



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ

ISSN 1678-2089  
ISSNe 2178-9258

[www.periodicos.ufc.br/contextus](http://www.periodicos.ufc.br/contextus)

# A reconfiguração das práticas contábeis com o uso do ChatGPT: Percepções dos profissionais sob a ótica da sociomaterialidade

*The reconfiguration of accounting practices with the use of ChatGPT: Professionals' perceptions from the perspective of sociomateriality*

*La reconfiguración de las prácticas contables con el uso de ChatGPT: Percepciones de los profesionales desde la perspectiva de la sociomaterialidad*

<https://doi.org/10.36517/contextus.2025.94404>

**Laura Romero dos Santos**

<https://orcid.org/0000-0002-9111-7903>

Doutoranda em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Mestre em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

[laura.romero@ufrgs.br](mailto:laura.romero@ufrgs.br)

**Ariel Behr**

<https://orcid.org/0000-0002-9709-0852>

Professor na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Doutor em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

[ariel.behr@ufrgs.br](mailto:ariel.behr@ufrgs.br)

**Mateus Panizzon**

<https://orcid.org/0000-0003-4953-0195>

Professor na Universidade de Caxias do Sul (UCS)

Doutor em Gestão Empresarial, Gestão da Inovação e Tecnologia pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS)

[mpanizzo@ucs.br](mailto:mpanizzo@ucs.br)

## RESUMO

**Contextualização:** A área contábil está passando por uma transformação impulsionada pelos avanços tecnológicos, com destaque para o uso de inteligência artificial (IA), como o ChatGPT. Neste estudo, examina-se como essa tecnologia pode transformar as interações tradicionais e otimizar a eficiência e precisão na declaração de impostos. Urge, portanto, entender de que forma o ChatGPT, como representante das inovações em IA, altera o fluxo de informações e aconselhamento entre profissionais de contabilidade e seus clientes.

**Objetivo:** Este estudo buscou investigar efeitos do uso do ChatGPT no processo de comunicação contador-cliente para elaboração da Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Física (DIRPF).

**Método:** O estudo se caracteriza como qualitativo e exploratório, coletando dados junto a profissionais contábeis por meio de entrevistas semiestruturadas. Os dados foram analisados por meio de análise de conteúdo com codificação *theory driven*, inspirada pela abordagem da sociomaterialidade.

**Resultados:** Os resultados revelam que o uso do ChatGPT trouxe benefícios, como maior eficiência, redução de erros e otimização do tempo de realização de algumas atividades do profissional. Além disso, verificou-se uma reconfiguração das tarefas do contador, que passa a poder desempenhar um papel menos repetitivo em algumas atividades do processo de comunicação. Entretanto, também surgem desafios, como a necessidade de adaptação e desenvolvimento de novas competências digitais. Os resultados obtidos podem auxiliar contadores, outros profissionais da área contábil e pesquisadores interessados no campo da tecnologia aplicada à contabilidade.

**Conclusões:** A pesquisa evidenciou que o uso do ChatGPT na elaboração da DIRPF reconfigura tarefas operacionais, estruturas organizacionais e relações sociomateriais, implicando na reformulação da prática contábil no contexto digital. A análise sob a perspectiva da sociomaterialidade contribui para um olhar original ao fenômeno, expandindo uma abordagem ainda incipiente na literatura contábil.

**Palavras-chave:** inteligência artificial; ChatGPT; sociomaterialidade; profissão contábil; tecnologias.

## ABSTRACT

**Background:** The accounting field is undergoing a transformation driven by technological advances, with emphasis on the use of artificial intelligence (AI), such as ChatGPT. This study examines how this technology can transform traditional interactions and optimize efficiency and accuracy in tax returns. Therefore, it is urgent to understand how ChatGPT, as a representative of innovations in AI, changes the flow of information and advice between accounting professionals and their clients.

**Purpose:** This study aims to investigate the effects of the use of ChatGPT in the accountant-client communication process for preparing the Individual Income Tax Return.

**Method:** The study is characterized as qualitative and exploratory, collecting data from accounting professionals through semi-structured interviews. The data were analyzed through content analysis with theory-driven coding, inspired by the sociomateriality approach.

**Results:** The results reveal that the use of ChatGPT brought benefits, such as greater efficiency, reduction of errors and optimization of the time to perform some professional activities. Furthermore, there was a reconfiguration of accountants' tasks, who can now play a less repetitive role in some activities of the communication process. However, challenges also arise, such as the need to adapt and develop new digital skills. The results obtained

## Informações sobre o Artigo

Submetido em 25/10/2025

Versão final em 11/06/2025

Aceito em 13/06/2025

Publicado online em 15/10/2025

Comitê Científico Interinstitucional

Seção: Artigos Tecnológicos

Editor-Chefe: Diego de Queiroz Machado

Editor Associado: Allysson Alex Araújo

Avaliado pelo sistema *double blind review* (SEER/OJS – versão 3)



OPEN ACCESS

can help accountants, other accounting professionals and researchers interested in the field of technology applied to accounting.

**Conclusions:** The study revealed that the use of ChatGPT in the preparation of Individual Income Tax Return reconfigures operational tasks, organizational structures, and sociomaterial relations, implying a reformulation of accounting practice in the digital context. The analysis through the lens of sociomateriality offers an original perspective on the phenomenon, expanding an approach still incipient in accounting literature.

**Keywords:** artificial intelligence; ChatGPT; sociomateriality; accounting profession; technologies.

## RESUMEN

**Contextualización:** El área contable está viviendo una transformación impulsada por avances tecnológicos, con énfasis en el uso de inteligencia artificial (IA), como ChatGPT. El estudio examina cómo esta tecnología puede transformar las interacciones tradicionales y optimizar la eficiencia y precisión en la declaración de impuestos. Por tanto, es urgente comprender cómo ChatGPT, como representante de las innovaciones en IA, cambia el flujo de información y asesoramiento entre los profesionales contables y sus clientes.

**Objetivo:** Este estudio buscó investigar los efectos del uso de ChatGPT en el proceso de comunicación contador-cliente para la elaboración de la Declaración del Impuesto sobre la Renta.

**Método:** El estudio se caracteriza por ser cualitativo y exploratorio, recogiendo datos de profesionales contables a través de entrevistas semiestructuradas. Los datos se analizaron mediante análisis de contenido con codificación basada en teoría, inspirada en el enfoque de sociomaterialidad.

**Resultados:** Los resultados revelan que el uso de ChatGPT trajo beneficios, como mayor eficiencia, reducción de errores y optimización del tiempo para la realización de algunas actividades profesionales. Además, hubo una reconfiguración de las tareas del contador, que puede desempeñar un papel menos repetitivo en algunas actividades del proceso de comunicación. Sin embargo, surgen desafíos, como la necesidad de adaptarse y desarrollar nuevas habilidades digitales. Los resultados pueden ayudar a los contadores, otros profesionales contables e investigadores interesados en el campo de la tecnología aplicada a la contabilidad.

**Conclusiones:** La investigación evidenció que el uso de ChatGPT en la elaboración de la Declaración del Impuesto sobre la Renta reconfigura tareas operativas, estructuras organizacionales y relaciones sociomateriales, implicando una reformulación de la práctica contable en el contexto digital. El análisis desde la perspectiva de la sociomaterialidad aporta una mirada original al fenómeno, ampliando un enfoque aún incipiente en la literatura contable.

**Palabras clave:** inteligencia artificial; ChatGPT; sociomaterialidad; profesión contable; tecnologías.

## Como citar este artigo:

Santos, L. R., Behr, A., & Panizzon, M. (2025). A reconfiguração das práticas contábeis com o uso do ChatGPT: Percepções dos profissionais sob a ótica da sociomaterialidade. *Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 23, e94404. <https://doi.org/10.36517/contextus.2025.94404>

## 1 INTRODUÇÃO

A contabilidade tem passado por uma transformação significativa diante da incorporação de tecnologias emergentes (Alshurafat, 2023). Uma das principais tendências tecnológicas que vem impactando a profissão é o uso de inteligência artificial (IA). De acordo com pesquisa divulgada pela McKinsey, até 2030, a IA poderá substituir cerca de 15% da força de trabalho global, afetando cerca de 400 milhões de postos de trabalho, sendo a contabilidade um dos setores mais expostos (Manyika & Sneider, 2018). No campo da contabilidade, a integração de IA já tem provocado mudanças significativas na forma como dados financeiros são processados, analisados e reportados (Hadi et al., 2024; Stancheva-Todorova, 2018; Bose, Dey & Bhattacharjee, 2023). Os chatbots, por exemplo, são programas de computador que usam a IA para simular conversas humanas e fornecer respostas automatizadas (Adamopoulou & Moussiades, 2020).

