

# Capacidades Práticas e Competências Socioemocionais dos Profissionais de Contabilidade que Atuam em Escritórios

## Practical Capabilities and Socio-Emotional Skills of Accounting Professionals Working in Offices

Édina Carine de Souza Kinzler\*<sup>1</sup> – [edina.mestrado21@gmail.com](mailto:edina.mestrado21@gmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-0091-8264>

Iriana Gonçalves dos Santos Schaedler\*<sup>1</sup> – [iriana.schaedler@unioeste.br](mailto:iriana.schaedler@unioeste.br) ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-1532-5931>

Sidnei Celerino da Silva\*<sup>1</sup> – [sidnei.silva@unioeste.br](mailto:sidnei.silva@unioeste.br) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0944-6231>

Vinicius Abilio Martins\*<sup>1</sup> – [vinicius.martins@unioeste.br](mailto:vinicius.martins@unioeste.br) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5668-5518>

1 - Unioeste – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

### Resumo

Buscamos compreender as capacidades práticas e competências socioemocionais dos contadores para propor um *framework* de capacidades práticas e competências socioemocionais desses profissionais. Utilizamos a abordagem qualitativa e, a partir de entrevistas semiestruturadas, realizamos a análise de conteúdo. Na análise, além da demonstração dos principais elementos influentes na construção das capacidades práticas e competências socioemocionais dos contadores, emergiu dos resultados um despreparo da academia em relação a capacitação prática de futuros contadores e, um aumento de serviços relacionados à legislação e recursos humanos durante a pandemia da Covid-19. A partir dos resultados apresentamos um conjunto de capacidades práticas e competências socioemocionais, que adquiridas ou construídas na atuação dos contadores, alicerçam a prática da gestão nas organizações por esses profissionais. Esperamos por meio das proposições de teórico-empíricas que resultaram da análise, contribuir aos pesquisadores que buscam identificar o papel e as capacitações dos contadores nas organizações.

**Palavras-chave:** Competências socioemocionais. Capacidades práticas. Contadores.

### Abstract

We seek to understand the practical capabilities and socio-emotional competencies of accountants to propose a framework of practical capabilities and socio-emotional competencies of these professionals. We used a qualitative approach and, based on semi-structured interviews, we carried out content analysis. In the analysis, in addition to demonstrating the main influential elements in the construction of practical capabilities and socio-emotional skills of accountants, the results emerged from the lack of preparation of the academy in relation to the practical training of future accountants and an increase in services related to legislation and human resources during the Covid-19 pandemic. Based on the results, we present a set of practical capabilities and socio-emotional skills, which, acquired or built in the work of accountants, support the practice of management in organizations by these professionals. We hope, through the theoretical-empirical propositions that resulted from the analysis, to contribute to researchers who seek to identify the role and capabilities of accountants in organizations.

**Keywords:** Socio-emotional skills. Practical skills. Accountants.

**Recebimento:** 19/04/2023 | **Aprovação:** 22/04/2024

**Editor associado:** Dra. Edicrêia Santos

**Editor responsável aprovação:** Dra. Luciana Klein

**Editor responsável edição:** Dra. Luciana Klein

**Avaliado pelo sistema:** *Double Blind Review*

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.5380/rcc.v16i2.90891>

## 1 Introdução

A prosperidade das nações, das regiões, das empresas e dos indivíduos depende de sua capacidade de navegar no espaço do saber na busca da gestão ótima dos conhecimentos, sejam eles técnicos, científicos, da ordem da comunicação ou que derivam da ética e empatia (Lévy, 2007). Cada pessoa na busca da gestão dos conhecimentos, necessita cuidar de sua carreira, da qualidade de suas competências e criar uma perspectiva adequada às suas habilidades e autorrealização (Boyatzis, 2008). Assim, a compreensão de competência dos indivíduos torna-se relevante do mundo contemporâneo, especialmente no ambiente da formação universitária e do trabalho, em que o desenvolvimento de competências favorece o melhor ajustamento das pessoas nesses ambientes e propicia um desempenho satisfatório sobre as atividades desempenhadas por elas (Gondim Morais & Brantes, 2014).

Agasi (2023), explica que as pessoas com as mesmas qualificações profissionais podem ter níveis de competências socioemocionais diferentes, que impactam os resultados econômicos e sociais de uma vida plena. A qualificação profissional vai além do preparo técnico ou de treinamento para a realização de um trabalho específico, envolve a inserção no mercado de trabalho e manutenção da carreira, ou seja, relaciona-se com a necessidade de ter conhecimento técnico e ao mesmo tempo ser uma pessoa multifuncional, capaz de resolver problemas e de enfrentar os desafios constantes que se apresentam nas organizações (Lopes & Silva, 2009).

Nas últimas décadas, a contabilidade vem sendo impactada pelos avanços da tecnologia, que traz desafios de adaptabilidade e qualificação para os contadores, pois embora permita maior interação nas relações profissionais, requer simultaneamente o desenvolvimento de capacidades e competências, que são habilidades que impactam na dinamicidade da informação, comunicação e, sobretudo nos processos (Silva, Eyerkauffer & Rengel, 2019).

De acordo com Frare et al. (2020), os escritórios de contabilidade, influenciados pelas inovações tecnológicas e pela procura por profissionais dinâmicos passam a buscar por profissionais qualificados em capacidades e competências.

Encontrar profissionais que sejam capazes de se adaptar às novas tendências de mercado e as transformações tecnológicas que estão acontecendo é um desafio. Por isto, buscamos com esta pesquisa identificar as capacidades práticas e competências socioemocionais que são requeridas aos contadores frente ao mercado de trabalho cada vez mais competitivo.

Os estudos de Lévy, (2007); Boyatzis (2008); Christensen et al. (2019) e; Jones & Abraham (2009) indicam que o desenvolvimento das capacidades socioemocionais proporciona autoconfiança aos profissionais e por isto, pretendemos responder: **Quais as capacidades práticas e competências socioemocionais do profissional contábil que atua nos escritórios de contabilidade?** O objetivo deste estudo é compreender as capacidades práticas e competências socioemocionais dos contadores para propor um *framework* de capacidades práticas e competências socioemocionais.

Entendemos na discussão sobre capacidades práticas e competências socioemocionais dos contadores um caráter inovador, uma vez que, pouco se tem relacionado competências socioemocionais à profissão contábil. Assim, ao nos aprofundarmos na discussão das competências socioemocionais, pretendemos colaborar na promoção e na formação de atitudes dos profissionais, especialmente dos contadores, que possam a ser relevantes em um ambiente organizacional (Santos, Silva & Fernandes, 2020).

Justificamos este estudo no movimento de busca por compreensão das capacidades práticas e competências socioemocionais dos contadores (Jones & Abraham, 2009; Silva et al., 2018; Petry, 2019; Christensen et al., 2019; Santos et al., 2020) e na contribuição de forma prática e social aos contadores que diante das constantes exigências da profissão buscam no desenvolvimento de capacidades e competências um diferencial no mercado de trabalho.

## **2 Fundamentação Teórica**

### **2.1 Capacidades Práticas do Contador**

A contabilidade tem passado por transformações estruturais que requerem que os contadores busquem novos conhecimentos sobre essa área, marcada por rápidas mudanças tecnológicas e legais, que obrigam os contadores a adequarem suas habilidades e competências sobre essas mudanças (Ribeiro, Silva & De Lima, 2020).

O papel do contador evoluiu incluindo um conjunto de tarefas que exigem dos futuros profissionais além de conhecimento técnicos também competências socioemocionais (Arqueroa & Fernández-Polvillo, 2019) uma vez que a construção da identidade profissional se manifesta por meio de habilidades constituídas de competências de inteligência cognitiva, emocional e social relevantes para as atividades profissionais (Ott, 2022).

O mercado de trabalho vem requerendo profissionais com competências que envolvem o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades, valores e atitudes para exercerem as funções contábeis de forma eficaz por meio da proficiência e capacidade de adaptação sob um cenário de constante desenvolvimento (Digiorgi, Pizolato & Morettim, 2001).

Os empregadores procuram pessoas com capacidade de liderança, capazes de gerir suas emoções e as emoções dos outros, demonstrando uma atitude positiva em relação ao trabalho, se desafiando continuamente e pensando em novas estratégias (Agasi, 2023). A capacidade de se adaptar e a constante busca por qualificação continuada são fatores influentes nessa busca por profissionais (Franchi, 2019).

O estudo sobre o mercado de trabalho e, toda a sua trajetória, sempre foi palco de importantes e profundas transições, pois as relações no interior e no entorno do ambiente corporativo se modificam constantemente e, ficam cada vez mais complexas (Sartori & Garcia, 2019).

