

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS SERTÃO
UNIDADE SANTANA DO IPANEMA
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

MARIA CLARA COSTA ALMEIDA

**PERCEPÇÃO DOS GESTORES DE ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS ACERCA DA
IMPLEMENTAÇÃO DA ASSISTENTE VIRTUAL DESENVOLVIDA PELA
SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DE ALAGOAS**

Santana do Ipanema – AL

2023

MARIA CLARA COSTA ALMEIDA

**PERCEPÇÃO DOS GESTORES DE ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS ACERCA DA
IMPLEMENTAÇÃO DA ASSISTENTE VIRTUAL DESENVOLVIDA PELA
SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DE ALAGOAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas como requisito para grau acadêmico de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Igor da Costa Santos

Santana do Ipanema – AL

2023

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecário: Jorge Raimundo da Silva – CRB-4 - 1528

A447p Almeida, Maria Clara Costa.

Percepção dos gestores de escritórios contábeis acerca da implementação da assistente virtual desenvolvida pela Secretaria da Fazenda do Estado de Alagoas / Maria Clara Costa Almeida. – 2023.
27 f.

Orientador: Marcos Igor da Costa Santos.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Ciências Contábeis) –
Universidade Federal de Alagoas. Campus do Sertão. Santana do Ipanema,
2023.

Bibliografia: f. 23-24.

Apêndice: f. 26-27.

1. Atendimento Virtual. 2. SEFAZ/AL. 3. Profissionais Contábeis.

I. Título.

CDU: 657

EPÍGRAFE

*“A mente que se abre a uma nova ideia jamais
voltará ao tamanho normal”.*
Albert Einstein

AGRADECIMENTOS

Agradeço, a Deus por todas as bênçãos, forças e livramento, durante toda a vida e durante o curso. Foram dias difíceis, longe de casa e da família, mas ele estava comigo em todos os dias, sem Deus eu não teria chego até aqui.

A minha família, que são essenciais na minha vida, deixo a minha gratidão por toda oração, amor e dedicação. Todos contribuíram de alguma forma para que este sonho tornasse realidade.

A meu pai Ramos e minha avó Cícera, em memória, agradeço por sempre estarem comigo em todos os momentos, mesmo longe sinto o amor e cuidado deles todos os dias da minha vida, metade do amor que tenho foram eles que me deram. Minha mãe Ana Valéria e meu irmão Neto, obrigada por tudo, sei o quanto lutaram para não deixar nada me faltar e todas as dificuldades que enfrentamos durante a trajetória, a vocês devo tudo. Quero agradecer a meu irmão Eduardo, minha cunhada Lidiane e meus sobrinhos Luiz Eduardo e José Guilherme por toda força. Agradeço a todas as minhas tias/tios e primos/primas por todo o apoio, em especial a minha tia/madrinha Zélia, que esteve comigo do início ao fim e sempre me ajudou em todos os sentidos.

Peço a Deus que conduza meus passos daqui para frente, com sabedoria, humildade e muito sucesso, que eu possa retribuir a cada um que me ajudaram chegar até aqui.

RESUMO

O presente estudo teve o objetivo de verificar a percepção dos gestores de escritórios contábeis acerca da implementação da assistente virtual (Nise) criada pela Secretaria da Fazenda do estado de Alagoas – SEFAZ/AL. Esta pesquisa, de natureza descritiva e quantitativa, conteve uma amostra de 42 profissionais contábeis e, para o alcance do objetivo, utilizou-se de um questionário, estruturado em duas partes e contendo 11 questões abertas e fechadas. Os resultados obtidos apontaram que a implementação da assistente virtual (Nise) alterou a rotina do escritório contábil, trazendo vantagens como facilidade e inovação aos usuários dos serviços. Vale destacar que alguns serviços como regularização de débitos, parcelamento e emissão de guias de impostos, liberação de mercadorias apreendidas e retificação dos valores cobrados foram otimizados com o atendimento virtual. Em relação às dificuldades encontradas pelas organizações contábeis com a implantação do atendimento virtual, notou-se que horário de atendimento reduzido e a falta de treinamento para os usuários dos serviços foram as mais apontadas pelos profissionais contábeis. Por fim, constatou-se que o atendimento virtual buscou modernizar, ampliar e facilitar o acesso a um atendimento especializado, além de fortalecer o relacionamento com o contribuinte, baseando-se na confiança, transparência e diálogo.

Palavras-chave: Atendimento Virtual. SEFAZ/AL. Profissionais Contábeis.

ABSTRACT

The present study aimed to verify the perception of accounting office managers regarding the implementation of the virtual assistant (Nise) created by the Department of Finance of the state of Alagoas – SEFAZ/AL. This research, of a descriptive and quantitative nature, had a sample of 42 accounting professionals and, in order to reach the objective, a questionnaire was used, structured in two parts and containing 11 open and closed questions. The results showed that the implementation of the virtual assistant (Nise) changed the routine of the accounting office, bringing advantages such as ease and innovation to service users. It is worth noting that some services such as debt settlement, installment payments and issue of tax forms, release of seized goods and rectification of amounts charged were optimized with the virtual service. Regarding the difficulties encountered by accounting organizations with the implementation of Virtual Assistance, it was noted that reduced service hours and the lack of training for service users were the most mentioned by accounting professionals. Finally, it was found that the virtual service sought to modernize, expand and facilitate access to specialized service, in addition to strengthening the relationship with the taxpayer, based on trust, transparency and dialogue.