A integração de IA na contabilidade trouxe mudanças significativas na forma como os dados financeiros são processados, analisados e relatados. Estas tecnologias têm o potencial para melhorar a eficiência e a precisão dos processos contábeis, bem como facilitar as tomadas de decisão (Hadi et al., 2024; Cheng et al., 2024; Bose, Dey, & Bhattacharjee, 2023; Franco, Faria, Maciel & Duarte, 2021; Jackson, Michelson, & Munir, 2023). Nesse sentido Bose, Dey, & Bhattacharjee (2023) informam que a IA pode ser usada para automatizar tarefas rotineiras, como a entrada e a conciliação de dados, permitindo que os contadores se concentrem em atividades mais estratégicas e analíticas. Os chatbots e outras ferramentas de IA, por sua vez, podem ser utilizados para automatizar tarefas bem delimitadas, e automatizar ações como a atualização de informações em tempo real, a resposta a consultas comuns; reduzindo assim a necessidade de intervenção manual (Adamopoulou & Moussiades, 2020).

No entanto, a adoção de IA na contabilidade também apresenta desafios e implicações para a profissão. Uma das principais preocupações é a potencial substituição de atividades de determinados cargos na área contábil por sistemas automatizados (Chukwuani & Egiyi, 2020). Assim, mostra-se imprescindível que os profissionais contábeis se adaptem a estes avanços tecnológicos e adquiram as competências necessárias para trabalhar em conjunto com sistemas de IA (Jackson, Michelson, & Munir, 2023; Chatterjee et al. 2021; Silva, Carolina & Gritti, 2020; Pan & Seow, 2016).

A área contábil tem sido objeto de estudo e pesquisa de diversos autores que exploram as implicações das tendências tecnológicas, como o uso de inteligência artificial. Bakarich e O'Brien (2021) tem contribuído para o campo ao discutir o papel da inteligência artificial na contabilidade, abordando as oportunidades e os desafios que surgem com essa tecnologia. Além deles, Alshurafat (2023) tem se dedicado a investigar o potencial do *Chat Generative Pre-Trained Transformer* (ChatGPT), na área contábil, analisando as oportunidades de utilização dessa ferramenta para melhorar a comunicação com clientes e a elaboração de relatórios contábeis. Já Fisher, Garnsey e Hughes (2016), examinaram o uso de sistemas de processamento de linguagem natural na análise de dados contábeis não estruturados, melhorando a eficiência e a precisão dos relatórios contábeis. Embora o uso de IA na contabilidade esteja em ascensão e existam estudos recentes que analisam o desempenho do ChatGPT em tarefas contábeis (Hadi et al., 2024; Cheng et al., 2024; Wood et al., 2023; Eulerich & Wood, 2023), existe uma lacuna -no que diz respeito à investigação dos impactos dessas tecnologias em tarefas específicas da prática contábil, especialmente considerando os aspectos sociais e materiais envolvidos nessa interação sob o enfoque da teoria da sociomaterialidade.

As tecnologias de IA generativa de modelos LLM (*Large Language Model*), como o ChatGPT, criam diálogos muito fluentes, em linguagem natural, todavia, nem sempre trazendo informações verdadeiras, atualizadas ou precisas. Logo, merece atenção o impacto da utilização do ChatGPT<sup>1</sup>, como se um profissional contábil fosse, em tarefas de assessoramento técnico tal qual a orientação para a elaboração da Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Física (DIRPF). A escolha da DIRPF como foco do estudo se justifica pela relevância dessa atividade na prática contábil e pela frequência com que contadores se envolvem com esse processo. Embora os contadores desempenhem uma série de funções variadas, essa prática se destaca por ser uma atividade que exige tanto a coleta minuciosa de dados financeiros quanto a comunicação contínua com os clientes para garantir a exatidão das informações fornecidas. Com isso, essa tarefa, mais do que outras atividades, coloca em evidência o papel da tecnologia na otimização de processos repetitivos e no suporte à tomada de decisões. Comparada a outras atividades contábeis, a elaboração da DIRPF é um processo altamente padronizado e propício ao uso de ferramentas de inteligência artificial, o que facilita a análise do impacto do ChatGPT. Todavia, os riscos decorrentes do mau uso de tecnologias como o ChatGPT são bastante reais, mas não encontram ainda lastro de responsabilização por uma má orientação da tecnologia aos contribuintes, e muitos profissionais também podem estar inadvertidos dessa situação, dada a velocidade com que tecnologias como o ChatGPT entraram no cotidiano social. Diante da problemática exposta, pauta-se a seguinte questão de pesquisa: *Como os contadores reconfiguram suas práticas para lidar com os efeitos do uso de modelos LLM, como o ChatGPT, em seu contexto profissional?*

<sup>1</sup> Para valorizar a fluidez do texto, utiliza-se o nome de uma das tecnologias disponíveis (o ChatGPT) como sinônimo de inteligência artificial generativa que utiliza modelo de Large Language Model (LLM), por conta do uso cotidiano dessa tecnologia pioneira no acesso do público em geral.

Ao contrário das abordagens tradicionais que tratam as tecnologias como ferramentas passivas, a perspectiva da sociomaterialidade destaca a agência material dessas tecnologias – sua capacidade de agir e influenciar práticas humanas. A análise, neste estudo, se baseia no conceito de que as tecnologias não são apenas suportes para as atividades profissionais, mas agentes que moldam e reconfiguram as interações e processos no ambiente de trabalho (Orlikowski, 2007). Sob essa perspectiva, observa-se que a rápida evolução da IA e sua integração crescente em diversos setores da sociedade têm sido reconhecidas e priorizadas pelas políticas públicas no Brasil. Destaca-se, nesse contexto, a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital, estabelecida pelo Decreto Federal nº 9.319/2018 (Brasil, 2018) e complementada pela Portaria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTIC) nº 1.556/2018. Esta estratégia estabelece a necessidade de abordar a IA como um elemento chave, dada sua capacidade de impactar significativamente a administração pública e diversos outros setores. Posteriormente, a relevância da IA foi reafirmada pela Portaria MCTIC nº 1.122/2020, modificada pela Portaria nº 1.329/2020, que solidifica a IA como um foco primordial em pesquisas e desenvolvimento tecnológico, culminando na formulação da Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial (MCTIC, 2020).

Essas iniciativas governamentais ressaltam a importância de explorar as implicações da IA em diferentes campos, incluindo o setor contábil. Neste estudo, examina-se especificamente os efeitos do uso do ChatGPT, uma ferramenta de IA avançada, no processo de comunicação contador-cliente durante a elaboração da DIRPF. O objetivo é investigar como essa tecnologia pode transformar as interações tradicionais e otimizar a eficiência e precisão na declaração de impostos.

A análise se concentra em entender de que forma o ChatGPT, como representante das inovações em IA, altera o fluxo de informações e aconselhamento entre profissionais de contabilidade e seus clientes. Além disso, o estudo busca identificar os desafios e oportunidades apresentados pelo uso do ChatGPT na elaboração da DIRPF, em um contexto em que as diretrizes e políticas nacionais de IA, como as estabelecidas pela Estratégia Brasileira para a Transformação Digital e pela Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial, estão moldando as práticas e o desenvolvimento tecnológico (Divino, 2022). Através desta investigação, espera-se contribuir para uma compreensão mais profunda do papel da IA na modernização e na eficiência dos serviços contábeis no Brasil.