À medida que a sociedade se torna mais complexa e mais integrada pelo avanço de novas tecnologias, o mercado de trabalho se torna também cada vez mais diferenciado e mais sujeito a mudanças que, conseqüentemente, diversificam as expectativas sobre o perfil dos profissionais (Sartori & Garcia, 2019).

Por isso, em meio a tantas transformações, como tecnológicas, legais e normatizadoras, é possível compreender que existe uma exigência pelas organizações de que os profissionais ultrapassem as suas capacidades práticas e comecem a desenvolver em conjunto a isto, também competências socioemocionais (Lemes & Miranda, 2014).

Para Ott (2022), os contadores precisam não apenas de conhecimentos e experiência técnica em contabilidade, mas também de competências sociais que permitam o pensamento analítico, assertividade e liderança.

A resolução nº 10/2004 do Conselho Nacional de Educação que dispõe sobre a diretriz curricular dos profissionais de contabilidade diz que as capacidades do contador compreendem a habilidade de uma visão sistêmica e interdisciplinar, para desenvolver a motivação e a liderança entre equipes e disseminar as informações contábeis.

Para Bruyn (2023), a adaptabilidade, o otimismo e o autocontrole podem ajudar os contadores a completar tarefas em circunstâncias ambíguas e incertas. Para Gondim, Morais e Brantes (2014) às habilidades profissionais apresentam dois focos, o primeiro recai sobre as capacidades práticas, requeridas a qualquer atividade facilmente transferível de um contexto para outro. E, o segundo foco, refere-se às competências socioemocionais, que se situam no domínio de processos afetivo emocionais, pessoais e interpessoais (Gondim, Morais e Brantes, 2014). Para os autores, as capacidades práticas asseguram aos profissionais um nível de domínio transversal que permite ao futuro trabalhador mobilizar seus recursos pessoais no nível do

saber (conhecimento), do fazer (aplicação técnica) e do querer (atitudes e valores), adaptando-os ao contexto de trabalho. E, as competências socioemocionais são a via pela qual as capacidades são expressadas e desenvolvidas.

Para Abu Asabeh et al. (2023), as capacidades práticas dos contadores compreendem habilidades intelectuais que abrangem conhecimento, compreensão, aplicação, análise, síntese (integração) e avaliação que permitem aos contadores identificar e resolver problemas complexos, compreender o significado da informação e as suas implicações, tomar decisões e fazer julgamentos em ambientes complexos, gerir o *stress* e, adaptar-se à mudança e estabelecer prioridades de forma eficaz.

Compreendemos que as capacidades práticas do contador possibilitam ao profissional a habilidade de aplicar o que ele aprendeu sobre a técnica e, aprimorar e desenvolver novas capacidades e habilidades, por meio das competências socioemocionais que são necessárias para a formação integral do indivíduo. Assim, além das capacidades práticas, o domínio de competências socioemocionais amplia as perspectivas profissionais no mercado de trabalho (Teixeira, 2022) que impulsiona o contador assim como a ciência contábil também evoluir constantemente (Silva, Eyerkaufner & Rengel, 2019).

## **2.2 Competências socioemocionais**

As capacidades socioemocionais estão relacionadas às atitudes tomadas pelo indivíduo que impactam diretamente nas suas experiências cotidianas e no convívio social. Não há dúvidas de que o mercado de trabalho hoje rejeita profissionais por mau comportamento e prefere aqueles capazes de se autodesenvolver, que mostram interesse e buscam afinidades com a inovação e a tecnologia (Santos, Silva & Fernandes, 2020). Assim, as competências socioemocionais compreendem a capacidade de incitar, integrar e colocar em prática os recursos, conhecimentos e habilidades socioemocionais e cognitivas aprendidos socialmente pelo indivíduo, frente a uma determinada situação (Marin Silva, Bernardes & Fava, 2017). Por isto, as competências socioemocionais são bastante abrangentes por sua relação com múltiplas variáveis, que as tornam complexas e amplas (Agasi, 2023). Tais competências podem fazer parte, por exemplo, de uma gama de propriedades que envolvem responsabilidade social, criatividade, ética, inteligência emocional, entre outras (Campos et al., 2019).

Para Boyatzis (2008), competência socioemocional pode ser definida como uma capacidade ou habilidade, um conjunto de comportamentos relacionados, mas diferentes, organizados em torno de uma construção subjacente, que chamamos de “intenção” que variam conforme situações ou momentos. Abu Asabeh et al. (2023), compreende como habilidades um conjunto de capacidades socioemocionais de caráter interpessoal, de comunicação, intelectual, técnica e funcional que abrange a gestão organizacional e de negócios. Além disso, para os autores, os contadores devem possuir um conhecimento profundo das pessoas para orientá-las e motivá-las de forma eficaz, enquanto ouvem ativamente suas perspectivas. Para Kotze & Miller (2023), as habilidades incluem comunicação, liderança, construção de relacionamentos, trabalho em equipe, autogestão, gerenciamento de outras pessoas e inteligência emocional.

De acordo com Gondim, Morais e Brantes (2014), o desenvolvimento das competências socioemocionais pelo indivíduo pode diferenciá-lo positivamente no início de sua carreira mesmo com a insegurança do domínio técnico de saberes e fazeres da profissão recém aprendida. Assim, limitar as competências socioemocionais a um conceito fixo é invalidar a construção social do indivíduo, por isso, discute-se que a competência socioemocional é um construto complexo, que compreende outros conceitos, como a construção de inteligência emocional e desenvolvimento socioemocional (Agasi, 2023).

Ao compreender o processo do desenvolvimento das competências socioemocionais como uma construção social é possível entender que pessoas com as mesmas qualificações podem ter níveis de competências socioemocionais diferentes, que impactam os resultados econômicos e sociais de uma vida plena

(Agasi, 2023). Assim, o processo de construção de competências acontece, como fragmentos da ação do indivíduo (um conjunto de comportamentos alternativos) e a intenção dele na busca por formas de mediação que possibilitem o processo avaliativo do seu comportamento e na inferência da intenção (Boyatzis, 2008). Por isto, a noção de competência remete às situações nas quais o indivíduo precisa tomar decisões e resolver problemas de forma construtiva ao associar-se à compreensão e à avaliação de uma situação que mobiliza saber agir e reagir adequadamente (Dias, 2010).

### 3 Procedimentos Metodológicos

Compreendemos esta pesquisa como um levantamento descritivo, orientado pela abordagem qualitativa, com objetivo de identificar as capacidades práticas e competências socioemocionais dos contadores para propor um *framework* de capacidades práticas e competências socioemocionais. Para atender ao objetivo realizamos entrevistas semiestruturadas com contadores, proprietários e gerentes de sete escritórios de contabilidade na região oeste do estado do Paraná. As entrevistas foram realizadas de forma *online* e utilizamos como ferramenta a plataforma *microsoft teams*. Solicitamos aos entrevistados a permissão para a gravação das entrevistas e nela a autorização do uso de dados para a pesquisa. As entrevistas foram transcritas integralmente e totalizaram três horas e 10 minutos de duração e, quarenta páginas de transcrição. Analisamos os dados retirados das entrevistas, pelo método da análise de conteúdo e utilizamos como ferramenta a planilha eletrônica em que, construímos um constructo de pesquisa inspirado do estudo de Petry (2019). A análise consistiu em observamos empiricamente nas falas dos entrevistados traços que apontassem habilidades sociais e capacidades práticas que se fundamentam à literatura levantada de competências socioemocionais e, capacidades práticas. A partir desta primeira observação, construímos categorias e dimensões de pesquisa, e relacionamos as questões norteadoras, em que cada categoria foi composta por trechos retirados das entrevistas que representam aquela unidade, que posteriormente, foi agrupada em dimensões, que representam as grandes áreas de discussão dos dados. Bardin (1977), recomenda o uso do método da análise de conteúdo quando se objetiva compreender o conteúdo de documentos, como transcrições de entrevistas. A análise de conteúdo trata-se de um conjunto de instrumentos metodológicos em constante aperfeiçoamento pela interação social proporcionada através desta aplicação (Bardin, 1977).

