clientes, que se trata de um incentivo fiscal instituído pela Lei 12.546/2011, onde o contribuinte pode optar pela contribuição previdenciária que lhe for mais benéfica, seja pela forma tradicional, onde os encargos incidem sobre a folha de pagamento, ou ainda pela forma desonerada, na qual os encargos incidem sobre a receita bruta.

Ainda no contexto do departamento pessoal visualiza-se a gestão de vale transporte, onde a assessoria voltada para a área de gestão de pessoas irá fomentar a busca por opções mais estratégicas frente aos inúmeros recursos que o empresário poderá utilizar para a gestão inteligente de vale transporte, visando a economicidade e a redução de custos desnecessários, além disso, com os diversos sistemas disponíveis do mercado e com a integração dos dados com o software comercial da empresa, isso possibilita a redução e otimização de tempo a ser investido nessas atividades e diminui a burocracia do processo.

Cumpre ressaltar que o vale transporte é um benefício compulsório, instituído pela Lei 7.418/1985 para assegurar aos empregados condições adequadas de locomoção no trajeto ao seu ambiente de labor. A própria lei menciona que o benefício deverá ser gerido diretamente pela empresa ou por terceiros, mediante concessão ou permissão de linhas regulares, sendo assim, fica explícito que por se tratar de um fator de alto custo para a empresa e por estar legalmente regulamentado, a empresa deverá geri-lo da maneira mais eficiente e inteligente possível, para que não se torne mais oneroso e trabalhosos para ela.

No setor paralegal visualizam-se oportunidades para a oferta de serviços gerenciais de assessoria societária, apoio em licitações e apoio na implantação de sistemas. Nesse contexto, os serviços prestados são voltados para que os processos realizados pelos empresários estejam dentro da legalidade, com todo o suporte técnico necessário e de modo que haja o menor dispêndio de tempo para sua execução.

Não é incomum que os empresários vislumbrem os processos licitatórios como oportunidades para a realização de negócios dentro de suas empresas, isso porque são formas seguras e rentáveis de prestar um serviço ou oferecer um produto ao estado. Para tal, o contador atua como o principal aliado do empresário nesse momento, para orientar e assessorar a sua participação em licitações, garantindo maior segurança ao cumprir com as exigências estabelecidas e aumentando suas chances de ganhar a disputa, visto que a contabilidade, como provedora de todas as informações passadas pelas empresas está em sintonia com a fidedignidade e atualidade das entidades, podendo então, comprovar sua regularidade e dispor de toda a documentação exigida (ALVES, 2016).

Outra situação bastante recorrente é a necessidade de adequação dos modelos de negócios às novidades digitais, e diante das constantes mudanças e aperfeiçoamentos tecnológicos, as empresas têm buscado cada vez mais sistemas de informação que as auxiliem na gestão e visualização global de suas operações e atividades. Para a implantação de um sistema o primeiro passo que a empresa deve tomar é o de escolher um sistema completo que lhe atenda em todos os seus aspectos, desde a entrada das informações até o momento da saída delas por meio de relatórios (MONTEIRO et al, 2020).

Nesse contexto, o contador deve incentivar os seus clientes e inseri-los gradativamente nesse cenário tecnológico, oferecendo apoio e sanando as dúvidas à medida que surgirem, principalmente por serem empresas de pequeno e médio porte, que ainda não possuem um conhecimento vasto nessa área. Para que isto se torne realidade, é necessário que o contador busque os sistemas que melhor se adeque para cada cliente, tendo em vista que a realidade do cliente exige um sistema que vá diretamente ao encontro de suas necessidades para que haja eficácia em sua implementação e nos resultados advindos de sua utilização (MONTEIRO et al, 2020).

Até o momento foram apresentados os serviços de acordo com a departamentalização existente na empresa contábil objeto de estudo, entretanto, existem serviços gerenciais prestados que saem dessa esfera setorial e serão apresentados a seguir. Um exemplo disso é o plano de negócios, por meio deste, o contador auxilia o empreendedor a delinear e estruturar suas ideias para a abertura de negócios rentáveis e com uma base bem elaborada.

De acordo com o Sebrae (2022), “o plano de negócios auxilia o empreendedor na compreensão da sua ideia de negócio em relação ao mercado, produtos, recursos necessários, modelo de operação, oportunidades de crescimento e riscos existentes”. Sendo assim, o plano de negócios serve como um amparo à empresa em seu processo de desenvolvimento, visando atingir os resultados previamente estabelecidos com o mínimo de riscos e incertezas.

Nesse aspecto a assessoria contábil visa auxiliar o empresário no estudo das características no negócio pretendido, na viabilidade de implantação ou expansão do negócio, análise de mercado, análise de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, na idealização do plano operacional e financeiro, dentre outras peculiaridades que se façam necessárias de acordo com a pretensão do empresário (SEBRAE, 2022).

Além desse, há também o BPO Financeiro, que de acordo com Duarte (2021), é um serviço cujo sua oferta está no radar de 40% do mercado contábil, sendo visto como uma relevante oportunidade para aumento de receitas e captação de clientes na atualidade.

BPO é a abreviação, em inglês, de Business Process Outsourcing, que na tradução livre para o português significa Terceirização de Processos de Negócio. O principal objetivo da terceirização dos processos da área financeira de uma empresa é proporcionar aos empresários liberação de tempo e energia, para que estes possam focar em seu negócio principal a fim de gerar melhor rentabilidade o gerenciamento de suas atividades (SANTANA & SOUZA, 2020).

Por meio da utilização do BPO financeiro é possível realizar controles operacionais de gestão de maneira mais eficaz, visto que é através de sua terceirização que as empresas conseguem ter um melhor controle de suas contas a pagar/receber, fluxos de caixa, emissão e gestão de documentos fiscais, gestão de indicadores e outros serviços compreendidos na gestão financeira da empresa. A grande vantagem na oferta desse serviço é a possibilidade de as empresas terem um menor custo com essa área crucial para sua continuidade, além disso, tornam-se empresas mais organizadas e com maior capacidade de traçar estratégias.