Para tanto, o ChatGPT foi nomeado na presente pesquisa por ser uma das inteligências artificiais mais reconhecidas atualmente, sendo utilizado como ponto de referência também em outros estudos (Alshurafat, 2023; Sallam, 2023). Todavia, é importante ressaltar que os conceitos e abordagens empregados na pesquisa não se aplicam apenas ao ChatGPT, mas também a outras tecnologias de IA generativa similares, permitindo uma compreensão mais abrangente dos efeitos da inteligência artificial. Ademais, ainda que o foco empírico do estudo tenha sido a tarefa específica de elaboração da DIRPF, os achados e categorias desenvolvidas revelam dinâmicas que podem ser generalizadas para outras atividades contábeis com características semelhantes, especialmente aquelas que envolvem automação de rotinas, interação com clientes e uso intensivo dessas ferramentas. Aliado a isso, apesar do avanço da inteligência artificial e a aplicação de sistemas baseados em linguagem natural demonstrarem um potencial para transformar as práticas contábeis, oferecendo eficiência operacional e automação de tarefas, é fundamental compreender como essa tecnologia afeta as ações do profissional e como reconfiguram as organizações que prestam serviços contábeis, contribuição de interesse da abordagem da sociomaterialidade (Orlikowski, 2007; Leonardi, 2013).

Segundo Orlikowski (2007), a sociomaterialidade explora a interconexão entre os artefatos tecnológicos e as atividades humanas, enfatizando que a tecnologia e a prática social não são elementos distintos, mas estão mutuamente constituídos. Leonardi (2013) reforça essa perspectiva ao argumentar que o estudo das práticas profissionais em um contexto de uso tecnológico exige uma análise que não separe o material (tecnologia) do social (prática humana). Dessa forma, ao aplicar essa teoria ao contexto contábil, especialmente no uso de inteligência artificial como o ChatGPT, é possível investigar como essas tecnologias transformam as práticas cotidianas dos contadores, reconfigurando tanto suas interações com clientes quanto os processos internos de trabalho. Por isso, a teoria da sociomaterialidade não apenas informa o arcabouço teórico da pesquisa, como também norteia a análise dos dados coletados, justificando sua relevância para o presente estudo.

Desse modo, ao explorar esses aspectos, o presente estudo busca contribuir com a literatura a partir do entendimento dos benefícios e desafios associados ao uso da inteligência artificial na prática contábil. Os resultados obtidos podem auxiliar na orientação de práticas mais eficientes, além de fornecer insights para contadores, outros profissionais da área contábil e pesquisadores interessados no campo da tecnologia aplicada à contabilidade.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Algoritmos na Tomada de Decisão Contábil: Delegação e Implicações

O ChatGPT, ou *Chat-based Generative Pre-trained Transformer*, é o chatbot de inteligência artificial (IA) mais popular desenvolvido pela OpenAI, que utiliza uma grande quantidade de dados textuais para gerar respostas, em formato de conversa, semelhantes às humanas (Alshurafat, 2023; Adamopoulou & Moussiades, 2020; Dong, Stratopoulos & Wang, 2024). Nos últimos meses, o ChatGPT apresentou um avanço significativo em termos de aprendizado e aprimoramento



(Ross & Zhang, 2024). Após o lançamento em 2022, as habilidades em resolver questões contábeis ainda eram limitadas. Em janeiro de 2023, o ChatGPT apenas superou os alunos de contabilidade em 15,8% das avaliações (Wood et al., 2023). Entretanto, em maio de 2023, apesar de o ChatGPT (GPT-3.5) ter falhado nos exames de CPA (*Certified Public Accountant*) em abril, a versão mais recente, GPT-4, conseguiu acima de 80% de pontuação (Eulerich & Wood, 2023). Sob esse panorama, observa-se que o ChatGPT adquiriu um conhecimento técnico suficiente para transformar a profissão contábil.

Os sistemas de inteligência artificial têm sua origem nos avanços nas tecnologias de big data e *machine learning*, sendo evidente o valor econômico atrelado a esses sistemas (Asatiani et al., 2021). Para Ågerfalk (2020), a IA traz à tona o interesse na delegação e no desempenho autônomo de ações. Nesse sentido, Baird e Maruping (2021) colocam a IA como uma das novas tecnologias fundamentais, e destacam que ela possibilita o surgimento dos *agentic artifacts* (artefatos agênticos) de sistemas de informação. Logo, esse artefato pode ser visto como um agente racional baseado em software que tem a capacidade de perceber e agir para execução de tarefas.

Por conseguinte, a referida transferência de direitos e responsabilidades corresponde ao que os autores denominam de delegação. Com o surgimento desses artefatos, agora, os usuários têm a possibilidade de delegar tarefas mais complexas para essas tecnologias, incluindo a capacidade de tomar decisões de forma autônoma, que se tornou uma das responsabilidades atribuídas a esses artefatos (Baird & Maruping, 2021). Contudo, Asatiani et al. (2021) destacam que a IA tem uma natureza irracional e propensa a erros, exigindo um controle cauteloso da agência e da autonomia na implantação da IA. Como exemplo, os autores apresentam o fato de sistemas de IA não refletirem sobre aspectos éticos ou legais de suas ações (Asatiani et al., 2021).

A inteligência artificial generativa tem emergido como um vetor relevante de transformação digital nas organizações, sendo caracterizada por sua capacidade de produzir conteúdo a partir de grandes volumes de dados não estruturados, por meio de modelos de aprendizado profundo e processamento de linguagem natural. Todavia, Vasarhelyi et al. (2023) destacam que, embora modelos como o ChatGPT apresentem potencial para melhorar a qualidade das auditorias, da educação e da pesquisa contábil, sua adoção apresenta riscos como imprecisões nas respostas, limitações no acesso a dados atualizados, comprometimento da independência profissional e preocupações com privacidade. Diante disso, Dell'Acqua et al. (2023) demonstraram que, embora o uso do ChatGPT 4 por consultores da *Boston Consulting Group* tenha gerado melhorias significativas em tarefas rotineiras — com aumento de até 43% na qualidade e 25,1% na velocidade de execução —, houve queda de desempenho quando os usuários aplicaram a ferramenta a tarefas fora de sua capacidade atual, reforçando a necessidade de julgamento crítico e conhecimento técnico por parte do profissional contábil. Complementarmente, a literatura aponta que o uso de LLMs, embora promissor para automatização e apoio à decisão, pode implicar em vieses algorítmicos, alucinações e riscos de *deskilling* dos profissionais, ou seja, perda de habilidades técnicas pela excessiva delegação de tarefas aos sistemas de IA (Hadi et al., 2024; Cheng et al., 2024). Trata-se, portanto, de uma transformação que exige não apenas investimento tecnológico, mas uma reconfiguração da estrutura organizacional e dos sistemas de controle e responsabilidade.

Assim, torna-se inequívoco afirmar que a introdução da tomada de decisão automatizada com aprendizado de máquina tem causado tensões relacionadas à responsabilidade, uma vez que o gerenciamento dessas ações pode ser ainda mais complexo diante da falta de transparência na tomada de decisões automatizada (Benbya, Pachidi, & Jarvenpaa 2021). Nesse viés, o crescente volume de dados e a evolução do poder computacional impulsionaram a complexidade dos sistemas de IA resultando em um comportamento que se tornou inescrutável e desafiador para os seres humanos (Asatiani et al., 2021; Xavier, Carraro & Rodrigues, 2020). Embora seja relevante a reflexão sobre as preocupações com a responsabilidade sob as decisões automatizadas, Baird e Maruping (2021) colocam que, no processo de avaliação da delegação de direitos e responsabilidades para os artefatos, o agente humano pode avaliar a questão cognitivamente ou emocionalmente, ou seja, pode haver a delegação sem uma avaliação racional para considerar, por exemplo, o aspecto da responsabilidade envolvida no processo.