**Tabela 1**

Constructo da pesquisa

Dimensões	Subdimensões	Categoria (Petry, 2019)
Sujeitos	Carreira	Identificação do respondente
Capacidades práticas	Satisfação com a qualificação profissional	Qualificação profissional
	Desafios da profissão	Deficiências e direcionamentos da profissão
	Habilidades e capacidades	Características e competências profissionais
	Capacidades em época de pandemia	
Competências socioemocional	Referências de competências socioemocionais	A relevância das competências socioemocionais
		Fator de destaque das competências socioemocionais
		Referências de competências socioemocionais

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

A observação empírica das falas dos sujeitos resultou em 67 (sessenta e sete) marcações nas entrevistas semiestruturadas que foram categorizadas em 16 códigos de análise. Essa categorização corresponde a três dimensões, seis subdimensões e sete categorias conforme demonstramos na tabela 1 de constructo de pesquisa. As categorias foram adaptadas do estudo de Petry (2019). A partir desta marcação organizamos a apresentação da análise em grandes áreas que correspondem as subdimensões demonstradas na tabela 1. Depois que encontramos as grandes áreas de discussão (dimensões) que concentra os achados de pesquisa das subdimensões e categorias, realizamos proposições de pesquisa que correspondem a forma como as capacidades práticas e competências socioemocionais se relacionaram a profissão contábil para,

propomos um *framework* das capacidades práticas e competências socioemocionais desses profissionais. A dimensão “sujeitos” que apresentamos na tabela 1, corresponde a observação da carreira dos entrevistados que demonstramos na tabela 2 a seguir, de perfil dos entrevistados, em que, para a identificação do sexo do entrevistado atribuíamos a letra M para masculino e a letra F o feminino.

**Tabela 2**  
Perfil dos Entrevistados

Entrevistado	Sexo	Carreira
Entrevistado 1	M	Trabalhei diversos anos no setor específico de RH, departamento de pessoal mais precisamente, onde se tratava com folha de pagamento, admissão, rescisão, férias e assuntos relacionados à Previdência Social toda parte trabalhista e previdenciária, após um longo tempo fui convidado pelo proprietário do escritório para fazer a supervisão dos trabalhos, mais relacionado ao cliente, a esse atendimento ao cliente, a visitas com os clientes e essa tramitação de trabalhos com os demais setores em relação ao cliente e escritório. Atualmente eu faço esse trabalho, não tinha uma grande experiência nas outras áreas, nas áreas fiscal e contábil, hoje de certa forma tenho um conhecimento geral. Não tenho especialização nas demais áreas, mas eu tenho conhecimento geral e faço esse trabalho de atendimento ao cliente, vejo quais são as dores dele, verifico certo o que aconteceu, se tem algum problema, se não tem algum problema e faço toda essa tramitação junto a equipe aqui do escritório.
Entrevistado 2	F	Eu comecei na área contábil com 14 anos, eu tive um problema com o meu pai, briguei com ele por conta de um tênis, eu disse que iria procurar emprego e naquele dia sai e bati nos escritórios, naquela época não era digital era tudo ainda escrito e por conta da minha letra eu fui contratada de imediato. Eu comecei na área contábil, fiscal com 14 anos, até então eu tinha duas vontades de formação que seria contábil e educação física, que eu também gosto bastante, eu fui para área contábil por conta de na época já estar trabalhando. Trabalhei anos assim, eu não me recordo mas trabalhei muitos anos no escritório contábil depois eu recebi uma proposta para assumir na Bahia uma empresa, eu fui, eu sai do escritório pra tocar a empresa individual, no caso uma empresa, lá eu tive muito conhecimento porque eu saí da rotina, daquela limitação, eu tive que pegar mais coisas, eu voltei depois e trabalhei em uma indústria aqui em Três Passos e por conhecer o (nome ocultado) eu retornei ao escritório, por conta que ele tem uma doença e eu estou aqui no escritório há 8 anos.
Entrevistado 3	M	Certo, vou começar falando um pouco da história do escritório, eu comecei em Dezembro de Noventa, como mirim do escritório, eu residia no interior de Marechal, eu consegui a vaga de mirim no escritório, durante a carreira atingindo alguns postos dentro do ambiente do trabalho eu passei por todos os departamentos, do fiscal, ao contábil, do RH legalização, também fui conhecendo um pouquinho de tudo e eu passei por um longo tempo sem estudar e depois que eu terminei o segundo grau fiquei de 4 a 5 anos sem estudar, até que certo dia o escritório foi vendido. A pessoa que comprou o escritório falou: não! você precisa escudar! [...] Então eu passei e essa faculdade foi muito importante para mim porque passei a entender a origem de tudo que eu fazia no dia a dia, as vezes as pessoas que fazem o caminho contrário ou não fazem ele paralelo, falta alguma coisa nesse meio. Porque primeiro, ele estuda e não sabe aplicar ou aplica, mas não sabe de onde vem e o porquê, onde fica. Acho que é uma construção das duas coisas. Mas aí eu trabalhei no escritório para essa pessoa que me incentivou a estudar, (Nome ocultado) que foi o professor que me deu a oportunidade e, em 95 ele foi vendido para (nome ocultado) e eu fiquei com ele até 2016, como funcionário e em 2016 eu comprei o escritório dele e estamos aí a 5 anos na gestão do escritório [...].
Entrevistado 4	M	Então, a minha trajetória ela é desde Menino. Comecei com 17 anos na Prefeitura em Nova Santa Rosa, naquela época era contínuo na área contábil e financeira e fui galgando, foi andando. na verdade, efetivamente, como a gente fala, de aprofundar ou de abraçar área contábil foi em 2006, quando eu assumir a contabilidade Prefeitura e aí que eu que vi diretamente o que era a contabilidade. E aí 2009 passei a trabalhar por conta, comprei o escritório já em andamento que estava em andamento realmente, só em andamento.

Entrevistado 5	F	Eu trabalho no escritório de contabilidade, na parte contábil desde 2008. Eu me formei em 2015 como contadora, tirei CRC em 2015, mas desde 2008 trabalho na parte contábil fiscal especialmente. Em 2017 comecei com consultoria no escritório de contabilidade que no caso é do meu pai, comecei a prestar consultoria para várias empresas do escritório dele e desde o ano passado eu abri o escritório de consultoria, então eu sou contadora no meu escritório de consultoria e tenho contrato de contabilidade também, mas a ênfase é a prestação de serviço de consultoria e assessoria voltada para resultados. Então nossa expectativa, nosso serviço são voltados à gestão de resultados das empresas. Daí o escritório, nosso escritório de contabilidade de Cascavel, no caso, que é o meu escritório eu não faço só contabilidade. Lá a gente faz contabilidade se ela estiver vinculada a assessoria. Então se a empresa quiser fazer contabilidade não é a nossa gama de serviço, vamos dizer assim, não é o nosso nicho. Nós realizamos a contabilidade de quem prestamos assessoria.
Entrevistado 6	M	Profissionalmente eu acabei circulando bastante em departamento pessoal. Depois eu fui para finanças, trabalhei um tempo na parte de auxiliar na verdade na configuração de sistema de apuração de impostos [...] então, por mais que não atuei nessa parte de contábeis sempre tive uma base legal, e a gente estava conversando bastante tempo que queria ter algum negócio aí a gente acabou abrindo escritório no ano de 2017 e iniciei contábeis e concluí em 2019 mas só coleí grau no início de 2020 deu certo eliminar várias matérias e estamos aí, fazem 4 anos que tem um escritório, em 2009, 10 e 11 eu fui professor na faculdade (nome ocultado) no curso de administração, administração financeira e orçamento em contabilidade de custos e agora eu estou com uma auditoria, teoria da contabilidade e contabilidade rural, e eu peguei um semestre que a professora (nome ocultado) estava de licença e acabei pegando uma matéria de tributária também. Basicamente isso aí.
Entrevistado 7	F	Eu comecei não foi muito jovem, eu já tinha uma idade um pouco mais avançada. Comecei primeiramente dentro de uma escola, que a gente diz que o escritório de contabilidade é uma escola porque é onde você aprender de várias áreas vários módulos vários ramos de atividade então não tem como não aprender só quem realmente não se dedica, que não consegue aprender [...] eu tinha aquele sonho de ter o meu empreendimento, foi que até um determinado período, teve essa oportunidade de um escritório pequeno, mas, acabei entrando na sociedade, é um percentual de cotas pequeno, mas eu diria assim, a gente consegue administrar e a gente vem crescendo gradativamente, aos pouquinhos, mas a gente vem evoluindo! Sem contar a base contábil hoje a gente sabe que tem todos os aspectos. O administrador precisa de um contador, o advogado precisa de um contador, médico precisa de um contador então todas as áreas necessitam da nossa profissão e você tem que fazer um pequeno diferencial nesse contexto.

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Na Tabela 2 a trajetória da carreiros dos entrevistados e as razões pelas quais eles optaram pela profissão de contador variam desde aspectos pessoais, como uma briga familiar que fez com que o profissional fosse em busca emprego nesta área de atuação até a afinidade com a profissão ou por já estarem inseridos neste mercado de trabalho.