Keywords: Virtual Service. SEFAZ/AL. Accounting Professionals.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CFC - Conselho Federal de Contabilidade

EFD - Escrituração Fiscal Digital

FECOEP - Fundo Estadual de Combate e Erradicação da Pobreza

ICMS - Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços

IPVA - Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores

ITCD - Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação de Quaisquer Bens ou Direitos

SEFAZ/AL - Secretaria de Estado da Fazenda de Alagoas

SPED - Sistema Público de Escrituração Digital

SRE - Superintendência da Receita Estadual

STE - Superintendência do Tesouro Estadual

SUPOF - Superintendência de Política Fiscal

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 – Serviços ofertados pela SEFAZ/AL.....	12
Tabela 1 - Perfil dos profissionais contábeis.....	16
Tabela 2 – Idade dos respondentes em relação ao gênero.....	16
Tabela 3 – Nível de escolaridade	17
Tabela 4 – Caracterização dos escritórios contábeis.....	17
Tabela 5 – Impacto do atendimento virtual na rotina do escritório contábil.....	18
Tabela 6 – Benefícios oferecidos com a implementação do atendimento virtual.....	19
Tabela 7 – Serviços otimizados com o atendimento virtual da SEFAZ/AL.....	19
Tabela 8 – Atendimento virtual x Atendimento presencial.....	20
Tabela 9 – Dificuldades dos escritórios com a implementação do atendimento virtual.....	20
Tabela 10 – Dificuldades enfrentadas pelos escritórios com o atendimento virtual.....	21

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 SEFAZ/AL.....	11
2.1.1 CARACATERÍSTICAS.....	11
2.1.2 SERVIÇOS OFERECIDOS.....	12
2.1.3 INFORMATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	13
2.1.4 ASSISTENTE VIRTUAL	13
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	14
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	16
4.1 PERFIL DOS (AS) GESTORES (AS) DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS.....	16
4.2 ATENDIMENTO VIRTUAL DA SEFAZ.....	18
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
REFERÊNCIAS.....	23
APÊNDICE.....	26

1 INTRODUÇÃO

O atendimento ao público vem sendo um assunto muito discutido no ambiente organizacional e, devido à grande concorrência no mercado, prestar serviços com qualidade acaba sendo um diferencial competitivo (DANTAS, 2017). As organizações, durante muito tempo, utilizaram a qualidade de serviço apenas como estratégia, sendo que atualmente a prestação de serviços com qualidade é considerado instrumento fundamental para ajudar na sobrevivência organizacional (SILVA; HECKSHER, 2016). Estes autores citam que muitas organizações ainda necessitam de melhorias, especificamente os órgãos públicos, pois muitos serviços são carentes de atendimento com qualidade.

Oliveira, Ângelo e Lordsleem (2016) comentam que os órgãos públicos têm utilizado ferramentas em busca de melhorias nas condições de serviços prestados. Silva e Hecksher (2016) corroboram e destacam que os investimentos na qualidade e na inovação do atendimento aos usuários de serviços buscam atender e entender suas necessidades, com intuito de facilitar os serviços, além de satisfazer e surpreender os usuários. Além disso, o atendimento com qualidade pode ser considerado um diferencial e é visto como uma ferramenta fundamental para o mercado (OLIVEIRA; ÂNGELO; LORDSLEEM, 2016).

Barroso (2009) e Dantas (2017) apontam que o desenvolvimento do setor público é pressionado pela comparação ao setor privado e a necessidade de serviços de qualidade nos órgãos públicos baseia-se nas reclamações dos usuários, visto que eles estão cada vez mais exigentes, além de conhecerem os seus direitos enquanto consumidores/clientes.

A Secretaria da Fazenda do Estado de Alagoas (SEFAZ/AL) é um órgão de arrecadação e recolhimento de tributos de pessoas físicas e jurídicas do Estado e no ano de 2020 aconteceu a criação da assistente virtual intitulada como “Nise”. Essa ferramenta tecnológica pode ser considerada o principal canal de atendimento virtual de instrução e execução de serviços prestados para os contribuintes do estado de Alagoas. A implementação dos serviços de forma remota trouxe inovação e desafio para os usuários, principalmente para os profissionais contábeis (SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS, 2023).

Além disso, o atendimento presencial ao público foi reduzido e através do canal de atendimento é possível verificar os serviços que são oferecidos pelas SEFAZ/AL. Assim, justifica-se esta pesquisa visto que se busca conhecer como essas mudanças na forma de atendimento impactaram nos trabalhos realizados pelos profissionais contábeis, além de

entender a visão desses profissionais acerca da implementação da assistente virtual “Nise” e a qualidade de serviço oferecido ao público no estado de Alagoas.