Um outro serviço gerencial prestado pela empresa contábil é o Balanced Scorecard, que se trata de um sistema gerencial que possibilita que a organização desenvolva suas melhores práticas e trace metas alinhadas e balanceadas visando o sucesso de suas estratégias. Sendo assim o BSC contempla um modelo de gestão que almeja o alcance constante de aprendizado e crescimento organizacional, de modo que as organizações possam mensurar seu progresso quanto às metas e objetivos estabelecidos (KAPLAN & NORTON, 2000).

Diante do exposto, pôde-se conhecer um pouco mais sobre os serviços gerenciais que são prestados pela empresa contábil estudada e sua finalidade na gestão empresarial, além disso, é um leque mais expressivo quando se trata de serviços gerenciais e parte do pressuposto que a

maioria da execução e dos serviços tradicionais possibilitam uma prestação de serviço gerencial, pois é capaz de extrair informações relevantes de todos os setores das empresas de seus clientes.

4.5 ENTREGA DO SERVIÇO AO CLIENTE E SUA APLICABILIDADE NA GESTÃO EMPRESARIAL

O momento da entrega do serviço ao cliente é a etapa mais importante, pois ela deve ser feita de uma maneira simples e esclarecedora, de modo que não deixe dúvidas e ao mesmo tempo produza insights no gestor quanto a sua aplicabilidade. Não se trata apenas de mostrar o que está sendo feito pela empresa contábil, mas de revelar o valor daquele serviço quando bem aplicado no processo gerencial e decisório do empreendedor, instigando o vislumbre do possível aumento de rentabilidade e de melhores resultados econômicos e financeiros da entidade.

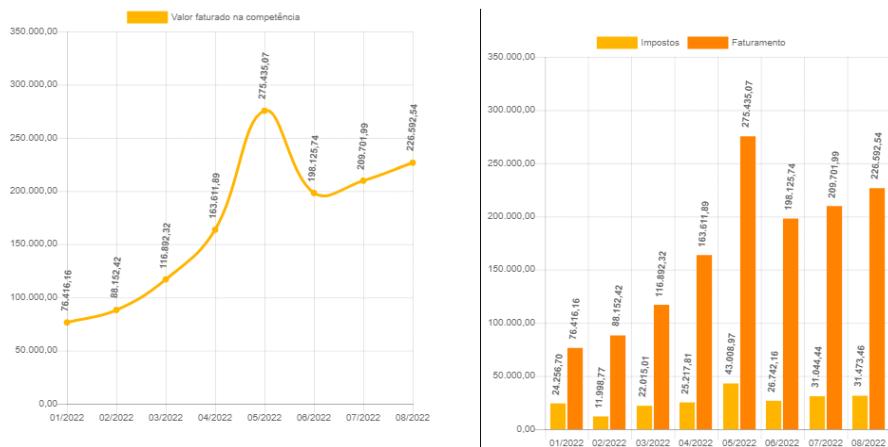
Considerando que a grande maioria dos empresários dividem sua atenção com várias funções e não se dedicam em sua totalidade ao seu negócio, o suporte prestado por meio da contabilidade gerencial deve ser dado com informações relevantes, pontuais e de fácil entendimento por parte do gestor, não apenas de maneira informativa, mas como uma orientação e explicação, conforme afirma o autor Sá (2002). O autor reitera que se não for desta forma, é engano achar que presta um serviço de qualidade.

Nesse contexto, a empresa estudada foi questionada sobre os mecanismos utilizados para a entrega dos serviços de contabilidade gerencial contratados pelos clientes. O pesquisado enfatiza que os principais recursos utilizados para levar as informações ao cliente são relatórios contábeis enviados mensalmente por meio da plataforma de atendimento ao cliente utilizada no escritório (Domínio Atendimento), apresentações elaboradas minuciosamente contendo dashboards e apresentações gráficas que facilitem a visualização dos resultados de forma sintetizada e visitas aos clientes para expor detalhadamente os principais pontos de atenção a serem observados.

O relatório contábil é definido por Marion (2009) como “a exposição resumida e ordenada de dados colhidos pela contabilidade”, nesse sentido, a empresa contábil fornece mensalmente relatórios extraídos dos sistemas a partir do processamento dos dados operacionais, econômicos e financeiros das empresas. A partir desses relatórios é possível realizar análises, conhecer mais profundamente fatos específicos, adequar determinadas condutas e processos e tomar melhores decisões em âmbito operacional, tático e estratégico.

Os dashboards são ferramentas utilizadas pela Business Intelligence (Inteligência de Negócios) no processo de apresentação de um conjunto de relatórios de alto nível que condensem a essência dos dados como base para as ações de negócio, permitindo aos gerentes tomarem decisões fundamentadas em fontes reais (STACKOWIAK et al, 2007). Além disso, os dashboards permitem análises eficientes, pois vinculam dados a partir de uma visão completa do sistema contábil, e ensejam consultorias estratégicas.

Figura 12 - Dashboard Gerencial



Fonte: Domínio Sistema (2022).

Outro mecanismo utilizado para levar a informação gerencial ao cliente são as visitas técnicas do contador, que é o momento em que cliente e contador reúnem-se para tratar das questões mais relevantes e que demandam maior atenção em determinado período. Nessas visitas o contador utiliza as ferramentas anteriormente citadas para evidenciar as informações ao empresário (apresentações em dashboards e relatórios contábeis), o que traz mais valor e clareza das informações discutidas.

Importante salientar que os assuntos discutidos na reunião são devidamente registrados em um documento padrão da prestadora de serviços contábeis chamado de Boletim de Visita do Contador, emitido através do sistema de gestão de relacionamento com o cliente utilizado pelo escritório.