#### 4 Análise dos Dados

A partir da análise das entrevistas foi possível empiricamente captar dos respondentes o que eles compreendem sobre capacidades práticas e competências socioemocionais. A apresentação da análise norteia-se pelas subdimensões entendidas como grandes áreas de discussão.

**Tabela 3**

Subdimensão “Satisfação com a qualificação profissional”

Resumo	Evidência empírica
Despreparo prático: das práticas em campo das abordagens adotadas pela academia.	“Sendo bem sincero, não tem esse preparo, não tem por quê? Porque existem diversos sistemas de processamento, fiscal, contábil, de folha de pagamento, ela vem com a bagagem teórica, mas o dia a dia ele é um pouco diferente do que se vê na instituição de ensino [...]” Entrevistado 1
Conflito de gerações: Gerações atuais imediatistas, que precisam rever seus conceitos e objetivos no mercado de trabalho.	“Então essas novas gerações, as gerações atuais que estão entrando na faculdade e já estão até a metade da faculdade é uma geração muito imediatista. Eles precisam retomar quais são os objetivos de uma empresa [...]. Eu preciso entender que uma empresa tem um objetivo e que o caminho dela é longo. Caso ela tenha um problema, não se resolve logo, é um passinho de cada vez e isso é um passinho de formiga que vão desenvolver. Então a geração mais nova

	ainda não tem essas competências para entrar numa empresa e resolver esse problema.” Entrevistado 5
Falta de profissional com experiência, que pode ser compensada com proatividade, iniciativa, vontade de aprender e empatia pela cliente.	“Temos percebido nos últimos tempos quase não conseguimos profissional com experiência. O profissional com experiência ele realmente já está no mercado de trabalho ele está bem tranquilo a onde ele está[...]. Então o que buscamos em primeiro lugar é uma proatividade, porque o que acontece demanda muita agilidade[...]. você tem que ter iniciativa. A parte do conhecimento não é um problema. A gente ensina. Então se ele tem iniciativa, proatividade, vontade [...] se colocar no lado do cliente, porque eu estou ali, fazendo aqui o trabalho de alguém que não tem esse conhecimento. Então eu tenho que me colocar no lado do cliente, entender esse lado. Essa pessoa eu vejo que tem um perfil que eu consigo ensinar.” Entrevistado 7

Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Em relação à satisfação dos contadores com a qualificação profissional, os entrevistados destacaram sobre os profissionais que estão iniciando a carreira, que não há uma preparação satisfatória em relação às práticas e o aprendizado oferecido pela academia para esses alunos/profissionais. Além disto, os entrevistados destacaram haver conflito de gerações nos escritórios, em que as gerações mais novas, apresentam um perfil muito imediatista e, que se tornou um obstáculo na prestação de serviços que demandam de análise e assertividade em relação às necessidades dos clientes. Os entrevistados destacaram como qualidades importantes do profissional “proatividade, iniciativa e vontade de aprender”. A partir da análise construímos uma proposição de como os profissionais de contabilidade entendem o cenário atual da qualificação profissional. **P1** – Os profissionais de contabilidade saem das instituições de ensino com despreparo em relação as capacidades práticas de campo e, as gerações atuais inseridas no mercado de trabalho possuem um perfil imediatista para solução de problemas, que dificultam o desenvolvimento de potencialidades como proatividade e vontade de aprender.

**Tabela 4**

Subdimensão “Desafios da profissão”

Resumo	Evidências Empíricas
Legislação	“Hoje é difícil um profissional saber diversas áreas, seja trabalhista, tributária, contábil, enfim, ele precisa entender muito da legislação, a legislação tributária, legislação societária, o código civil e ser esperto na questão de tecnologias, hoje é necessário, sabemos que é muito bom essa tecnologia, que se coloca para exigências que são realizadas, muda-se com muita frequência e muito rápido, muitas vezes não dá tempo de adaptar-se e já está mudando novamente [...] precisa ter muito conhecimento da legislação [...]estar antenado com as mudanças das obrigações acessórias que está sendo impostas, de certa forma pelos entes do Governo”. Entrevistado 1
Conflito de gerações	“Tem sim, não dá para dizer que todos os jovens não tem esse comprometimento, tem vários jovens que tem garra, responsabilidade, não podemos falar que todos, vários têm essa percepção: responsabilidades, comprometimento, têm comentado aqui dentro do escritório, eu não sei as demais empresas, onde a pessoa que já tem certo tempo de experiência existe um comprometimento maior em relação a isso, do que dos mais jovens, só que eu acredito que seja uma coisa normal, depois que eles iniciarem o trabalho, forem adquirindo experiência, vão melhorar[...]” Entrevistado 1
Tecnologia	“Um dos desafios que eu vejo é a forma como o governo amarra as informações, já tem que quase ir para área de TI, [...] além do conhecimento do trabalho, do dia a dia, você tem que ainda estar acompanhando, faz uns 5 anos pra cá, eu acredito, que a nossa vida deu uma alavanca de informações, de mudança de legislação, de informação de programas novos, programas que o próprio governo lança e nós precisamos atender, obrigações, [...] é um desafio bem grande acompanhar as constantes mudanças, acompanhar como eles estão amarrando essas informações”. Entrevistado 2
Risco da profissão	“Eu sempre falo: como existe médico e contador, existe o cliente e cliente [...] sempre precisamos deixar eles bem cientes do risco que eles correm, em querer fazer alguma coisa que seja (pausa rápida) uma vez falava que o contador ia ser um mal necessário, eu estou vendo que hoje ele é muito necessário, é muita informação e o próprio cliente se ele não tem um contador junto, acompanhando, ele não consegue cumprir com todas as obrigações, então é complicado para eles[...]”. Entrevistado 2
Comprometimento	“[...] você vai para universidade a noite, para se manter no emprego as pessoas acham absurdo ter que ler à noite, ter que estudar, continuar estudando [...] as pessoas usam o tempo vago delas para construir a carreira,

## Capacidades Práticas e Competências Socioemocionais dos Profissionais de Contabilidade que Atuam em Escritórios

	mas não para se manterem na carreira [...], eu falo: essa leitura as pessoas também precisam fazer, não é porque terminou a faculdade que você pode parar! Você precisa continuar estudando[...]. Entrevistado 3
Perfeição e qualidade nos serviços	“Hoje os desafios, eu penso que ainda continuam os mesmos, porém de formas diferentes. Vamos supor, antigamente, antes de eu começar com o escritório se faziam livros manuais, impressos com aquelas gosmas, na prensa. Hoje é mais fácil, você já faz tudo durante o ano, vai fazendo e depois no final do ano só encerra. Então, os desafios é a perfeição, que a gente precisa ter, que a gente tem que ter[...]. Entrevistado 4
Relacionamento com a classe	“Eu vou ser bem sincero com você. Olha, o cara vem falar para mim: a ética de Contador! O cliente vem me pedir para eu fazer contabilidade! E o outro contador que fez menos da metade do preço? O cara vai falar de ética? Eu posso falar de ética? [...]a ética do contador, eu vou lá, ou o empresário vem me procurar para ele, o que ele precisa, então se eu cobro R\$ 500,00 R\$ 1.000,00 de horário e meu colega, que é meu concorrente cobra R\$ 200,00 entendeu? Nesse sentido eu falo isso: que o código de ética está sendo cumprido é uma utopia.” Entrevistado 4
Pressão externa	“A gente acaba tendo uma separação de pessoas que independente de qualquer coisa eles querem uma economia tributária, independente de qual meio, e a gente tenta fazer uma orientação bem grande com relação a isso, de pelo menos parar de movimentar dinheiro sem origem em conta bancária, esse tipo de coisa. [...]. Então na verdade, tem essa busca: eu troco de escritório se você garantir que vai baixar o meu imposto! [...]. Entrevistado 6
Relacionamento com as entidades	“O conselho quer saber se a gente passa por um processo de estabilização, se eu tenho um contrato com os clientes, se a gente está cumprindo aquilo que está previsto no contrato, [...] ele não se preocupa para entender: pera aí esse cliente não tem mesmo conta em banco? Esse cara não tem mesmo imobilizado? Esse cara não tem mesmo estoque? Então eu vejo uma dificuldade muito grande nesse sentido porque a gente já pegou empresa com 8 contas correntes que não tinha é nenhuma lançada na contabilidade [...].” Entrevistado 6
Tecnologia e risco da profissão	“Os desafios hoje, eu diria assim [...], voltada a tecnologia. Hoje, eu vejo que a tecnologia, o profissional contábil, ele está mais voltado ao exercício em casa, você pode, onde você estiver pode estar atuando. Um dos desafios é adaptar-se para todas essas mudanças tecnológicas que o profissional contábil vai precisar encarar”. Entrevistado 7

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Em relação aos desafios da profissão, os contadores relatam como dificuldades a alta demanda da legislação na profissão, pressão externa e outros elementos destacados na tabela 4, que são enfrentados no dia a dia desses profissionais. Esses desafios influenciam no delineamento do perfil contemporâneo do contador em que para Silva, Eyerkauffer & Rengel (2019), corresponde a um profissional capacitado em gestão de informações, com visão holística da organização, equilíbrio emocional, boa relação interpessoal, interesse pela educação profissional continuada e, responsabilidade aos valores éticos que regem a profissão.