Desta forma, o presente estudo busca responder a seguinte problemática de pesquisa: **qual a percepção dos profissionais contábeis acerca da implementação da assistente virtual “Nise” criada pela Secretaria da Fazenda do Estado de Alagoas?** E, Com a finalidade de responder ao problema de pesquisa, considerou-se como objetivo desta pesquisa, verificar a percepção dos gestores de escritórios contábeis acerca da implementação da assistente virtual (Nise) criada pela Secretaria da Fazenda do estado de Alagoas – SEFAZ/AL.

A escassez de estudos sobre o tema demonstra a necessidade do presente estudo na discussão sobre a percepção dos profissionais contábeis acerca da qualidade do atendimento oferecido pela SEFAZ/AL, uma vez que esse órgão fornece diversas informações que são utilizadas pelos referidos profissionais. Além disso, o estudo se mostra relevante, na medida em que os resultados obtidos com esta pesquisa podem ser úteis para que a SEFAZ/AL busque aperfeiçoar e melhorar os serviços ofertados.

Por questões didáticas, este estudo está constituído por cinco tópicos: este primeiro, denominado introdução, que fornece uma visão geral a respeito da pesquisa. O segundo compreende o embasamento do estudo, abordando sobre os objetivos e serviços oferecidos pela SEFAZ/AL, além da informatização dos serviços oferecidos pela secretaria. O terceiro trata da metodologia que norteou a pesquisa. O quarto apresenta a descrição e análise dos dados da pesquisa. E, finalmente, o quinto traz as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SEFAZ/AL

2.1.1 Características

A SEFAZ/AL é o órgão da administração direta do Poder Executivo responsável por auxiliar o Governador do Estado no planejamento, execução e avaliação das políticas financeira, contábil e tributária do Estado de Alagoas. Entre suas principais atribuições estão a gestão da arrecadação dos tributos e das finanças estaduais (SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS, 2023).

A Lei Estadual nº 7990 de 31 de janeiro de 2018 determina as áreas, os meios e as formas de atuação da Fazenda Pública Estadual de Alagoas. Além disso, a referida Lei cita os

setores aos quais a SEFAZ é composta, como, Procuradoria Geral do Estado, Gerência Executiva de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade, Chefia de Liquidação e Pagamentos, Gerência de Tributação, Superintendência de Fiscalização, Chefia de IPVA e ITCD, e diversos outros (SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS, 2023).

A Lei ainda deixa expressos os cargos e funções dos setores que compõe a SEFAZ, para que haja execução de forma correta obtendo eficiência nos trabalhos e serviços da secretaria.

Na estrutura organizacional da SEFAZ/AL, estão presentes três superintendências-chave, que auxiliam o Secretário de Estado da Fazenda em suas atividades fins: a Superintendência do Tesouro Estadual (STE), a Superintendência da Receita Estadual (SRE) e a Superintendência de Política Fiscal (SUPOF). A primeira é responsável pela gestão financeira, administração de disponibilidades e do fluxo de caixa, operações e aplicações financeiras, pagamentos e controle de desembolsos. Já à segunda cabe a atividade tributante e arrecadatória. Quanto a última, é de sua competência a coordenação, programação e controle das atividades relacionadas ao planejamento fiscal do Estado (SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS, 2023).

2.1.2 Serviços oferecidos

A SEFAZ/AL oferece diversos serviços, direcionados à Pessoa Física ou Pessoa Jurídica, os quais os contribuintes necessitam de atendimento a SEFAZ. O quadro 1 apresenta resumidamente os serviços oferecidos.

Quadro 1 - Serviços ofertados pela SEFAZ/AL

Serviços	características
Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação de Quaisquer Bens ou Direitos (ITCD)	Doação, Inventários (Administrativo e Judicial), Divórcio, Parcelamento e Restituição
Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA)	Emissão de Guia, Isenção, Parcelamento, Restituição
Imposto sobre Circulação de Mercadoria ou Serviço (ICMS)	Emissão de Guia, Isenção, Compensação e Restituição
Mercadorias Retidas pela Fiscalização	Consulta de Motivo de Apreensão, Emissão de Guia e Contestação de Termo de Apreensão
Certidões e Declarações	Emissão de Certidão Negativa de Débito, Declaração de Atividades do Contribuinte e Retificação de EFD/SPED
Retificação de Valores de Impostos Cobrados	Retificação/Exclusão ICMS/FECOEP

Fonte: Elaboração Própria, 2023.

Os serviços citados são apenas alguns dos serviços oferecidos pela SEFAZ/AL. Os serviços mais direcionados a pessoa jurídica geralmente são os profissionais contábeis que buscam por esses atendimentos, pois são eles que cuidam da parte tributária e fiscal da empresa (BARBOSA; MATOS, 2021).

2.1.3 Informatização dos serviços

Por muito tempo todos os serviços da SEFAZ/AL eram apenas disponibilizados de forma presencial e, após a SEFAZ/AL informatizá-los, os serviços são disponibilizados de forma virtual, com isto não é necessário ir até órgão para realizar atendimento.

Atualmente, a previsão é que a informatização para os serviços seja cada vez mais ampliada, para oferecer serviços com menor tempo de espera, agilidade, conforto e qualidade (CORVALÁN, 2017).