Na relação contador-cliente, a dinâmica de delegação de decisão é complexa e intrincada, enquadrando-se na teoria da agência. Essa teoria explora as nuances de confiança e responsabilidade quando um agente (contador) toma decisões em nome do principal (cliente), tendo um papel crítico na elaboração da DIRPF, sendo a precisão e a responsabilidade aspectos primordiais. Embora a IA, como o ChatGPT, possa influenciar essa delegação, é preciso que o foco permaneça na relação humana e na dinâmica de confiança inerente a ela (Baird & Maruping, 2021; Benbya, Pachidi, & Jarvenpaa 2021).

Com base nesse cenário, a partir da incorporação do ChatGPT, os profissionais podem delegar certas tarefas de tomada de decisão para o algoritmo, permitindo que a tecnologia faça sugestões com base em regras e padrões pré-estabelecidos. Logo, essa ação implica em uma reconfiguração das práticas contábeis, fazendo com que os contadores desempenhem um papel mais ativo no monitoramento e validação das decisões tomadas pelo algoritmo. Contudo, faz-se necessário compreender como os profissionais lidam com a delegação da decisão e como isso afeta suas práticas e

responsabilidades. Para isso, a abordagem da sociomaterialidade habilita um aporte conceitual e metodológico importante para analisar este fenômeno.

## 2.2 Sociomaterialidade

De acordo com Sallam (2023) e Liu et al. (2023), os *Large Language Models* (LLM) são modelos avançados de inteligência artificial que processam e geram texto em larga escala. Em sequência, o ChatGPT é um exemplo de LLM treinado em dados textuais para entender a linguagem e produzir respostas coerentes (Sallam, 2023). Os modelos, portanto, são usados em tarefas de linguagem natural, como tradução automática, geração de texto e resposta a perguntas e têm sido amplamente utilizados em uma variedade de domínios, incluindo atendimento ao cliente, suporte técnico, assistentes virtuais e outros.

Segundo Leonardi (2013), no estudo de artefatos de tecnologia muitos autores utilizam o adjetivo “material” para destacar que há aspectos daquela tecnologia que são intrínsecos. Assim, o artefato tecnológico em estudo possuiria características próprias que independem do contexto social em que a tecnologia está sendo utilizada, sendo a materialidade dessa tecnologia o conjunto de características que a constitui, e que estão disponíveis para todos os usuários da mesma forma (Leonardi, 2013). Nessa perspectiva, o conceito de materialidade é útil no sentido que direciona a atenção para as características próprias do artefato tecnológico, de forma a lembrar que essas características são fixas, ao menos por determinado período.

Para Orlikowski (2007), as práticas das organizações não são vistas pela ótica das “práticas sociais”, mas sim pela ótica da sociomaterialidade. Segundo a autora, o termo sociomaterialidade possibilita evidenciar explicitamente o emaranhado constitutivo do social e do material no cotidiano organizacional. O conceito de sociomaterialidade, portanto, determina que toda materialidade é social, pois foi criada por meio de processos sociais e é interpretada e usada em contextos sociais; e toda ação social é possível por causa de alguma materialidade (Leonardi, 2013). Assim, o social e o material são considerados inextricavelmente relacionados – não há social que não seja também material, e não há material que não seja também social (Orlikowski, 2007).

Desse modo, embora seja um conceito teórico, Orlikowski (2007) oferece exemplos práticos de como examinar o emaranhado constitutivo que caracteriza as práticas sociomateriais. Um dos exemplos trazidos pela autora ocorre ao fazer uma pesquisa no Google. Sob um ponto de vista sociomaterial, a pesquisa no Google é constituída pela relação interdependente entre as práticas sociais de busca e a infraestrutura material do mecanismo de busca, ou seja, o motor de busca é um código de computador que foi produzido e é mantido por engenheiros de software, que é executado em computadores e cuja operação depende de milhões de pessoas que criam e atualizam páginas da web. Sob essa perspectiva, o resultado representa um entrelaçamento constitutivo do material e social (Suchman, 2007).

Contudo, Leonardi (2013) apresenta ênfase à agência humana e à agência material no discurso sobre sociomaterialidade. Sendo assim, a agência humana pode ser definida como a capacidade de um indivíduo elaborar e atingir seus objetivos, enquanto a agência material poderia ser definida como a percepção do que a tecnologia pode executar. Em outras palavras, a agência humana (ligada à elaboração dos objetivos) é influenciada pela percepção que as pessoas têm da agência material do artefato, sendo essa percepção da agência material também influenciada pelos objetivos elaborados.

Nesse sentido, a agência humana no contexto da relação contador-cliente refere-se à capacidade e autonomia do contador (e do cliente) em formular e alcançar objetivos específicos na elaboração da DIRPF. Esta agência se manifesta na forma como o contador utiliza seu conhecimento e experiência para interpretar e aplicar normas fiscais, bem como na capacidade do cliente em fornecer informações precisas e tomar decisões. Embora ferramentas de IA, como o ChatGPT, possam influenciar essa dinâmica ao oferecer suporte analítico e processual, a agência humana permanece central, destacando a importância das habilidades humanas, do julgamento profissional e das decisões éticas na contabilidade. A percepção da tecnologia (agência material) pelo contador e pelo cliente molda e é moldada por esses processos humanos, integrando-se, mas não substituindo, a agência humana na relação contador-cliente (Leonardi, 2013).

Ao utilizar a perspectiva da sociomaterialidade como lente teórica, parte-se da premissa de que os artefatos tecnológicos e os agentes humanos estão profundamente imbricados na constituição das práticas organizacionais (Orlikowski, 2007). No contexto brasileiro, essa perspectiva se mostra especialmente relevante, pois a atuação do contador é fortemente normatizada por órgãos reguladores como o Conselho Federal de Contabilidade (CFC), mas se desenvolve também no enfrentamento de desafios que exigem do profissional contábil decisões mediadas por artefatos tecnológicos. A adoção de sistemas como o ChatGPT, portanto, não apenas automatiza tarefas, mas reconfigura relações, redistribui responsabilidades e altera os modos de produção e validação das informações contábeis. Russo e Guerreiro (2017) evidenciam que as práticas de contabilidade gerencial no Brasil são percebidas pelos gestores não apenas como instrumentos técnicos para resolução de problemas (instrumentalidade), mas também como práticas que conferem legitimidade institucional. Com isso, essa perspectiva permite compreender os efeitos da IA não como substituição direta do profissional, mas por rearticulação dos elementos humanos e tecnológicos que constituem a prática. A partir do uso

do ChatGPT na prática contábil, a sociomaterialidade considera a interação dinâmica e complexa entre as dimensões social e material. Outrossim, a abordagem sociomaterial reconhece que as práticas e os processos contábeis são moldados não apenas pelas ações humanas, mas também pelas tecnologias utilizadas. Sob esse viés, a sociomaterialidade demonstra como o uso do ChatGPT influencia as interações entre contadores e clientes, reconfigurando tanto as tarefas quanto as estruturas organizacionais. Além disso, essa abordagem auxilia na compreensão das implicações entre as interações dos atores humanos e tecnológicos, considerando como os valores, as normas e as relações sociais são moldadas e influenciadas por essas interações.

### 2.3 O Papel da Inteligência Artificial na Contabilidade

Para Petkov (2020), considerando a introdução da IA em muitos aspectos da sociedade, verifica-se a necessidade de repensar a função contábil e determinar possíveis processos contábeis que possam usufruir dos benefícios. Segundo o autor, no contexto da contabilidade, a IA remete a um sistema que pode executar tarefas contábeis que normalmente exigiria inteligência humana (Petkov, 2020). Assim, o trabalho dos contadores é identificar os eventos econômicos e registrá-los com o uso de lançamentos contábeis, mas para algumas contas é necessário exercer um julgamento e fazer suposições sobre como registrá-las ao longo do tempo. As contas de depreciação e provisão para devedores duvidosos são alguns dos exemplos em que os contadores precisam fazer julgamentos. Em outras palavras, ao observar uma IA no campo da contabilidade, deve-se considerar a capacidade de julgar e realizar suposições sobre as entradas de dados para que se obtenha o correto registro contábil.