Com base na análise das deficiências e direcionamentos da profissão apresentamos a segunda proposição deste estudo: **P2** –Os contadores enfrentam dificuldades na profissão em relação a alta demanda da legislação em que devem constantemente estar atualizados nesse campo, ademais, o avanço da tecnologia trouxe a necessidade de especialização nesta área advinda de pressão do governo que atualiza os *softwares* utilizados para a entrega de obrigações acessórias. Outros fatores como a ausência de comprometimento de colegas, conflito de gerações; risco fiscal da profissão; frágil relacionamento com entidades representativas de classe e, cobrança de clientes pela perfeição e qualidade nos serviços, também são pontos que geram pressão externa e interna enfrentada na profissão considerada pelos contadores como conflitantes.

**Tabela 5**

Subdimensão “Habilidades e capacidades”

Resumo	Evidências Empíricas
Comprometimento, responsabilidade, vontade de aprender, trabalho em equipe.	“Quando não é uma pessoa, que precisa de um local que não tenha a exigência de muita experiência, e vem uma pessoa que queira aprender, que tenha responsabilidade e comprometimento, isso já é o bastante para nós, outro detalhe muito importante saber trabalhar em equipe, hoje estamos tendo uma dificuldade, principalmente dos mais jovens, [...] de trabalho em equipe, de pensar no outro. Em resumo é isso, buscamos das pessoas que tenham comprometimento, responsabilidade e vontade de aprender”. Entrevistado 1
Legislação e tecnologia.	“Se tiver um profissional que realmente domina essa profissão, domina a legislação societária, tributária, trabalhistas, previdenciária e que tenha também esse conhecimento de tecnologia para poder colocar em ordem todas as obrigações acessórias, eu acho que tem um futuro bom, cada vez está sendo necessário um

	profissional que tenha conhecimento, para poder deixar a empresa em dia, todas as obrigações cumpridas, com os impostos calculados de forma correta." Entrevistado 1
Ética e confiança profissional e paciência, responsabilidade, empatia.	"[...] Eu acho à ética. Ter muita confiança no que faz passar confiança para quem procura a prestação do serviço, a responsabilidade perante o cliente porque precisamos atender às obrigações com o Governo, fazer com que o cliente sinta essa responsabilidade na gente, ser um companheiro, [...] então acho assim: é a ética, muita paciência, e, ter empatia, tentar conhecer o cliente, como um companheiro da gente, acho que a ética, paciência, responsabilidade isso é primordial." Entrevistado 2
Busca por conhecimento e atualização profissional, empatia.	"Eu acho que o estudo: estudar, estudar e atualizar (risos) [...] Com todos esses anos de profissão chega à noite e às vezes eu estou estudando, pesquisando, porque cada vez engloba muito mais coisas e tentar se colocar no lugar do outro, às vezes vem alguém que tá precisando de uma ajuda, ter pouquinho de empatia, prestar atenção, saber ouvir, [...]então acho que seria nesse caminho, ser mais humano [...]" Entrevistado 2
Valorização da categoria.	"[...]para que vamos brigar todo mundo isolado, se junto somos mais fortes, isso é um pensamento meu e eu sempre digo: se eu quebrar, um só concorrente meu, eu não consigo atender os clientes dele, se tiver 10 clientes no mesmo mês e me falar: agora eu quero ser o seu cliente! Eu não consigo colocar isso no meu ambiente de maneira automática, então por que eu quero quebrar os meus concorrentes se eu não consigo absorver igual?" Entrevistado 3
Agilidade, pontualidade.	"Eu diria que ele teria que ser um profissional versátil, parindo da recepção do seu cliente, do atendimento, da execução da atividade da contabilidade e da pontualidade, mas especialmente hoje, é muito o atendimento [...]" Entrevistado 4
Versatilidade.	"Versatilidade de você atender ele, o cara vem te pedir um serviço, teu empresário vem pedindo um serviço, ou o teu cliente pediu um serviço, e você tem que, às vezes não é da sua área, e você tem que buscar o conhecimento para atender ele, porque eles têm mais afinidade com o contador, [...]a versatilidade tem que estar ali na tua prestação de serviço." Entrevistado 4
Visão sistêmica das organizações.	"A qualificação do contador para essas atividades de assessoria, o contador precisa ter uma visão global. Ele precisa entender primeiro quais são as necessidades dos seus clientes". Entrevistado 5
Análise crítica das situações.	"A análise crítica das situações. Eu explico sempre que, quando um empreendedor vem abrir uma empresa comigo, qual é a primeira coisa que eu analiso? É a atividade da empresa. Essas entre outras coisas podem impactar problemas em longo prazo, como custos por alteração de categorias de empresa". Entrevistado 5
Proatividade e busca por conhecimento, e comunicação.	"O profissional da contabilidade precisa ser proativo. [...] Eu me levanto cedo, estou fazendo uma coisa que me surgiu uma dúvida, já vou ver uma jurisprudência. Eu já vou analisar como aquilo está acontecendo. [...] a comunicação o feeling com outras pessoas o Network também é uma competência muito importante". Entrevistado 5
Perfil inovador, liderança.	"Eu fiz administração primeiro. A gente tem perfis muito separados e eu percebo essa separação no sentido do perfil, de algo que leva mais em conta o princípio da prudência como uma bandeira de vida [...]então eu vejo que essa liderança, essa busca de trazer algo inovador, trazer algo nesse sentido vai fazer muita diferença." Entrevistado 6
Fazer o diferencial, dar suporte individualidades	"Faça o seu diferencial. Acho que é palavra mais adequada para o começo e para quem já está no auge da sua profissão. Não só o básico. Dar suporte, estar ao lado do teu cliente." Entrevistado 7

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Entendemos a partir dos dados demonstrados na tabela 5, que as competências socioemocionais variam entre: (a) comprometimento e responsabilidade, (b) vontade de aprender, (c) saber trabalhar em equipe, (d) valorização da categoria, (e) proatividade, (f) ética, (g) confiança profissional, (h) paciência, (i) empatia, (j) perfil inovador e (k) liderança e maior atenção às individualidades dos clientes.

Em relação às capacidades práticas, os entrevistados relacionaram como: (a) ter conhecimento da legislação e tecnologia, (b) buscar conhecimento e atualização profissional, (c) ter visão sistêmica das organizações, (d) agilidade, (e) pontualidade nos serviços, (f) versatilidade, (g) análise crítica das situações, (h) capacidade técnica e de comunicação, experiência de campo, (i) conhecimento financeiro para elaboração de planilhas, cálculos.

As capacidades práticas e competências socioemocionais destacadas pelos entrevistados, corroboram com a pesquisa de Jones e Abraham (2009), que relacionam capacidades práticas as que comportem habilidades comportamentais de flexibilidade, independência, criatividade e habilidades interpessoais que permitem ouvir, apresentação de pontos de vista, transferir conhecimento, negociar e colaborar.

Com base na compreensão dos entrevistados sobre a composição das capacidades práticas e competências socioemocionais realizamos a terceira proposição desta pesquisa: **P3** – Os contadores ao exercer sua profissão devem estar aptos a desenvolver capacidades práticas e competências socioemocionais que permitam a realização ótima de seus serviços, alicerçados no conhecimento técnico e nas capacidades de trabalho em equipe, versatilidade, agilidade e visão sistema das organizações.

Durante as entrevistas, emergiu o impacto da pandemia da COVID-19 nos serviços ofertados conforme apresentamos a Tabela 6.