Fernandes (2004, p.01) destaca que “a base de sustentação de um sistema de decisão é a informação, que necessita ser preparada com excelência e difundida para todos os interessados”. E partindo-se dos mecanismos apresentados na presente pesquisa é possível verificar que há a criação de uma base para subsidiar a tomada de decisões nas empresas por meio de informações provenientes da contabilidade gerencial e que estas são levadas ao

conhecimento dos usuários interessados, que por sua vez, assumem o compromisso de melhorar seu processo gerencial e conduzir seus negócios ao sucesso.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da abordagem realizada nessa pesquisa fica evidente que as empresas contábeis devem cada vez mais convergir para o uso de tecnologias e processos para aumentar a produtividade e a credibilidade dos serviços prestados, sendo esses recursos as principais ferramentas possibilitadoras da entrega de um serviço contábil gerencial que impacte na gestão empresarial, tanto de micro e pequenas empresas quanto grandes companhias.

Outro fator apurado por meio do estudo de caso que contribui para a que haja a oferta de serviços gerenciais de qualidade, além dos recursos tecnológicos, foi o gerenciamento e a disseminação de uma cultura que valoriza o cumprimento de padrões de qualidade e procedimentos que viabilizam a execução contábil e a extração de informações relevantes e que representem fidedignamente os atos e fatos contábeis das empresas, de modo que sejam identificadas oportunidades de melhorias nos negócios e consequentemente haja uma administração inteligente e promissora.

Face ao que se pôde compreender do modelo de negócio contábil e das ferramentas utilizadas por este, o profissional da contabilidade deve buscar cada vez mais adaptar-se aos métodos tecnológicos e digitais, além de ampliar sua capacidade de análise, pois a inteligência artificial está ocupando cada vez mais espaço nesse mercado e espera-se do contador uma postura e uma atuação mais consultiva, visto que os serviços gerenciais de assessorias e consultorias contábeis vêm ganhando mais força com o passar dos anos.

Além disso, cumpre mencionar a relevância da atuação do profissional contábil no cenário empresarial, tendo em vista que por meio da execução de seu papel há a possibilidade de maximização de resultados e crescimento das empresas, fator esse que impulsiona consideravelmente o giro e o aumento de capital na economia, contribuindo para a construção e o desenvolvimento econômico do país.

A prestação dos serviços gerenciais é imensamente relevante no cenário contábil atual, pois representa uma grande fonte de aumento para a carteira de clientes e no impulsionamento da receita da prestação de serviços contábeis, além de ser um nicho de serviços que não é explorado por todas as empresas contábeis, podendo ser um fator de diferencial ao apresentar valor aos serviços entregues ao cliente. Sob a ótica empresarial, é um serviço essencial, principalmente para os empresários que já entenderam que a contabilidade está além do cumprimento de obrigações legais e que a tem como um apoio e fonte de subsídio ao processo de gerenciamento de suas empresas.

Contudo, pode-se afirmar que as hipóteses levantadas para a realização da pesquisa foram confirmadas, uma vez que foi demonstrado que os profissionais se utilizam de processos e ferramentas modernas que possibilitam a entrega de serviços gerenciais contratados aos escritórios contábeis e que esse serviço é repassado ao cliente de uma forma clara e precisa para que exerça forte influência no processo estratégico de gestão.

Além disso, os objetivos da pesquisa foram alcançados, pois foram evidenciados as ferramentas, técnicas e os processos utilizados pela empresa contábil estudada para a prestação de serviços na vertente gerencial da contabilidade, bem como sua aplicação na gestão empresarial efetiva e a forma que a entrega desse serviço é realizada para melhor aproveitamento da informação gerada pela contabilidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Priscylla Ferreira de. **O controle da qualidade na realização da auditoria interna da qualidade por uma empresa prestadora de serviços contábeis**. Florianópolis, SC, 2005. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/124846/Contabeis294320.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 01 de maio de 2022.

ALMEIDA, S. D; BATISTA, H. M. **O Perfil do Profissional Contábil: uma análise das necessidades e expectativas das micro e pequenas empresas de Natal\RN**. Rev. FARN, v. 1, p. 77 – 92. Natal, 2002.

ALVES, Jefferson Santos. **O uso da contabilidade nas licitações do Rio Grande do Norte - RN**. Natal, RN, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/41051/2/Jeffer>

BRASIL. **Lei nº 7.418 de 16 dezembro de 1985**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17418.htm. Acesso em 01 de maio de 2022.

Alzoubi, A. **The effectiveness of the accounting information system under the enterprise resources planning (ERP)**. Research Journal of Finance and Accounting, 2011.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas – como transformar gerentes em gestores de pessoas**. 4. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4 ed. São Paulo: Manole, 2014.

COSTELLO, Katie; RIMOL, Meghan. **Gartner Says Worldwide Robotic Process Automation Software Revenue to Reach Nearly \$2 Billion in 2021**. 2020. Acesso em: 10 de março de 2022. Disponível em: www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-09-21-gartner-says-worldwide-robotic-process-automation-software-revenue-to-reach-nearly-2-billion-in-2021.

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3.ed. Porto Alegre: Artmed/Bookman, 2010.

ELAGE, Samara; CIUPAK, Clébia. **Auditoria interna operacional: um estudo de caso em um escritório contábil, no município de Cuiabá – MT**. Disponível em: <https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/rcic/article/view/7977>. Acesso em: 01 de maio de 2022.

FABRETTI, Láudio Camargo. **Contabilidade tributária**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

FABRETTI, L. **Código Tributário Nacional Comentado**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo, Atlas, 2005.