Ademais, dentre as tarefas contábeis que poderiam ser delegadas para uma IA, de acordo com Petkov (2020), pode-se destacar: digitalizar e lançar os pagamentos e recebimentos em dinheiro, realizar a provisão para devedores duvidosos - com base em estimativas e premissas - e registrar automaticamente as contrapartidas das movimentações bancárias em contas a pagar, contas a receber, investimentos e outras contas. Segundo Chukwuani & Egiyi (2020), os contadores devem ser receptivos às novas tecnologias e buscar integrá-las para maximizar o desempenho nas tarefas. O uso constante dessas tecnologias somado aos processos gerenciais tem o objetivo de aumentar a vantagem competitiva e a performance organizacional (Olan et al., 2022; Cruzara, Takahashi, Sandri, & Cherobim, 2020; Franco, Faria, Maciel & Duarte, 2021). Para os autores, a IA não substitui o papel do contador, entretanto, existe uma necessidade crescente em adotar essas tecnologias como uma importante ferramenta de auxílio nessas tarefas. A partir disso, os autores destacam como benefícios da adoção da IA na contabilidade a redução na possibilidade de fraudes financeiras e a melhora na qualidade da informação contábil.

Para Alshurafat (2023), o ChatGPT é uma ferramenta vista como revolucionária, ao destacar a possibilidade de auxílio na análise de dados, examinando de forma rápida e precisa grandes quantidades de dados, além de automatizar a geração de demonstrações e balanços. Com isso, Alshurafat (2023) propõe diversos usos e benefícios potenciais do ChatGPT para melhorar a eficiência, precisão e tempestividade da contabilidade: 1) automação de tarefas rotineiras, como entrada de dados e cálculos; 2) auxílio na preparação de demonstrações financeiras, balanços e outros relatórios; 3) fornecimento de respostas rápidas para perguntas comuns, reduzindo o tempo e o esforço necessários para acompanhamentos manuais; 4) auxílio em problemas contábeis complexos, como regulamentos tributários e questões de conformidade; 5) redução da carga de trabalho e aumento da produtividade geral; 6) análise aprimorada de dados, possibilitando novos insights; e 7) melhora no atendimento dos clientes.

No entanto, apesar dos benefícios potenciais do ChatGPT na contabilidade, também deve-se considerar os desafios ao adotar essa ferramenta na contabilidade, como por exemplo, a necessidade de integrar o ChatGPT com os sistemas existentes sem causar interrupção do fluxo de trabalho atual, bem como garantir a proteção das informações considerando as preocupações de privacidade e segurança dos dados (Ross & Zhang, 2024; Alshurafat, 2023). Além disso, o autor destaca a importância em gerenciar as expectativas e a confiança do cliente, equilibrar o papel da tecnologia com a experiência humana e fornecer suporte e treinamento para os usuários.

A inserção da inteligência artificial generativa, como o ChatGPT, tem suscitado um conjunto crescente de preocupações éticas e legais no campo contábil. Tais desafios envolvem, entre outros aspectos, a responsabilidade sobre a veracidade das informações fornecidas pelas IAs, a transparência quanto ao uso de sistemas automatizados no relacionamento com clientes, e o risco de dependência excessiva de respostas produzidas sem critério técnico (Binns et al., 2018; Zhang et al. 2023; Qian, Siau, & Nah, 2024). No campo da ética algorítmica, Binns et al. (2018) destacam que decisões baseadas em sistemas automatizados tendem a gerar percepções de injustiça, especialmente quando falta clareza sobre os critérios utilizados ou sobre quem detém a responsabilidade final pelas informações prestadas. Zhang et al. (2023) reforçam que a confiança do usuário em ferramentas de IAG pode ser equivocadamente inflada pela fluidez linguística e pela aparência de autoridade nas respostas, o que agrava os riscos em contextos regulados, como os serviços contábeis. Ambos os autores alertam para o fenômeno do *automation bias*, em que os profissionais delegam decisões a sistemas automatizados mesmo diante de incertezas quanto à acurácia das informações.

Ainda, Qian, Siau e Nah (2024) observam que o uso de modelos de linguagem em ambientes profissionais exige um equilíbrio entre eficiência operacional e responsabilidade ética, sobretudo quando os sistemas são empregados em funções tradicionalmente associadas à expertise humana e ao julgamento profissional. No caso da contabilidade, além da qualidade técnica das informações fornecidas pela IA, envolve, também, a transparência no relacionamento com o cliente e o cumprimento de normas legais e profissionais. Assim, é indispensável que a adoção de ferramentas como o ChatGPT seja acompanhada por políticas de governança, supervisão humana e *accountability*, sobretudo em tarefas como a orientação para o preenchimento da DIRPF, em que o profissional contábil responde pelos dados prestados à Receita Federal. Essa preocupação vem ganhando respaldo também no plano regulatório nacional, como evidencia o Projeto de Lei (PL) nº 2338/2023, que propõe um marco legal para a inteligência artificial no Brasil e adota uma abordagem baseada em risco (*risk-based approach*), à semelhança do *European Union's Artificial Intelligence Act* (Ato de Inteligência Artificial da União Europeia). O PL prevê, entre outras medidas, a responsabilização objetiva de fornecedores e operadores de sistemas de IA em casos de dano decorrente de aplicações classificadas como de alto risco, além da inversão do ônus da prova em favor da vítima. Tais diretrizes reforçam a urgência de discutir o uso da IA em contextos profissionais com alta exigência de conformidade legal e responsabilidade técnica, como é o caso da contabilidade.

No contexto atual, marcado por avanços tecnológicos rápidos e contínuos, o ChatGPT tem redefinido o processo de comunicação entre contador-cliente, especialmente na elaboração da DIRPF. Este cenário é ainda mais dinâmico no Brasil, onde a Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial (EBIA) estabeleceu diretrizes para a integração da IA em várias esferas, incluindo o setor financeiro e contábil. As recentes atualizações legislativas e regulatórias refletem um esforço para acompanhar essas mudanças tecnológicas, buscando equilibrar inovação com a necessidade de proteção de dados, ética e segurança (Divino, 2022). A implementação dessas diretrizes no cotidiano dos profissionais de contabilidade implica em novos desafios e oportunidades, especialmente na forma como as tecnologias emergentes são adotadas e gerenciadas.

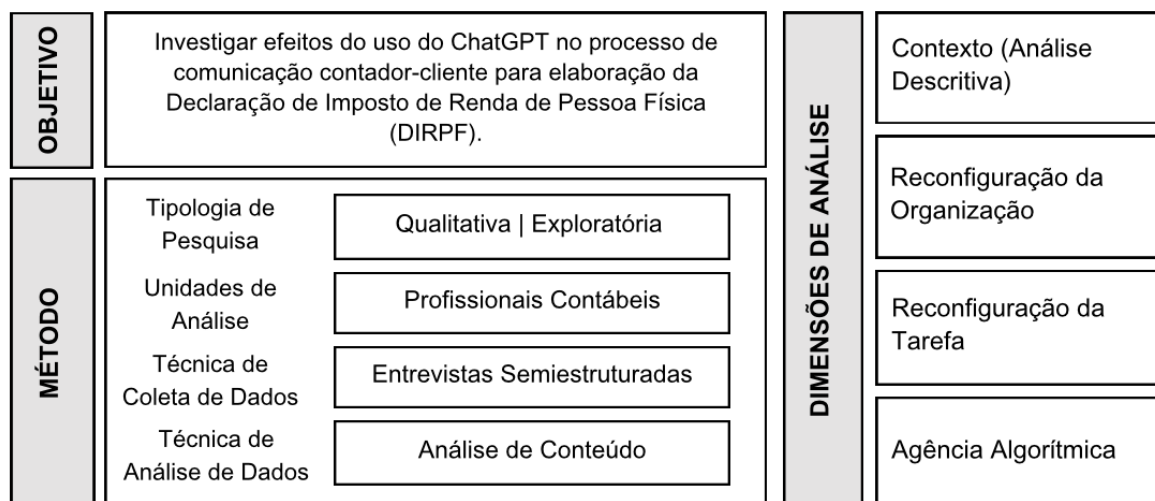
Diante desse panorama, torna-se essencial construir cenários que considerem as incertezas e as possíveis trajetórias de desenvolvimento da IA no setor contábil. Um cenário possível é o aumento significativo na eficiência e precisão na elaboração da DIRPF, devido à capacidade do ChatGPT de processar e analisar grandes volumes de dados fiscais, o que poderia revolucionar as práticas contábeis. Por outro lado, existe a preocupação com a segurança dos dados e a confiabilidade das informações processadas por IA, além da necessidade de os profissionais se adaptarem a essas novas ferramentas. Outro aspecto a ser considerado é a potencial mudança no perfil de competências requeridas dos contadores, que poderiam necessitar de uma formação mais sólida em tecnologia da informação e análise de dados, alinhada às diretrizes da EBIA.