**Tabela 6**  
Subdimensão “Competências Práticas na pandemia”

Resumo	Evidências Empíricas
Aumento de serviços de legislação e recursos humanos	<p>“Principalmente nesse período pandêmico uma das grandes demandas que aconteceram ao escritório foi à questão de crédito. O setor de RH, ele tem demandado, desde que começou a pandemia, de abril do ano passado até hoje, não tem um mês que não veio intercorrência em relação a pandemia, seja como afastamento de pessoas de mais idade que não puderam ir para o trabalho e agora essa legislação em relação à grávida não poder trabalhar no ambiente da empresa.” Entrevistado 3</p> <p>“A procura foi muito maior em todos os aspectos uma por causa que teve muita mudança de legislação muito impacto.” Entrevistado 7</p> <p>“Na pandemia percebemos que teve um aumento bem significativo no DP (departamento pessoal) dar férias, suspender, [...]a parte de legislação [...] e a de departamento pessoal eu vejo como as maiores demandas.” Entrevistado 6</p>
Aumento de serviços de cadastros diversos, relacionados a benefícios governamentais e sociais.	<p>“O pessoal procurou os escritórios para cadastrar benefício que as pessoas não conseguem [...] que ele não tem habilidade para manusear os meios tecnológicos então procurou o escritório para fazer o cadastro para se candidatar a benefícios, para solicitar auxílio. E não só os benefícios emergenciais, mas outros benefícios fornecidos pela seguridade social. E, as próprias empresas também vieram buscar mais informações, então aumentou o serviço. [...]” Entrevistado 4</p>
Automação do escritório, otimização dos serviços de forma online.	<p>“[...] o impacto que aconteceu foi que a gente acelerou muito um processo de automação [...], estava desenhando para acontecer 2, 3 anos mais tarde acabou acelerando no ano passado, hoje rodamos na nuvem, [...], eu acho que foi bom nesse sentido de acelerar um pouco mais esse passo nesse processo”. Entrevistado 6</p>
Aumento dos serviços relacionados a empresas prestadoras de serviço	<p>“Prestação de serviço, em todos os aspectos, de engenharia a quaisquer serviços básicos ele foi uma procura muito maior. (...) os serviços, que envolve a mão humana, é o que mais teve procura e realmente abertura de empresas, e para alguns até crescimento de faturamento, algumas que já estavam em andamento melhoraram até seu faturamento nesse período pandêmico.” Entrevistado 7</p>

Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Conforme as entrevistas, o cenário econômico negativo da pandemia parece não ter se estendido aos escritórios de contabilidade, que tiveram um aumento na procura pelos serviços prestados, especialmente nas áreas de consultorias em relação às constantes alterações das leis, também nos aspectos relacionados a “recursos humanos” em razão dos afastamentos, concessão de férias e outras rotinas. Benefícios fiscais, emergências, cadastros bancários, também foram rotinas que se potencializaram segundo os entrevistados. Para Botes, Davey, Esposito & Smit (2023) as mudanças mais significativas nas funções dos contadores durante o período da pandemia foram impulsionadas pelo uso da tecnologia que se centrou em considerações tecnológicas futuras e na necessidade de os contadores reconsiderarem o impacto da fraude nas suas atividades devido à difusão da tecnologia da informação. As implicações para a profissão contábil em geral sugerem que as mudanças introduzidas como resultado da COVID-19 serão provavelmente características permanentes com as quais a profissão terá de lidar em termos de educação e formação (Botes, Davey, Esposito & Smit, 2023).

A partir da análise dos dados da pandemia da COVID-19 que emergiram nesta pesquisa, construímos a quarta proposição: **P4** - Durante uma crise sanitária mundial, como a vivenciada pela Pandemia da Covid-19, ocorre um crescimento na busca pelos serviços técnicos de contabilidade em razão da necessidade de adequação das empresas e das pessoas físicas frente à legislações expedida durante a crise, e na busca dos

benefícios governamentais concedidos neste período, que são serviços em que o contador está apto a exercer com as capacidades práticas inerentes a sua profissão. As entrevistas possibilitam identificarmos a relevância e, fatores de destaque das competências socioemocionais que apresentamos na Tabela 7:

**Tabela 7**  
Subdimensão “Referências de Competências Socioemocionais”

Resumo	Evidências Empíricas
Respeito e compreensão com o colega	“[...]eu sempre sou da política de uma boa conversa e um bom diálogo sempre vai trazer a solução. Uma situação de estresse ela nunca é positiva nem para resolver e para amenizar. Você sempre precisa respeitar o tempo de cada pessoa, depende do momento que ela está em um nível de estresse muito grande talvez ela não concorde contigo, mas se você esperar o momento seguinte, você pode colocar seu ponto de vista, às vezes a pessoa deve concordar com sua colocação [...]” Entrevistado 3
Empatia e trabalho em equipe	“[...] Eu sou muito fácil de me tornar amigo, os meus clientes são meus amigos, [...]e com os meninos é a mesma coisa. Eles são para mim como se fossem meus filhos e aí quando a gente pega um prazo a gente se afunda, todo mundo junto. [...] Eu gosto muito assim, nesse sentido e procuro contratar sempre as pessoas que também pensam assim.” Entrevistado 4
Trabalho em equipe, integração a solidariedade ao grupo	“A gente preza esse lado humano, social, essa interação. Vou citar uma questão que tivemos de uma funcionária: o pai dela esteve doente e acamado [...] então o que a gente vai fazer? Vou dispensar a funcionária? Não vamos dispensar ela! Precisa de ajuda? Precisa! Então, como vamos fazer? Qual o horário que você precisa para cuidar do seu pai? Eu precisaria de horário X a Y. Então ela trabalhava um determinado horário, adequamos o horário dela, para que ela pudesse ter essa disponibilidade para cuidar do pai. E, esse lado sentimental a gente tem, é um lado chamado lado humano.” Entrevistado 7

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

De acordo com os entrevistados, se destacam como referências de competências socioemocionais as de: (a) Respeito e compreensão com o colega, (b) empatia, (c) trabalho em equipe, (d) integração e solidariedade ao grupo e, (e) inteligência emocional. Essas competências foram destacadas no estudo de Sartori e Garcia (2019), que entendem a capacidade de trabalho em equipe, comunicação e resiliência importantes no cenário contemporâneo do mercado de trabalho. Com base nos dados desta pesquisa e das proposições que resultaram da observação empírica dos dados, realizamos um *framework* em que demonstramos, além das capacidades práticas e competências socioemocionais inerentes a profissão contábil, também as potencialidades e dificuldades vivenciadas pelos contadores na sua profissão, como elementos de influência na composição das capacidades e competências dos profissionais de contabilidade. Na Tabela 8 apresentamos a *Framework* neste estudo.

**Tabela 8**  
Framework de competências práticas e socioemocionais para contadores

Dimensões	Subdimensões	Elementos de influência das capacidades e competências	Proposições de pesquisa
Capacidades práticas	Satisfação com a qualificação profissional	Elevada legislação, Aumento da tecnologia, falta de comprometimento e, conflito de gerações	P1 – Os profissionais de contabilidade saem das instituições de ensino com despreparo em relação as capacidades práticas de campo e, as gerações atuais inseridas no mercado de trabalho possuem um perfil imediatista para solução de problemas, que dificultam o desenvolvimento de potencialidades como proatividade e vontade de aprender.

	Desafios da profissão	Risco da profissão, relacionamento com a classe e entidades representativas, perfeição e qualidade nos serviços, pressão externa e interna.	P2 –Os contadores enfrentam dificuldades na profissão em relação a alta demanda da legislação em que devem constantemente estar atualizados nesse campo, ademais, o avanço da tecnologia trouxe a necessidade de especialização nesta área advinda de pressão do governo que atualiza os softwares utilizados para a entrega de obrigações acessórias. Outros fatores como a ausência de comprometimento de colegas, conflito de gerações; risco fiscal da profissão; frágil relacionamento com entidades representativas de classe e, cobrança de clientes pela perfeição e qualidade nos serviços, também são pontos que geram pressão externa e interna enfrentada na profissão considerada pelos contadores como conflitantes.
	Habilidades e capacidades/ competências práticas na pandemia	Conhecimento da legislação, domínio da tecnologia, busca por conhecimento e atualização profissional, visão sistêmica das organizações, agilidade, pontualidade e versatilidade nos serviços, análise crítica das situações, capacidade técnica e de comunicação, experiência de campo e, conhecimento financeiro.	P4 - Durante uma crise sanitária mundial, como a vivenciada pela Pandemia da Covid-19, ocorre um crescimento na busca pelos serviços técnicos de contabilidade em razão da necessidade de adequação das empresas e das pessoas físicas frente à legislações expedida durante a crise, e na busca dos benefícios governamentais concedidos neste período, que são serviços em que o contador está apto a exercer com as capacidades práticas inerentes a sua profissão.
Competências socioemocionais	Referência de habilidades socioemocionais	Empatia e paciência com clientes e colegas, Confiança profissional, Respeito e compreensão com o colega, Trabalho em equipe, integração e solidariedade ao grupo, Comprometimento e responsabilidade, Proatividade, Ética, Valorizar da categoria, Inovação e liderança, Vontade de aprender e, Atenção às individualidades do cliente.	P3 – Os contadores ao exercer sua profissão devem estar aptos a desenvolver capacidades práticas e competências socioemocionais que permitam a realização ótima de seus serviços, alicerçados no conhecimento técnico e nas capacidades de trabalho em equipe, versatilidade, agilidade e visão sistema das organizações.