CONTÁBIL, Ozai. **ASSESSORIA TRABALHISTA: ENTENDA A IMPORTÂNCIA PARA SUA EMPRESA**. [S. l.], 27 jan. 2022. Disponível em: <https://www.ozai.com.br/assessoria->

trabalhista/#:~:text=Em%20outras%20palavras%2C%20a%20assessoria,principalmente%2C%20ao%20atendimento%20de%20normas. Acesso em: 15 maio 2022.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade Gerencial**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

LIMA, Valteir et al. **Contabilidade gerencial: ferramentas utilizadas pelos escritórios de serviços contábeis nas micro e pequenas empresas**. MS, p. 17-31, dez. 2020. Disponível em: periodicos.ufms.br/index.php/disco/article/view/12007. Acesso em: 21 fev. 2022.

MARTINS, Silvestre; SANTOS, Alexsandra; CARVALHO, Luciana. **O benchmarking e sua aplicabilidade em unidades de informação: uma abordagem reflexiva. Benchmarking: considerações conceituais**, [S. l.], p. 53 - 58, 25 jan. 2010.

MONTEIRO, Ana Flávia; PETRI, Sérgio Murilo; ARAÚJO, Alessandra Rodrigues Machado. **Impacto da implantação de Sistemas de Informação Gerencial em clientes de um escritório de contabilidade**. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/217259/CONGRESSO%20UFSC%20%28IDENTIFICADO%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 01 de maio de 2022.

OLIVA, Ana Maria; BOSCHILIA, Luiz. **Contabilidade Geral e Gerencial: Conceitos introdutórios para os Cursos Superiores de Tecnologia**. Santa Catarina, 2012.

SANTOS, Vanderlei et al. **Instrumentos da Contabilidade Gerencial utilizados em micro e pequenas empresas comerciais e disponibilizados por empresas de serviços contábeis**. Revista Catarinense da Ciência Contábil, [S. l.], p. 41-58, 20 nov. 2009. Disponível em: <https://revista.crcsc.org.br/index.php/CRCSC/article/view/1086/1019>. Acesso em: 15 abr. 2022.

SANTOS, Vanderlei et al. **Uso dos Instrumentos de Contabilidade Gerencial em Pequenas e Médias Empresas e seu Fornecimento pelo Escritório de Contabilidade**. Contabilidade gerencial, [S. l.], p. 53-67, 15 dez. 2017. Disponível em: atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-08/index.php/pensarcontabil/article/viewFile/3321/2562. Acesso em: 28 mar. 2022.

SEBRAE, **Consultoria de Plano de Negócios**. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/sebraeaz/consultoria-de-plano-de-negocios,40a80f8135f1a710VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 01 de maio de 2022.

SIQUEIRA, Alexander. **GESTÃO TRIBUTÁRIA**. Revista CEPPG, [s. l.], ed. 24, p. 136 a 157, 14 jan. 2011. Disponível em: http://efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.portalcatalao.com/painel_clientes/cesuc/painel/arquivos/upload/temp/8db2e00ad0153d74186490da283f0d92.pdf. Acesso em: 1 maio 2022.

KAPLAN, R.S. & NORTON, D.P. Organização orientada para a estratégia. Como as empresas que adotam o Balanced Scorecard prosperam no novo ambiente de negócios. Rio de Janeiro, 2000.

SOUZA, Dayanne; ALVES, Ildinaide; CAETANO, Valdeci. **Proposição de modelo das rotinas de trabalho de escritório contábil: Um estudo no escritório Meta Contabilidade**. 2018. Tese (Bacharelado) - Faculdade Alfredo Nasser, [S. l.], 2018.

THOMAZ, Guilherme. **Rotinas contábeis: os principais procedimentos executados por um escritório de contabilidade.** Orientador: Esp. Patrick Prates Alves. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado) - Faculdades Fucap, [S. l.], 2017.

LIMA, Fábio. **Processos organizacionais.** Disponível em: [efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.unifap.br/furtado/files/2017/04/Processos_Organizacionais_1.pdf](https://www2.unifap.br/furtado/files/2017/04/Processos_Organizacionais_1.pdf). Acesso em 07 de abril de 2022.

FRANCO, Hilário. **Contabilidade Industrial.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

Diniz, Natália. **Análise das demonstrações financeiras.** Rio de Janeiro: SESES, 2015. Disponível em: [efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4277771/mod_resource/content/1/Livro_Análise%20dos%20Relatórios%20Financeiros.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4277771/mod_resource/content/1/Livro_Análise%20dos%20Relatórios%20Financeiros.pdf). Acesso em: 12 de mar de 2022.

MACIEL, Emily. **A integração dos sistemas de informações para a eficiência contábil dos grandes hotéis de João Pessoa.** Revista Científica da Escola de Gestão e Negócios da UnP, v. 8, n. 1, p. 45 a 55, 6 nov. 2019. Disponível em: <https://repositorio.unp.br/index.php/connexio/article/view/2059>. Acesso em: 23 abr. 2022.

MARION, J.C. **Contabilidade Básica.** 10.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas.** São Paulo: Atlas, 1999.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. **A Metodologia científica.** São Paulo, SP: Prentice Hall, 2002.

GIL, Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 2008.

VAZ, Paulo Henrique. **Controladoria para empresas dos serviços contábeis.** 2 ed. São Paulo: IOB Sage, 2014.

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

DE SÁ, Antônio Lopes de. **A nova contabilidade gerencial e as empresas de serviços contábeis.** Minas Gerais, 2002.

STACKOWIAK, Robert, RAYMAN, Joseph; GREENWALD, Rick. **Oracle data warehousing and business intelligence solutions.** Wiley Publishing, Inc, Indianapolis, 2007.

FERNANDES, Djair Roberto. **Uma contribuição sobre a construção de indicadores e sua importância para a gestão empresarial.** Curitiba: Revista FAE, 2004. Disponível em <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/430/326>. Acesso em 02 de nov de 2022.

PEDRAS, Sandra Raquel. **Implementação do Robotic Process Automation em pequenos escritórios de contabilidade: Um estudo exploratório.** Portugal, 2020. Disponível em <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/130921/2/433824.pdf>. Acesso em 02 de nov de 2022.