### 3 METODOLOGIA

A presente pesquisa tem natureza qualitativa, investigando o fenômeno da inteligência artificial relacionado às práticas contábeis sob a percepção dos profissionais da área, tornando possível a compreensão e a interpretação dos comportamentos dos sujeitos envolvidos, bem como apresentando uma variedade de dados, que oportuniza ampliar o conhecimento relacionado ao objeto da pesquisa (Collis & Hussey, 2005). Além disso, esta pesquisa se alicerça em seu caráter exploratório, uma vez que procura ampliar os limites do conhecimento disponível sobre um tema ainda emergente - efeitos da adoção da inteligência artificial em processos de negócios da área contábil -, estando mais preocupada em propor caminhos do que em confirmar hipóteses (Jaeger & Halliday, 1998).

As unidades de análise da pesquisa são 06 (seis) profissionais contábeis atuantes no Brasil, dentre eles dois são contadores autônomos com mais de dez anos de experiência em consultoria fiscal e em auditoria independente, e os outros quatro funcionários de escritórios de serviços contábeis com experiências variando de cinco a quinze anos, ocupando posições desde analista sênior a gerente de departamento, com especializações em áreas como contabilidade gerencial, fiscal e controladoria. Os entrevistados foram denominados como Entrevistado E1, E2, E3, E4, E5 e E6, a fim de manter seu anonimato. Dado o interesse exploratório e da investigação, a quantidade de respondentes da pesquisa mostrou-se suficiente para representar o fenômeno, permitindo apresentar proposições legítimas na síntese dos resultados, a fim de viabilizar abordagens descritivas ou explicativas na sequência (Collis & Hussey, 2005). Polkinghorne (1989) e Creswell (1998), por exemplo, recomendam entre 5 e 25 participantes em estudos com foco em fenômenos sociais. De modo semelhante, Guest, Bunce e Johnson (2006), em estudo voltado à questão da saturação, indicam que entre 6 e 12 entrevistas são frequentemente suficientes para identificar padrões temáticos em amostras homogêneas. A Figura 1 sintetiza as principais informações metodológicas da pesquisa e apresenta a sequência lógica de passos aplicados para a resolução do problema.





**Figura 1.** Síntese da estrutura da pesquisa.

Fonte: Elaboração própria.

Em relação às entrevistas, os seis entrevistados assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), no qual concordaram em participar de forma voluntária da pesquisa, sendo garantido o seu anonimato. A partir disso, as entrevistas foram gravadas e integralmente transcritas mediante o consentimento dos entrevistados, sendo realizadas de forma *online* através do *Microsoft Teams*. Para o tratamento e apoio à análise dos dados foi utilizado o software *Nvivo*.

A decisão de entrevistar exclusivamente contadores, em detrimento dos clientes, foi motivada pela necessidade de aprofundar o entendimento sobre como os profissionais da contabilidade estão adaptando suas práticas de gestão e comunicação na era da inteligência artificial. Embora os clientes sejam uma parte importante do fenômeno estudado, o foco nos contadores busca relatar as mudanças técnicas e éticas enfrentadas pelos profissionais, fundamentais para avaliar o impacto do uso de ferramentas de IA como o ChatGPT na comunicação contador-cliente.

O instrumento de coleta de dados contou com um roteiro de 04 (quatro) blocos de questões, inspiradas em Karunakaran, Orlikowski e Scott (2022), com interesse na descrição do processo de trabalho (bloco 1) e nos efeitos do uso da IA na prática profissional (blocos 2, 3 e 4). Com base nisso, o primeiro bloco do roteiro contemplou uma análise descritiva da função desempenhada pelos contadores com o objetivo de compreender como esses profissionais estão incorporando o ChatGPT em seu trabalho cotidiano, considerando o contexto específico em que atuam e incluindo aspectos de uso como ferramenta de suporte, a interação com os clientes após o uso da tecnologia e as estratégias adotadas para lidar com os efeitos do uso do ChatGPT.

No segundo bloco, sobre reconfiguração de tarefas do profissional, foram feitos questionamentos sobre como a utilização do ChatGPT modifica a atuação, as etapas e os processos envolvidos na preparação e elaboração da DIRPF. Esse bloco de questões teve o propósito de explorar de que forma o uso da ferramenta está impactando e reconfigurando as atividades e tarefas desempenhadas pelos contadores no contexto profissional. No terceiro bloco, a fim de avaliar a reconfiguração da organização, as perguntas envolviam as estratégias adotadas para lidar com os efeitos positivos e negativos do uso do ChatGPT e como as competências demandadas dos profissionais contábeis passam a ser distintas após a existência da inteligência artificial. O objetivo do terceiro bloco foi de explorar de que forma o uso do ChatGPT pode impactar a estrutura, os processos e as práticas organizacionais no contexto contábil a fim de compreender como a tecnologia está sendo considerada nos fluxos de trabalho existentes, quais adaptações foram necessárias e como a organização está se reestruturando para lidar com a IA.

O último bloco do roteiro versou sobre questionamentos a respeito de uma possível intenção ou “vontade própria” do ChatGPT e de que forma mudaria a intenção das pessoas na busca de orientações, bem como as possíveis perdas na compreensão da lógica de funcionamento da DIRPF. A intenção foi de compreender as interações complexas e dinâmicas entre os aspectos sociais e materiais no contexto do uso do ChatGPT na prática contábil, a fim de explorar como a tecnologia influencia as atividades, as relações sociais e as práticas profissionais dos contadores.

Para a análise dos dados foi utilizada a técnica da análise de conteúdo Bardin (2011), a qual propõe um processo com três etapas. Na fase de pré-análise, foram tratados e amplamente observados os dados transcritos das entrevistas. A segunda fase, de exploração do material, todo o material foi submetido a um estudo aprofundado, utilizando-se procedimentos de codificação e a categorização dos dados, tendo como categorias a priori os 4 blocos apresentados na Tabela 1. E, na última etapa, de análise dos dados e inferência, foram construídas as relações dos códigos que compõem as 4 categorias, a fim de dar materialidade às conclusões da pesquisa.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 Reconfiguração dos Fluxos de Trabalho e Processos

Para conhecer o nível de aplicabilidade das ferramentas de IA, foi inicialmente questionado acerca das mudanças nos fluxos de trabalho percebidas pelos contadores entrevistados. A partir desse contexto, quatro entrevistados relataram alterações consideráveis na rotina da empresa nos últimos anos, como a introdução de etapas de validação das respostas geradas pela IA, ajustes nos procedimentos de atendimento ao cliente, e a reformulação dos fluxos de trabalho para incorporar o uso do ChatGPT. (E2, E3, E5 e E6). Quanto à reconfiguração das tarefas, nota-se que está de acordo com as ideias de Stancheva-Todorova (2018), a qual defende que o perfil do profissional contábil passará por uma transformação, assumindo características de um profissional híbrido devido à interação das habilidades e competências financeiras, tecnológicas e informacionais.