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Por meio da percepção dos contadores em relação as competências e capacidades inerentes à profissão contábil, realizamos quatro proposições de pesquisa que sintetizaram as grandes áreas de discussão, destacadas como subdimensões e dimensões, e compuseram a *framework* de capacidades práticas e competências socioemocionais dos contadores.

Esse *framework* oportuniza identificarmos que por vezes, na profissão contábil, os desafios são oportunidades, como foi com a pandemia da covid-19 que, se destacou, ao contrário do que se percebia mundialmente, como um fator de alavancagem econômica positiva nos escritórios de contabilidade. Ou seja, a capacidade do contador de avaliar os pontos fortes e fracos da sua atuação facilita o autoaperfeiçoamento do profissional que por meio desta iniciativa reflexiva consegue a identificar oportunidades e ameaças na profissão (Bruyn, 2023).

Observamos nos elementos de influência, que foram demonstrados na tabela 8, na construção das capacidades práticas e competências socioemocionais dos contadores, *insights* na discussão da atuação dos contadores, frente a busca no mercado de trabalho, por profissionais dinâmicos. Entendemos que por meio

desses elementos, que emergiram dos dados, os contadores podem vir a desenvolver capacidades e competências e, assim se destacarem no mercado de trabalho. Uma vez que, a rápida transformação do local de trabalho para um ambiente mais inclusivo e um mercado de trabalho altamente competitivo mudaram a natureza da empregabilidade na atualidade (Campos et al., 2019) em que em todos os níveis, os profissionais precisam se comunicar, partilhar informações sigilosas, trabalhar de maneira ética e alinhar tudo isso a uma técnica de procedimento bem realizada (Teixeira, 2022).

## 5 Discussão Dos Resultados

Por meio dos dados buscamos compreender as capacidades práticas e competências socioemocionais dos contadores para propor um *framework* de capacidades práticas e competências socioemocionais. De acordo com os dados correspondem a competências socioemocionais destacadas pelos entrevistados as de: 1. Empatia e paciência com clientes e colegas; 2. Confiança profissional; 3. Respeito e compreensão com o colega; 4. Trabalho em equipe, integração e solidariedade ao grupo, 5. Comprometimento e responsabilidade; 6. Proatividade; 7. Ética; 8. Valorizar da categoria; 9. Inovação e liderança; 10. Vontade de aprender e, 11. Atenção às individualidades do cliente. Essas competências corroboram com a pesquisa de Pérez-Escoda et al. (2010), verificado que as competências socioemocionais que emergiram da análise, estão contempladas nas grandes áreas socioemocionais destacadas pelos autores como consciência emocional; regulação emocional; autonomia emocional; competências sociais e competências para a vida e o bem-estar.

Durante as entrevistas emergiu dos dados, o impacto da pandemia da Covid-19 nos serviços ofertados pelos escritórios, que possibilitou a proposição dois (P2) de oportunidade da profissão, em que observamos que em tempos de crise econômica, os serviços técnicos dos contadores, tendem a ter uma maior procura.

No decorrer da análise de dados, entendemos que o conhecimento técnico e a experiência em campo são capacidades práticas, destacadas pelos entrevistados como relevantes no desenvolvimento das atividades da profissão. Esse destaque da capacidade técnica e experiência profissional vem de encontro a uma característica da classe, identificada no rol das capacidades prática do IES n.º 2 da IFAC (2019).

Percebemos a relevância das capacidades práticas e competências socioemocionais para a profissão contábil no destaque realizado pelos entrevistados de que é a junção das capacidades práticas e competências socioemocionais que fazem o diferencial positivo desta profissão que caminha, segundo eles, cada vez mais para o apoio e gestão das organizações, alicerçados no seu conhecimento técnico. Essa percepção, nos possibilitou o encontro da proposição três (P3) da qual entendemos como o perfil contemporâneo do profissional contábil, em que traz como ponto central o desenvolvimento em conjunto, pelo contador, de potencialidades práticas e socioemocionais para a atuação na sua profissão.

Para Gondim et al. (2014), discutir as competências socioemocionais é uma atividade complexa, pois está compreendida em conceitos relacionados a habilidades, inteligência emocional e desenvolvimento socioemocional, por isto, discutir as capacidades socioemocionais dos contadores, torna-se relevante ao passo que é através delas que as capacidades técnicas podem ser melhor aplicadas.

Este estudo trouxe a compreensão de que o conjunto das habilidades socioemocionais e habilidades práticas possibilitam o agir ativo e eficaz do profissional que está em constante evolução e transformação. Silva et al. (2019), observaram que na rotina dos contabilistas faz-se necessário uma constante atualização sobre estudos correlatos à contabilidade, ao mercado financeiro, tributação e tecnologia. Esses apontamentos também foram destacados nas entrevistas, em que os sujeitos revelaram que estão em constante busca por atualização, o que evidencia o comprometimento desses profissionais com as suas atividades práticas.

## 6. Conclusão

Este estudo teve como objetivo compreender as capacidades práticas e competências socioemocionais dos contadores para propor um *framework* de capacidades práticas e competências socioemocionais.

Para atendermos ao nosso objetivo, demonstramos no *framework* os principais elementos influentes na construção das capacidades práticas e competências socioemocionais dos contadores que, se adquiridas ou construídas na atuação dos contadores, alicerçam a prática da gestão nas organizações por esses profissionais. Ademais, apresentamos proposições teórico -empíricas como *insights* das potencialidades e desafios inerentes à profissão contábil.

Compreendemos como contribuição prática a entrega aos contadores de um recorte das suas habilidades práticas e socioemocionais, em que diante das constantes exigências externas por atualização profissional, evidenciam a necessidade de desenvolvimento por eles de capacidades práticas e competências socioemocionais a fim de se manterem atuais no mercado de trabalho.

Observamos como contribuição teórica a discussão conjunta das capacidades práticas e competências socioemocionais em que permanece inexplorado de acordo com os estudos anteriores demonstrados nesta pesquisa, a discussão das competências socioemocionais dos contadores.

Como contribuição social entregamos aos pesquisadores que buscam a compreensão dos papéis dos contadores nas organizações, uma visão construcionista na profissão contábil em que admite uma construção social do papel dos contadores nas organizações a fim de proporcionar melhores tomadas de decisão e participação ativa nos processos de gestão junto a seus pares.

Entendemos como limitação o recorte empírico que envolve a participação de contadores de escritórios de contabilidade. Sugerimos como novas pesquisas, a ampliação da investigação da composição das capacidades práticas e competências socioemocionais com outros contadores, públicos ou de empresas privadas de diferentes ramos.

## Referências

- Abu Asabeh, S., Alzboon, R., Alkhalaleh, R., Alshurafat, H. & Al Amosh, H. (2023) Soft skills and knowledge required for a professional accountant: Evidence from Jordan. Published by Informa UK Limited, trading as Taylor & Francis Group. *Cogent Education* (2023). 10: 2254157. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2254157>
- Agasi, L. C. P. (2023). Competências e Habilidades na formação do tecnólogo em gestão empresarial no ensino on-line na emergência sanitária da COVID-19. doi 10.37885/230111772
- Arqueroa, J. L. & Fernández-Polvillo. C. (2019) Estereotipos contables. Motivaciones y percepciones sobre la contabilidad de los estudiantes universitarios de Administración de Empresas y Finanzas y Contabilidad. *Revista de Contabilidad Spanish Accounting Review* 22 (1) (2019) 88-99 <https://www.doi.org/10.6018/rc-sar.22.1.354341>
- Bardin, L. (1977). Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1977.
- Botes. V., Davey. H., Esposito., D. & Smit., B. R. (2023). How accountants responded to the financial fallout owing to the COVID-19 pandemic. *Pacific Accounting Review*. Vol. 35 No. 1, 2023. pp. 66-85, Emerald Publishing Limited. 0114-0582. DOI 10.1108/PAR-09-2020-0177
- Boyatzis, R.E. (2008) *Competencies in the 21st century*. *Journal of management development*, v. 27, n. 1, p. 5-12.
- Bruyn, de M. (2023). Emotional intelligence capabilities that can improve the non-technical skills of accounting Students. *Accounting Education* 2023, Vol. 32, No. 1, 61–89 <https://doi.org/10.1080/09639284.2022.2032221>
- Campos, D. Barni de., Resende, L. M. Martins de., Fagundes, A. B. (2019). Competências socioemocionais para o engenheiro e o impacto na empregabilidade. Universidade Tecnológica Federal do Paraná - URFPR, Curitiba-Paraná. ISSN impresso 1516-280X e ISSN eletrônico 2179-6122 - n. 19, p. 1-130.