CAMPOS, Cindy; GODINHO, Luiz; CASTANHEIRA, Maria. **Proposta para a implantação do método Customer Success em instituições de ensino superior.** Minas Gerais, 2017.

Disponível em:
http://periodicos.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/4293/pdf_731. Acesso em: 14 maio 2022.

SILVA, Denis; COSTA, Daniel; PIMENTA, Alexandre. **A Influência da Inteligência Artificial na Contabilidade e na Tributação das Organizações: uma revisão de literatura.** 2022. São Paulo, 2022. Disponível em: <https://congressousp.fipecafi.org/anais/22UspInternational/ArtigosDownload/3929.pdf>. Acesso em: 2 nov. 2022.

MACEDO, Alberto Amarante; P"VOA FILHO, Francisco Liberato. **Glossário da qualidade total.** Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni: Escola de Engenharia da UFMG, 1994

MARTINS, Silvestre; SANTOS, Alexsandra; CARVALHO, Luciana. **O benchmarking e sua aplicabilidade em unidades de informação: uma abordagem reflexiva.** [S. l.], p. 59 - 68, 2010. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/19021/1/Martins_Santos_Carvalho_2010_O-Benchmarking-e-sua-aplicabil_6707.pdf. Acesso em: 21 maio 2022.

O'BRIEN. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais da era da internet.** 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010

ARAUJO, Simone; ROMANO, Sergio; SILVA, Wellington; ARAUJO, Juliano. **Impactos na contabilidade e adequações em um escritório contábil.** EMPRAD, [S. l.], p. 1 - 12, 22 nov. 2021. Disponível em: <http://sistema.emprad.org.br/7/anais/arquivos/19.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2022.

FIGUEIREDO, Carla Regina Bortolaz de; CABRAL, Flávio Garcia. **Inteligência artificial: machine learning na Administração Pública.** International Journal of Digital Law, Belo Horizonte, ano 1, n. 1, p. 79-95, jan./abr. 2020. Disponível em: journal.nuped.com.br/index.php/revista/article/view/5/5. Acesso em: 17 de abr. de 2021.

Padoveze, C. L. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistemas de informação contábil.** São Paulo: Atlas, 2010.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais.** 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

DESTRO, Joana. **O software de contabilidade e o suprimento de informações gerenciais: um estudo de caso.** Santa Catarina, 2016.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Contabilidade Gerencial: Teoria e Prática.** 3^a edição. São Paulo: Atlas, 2006.

IUDÍCIBUS, Sergio de. **Contabilidade gerencial.** 4.ed. São Paulo: Atlas,2015

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

LAURENTINO, A. J. et al. **A importância da contabilidade gerencial para as micro e pequenas empresas no século XXI no Brasil**. Curitiba, 2008.

FERRONATO, A. J. **Gestão contábil-financeira de micro e pequenas empresas: Sobrevivência e Sustentabilidade**. São Paulo: Atlas, 2011.

CAGLIONI, Calazans; MOURA, Juliano. **As informações contábeis provenientes dos escritórios de contabilidade e sua utilização como ferramenta de gestão**. RS, 2014.

Disponível em:

<https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/24710/TCC%20vers%C3%A3o%20FINAL.pdf?sequence=1>. Acesso em: 2 abr. 2022

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.

DIAS, Naime; SILVA, Milton. **As ações da consultoria contábil e financeira nas pequenas e médias empresas para tomada de decisão**. [S. l.: s. n.], 2019. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/8066/1/NAIME%20MODESTO%20-%20pdf.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2022.

CONT, Nu. **Como mudar a forma com que seus clientes veem a contabilidade? Estratégias de marketing digital para você aplicar em seu escritório contábil**. 2021. Disponível em: <https://blog.nucont.com/contabilidade/>. Acesso em: 30 abr. 2022.

FABRETTI, Láudio Camargo. **Código tributário nacional comentado**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SANTANA, Érica; SOUSA, Diego. **BPO Financeiro: Um novo serviço para a Gestão Financeira de médias e pequenas empresas**. 2021. Disponível em: <https://eventos.set.edu.br/congenti/article/download/13528/6225/51243>. Acesso em: 21 maio 2022.

MARINO, Thais; JAUHAR, Jorge. **Customer sucess como ferramenta estratégica ao empreendedor da atualidade**. São Paulo, 2021. Disponível em: <https://congresso.fatecmococa.edu.br/index.php/congresso/article/download/357/78>. Acesso em: 14 de maio de 2022.

DUARTE, Roberto Dias. **Mapa do empreendedorismo na contabilidade 2020: O mercado caminha para a consolidação?** Belo Horizonte : Ideas@Work, 2020. Disponível em: <https://www.robertodiasduarte.com.br/wp-content/uploads/2020/09/MapaempreendedorismoContabili2020.pdf>. Acesso em 04 de agosto de 2022.

ANEXOS

ANEXO A - DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL



DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL

Eu, Maria Aldiléia Silva de Melo, abaixo assinado, pesquisador responsável pelo projeto **CONTABILIDADE GERENCIAL: FERRAMENTAS UTILIZADAS PELOS ESCRITÓRIOS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA A GESTÃO EMPRESARIAL**, declaro ter conhecimento de todos os procedimentos inerentes à referida pesquisa e comprometo-me a desenvolvê-la de acordo com o que prescreve a Norma Operacional CNS n° 001/13, a Resolução do Conselho Nacional de Saúde – CNS nº 510/16 e suas complementares, especialmente, no que se refere à integridade e proteção dos participantes da pesquisa. Declaro ainda, que as informações obtidas serão utilizadas exclusivamente para atender aos objetivos fins da pesquisa, garantindo o sigilo relativo à privacidade dos participantes e às propriedades intelectuais e patentes industriais. Comprometo-me também com o retorno dos benefícios resultantes do projeto aos participantes da pesquisa, seja em termos de retorno social, acesso aos procedimentos, produtos ou agentes da pesquisa. Por fim, asseguro que anexarei os resultados da pesquisa à Plataforma Brasil.