Tallon *et al.* (2016) citam que informatização traz eficiência em relação a espaço, tempo, mão de obra e economia. Além disso, a informatização exige inovação para que consiga auxiliar as pessoas a gastarem menos tempo em processos demorados.

Com a informatização dos serviços oferecidos pela SEFAZ/AL, os contadores conseguem ter acesso aos serviços sem se locomover ao Órgão Estadual, através do canal de Atendimento com confiança, transparência e diálogo.

Para auxiliar os usuários dos serviços, a SEFAZ disponibiliza cartilhas com todos os serviços oferecidos e passo-a-passo, dentro dos serviços oferecidos tem o Plantão de Dúvidas, no qual os contadores conseguem falar em tempo real com assistentes para direcioná-los ao atendimento específico no qual o mesmo deseja realizar (SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS, 2023).

2.1.4 Assistente Virtual

A SEFAZ/AL informatizou os serviços oferecidos através da Assistente Virtual, na qual deu o nome de “Nise” em homenagem à psiquiatra alagoana “Nise da Silveira”, no ano de 2020 em meio à pandemia, reduzindo assim os atendimentos presenciais. Desde então, a “Nise” tornou-se o principal meio de atendimento realizado pela SEFAZ (SILVA, 2021).

A SEFAZ aponta que a integração da Nise na secretaria tem o objetivo de inovar, ampliar e contribuir de forma que facilite o atendimento especializado. A missão da secretaria é atuar de forma moderna e através da intelectualidade a Nise permite que os usuários

acompanhem os dados de atendimento com qualidade e comunicação (SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS, 2023).

Para auxiliar os responsáveis sobre a qualidade e satisfação dos usuários ao final dos atendimentos tem a avaliação que os contribuintes podem expressar suas satisfações e/ou insatisfações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para alcançar o objetivo proposto no presente estudo, elaborou-se uma pesquisa descritiva que tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. Os dados coletados neste tipo de pesquisa possuem técnicas padronizadas como o questionário e a observação sistemática. (GIL, 2017).

No que se refere à abordagem do problema, correspondeu a um estudo do tipo quantitativo. Essa abordagem busca a validação das hipóteses mediante a utilização de dados estruturados, estatísticos, com análise de muitos casos representativos, recomendando um curso final da ação. Ela quantifica os dados e generaliza os resultados da amostra para os interessados (GIL, 2017).

No tocante aos procedimentos técnicos, este estudo é operacionalizado por meio da pesquisa de levantamento, também conhecida como *survey* ou questionário. Esse tipo de pesquisa ocorre quando envolve a interrogação direta das pessoas, cujo comportamento objetiva-se conhecer utilizando algum tipo de questionário. Em geral, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obter-se as conclusões correspondentes aos dados coletados (GIL, 2017).

Para definição do universo da pesquisa foram considerados os dados divulgados no sítio do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), no dia 05 de junho de 2023, em relação aos registros ativos dos escritórios contábeis no estado de Alagoas e totalizou 633 escritórios.

Assim, o universo envolveu os gestores dos escritórios contábeis ativos localizados no estado de Alagoas. Cabe destacar que a escolha se deveu ao fato de não existir, ainda, estudos dessa natureza, além do que o estudo se reportou ao estado em que a pesquisadora reside.

Para definir a amostra do estudo, inicialmente, foram realizadas consultas na *internet* (*Google*) com a finalidade de encontrar o contato telefônico e/ou *e-mail* dos escritórios

contábeis. Estas consultas foram realizadas no período de 06.06.2023 a 12.06.2023 e, foram encontrados 79 escritórios.

Na tentativa de obter o maior número de respondentes, foram contatados por telefone e/ou *e-mail* os gestores desses escritórios com a intenção de se obter uma quantidade estatisticamente significativa para o estudo e obteve-se 42 respostas, sendo essa a amostra utilizada no presente estudo.

É importante destacar que a amostragem da pesquisa foi do tipo não-probabilística por acessibilidade ou conveniência, visto que envolveu indivíduos que atuam na área e, por isso, interessados em participar do estudo. As vantagens desse tipo de amostragem é que essa conveniência representa uma maior facilidade operacional e baixo custo (GIL, 2017).

Para levantamento dos dados foi elaborado um questionário, estruturado em duas partes: características dos Gestores e escritórios de Contabilidade; e, atendimento virtual da SEFAZ/AL. A primeira parte contemplou 05 (cinco) questões, sendo 03 (duas) relacionadas a gênero, idade e nível de escolaridade do gestor e 02 (duas) pertinentes a tempo e área de atuação do escritório.

Já a segunda parte foi composta por 06 (seis) questões, sendo 03 (três) de múltipla escolha e 03 (três) afirmativas com 05 (cinco) alternativas de resposta, modelo escala de *Likert*, em que os pesquisados especificaram o nível de concordância: concordo totalmente, concordo parcialmente, não concordo e nem discordo, discordo parcialmente e discordo totalmente. Vale destacar que as questões de múltipla escolha buscaram conhecer os benefícios, os serviços que foram otimizados e dificuldades de adaptação ao atendimento virtual. Já as afirmativas, investigaram o nível de concordância/discordância quanto ao impacto na forma de trabalho do escritório contábil após a implementação da Assistente Virtual (Nise).