Sob esse prisma, a adoção de novas tecnologias, como a inteligência artificial, para auxiliar os contadores no cumprimento de suas atividades, proporciona maior agilidade e produtividade, como relata o E3: “A maior mudança que observei com a implementação da inteligência artificial foi essa transformação na forma como realizamos as tarefas diárias. Antes, muitos processos eram manuais e exigiam um grande esforço e mais tempo de dedicação. Agora, com a IA, algumas tarefas foram automatizadas e simplificadas”. Isso significa que aumentou a produtividade e ganho de tempo, podendo absorver maior demanda. A progressiva utilização da tecnologia aliada aos processos gerenciais tem o intuito de aumentar a vantagem competitiva e a performance organizacional (Olan et al., 2022; Cruzara, Takahashi, Sandri, & Cherobim, 2020). Ademais, Franco, Faria, Maciel e Duarte (2021) destacaram que a maior parte dos profissionais percebe que o principal impacto da tecnologia no ambiente contábil, está relacionado à agilidade e ganho de tempo, corroborando com a afirmação do E3. Os conteúdos evocados sobre esse assunto estão sumarizados na Figura 2.



**Figura 2.** Síntese da reconfiguração da tarefa de elaboração da DIRPF.

Fonte: Elaboração própria.

Entretanto, dois entrevistados mencionaram que o uso dessas tecnologias exige uma nova etapa de revisão das respostas fornecidas pela ferramenta, demandando uma familiarização com essas novas tecnologias para garantir a conformidade das informações, visto que, diversas vezes, alguns clientes exigem uma validação e fornecimento de esclarecimentos adicionais (E2 e E5). Nesse viés, Xavier, Carraro e Rodrigues (2020), reforçam a necessidade de capacitação dos profissionais para que as mudanças causadas pelo aumento do uso da tecnologia sejam sustentadas.

A respeito disso, o E2 relata “[...] alguns dos meus clientes utilizam e trazem dúvidas sobre as respostas geradas pelo ChatGPT e esperam que eu as valide ou esclareça alguma informação”. Por sua vez, o E5 afirma que “as respostas geradas pelo ChatGPT acabam ajudando a explicar conceitos mais complexos de uma forma mais acessível aos clientes e me ajuda a identificar possíveis inconsistências ou informações faltantes nas declarações”. Conforme Stancheva-Todorova (2018), a IA tem a capacidade de superar os seres humanos devido à sua velocidade de processamento, que é superior à capacidade humana na resolução de problemas e no processamento de dados permitindo que os indivíduos economizem tempo ao realizar tarefas básicas e repetitivas, direcionando seu foco para ações que demandam o pensamento crítico.

Contudo, alguns entrevistados demonstraram receio quanto ao uso indiscriminado do ChatGPT em atividades que envolvem responsabilidade técnica e orientação ao contribuinte (E1, E2, E3 e E5). Tais relatos revelam uma preocupação ética com os limites do papel da IA na prática contábil, principalmente quando o cliente assume, equivocadamente, que está sendo assistido por um profissional habilitado. Tais percepções ganham relevância diante da ausência de normativas específicas que disciplinem o uso de ferramentas de inteligência artificial nesse contexto. Embora ainda não exista uma legislação consolidada em vigor, o Projeto de Lei nº 2338/2023 propõe diretrizes para o desenvolvimento e uso responsável da IA, incluindo sistemas generativos, o que evidencia a urgência de reflexões sobre a segurança jurídica e os riscos de responsabilização do contador frente a erros ou omissões induzidos por informações automatizadas.

#### 4.2 Reconfiguração da Organização

Quanto ao impacto na estrutura organizacional, três participantes evocaram estratégias, individuais e organizacionais, que são adotadas para lidar com os efeitos positivos e negativos do uso do ChatGPT, como expressa o E3: “busco sempre me manter informado sobre as atualizações e melhorias dessas tecnologias [...] e a gente busca validar as respostas geradas pelo sistema. A nível organizacional, oferecemos treinamentos aos funcionários, além de estar aberto ao *feedback* dos clientes para aprimorar nossos serviços”.

Com base nesse argumento, a capacitação dos profissionais se torna uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento e sucesso das empresas, promovendo a atualização profissional, a melhoria da qualidade do trabalho e a inovação nos processos organizacionais. Essa concepção se aproxima dos achados de Silva, Carolina e Gritti (2020) os quais destacam que as empresas estão cada vez mais investindo em programas de treinamento, buscando profissionais que se adaptem aos modelos de negócios e possuam habilidades comportamentais (*soft skills*), haja vista que o conhecimento técnico que antes era considerado suficiente, já não atende mais às demandas do mercado atual.

Por conseguinte, os entrevistados foram questionados se as competências demandadas dos profissionais contábeis são consideradas distintas após a implementação do ChatGPT. A capacidade de análise de dados foi citada por dois profissionais como uma competência essencial valorizada na empresa. O E1 afirma que existe uma demanda crescente por especialistas capazes de analisar e interpretar grandes volumes de dados visando fornecer análises mais precisas que facilitem o processo de tomada de decisão. Segundo Pan e Seow (2016), o perfil atual exige características híbridas tais como: senso apurado sobre negócios, domínio do mercado de atuação; capacidade de aplicar conceitos de tecnologia e *analytics* para gerar novos insights e transformar dados em ações e estratégias de negócio.

Com isso, de acordo com o E4 os contadores estão sendo impulsionados a transcender o papel de meros “geradores de números” e assumir um novo papel de coordenação entre diferentes áreas da empresa, como ratifica o E2: “[...] os empregadores têm buscado cada vez por profissionais *multiskill* e que saibam usar essas novas tecnologias e interpretar essas informações”. Logo, além do conhecimento tradicional, são exigidas competências em análise de dados, IA, automação e interpretação dos dados. Essa transformação na função dos contadores reflete a necessidade de adaptar-se às demandas do ambiente empresarial moderno, em que a adoção de uma postura interdisciplinar e a utilização de dados são cruciais para o sucesso competitivo (Jackson, Michelson, & Munir, 2023). Quanto às mudanças na estrutura organizacional, a concepção dos contadores gerou a síntese apresentada na Figura 3.



**Figura 3.** Síntese da reconfiguração da organização a partir do uso do ChatGPT.

Fonte: Elaboração própria.

Diante disso, a reconfiguração da organização no contexto do uso do ChatGPT pelos contadores é um processo complexo que envolve diversas mudanças e ajustes nos aspectos organizacionais. Sendo assim, uma das principais formas como a reconfiguração ocorre é na integração do ChatGPT nos fluxos de trabalho e processos contábeis, já que os contadores precisam adaptar suas rotinas e procedimentos para incorporar o uso dessa ferramenta. Tal situação, exige a criação de novas etapas nos processos contábeis, como a interação com o ChatGPT para obter respostas ou orientações, a análise e validação das informações geradas pela ferramenta e a integração desses dados com outros sistemas utilizados na empresa.

Outro aspecto importante da reconfiguração organizacional é a adaptação da cultura e dos valores da empresa para incorporar o uso da inteligência artificial. Nesse sentido, deve-se considerar a promoção de uma cultura de inovação e aprendizado, o incentivo à capacitação dos profissionais contábeis em relação às novas tecnologias e a criação de espaços para o diálogo e a colaboração entre os membros da equipe (Chatterjee et al. 2021). Além disso, requer um esforço para desenvolver habilidades e competências relacionadas às tecnologias emergentes, que pode ser feito por meio de programas de capacitação, treinamentos e desenvolvimento profissional voltados para o uso de ferramentas de IA. Os profissionais, por consequência, precisam compreender as capacidades e limitações da tecnologia, bem como aprender a integrá-la em seu trabalho diário.

#### 4.3 Dinâmica Sociomaterial

A capacidade da agência algorítmica de tomar decisões e realizar ações de forma autônoma é cada vez mais evidente em diversos aspectos da sociedade, desde sistemas de recomendação em plataformas digitais até algoritmos de negociação automatizada no mercado financeiro (Grozdanovski, 2022). A delegação de tarefas para algoritmos, ou seja, a transferência de responsabilidade para que os algoritmos ajam no lugar dos seres humanos está se tornando cada vez mais comum. Nesse viés, os entrevistados acreditam que essa delegação pode trazer benefícios, como maior eficiência e precisão, mas também levanta questões importantes, como a confiança depositada nos algoritmos e a necessidade de transparência e responsabilidade na tomada de decisões algorítmicas.