Augustinópolis, 05 de junho de 2022.

MARIA ALDILEIA SILVA Assinado de forma digital por
DE MARIA ALDILEIA SILVA DE
MELO:02915915156 MELO:02915915156
Dados: 2022.06.05 19:50:36 -03'00'

Nome Completo do Pesquisador Responsável

ANEXO B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

Prezado (a) Senhor (a) _____

Para fins de subsidiar a pesquisa intitulada - CONTABILIDADE GERENCIAL: FERRAMENTAS UTILIZADAS PELOS ESCRITÓRIOS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA A GESTÃO EMPRESARIAL, sob a supervisão da pesquisadora responsável Profª. Me. Maria Aldiléia Silva de Melo e pela pesquisadora assistente acadêmica Amanda Barbosa da Silva.

Diante disso, cabe convidá-lo(a) para participar dessa pesquisa como voluntário (a). Para tanto, apresento-lhe as informações relevantes sobre a pesquisa, sendo elas:

TEMA DA PESQUISA: A contabilidade gerencial e as ferramentas e processos utilizados para gerar informação gerencial de qualidade e pertinente para subsidiar a tomada de decisões empresariais.

OBJETIVO GERAL Evidenciar a relevância das técnicas e ferramentas utilizadas pelos profissionais contábeis para a prestação de serviços no âmbito da contabilidade gerencial.

PROCEDIMENTO METODOLOGICO: A presente pesquisa será desenvolvida sob a metodologia de pesquisa aplicada, de caráter descritivo e exploratório, com abordagem qualitativa e quanto aos procedimentos serão utilizados métodos bibliográficos e estudo de caso único pela pesquisa de campo.

Sua colaboração se fará de maneira anônima, por meio de um formulário/questionário composto por 11 (onze) questões. Podendo ainda solicitar informações referentes ao estudo durante todas as fases da pesquisa, inclusive após a sua publicação.

Caso aceite contribuir com este estudo, a sua assinatura deverá constar por extenso na última página deste documento, sendo as demais vias rubricadas, o mesmo será apresentado em duas vias, cujo documento não será divulgado.

Os pesquisadores envolvidos na pesquisa se comprometem a resguardar a identidade e imagem do participante, assim como trabalhar cientificamente com os dados coletados. Estes ainda terão o cuidado de aplicar o questionário em ambiente reservado com condições satisfatórias ao conforto e bem-estar dos participantes da pesquisa.

Os benefícios esperados por meio da realização da pesquisa serão para evidenciar como a transformação tecnológica e digital que ocorreram nos processos contábeis podem influenciar na melhoria da gestão empresarial a partir do uso de informações gerenciais extraídas das ferramentas contábeis. A pesquisa ainda poderá beneficiar os demais profissionais de contabilidade, que poderão enxergar a prestação de serviços gerenciais como um diferencial de mercado que agrega valor aos serviços tradicionais, para tal, após a conclusão da pesquisa o resultado será divulgado aos seus participantes.

No que refere aos riscos de participar da presente pesquisa, serão obedecidos todos os requisitos estabelecidos pela Resolução nº 510/2016 para a proteção e preservação da confidencialidade e segurança das informações da empresa e do participante, de modo que os procedimentos realizados não provoquem qualquer constrangimento ou exposição do pesquisado e da empresa objeto de estudo, sendo assim, os riscos serão os mínimos possíveis. Para evitar qualquer constrangimento ao pesquisado as perguntas direcionadas a ele poderão ser respondidas somente se este concordar que não invadirá suas informações e privacidade de sua empresa, além disso, as informações e nomes não serão expostos de forma alguma, para proteger sua confidencialidade e manter a segurança do participante.

Faz-se necessário esclarecer que será assegurado aos participantes da pesquisa que os dados referentes ao estudo serão sigilosos e privados, mantendo-se e preservando-se a identidade dos participantes, uma vez que, todas as informações oferecidas estão submetidas às normas éticas destinadas à pesquisa envolvendo seres humanos, da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) e do Conselho Nacional de Saúde (CNS), do Ministério da Saúde estabelecidos pela Resolução de Nº 510/2016.

Em caso de recusa o(a) Senhor(a) não será penalizado de forma alguma e poderá desistir de participar deste estudo a qualquer momento, inclusive sem nenhum motivo, bastando para isso informar a decisão de desistência, da maneira mais conveniente.

Em caso de dúvidas, estas poderão ser esclarecidas pela pesquisadora responsável com endereço na Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS) Rua Planalto, 601, Setor Augustinópolis, Augustinópolis/Tocantins ou pelo telefone (63) 3456-1882 e para maiores esclarecimentos sobre pesquisas envolvendo seres humanos, pode-se buscar a Resolução de Nº 510/2016 ou, sobre quaisquer aspectos relacionados a essa pesquisa, pode-se buscar ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP). Endereço: Quadra 108 Sul, Alameda 11, Lote 03, Bloco B, Sala 01-F, Cx. Postal 173, CEP 77020-122, Palmas-TO. E-mail: cep@unitins.br Telefone: (63) 3218 – 2929.

Augustinópolis, Tocantins, 01 de junho de 2022.

Maria Aldiléia Silva de Melo

Pesquisador Responsável

Cel.: (63)9 9989-3624

E-mail: aldileiamaria@hotmail.com

Amanda Barbosa da Silva

Pesquisador Assistente

Cel.: (91) 9 9249-3369

E-mail: amandabarbosa@unitins.br

Consinto em participar desta pesquisa e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento que foi lavrado em duas vias.