Foi necessário que o instrumento de coleta de dados, neste caso, o questionário, fosse submetido a um pré-teste com o propósito de verificar se as questões pudessem ser corretamente compreendidas e prontamente respondidas (GIL, 2017), servindo para esclarecer se os objetivos da pesquisa poderiam ser respondidos e alcançados. Com este procedimento foi possível identificar alguns problemas existentes na elaboração das questões e as sugestões foram acolhidas para que as perguntas se tornem mais acessíveis aos respondentes.

Para tal, o questionário foi pré-analisado por 02 (dois) docentes de Instituições de Ensino Superior qualificados como Doutor em Ciências Contábeis e Ciências da Computação e, posteriormente, foi pré-testado com 10 (dez) profissionais da contabilidade, todos gestores dos escritórios contábeis.

Para aplicação da coleta de dados neste estudo, optou-se por utilizar como instrumento de pesquisa um questionário construído por meio de formulário do *Google Forms*. O questionário (*survey*) foi enviado por *e-mail*, bem como, por meio de mensagens em grupos profissionais e contatos em redes sociais (*Facebook, Whatsapp, LinkedIn*, dentre outras).

Para tratamento estatístico e análise dos dados coletados, de acordo com o objetivo proposto, foi utilizado a estatística descritiva que é uma técnica de análise que tem por objetivo divulgar os dados de forma sintética através de tabelas.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na busca de atender o objetivo proposto, neste capítulo foi apresentado a análise dos dados obtidos através de pesquisa de campo com os gestores de escritórios contábeis. Inicialmente, buscou-se descrever o perfil dos respondentes e das organizações. Posteriormente, procurou-se conhecer percepção dos profissionais contábeis em relação ao atendimento virtual oferecido pela SEFAZ/AL.

4.1 PERFIL DOS (AS) GESTORES (AS) E DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

No que corresponde ao gênero dos respondentes, houve predominância do gênero feminino, com 23 respondentes, o que simboliza 54,76% do total, e 19 respondentes do gênero masculino, como demonstra a Tabela 1.

Tabela 1 - Perfil dos profissionais contábeis

Variável	Opções	Quantidade de respostas	%
Gênero	Feminino	23	54,76%
	Masculino	19	45,24%
	Total	42	100%

Fonte: Elaboração Própria, 2023.

A média de idade retratada pelos gestores da amostra é de 42 anos e 7 meses, sendo que as mulheres possuem média de idade superior a dos homens, com mais de 43 anos, enquanto a dos homens está em 42 anos e 4 meses, conforme evidencia a Tabela 2.

Tabela 2 – Idade dos respondentes em relação ao gênero

Variável	Sexo	Respondentes	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Idade	Feminino	23	43,05	11,943	26	64
	Masculino	19	42,36	11,969	30	62

Fonte: Elaboração Própria, 2023.

A tabela 3 exibe o nível de escolaridade dos gestores e constatou-se que a opção “superior” suplantou as demais opções. Percebeu-se ainda que apenas 05 respondentes possuem apenas o curso técnico em contabilidade e 12 profissionais possuem pós-graduação na modalidade *lato sensu* (especialização, MBA). Cabe destacar que nenhum respondente assinalou a opção “pós-graduação *stricto sensu*” e, diante desse resultado, acredita-se que os gestores pesquisados não apresentam interesse na carreira acadêmica, seja atuando como professor e/ou envolvidos em projetos e pesquisas.

Tabela 3 – Nível de escolaridade

Variável	Opções	Quantidade de respostas	%
Nível de Escolaridade	Técnicos em Contabilidade	05	11,90%
	Superior (Graduado em Ciências Contábeis)	25	59,52%
	Pós-Graduação Lato Sensu (MBA, especialização)	12	28,58%
	Total	42	100%

Fonte: Elaboração Própria, 2023.

Uma justificativa para a pequena quantidade de “técnicos em contabilidade” pode estar relacionada ao fato de que a Lei nº 12.249 de 11/06/2010 afirmar que os técnicos em contabilidade somente poderão exercer a profissão até o dia 01/06/2015 e, depois desta data, apenas Bacharéis em Ciências Contábeis, reconhecido pelo Ministério da Educação e com aprovação em Exame de Suficiência e registro no Conselho Regional de Contabilidade a que estiverem submetidos, poderão desempenhar a profissão de Contabilista.

Observou-se ainda que há uma preocupação por parte de alguns gestores em buscar a qualificação profissional. Oliveira e Malinowski (2017) destacam que o mercado obriga que profissionais da contabilidade já formados continuem em permanente capacitação, não se acomodando somente com a graduação.

Em relação ao tempo de atuação das organizações contábeis, verificou-se que 21 escritórios (50%) desempenham suas atividades no mercado em um período de até 10 anos. Por outro lado, apenas 08 escritórios (19,05%) exercem atividades laborais por um período superior a 20 anos, segundo apresentado na Tabela 4.