- Christensen, J., Harrison, J., Hollindale, J., & Wood, K. (2019). *Implementing Team-Based Learning (TBL) in Accounting Courses*. *Accounting Education*, 28(2), 195-219. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/09639284.2018.1535986>
- Dias, I. S. (2010). Competências em Educação: conceito e significado pedagógico. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, SP. Volume 14, Número 1, Janeiro/Junho de 2010: 73-78.
- Digiorgi, W. A. B., Pizolato, C. L. & Morettim, A. A. (2001). Competências, habilidades e o ensino superior de contabilidade. *Revista Pensar Contábil*, Vol. 4, nº 13, Rio de Janeiro-RJ.
- Franchi, M. (2019). Percepção dos graduandos em contabilidade à aptidão e importância das habilidades do IES 3 no mercado de trabalho. Faculdade de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Uberlândia-MG.
- Frare, A. B., Horz, V., Martins, A. S. R., Fernandes, C.M.G. & Quintana, A. C. (2020). Qualificação Profissional, Inovação Tecnológica e Desempenho em Escritórios de Contabilidade. ISSN 2237-4558 • Navus • Florianópolis • SC • v. 10 • p. 01-13 • jan./dez. 2020. <http://dx.doi.org/10.22279/navus.2020.v10.p01-13.1243>
- Gondim, S. M G, Morais, F. A de. & Brantes, C dos A. A. (2014). Competências Socioemocionais: Fator-chave no desenvolvimento de competências para o trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 14(4), out-dez 2014, pp. 394-406. ISSN 1984-6657. Recuperado de <http://submissionpepsic.scielo.br/index.php/rpot/index>.
- International Federation Of Accountants (IFAC). Handbook of International Education Pronouncements 2012 Edition*. New York. Recuperado de: <https://www.ifac.org/>
- Jones, G. & Abraham, A. (2009). *The Value of Incorporating Emotional Intelligence Skills in the Education of Accounting Students*, *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 3 (2) Recuperado de <https://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1056&context=aabfj>
- Kotze, R. & Miller. T. (2023). Relational and decision-making skills development in South African accounting students. *Industry and Higher Education 2023*, Vol. 0(0) 1–20. The Author(s) 2023. Article reuse guidelines: [sagepub.com/journals-permissions](http://sagepub.com/journals-permissions). DOI: 10.1177/09504222311620
- Lemes, D. F. & Miranda, G. J. (2014). Habilidades profissionais do contador preconizada pela IFAC: Um estudo com profissionais da região do triângulo mineiro. *Advances in Scientific and Applied Accounting*. São Paulo, v.7, n.2, p. 293-316. Recuperado de: <http://asaa.anpcont.org.br/index.php/asaa/article/view/121/114>
- Lévy, P. L (2007). *Intelligence collective. Poitruneanthropologie du cyberspace*. Éditions La Découvtrc, Paris, 1994 ISBN 2-7071-2402-8. Edição Marcos Marcionilo. *A Inteligência Coletiva: Por uma antropologia do ciberespaço*. Luiz Paulo Rouanet, São Paulo: Edições Loyola, 5a Edição.
- Lopes, A.L.S.V. & Silva, J.R.G. (2009). Expectativas Profissionais no Discurso de Terceirizados em TI. *RAE-eletrônica*, v. 8, n. 2, art. 7, jul./dez. 2009.
- Marin, A. H., Tonial, da S., Cecilia, A., Erica, I. D., Bernardes, J. & Fava, D. C. (2017). Competência socioemocional: conceitos e instrumentos associados. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas* 2017•13(2)•pp.92-103. DOI: 10.5935/1808-5687.20170014
- Ott, C. (2022). The professional identity of accountants – an empirical analysis of job advertisements. *Accounting, Auditing & Accountability Journal* Vol. 36 No. 3, 2023 pp. 965-1001. Emerald Publishing Limited. 0951-3574. DOI 10.1108/AAAJ-08-2021-5389
- Pérez-Escoda, N., Bisquerra, R., Filella, G.R & Soldevila, A. (2010) *Construcción del cuestionario de desarrollo emocional de adultos (QDE-A)*. REOP. Vol. 21, N ° 2,2 ° Semestre, 2010, pp. 367-379
- Petry, R. F. (2019). Competências Socioemocionais na Formação dos Profissionais de Tecnologia de Informação. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto/USP Universidade de São Paulo Ribeirão Preto, SP.
- Resolução n.º 10 (2004). Dispõe sobre as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Ciências Contábeis, bacharelado, e dá outras providências. Recuperado de [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces10\\_04.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces10_04.pdf)
- Ribeiro, G. L.V., Silva, J. De M.M. & De Lima, D.H.S (2020) Perfil do Profissional Contábil: O que o Mercado Espera da Universidade? XX USP *International Conference in Accounting*. São Paulo-SP. Recuperado de <https://congressousp.fipecafi.org/anais/20Usplnternational/ArtigosDownload/2397.pdf>
- Santos, J. C. F., Silva, S. L. da. & Fernandes, C. M. (2020). A inclusão de competências socioemocionais no universo dos pequenos negócios: Revisão Sistemática. *Revista Alomorfia*. ISSN on-line 2594-5637
- Sartori, E. & Garcia, C. H. (2019). As competências transversais no mercado de trabalho e nas instituições de ensino superior sob a ótica dos alunos (2019). *Reverte - Revista de Estudos e Reflexões Tecnológicas da FATEC Indaiatuba* - ISSN 2236-1294.

- Silva, C. G. Da., Eyerkauf, M. L., & Rengel, R. (2019). Inovação tecnológica e os desafios para uma contabilidade interativa: estudo dos escritórios de contabilidade do estado de Santa Catarina. *Revista Destaques Acadêmicos*, 11(1), 148-163. doi.org/10.22410/issn.2176-3070.v11i1a2019.1982
- Silva, S. C., Colle, F. E. S., Cavichioli, D., E & Souza, R. F. (2018). Aprendizado e desenvolvimento de habilidades no curso de Ciências Contábeis: uma pesquisa-ação com o método Team-Based Learning (TBL). *Enfoque Reflexão Contábil*, 37(3), 1-19. Recuperado de <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/Enfoque/article/view/39579/pdf/doi:10.4025/enfoque.v37i3.39579>
- Teixeira, J. I. de S. (2022). Competências Socioemocionais na formação do enfermeiro: Representações de estudantes, docentes e enfermeiros assistenciais. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Ceará - UFC. Faculdade de Medicina - Campus Sobral. Programa de Pós-Graduação em Saúde da Família.

### DADOS DOS AUTORES

#### Édina Carine de Souza Kinzler

Universidade Estadual do Oeste Paraná – Unioeste.

Email: edina.mestrado21@gmail.com

Orcid: 0009-0008-0091-8264

#### Iriana Gonçalves dos Santos Schaedler

Universidade Estadual do Oeste Paraná – Unioeste.

Email: iriana.schaedler@unioeste.br

Orcid: 0009-0007-1532-5931

#### Sidnei Celerino da Silva

Universidade Estadual do Oeste Paraná – Unioeste.

Email: sidnei.silva @unioeste.br

Orcid: 0000-0002-0944-6231

#### Vinicius Abílio Martins

Universidade Estadual do Oeste Paraná – Unioeste.

Email: vinicius.martins@unioeste.br

Orcid: 0000-0002-5668-5518

### Contribuição dos Autores:

Contribuição	Édina Carine de Souza Kinzler	Iriana Gonçalves dos Santos Schaedler	Sidnei Celerino da Silva	Vinicius Abílio Martins
1. Concepção do assunto e tema da pesquisa			√	
2. Definição do problema de pesquisa			√	
3. Desenvolvimento das hipóteses e constructos da pesquisa (trabalhos teórico-empíricos)		√	√	
4. Desenvolvimento das proposições teóricas (trabalhos teóricos os ensaios teóricos)	√	√		
5. Desenvolvimento da plataforma teórica	√	√	√	√
6. Delineamento dos procedimentos metodológicos	√	√	√	
7. Processo de coleta de dados	√	√		
8. Análises dos dados				
9. Análises e interpretações dos dados coletados	√	√		
10. Considerações finais ou conclusões da pesquisa	√	√	√	√
11. Revisão crítica do manuscrito			√	√
12. Redação do manuscrito	√	√	√	√