Nome e assinatura do participante

ANEXO C - DECLARAÇÃO DE INSTITUIÇÃO PARTICIPANTE**DECLARAÇÃO DE INSTITUIÇÃO PARTICIPANTE**

Eu, _____, abaixo assinado, responsável pela instituição _____, participante do projeto de pesquisa intitulado TÍTULO DO TRABALHO. Declaro ter conhecimento da proposta apresentada por NOME DO ORIENTADOR, vinculado à instituição Universidade Estadual do Tocantins. Asseguro que esta instituição dispõe da infraestrutura necessária para desenvolver as ações previstas no referido projeto, estando ciente da corresponsabilidade inerente à participação na pesquisa, especialmente no que diz respeito à integridade e proteção dos sujeitos envolvidos. Comprometo-me com o estabelecido na Norma Operacional do Conselho Nacional de Saúde - CNS nº 001/13, na Resolução CNS nº 510/2016 e suas complementares, reguladoras de pesquisas que evolvam seres humanos.

Augustinópolis/TO, _____ de _____ de 2022.

Nome do Responsável Institucional

Carimbo

ANEXO D - FOLHA DE ROSTO DE APROVAÇÃO PELO CEP



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO
TOCANTINS - UNITINS



PARECER CONSUSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: CONTABILIDADE GERENCIAL: FERRAMENTAS UTILIZADAS PELOS ESCRITÓRIOS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA A GESTÃO EMPRESARIAL
Pesquisador: MARIA ALDILEIA SILVA DE MELO
Área Temática:
Versão: 5
CAAE: 59362722.1.0000.8023
Instituição Proponente: UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS - UNITINS
Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.639.602

Apresentação do Projeto:

O pesquisador buscará identificar se as ferramentas de gerenciamento contábil utilizadas pelos profissionais de contabilidade proporcionam uma maior assertividade no processo gerencial de uma organização e se estas ferramentas promovem maior confiabilidade e tempestividade na entrega dos relatórios e demonstrativos contábeis e se estas informações impactam no processo gerencial dos clientes. A pesquisa será realizada no município de Augustópolis/TO, que possui uma população de 09 (nove) escritórios de contabilidade conforme informação do Conselho Regional de Contabilidade, por meio de estudo de caso único que será realizado em um escritório de contabilidade da cidade sendo esta sua amostra. O Pesquisador utilizará dois critérios de exclusão: o primeiro critério serão os escritórios que não oferecem serviços de contabilidade gerencial e o segundo aqueles que apesar de oferecerem o serviço de contabilidade gerencial se recusarem a participar da pesquisa.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Geral

Evidenciar a relevância dos processos e ferramentas utilizadas pelos profissionais contábeis para a prestação de serviços no âmbito da contabilidade gerencial.

Endereço: 108 Sul, Alameda 11, Lote 3
 Bairro: PLANO DIRETOR SUL
 UF: TO Municipio: PALMAS
 Telefone: (63)3218-2929

CEP: 77.020-122

E-mail: cep@unitins.br

Página 01 de 04



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO
TOCANTINS - UNITINS



Continuação do Parecer: 5.639.602

Objetivos

- Específicos Identificar os serviços contábeis e gerenciais prestados por um escritório.
- Apresentar os processos contábeis e ferramentas utilizadas na execução dos serviços contábeis prestados.
- Descrever de que forma os escritórios contábeis repassam as informações gerenciais e os subsídios para a gestão de seus clientes.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos

A pesquisa será realizada obedecendo todos os requisitos estabelecidos pela Resolução nº 510/2016 para a proteção e preservação da confidencialidade e segurança das informações da empresa e do participante, de modo que os procedimentos realizados não provoquem qualquer constrangimento ou exposição do pesquisado e da empresa objeto de estudo, sendo assim, os riscos serão os mínimos possíveis. Para evitar qualquer constrangimento ao pesquisado as perguntas direcionadas a ele poderão ser respondidas somente se este concordar que não estará invadindo suas informações e privacidade de sua empresa, além disso, as informações e nomes não serão expostos de forma alguma, para proteger sua confidencialidade e manter a segurança do participante.

Benefícios

Os benefícios esperados por meio da realização da pesquisa serão para evidenciar como a transformação tecnológica e digital que ocorreram nos processos contábeis podem influenciar na melhoria da gestão empresarial a partir do uso de informações gerenciais extraídas das ferramentas contábeis. A pesquisa ainda poderá beneficiar os demais profissionais de contabilidade, que poderão enxergar a prestação de serviços gerenciais como um diferencial de mercado que agrupa valor aos serviços tradicionais, assim como este pode ser um novo nicho a ser explorado para fidelizar os clientes por meio de um serviço eficaz e que realmente faça diferença, além de angariar novos clientes interessados na contabilidade para a tomada de decisões.

Endereço: 108 Sul, Alameda 11, Lote 3
 Bairro: PLANO DIRETOR SUL
 UF: TO Municipio: PALMAS
 Telefone: (63)3218-2929

CEP: 77.020-122

E-mail: cep@unitins.br

Página 02 de 04



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO
TOCANTINS - UNITINS



Continuação do Parecer: 5.639.602

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A Pesquisa se mostra relevante, porém, é necessário adequar a amostra considerando que foi definido apenas um escritório de contabilidade. Podendo ampliar o número de participantes, considerando que há um universo de 09 escritórios de contabilidades.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Termos atende as recomendações da Resolução 510/12

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Pendências do parecer nº 5.638.112 atendidos. Projeto apto a ser executado.