Tabela 4 – Caracterização dos escritórios contábeis

Variável	Opções	Quantidade de respostas	%
Tempo de Atuação	Até 05 anos;	17	40,48%
	Acima de 05 até 10 anos;	04	9,52%
	Acima de 10 até 15 anos;	06	14,29%

	Acima de 15 até 20 anos;	07	16,67%
	Acima de 20 anos.	08	19,05%
	Total	42	100%
Área de Atuação dos Escritórios	Privada (Indústria; Comércio; Serviços, etc)	41	97,62%
	Pública (Prefeituras, Câmaras Municipais, etc)	05	11,90%
	Terceiro Setor (Associações; Fundações; ONG's; Cooperativas sociais; Organizações Sociais; OSCIP; Organizações Religiosas	05	11,90%

Fonte: Elaboração Própria, 2023.

Acerca dos tipos de clientes dos escritórios, verifica-se que a maioria (97,62%) apresenta como principal área de atuação o setor “Privado”, ou seja, tem como clientes todas as empresas e organizações que não são controladas pelo Estado. Constata-se ainda que 05 escritórios (11,90%) prestam serviços contábeis em mais de uma área de atuação, isto é, possuem clientes que atuam na iniciativa privada como organizações do Terceiro Setor.

Vale destacar que 04 escritórios (9,52%) assinalaram que possuem clientes das três áreas de atuação, ou seja, prestam serviços contábeis para empresas privadas, públicas e entidades do terceiro setor.

4.2 ATENDIMENTO VIRTUAL DA SEFAZ/AL

Desde 2020, a SEFAZ/AL estabeleceu que vários atendimentos passaram a ser realizados de forma virtual aos seus usuários. Essa mudança no formato de atendimento, provocou algumas alterações nas rotinas dos escritórios de contabilidade (SILVA, 2021). Assim, buscou-se averiguar como essa forma de atendimento impactou na rotina das organizações contábeis.

No que se refere aos impactos da implementação da assistente virtual (Nise) na forma de trabalho do escritório contábil, demonstrados na Tabela 5, identifica-se nitidamente que quase a integralidade dos respondentes (95,24% ou 40) concordam com a afirmação de que o atendimento virtual alterou a rotina do escritório contábil. Cabe destacar que não ocorreu discordância quanto a essa questão.

Tabela 5 – Impacto do atendimento virtual na rotina do escritório contábil

Não concordo e nem discordo		Concordo Parcialmente		Concordo Totalmente		Total	
n_i	%	n_i	%	n_i	%	n_i	%
2	4,76%	19	45,24%	21	50,00%	42	100%

Fonte: Elaboração Própria, 2023.

Silva (2021) comenta que a assistente virtual “Nise” busca modernizar, ampliar e

facilitar o atendimento para os contribuintes, inclusive os profissionais contábeis. Além disso, a “Nise” pode ser considerada como o principal canal de orientação e realização de serviços.

Dando prosseguimento à questão anterior foi requerido que os gestores destacassem as vantagens proporcionadas pela assistente virtual (Nise) e o resultado está apresentado na Tabela 6. Nessa questão o gestor poderia assinalar mais de uma opção e verificou-se que a “facilidade” e “inovação” foram as que obtiveram as maiores quantidades de respostas, sendo apontada por 28 (66,67%) e 25 (59,52%) respondentes, respectivamente.

Tabela 6 - Benefícios oferecidos com a implementação do atendimento virtual

Opção	n_i	%
Facilidade	28	66,67%
Inovação	25	59,52%
Eficiência	7	16,67%
Rapidez	4	9,52%
Outro	7	16,67%

Fonte: Elaboração Própria, 2023.

A “Nise” é o principal canal virtual de orientação e de realização dos serviços oferecidos aos contribuintes. Esse formato de atendimento busca modernizar, ampliar e facilitar o acesso a um atendimento especializado. A ferramenta fortalece o relacionamento com o contribuinte, tendo como base a confiança, a transparência e o diálogo (SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS, 2023).

Solicitou-se que os gestores apontassem os serviços que foram melhorados com o atendimento virtual e o resultado está apresentado na tabela 7. Nessa questão o gestor poderia indicar mais de uma alternativa e observou-se que a “regularização de débitos, parcelamento e emissão de guias de impostos para pagamento”, “liberação de mercadorias apreendidas” e “retificação dos valores cobrados” foram as que obtiveram as maiores quantidades de respostas, sendo assinaladas por 24 (57,14%), 23 (54,76%) e 22 (52,38%) respondentes, respectivamente.

Tabela 7 – Serviços otimizados com o atendimento virtual da SEFAZ/AL

Opções	n_i	%
Retificação de valores cobrados	22	52,38%
Regularização de débitos, parcelamento e emissão de guias de impostos	24	57,14%
Isenção de Impostos	7	16,67%
Liberação de mercadorias apreendidas	23	54,76%
Não houve facilidade de atendimento	8	19,05%

Fonte: Elaboração Própria, 2023.

Silva (2021) destaca que o atendimento virtual possibilita melhorias não só para os

contribuintes, que poderão monitorar e dar continuidade ao atendimento usando o mesmo protocolo, como também para a Receita Estadual de Alagoas, que terá um instrumento que ajudará a gestão das demandas, produzindo uma série de indicadores da qualidade do atendimento. Alguns exemplos são o tempo de finalização da demanda, a quantidade de interações com o contribuinte até a conclusão e o resultado individualizado da pesquisa de satisfação para cada atendimento.

Posteriormente, solicitou-se que o gestor informasse se os serviços disponibilizados pela SEFAZ/AL através do atendimento virtual são mais céleres comparados ao atendimento presencial. É possível verificar que, como evidenciado na tabela 8, 34 gestores (80,95%) concordam com a afirmação de que o atendimento virtual é mais rápido.

Tabela 8 – Atendimento virtual x Atendimento presencial

Não Concordo e nem discordo		Discordo Totalmente		Discordo Parcialmente		Concordo Totalmente		Concordo Parcialmente		Total	
n_i	%	n_i	%	n_i	%	n_i	%	n_i	%	n_i	%
1	2,38%	2	4,76%	5	11,90%	12	28,57%	22	52,38%	42	100%

Fonte: Elaboração Própria, 2023.

Covarlán (2017) cita que o atendimento virtual é mais rápido e objetivo, visto que, nesse caso, o contribuinte entra em contato e, com poucas palavras, sua solicitação é feita e enviada para o setor mais indicado. Outra vantagem para o contribuinte é que a Nise pode fazer isso de qualquer local onde haja acesso à internet, não precisando ir até a SEFAZ.

No que se refere as dificuldades quanto a adequação em relação ao atendimento virtual, demonstrados na Tabela 9, identifica-se que quase 60% dos respondentes concordam com a afirmação de que o escritório contábil apresentou resistências para adaptar-se ao atendimento virtual oferecido pela SEFAZ/AL. Há ainda 30,95% (13 gestores) que discordam da assertiva, e 9,52% (4 gestores) que não concordam e nem discordam.

Tabela 9 – Dificuldades dos escritórios com a implementação do atendimento virtual

Não Concordo e nem discordo		Discordo Totalmente		Discordo Parcialmente		Concordo Totalmente		Concordo Parcialmente		Total	
n_i	%	n_i	%	n_i	%	n_i	%	n_i	%	n_i	%
4	9,52%	6	14,28%	7	16,67%	10	23,81%	15	35,71%	42	100%

Fonte: Elaboração Própria, 2023.

Tallon et al. (2016) afirmam que é normal ter dificuldades para adaptar-se a algo novo, mas é necessário superar as dificuldades para estar apto a atender as necessidades dos clientes dos escritórios de contabilidade. Além disso, o processo de adaptação nas organizações pode

gerar resistências tanto nas pessoas como na própria organização.

Visando complementar a questão anterior, buscou-se conhecer as dificuldades de adaptação ao atendimento virtual. Nessa questão o gestor poderia assinalar mais de uma alternativa e verificou-se que o “horário de atendimento reduzido” e “falta de treinamento para usuários” foram as que obtiveram as maiores quantidades de respostas, sendo apontada por 30 (71,43%) e 19 (45,24%) respondentes, respectivamente. Vale destacar que apenas 05 respondentes (11,90%) não tiveram nenhuma dificuldade após a mudança do atendimento presencial para o atendimento virtual.

Tabela 10 – Dificuldades enfrentadas pelos escritórios com o atendimento virtual

Opção	n_i	%
Informatização de serviços	12	28,57%
Falta de treinamento para usuários	19	45,24%
Horário de atendimento reduzido	30	71,43%
Outra	6	14,29%
Não houve dificuldades	5	11,90%

Fonte: Elaboração Própria, 2023

Conforme demonstra a Tabela 10, a maior dificuldade enfrentada pelos profissionais contábeis é o horário de atendimento simplificado, visto que desde a implementação do atendimento virtual o horário de funcionamento passou a ser de apenas 4 horas por dia, iniciando às 8 horas e finalizando ao meio-dia.

Outra dificuldade apontada pelos respondentes foi que a SEFAZ/AL não oferece aos usuários treinamento após a implementação de novos serviços. O próprio sítio da SEFAZ/AL reconhece que a falta de capacitação aos contribuintes é uma das principais dificuldades que precisam ser enfrentadas pela referida secretaria (SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS, 2023).

Silva (2021) corrobora e destaca que nada adiantaria implementar novas tecnologias nas instituições públicas se os usuários não conseguirem utilizar seus recursos de forma eficiente. Por isso, as organizações públicas que investem em um bom treinamento conseguem aproveitar das vantagens das tecnologias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve o propósito de verificar a percepção dos gestores de escritórios contábeis sobre a implementação da assistente virtual (Nise) criada pela SEFAZ/AL. A partir da aplicação de um questionário, observou-se que a maioria dos gestores foi do gênero

feminino, tinha mais de 42 anos e possuía graduação em Ciências Contábeis. Já em relação as organizações contábeis, observou-se que a maioria de sua clientela atua no setor privado e possuía mais de 15 anos de existência.