Considerações Finais a critério do CEP:

1. Conforme item XI (DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL) na Resolução CONEP 466/12, destaca-se aqui apenas como lembrete:
 - 1.2. A execução do Projeto deve seguir na integra o Protocolo apresentado e aprovado pelo CEP;
 - 1.2. Enviar ao CEP Relatório Parcial e/ou Final, conforme prazo estabelecido no cronograma do Projeto. Os roteiros que orientam a elaboração dos Relatórios estão disponíveis na página do CEP Unitins;
 - 1.3. Conforme item XI: DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL, f) "manter os dados da pesquisa (exemplo: dados das entrevistas, TCLE assinado) em arquivo físico ou digital sob sua guarda e responsabilidade, por um período de 5 anos após o término da pesquisa".
 - 1.4. Quando realizado modificações metodológicas, nos objetivos, equipe de pesquisa ou cronograma, quantitativo de participantes, mudanças no questionário/roteiro de entrevista, estas devem ser informadas ao CEP via Plataforma Brasil através de emendas ou notificações conforme preconizado na Norma Operacional nº 001/2013, alínea H, do CNS.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_D0_PROJETO_1996401.pdf	13/09/2022 11:39:46		ACEITO
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_TCO_AB_MODIFICADO.docx	13/09/2022 11:39:01	MARIA ALDILEIA SILVA DE MELO	ACEITO

Endereço: 108 Sul, Alameda 11, Lote 3
 Bairro: PLANO DIRETOR SUL
 UF: TO Municipio: PALMAS
 Telefone: (63)3218-2929

CEP: 77.020-122

E-mail: cep@unitins.br

Página 03 de 04

Endereço: 108 Sul, Alameda 11, Lote 3
 Bairro: PLANO DIRETOR SUL
 UF: TO Municipio: PALMAS
 Telefone: (63)3218-2929

CEP: 77.020-122

E-mail: cep@unitins.br

Página 04 de 04



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO
TOCANTINS - UNITINS



Continuação do Parecer: 5.639.602

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

PALMAS, 13 de Setembro de 2022

Assinado por:
 Giovanni Bezerra do Nascimento
 (Coordenador(a))

APÊNDICES

APÊNDICE I – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA PARA COLETA DE DADOS DA PESQUISA.

1. Quantos anos de atuação no mercado o escritório tem?
2. Quantos clientes o escritório possui?
3. Quais os ramos de atividade atendidos?
4. Quais os serviços contábeis e gerenciais prestados pelo escritório? Cite-os e descreva cada tipo de serviço.
5. Quais as ferramentas tecnológicas utilizadas pelo escritório na prestação dos serviços contábeis gerenciais? Cite-as e explique como são suas funcionalidades.
6. Quais os processos utilizados pelo escritório na prestação dos serviços contábeis gerenciais? Cite-as e explique como são realizados.
7. Como se dá o processamento das informações (operacionais e financeiras) fornecidas pelos clientes e posteriormente a extração das informações contábeis e gerenciais que possam subsidiá-los na tomada de decisão da empresa? Explique como ocorre tais processos.
8. Quais os mecanismos utilizados para a entrega dos serviços de contabilidade gerencial contratados pelos clientes? Explique de que forma esses serviços de contabilidade gerencial são disponibilizados aos clientes.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS
Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Tocantins
(SIBUNI)
Repositório Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC

Eu, **Amanda Barbosa da Silva**, Nacionalidade **Brasileira**, Documento de Identidade N° 7827333, órgão emissor: PC/PA, CPF:039.626.472-79, Matrícula: 2019101600500210, na qualidade de titular dos direitos morais e patrimoniais de autor que recaem sobre o meu Trabalho de Conclusão de Curso TCC, com o título **CONTABILIDADE GERENCIAL: FERRAMENTAS UTILIZADAS PELOS ESCRITÓRIOS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA A GESTÃO EMPRESARIAL**, com fundamento nas disposições da Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, autorizo a Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS, publicar, em ambiente digital institucional, sem ressarcimento dos direitos autorais, o texto integral da obra acima citada, em formato PDF, a título de divulgação da produção acadêmica para fins de leitura, impressão ou *download*.

O autor(a) do trabalho acadêmico:

- Declaro que o documento é trabalho original e detém o direito de conceder os direitos contidos nesta autorização. Declaro que a entrega do documento, bem como os termos nele contidos não infringem os direitos de qualquer pessoa, entidade, Instituição ou órgão público.
- Declaro que obteve autorização do detentor dos direitos de autor para conceder à Universidade Estadual do Tocantins os direitos requeridos por esta licença, e que esse material cujos direitos são de terceiros está claramente identificado e reconhecido no texto ou conteúdo do documento entregue, no caso do documento entregue conter material do qual não detém os direitos de autor.

Augustinópolis - TO, 07/12/2022.
Local Data

Amanda Barbosa da Silva

Assinatura da Autora



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Tocantins
(SIBUNI)**

Repositório Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso

**TERMO DE RESPONSABILIDADE DE ORIENTAÇÃO DE TRABALHO DE
CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

Eu, Maria Aldileia Silva de Melo, matrícula funcional nº: 820907, lotado no curso de Ciências Contábeis, declaro que atuou na condição de professor orientador da acadêmica Amanda Barbosa da Silva, no semestre letivo 2022.2, que culminou no Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, intitulado: **CONTABILIDADE GERENCIAL: FERRAMENTAS UTILIZADAS PELOS ESCRITÓRIOS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA A GESTÃO EMPRESARIAL**

O professor orientador declara que:

- a) Promoveu o acompanhamento, orientação, correção, revisão, auxílio quanto à formatação, indicação de títulos bibliográficos durante a execução do trabalho acadêmico, assegurando, tanto quanto lhe é possível saber, que se trata de obra original, da qual detém o autor/acadêmico os direitos legítimos para publicação digital no Repositório Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso desta Instituição.
- b) O Trabalho de Conclusão de Curso – TCC observou o cumprimento de todos os requisitos e regras presentes definidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, naquilo que couber, e pelo Manual de Trabalhos de Conclusão de Cursos da Universidade Estadual do Tocantins, de modo que o documento encontra-se apto à publicação no Repositório Digital da Instituição.

Augustinópolis, TO, 07/12/2022.

Local

Data

Amy

Assinatura da Orientadora