No que se refere ao impacto do atendimento virtual na rotina das organizações contábeis, identificou-se que a implementação da assistente virtual (Nise) alterou a rotina do escritório contábil, trazendo vantagens como facilidade e inovação aos usuários dos serviços. Vale destacar que alguns serviços como regularização de débitos, parcelamento e emissão de guias de impostos, liberação de mercadorias apreendidas e retificação dos valores cobrados foram otimizados com o atendimento virtual.

Em relação às dificuldades encontradas pelas organizações contábeis com a implantação do Atendimento Virtual, notou-se que horário de atendimento reduzido e a falta de treinamento para os usuários dos serviços foram as mais apontadas pelos profissionais contábeis.

Por fim, constatou-se que o novo modelo de atendimento virtual implantado pela SEFA/AI buscou modernizar, ampliar e facilitar o acesso a um atendimento especializado, além de fortalecer o relacionamento com o contribuinte, baseando-se na confiança, transparência e diálogo.

A pesquisa possui, como limitações, o número de respostas obtidas através da aplicação do questionário. E, como proposta para futuras pesquisas, sugere-se também que sejam realizadas novas pesquisas envolvendo Secretarias da Fazenda situadas em diferentes estados, com o intuito de verificar se o comportamento observado neste estudo se repete ou apresentará diferenças.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, T; MATOS, F. Ministério da Economia aprova US\$ 55 milhões em recursos externos para projetos em AL. **Associação dos Municípios Alagoanos (AMA)**, 03 de maio de 2021. Disponível em: <
<https://ama-al.com.br/ministerio-da-economia-aprova-us-55-milhoes-em-recursos-externos-para-projetos-em-al/>>. Acesso em: 22 abril 2023.

BARROSO, S. R.R. A Informatização da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará e seus Efeitos Sobre a Arrecadação de ICMS. **Trabalho Parcial para a Obtenção do Grau de Mestre em Economia**, Universidade Federal do Ceará – UFC, 2009.

CORVALÁN, J. G. Administración Pública Digital e Inteligente: Transformaciones em la era de la inteligencia artificial. **Revista de Direito Econômico e Socioambiental**, Curitiba, v.8, n. 2, p. 26-66, maio/ago. 2017.doi: 10.7213/rev.dir.econ.soc. v8i2.19321.

DANTAS, J. G. P. Qualidade no Atendimento na Organização Pública SEFAZ: Uma análise da percepção dos cidadãos/usuários. **Trabalho de Conclusão de Curso em Administração**, Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA, 2017.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

OLIVEIRA, C. M. P.; ÂNGELO, L. C.; LORDSLEEM, N. L. C. Mapeamento de processos: um estudo de caso na chefia de programação financeira setor da Secretaria de Estado da Fazenda de Alagoas. **Revista de Administração e Contabilidade**, v. 15, n. 30, p. 92-111, 2016.

OLIVEIRA, D. B.; MALINOWSKI, C. E. A importância da Tecnologia da Informação na Contabilidade Gerencial. **Revista de Administração**, v. 14, n. 25, p. 3-22, 2017.

SECRETARIA DO ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS. **Institucional**. Disponível em: <<http://www.sefaz.al.gov.br/institucional.php>>. Acesso em: 25 abril 2023.

_____. **Legislação**. Disponível em:

<http://www.sefaz.al.gov.br/legislacao/manual_de_orientacao_do_siafem.pdf>. Acesso em: 25 abril 2023.

SILVA, E. R.; Hecksher, S. D. Qualidade do Atendimento em Serviços Públicos de Saúde. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**, v. 7, n. 1, p. 980-992, 2016.

SILVA, T. Transformação digital na gestão pública exige soluções robustas e flexíveis. **Gestão Pública**, 23 de abr. de 2021. Disponível em: <<https://www.gestaopublica.softplan.com.br/conteudo/solucoes-digitais-para-gestao-publica-p-recisam-de-robustez-e-flexibilidade/>>. Acesso em: 24 abril 2023.

TALLON, P. et al. Business Process and Information Technology Alignment: Construct Conceptualization, Empirical Illustration, and Directions for Future Research. **Journal of the Association for Information Systems**, v. 17, n. 3, p. 563-589, 2016.

APÊNDICE

Discordo Totalmente

7. Quais os benefícios que a Assistente Virtual (NISE) oferece? (Pode assinalar mais de uma resposta)

- Facilidade
- Inovação
- Eficiência
- Rapidez
- Outro

8. Quais os serviços que foram otimizados com o atendimento virtual? (Pode assinalar mais de uma resposta)

- Retificação de valores cobrados
- Regularização de débitos, parcelamento e emissão de guias de impostos para pagamento
- Isenção de Impostos
- Liberação de mercadorias apreendidas
- Não houve facilidade de atendimento

9. Os serviços oferecidos através do atendimento virtual são mais rápidos do que o atendimento presencial. (Escolher apenas uma opção)

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não Concordo e nem Discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

10. O escritório contábil teve dificuldades para adaptar-se a nova forma de atendimento. (Escolher apenas uma opção)

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não Concordo e nem Discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

11. Quais foram as dificuldades de adaptação ao atendimento virtual? (Pode assinalar mais de uma resposta)

- Informatização de serviços
- Falta de treinamento para usuários
- Horário de atendimento reduzido
- Outra
- Não houve dificuldades