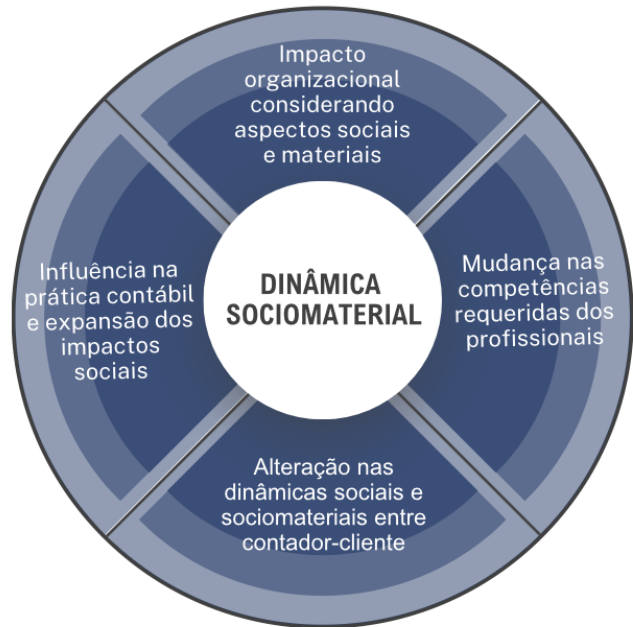
Consequentemente, um dos gestores entrevistados (E5) relatou que algumas pessoas podem sentir confiança nas respostas fornecidas pela IA e tornam-se mais dependentes dessas ferramentas para guiar suas ações. Tal fato, pode levar a uma certa "transferência de responsabilidade" para a tecnologia, e, com isso, as pessoas confiam na intenção do ChatGPT para fornecer respostas exatas e completas, mas é essencial que as pessoas saibam que essas tecnologias têm limitações e considerem como uma ferramenta complementar, buscando também orientação profissional. Assim, o estudo de Doshi-Velez e Kim (2017) destaca a importância de desenvolver algoritmos que sejam transparentes e explicáveis, permitindo que os usuários compreendam como as decisões são tomadas a fim de ajudar a mitigar preocupações relacionadas à responsabilidade e permitir a detecção e correção de vieses.

No contexto da sociomaterialidade, depreende-se que a interação entre as dimensões social e material não ocorre de forma separada, mas em um entrelaçamento constante (Orlikowski, 2007). No caso do uso do ChatGPT pelos contadores, essa interação é evidenciada na forma como a tecnologia afeta e é afetada pelo ambiente social e pelas práticas contábeis. Logo, ao incorporar o ChatGPT em suas atividades, os contadores passam a contar com uma ferramenta que oferece suporte na execução de tarefas contábeis e implica em uma reconfiguração dos fluxos de trabalho e processos, com a introdução de novas etapas e a redistribuição de responsabilidades entre o profissional, o cliente e a tecnologia. Por exemplo, de acordo com o E2 "o contador pode utilizar o ChatGPT para auxiliar na elaboração da declaração, obtendo respostas mais rápidas e precisas para dúvidas específicas".

Em relação ao questionamento para verificar se os profissionais acreditam que existe algum tipo de intenção ou "vontade própria" do ChatGPT, os entrevistados entendem que a IA foi projetada para processar informações e gerar respostas com base em um conjunto de algoritmos, mas ressaltam que pode conter algum viés, por isso é fundamental que os usuários estejam cientes dessas limitações e considerem a validação e análise crítica das informações obtidas. Ademais, ao serem questionados sobre possíveis perdas na compreensão da atividade, três entrevistados mencionaram que a falta de familiaridade com a tecnologia pode gerar insegurança e incerteza nos clientes, que acabam recorrendo aos contadores para confirmação (E1, E3 e E4).

Soma-se a isto, as possíveis perdas que podem ocorrer na compreensão da declaração quando as pessoas não conseguem compreender o funcionamento do ChatGPT ou de outras tecnologias utilizadas para orientação. Consequentemente, essas perdas geralmente envolvem a falta de compreensão dos critérios utilizados por essas tecnologias para gerar respostas, ocasionando uma dependência excessiva da tecnologia sem uma análise crítica das informações e uma menor capacidade de identificar erros ou inconsistências. Portanto, ressalta-se a importância de buscar um equilíbrio entre o uso da tecnologia e o entendimento dos conceitos contábeis subjacentes para garantir a precisão dessas informações. A Figura 4 expressa em síntese a dinâmica sociomaterial envolvida nesse processo.





**Figura 4.** Síntese da dinâmica sociomaterial com a adoção do ChatGPT.  
Fonte: Elaboração própria.

Dessa forma, a interação entre o contador e o ChatGPT envolve uma dinâmica sociomaterial, em que as competências técnicas e o conhecimento contábil do profissional se entrelaçam com a capacidade de processamento e análise de dados da tecnologia. O contador, portanto, precisa compreender como utilizar corretamente essas ferramentas, interpretar suas respostas e, se necessário, realizar ajustes ou complementações nas informações fornecidas. Outrossim, a sociomaterialidade também se manifesta nas interações entre o contador, o cliente e a IA. Assim, o cliente pode buscar orientações por meio da tecnologia, alterando a dinâmica da comunicação entre ambos. No entanto, essa interação envolve não apenas a troca de informações entre as partes, mas também a influência da tecnologia na compreensão e na tomada de decisões (Leonardi, 2013).

Sob esse viés, a sociomaterialidade oferece uma perspectiva teórica e analítica que permite explorar as complexas relações entre os aspectos sociais e materiais envolvidos nas práticas contábeis. A abordagem auxilia na compreensão, de forma mais abrangente, dos impactos, desafios e oportunidades trazidas pela tecnologia, contribuindo para uma reflexão crítica e informada sobre o tema (Fenwick, 2015; Cecez-Kecmanovic et al. 2014).

4.3 Reconfiguração da Atividade Contábil diante do Uso da Inteligência Artificial

A adoção da inteligência artificial na prática contábil, especialmente na elaboração da DIRPF, tem promovido transformações significativas nas rotinas profissionais, nas estruturas organizacionais e nas formas de interação entre contadores, tecnologia e clientes. Para isso, a Tabela 1 busca sintetizar os achados da pesquisa a partir das três dimensões analíticas consideradas: reconfiguração dos fluxos de trabalho e processos, reconfiguração da organização e reconfiguração sociomaterial. Para cada dimensão, foram destacados os impactos da utilização do ChatGPT na tarefa de elaboração da DIRPF, seguidos de uma comparação com os resultados de reconfiguração das práticas contábeis já discutidos na literatura.

**Tabela 1**  
Síntese dos resultados suportados pela literatura

Dimensões de análise	Síntese dos resultados empíricos sobre os impactos da IA na tarefa de elaboração da DIRPF	Síntese teórica sobre os impactos da IA na contabilidade	Suporte na literatura
Reconfiguração dos fluxos de trabalho e processos	Incorporação do ChatGPT para a automatização de tarefas repetitivas e operacionais na elaboração da DIRPF; Uso do ChatGPT para conferência preliminar de campos preenchidos; Apoio para respostas a dúvidas frequentes dos contribuintes; Redistribuição de tarefas entre o contador e o sistema de IA; Redução do tempo necessário para execução das etapas intermediárias da DIRPF; Aumento da eficiência e da acurácia nos processos de preenchimento da declaração.	Incorporação do ChatGPT introduz uma nova etapa de interação com a tecnologia; Reconfiguração dos fluxos de trabalho para incluir o uso do ChatGPT; Integração do ChatGPT nas atividades diárias dos contadores; Mudança nos processos contábeis com a inclusão do ChatGPT; Redistribuição de tarefas entre o contador e o ChatGPT; Delegação de atividades rotineiras e específicas para o sistema; Foco do contador em tarefas de maior valor agregado que exigem habilidades humanas e analíticas;	Ross & Zhang, 2024; Alshurafat (2023); Stancheva-Todorova (2018); Franco et al. (2021); Xavier et al. (2020).

Reconfiguração da organização	Supervisão e validação final a partir dos <i>outputs</i> gerados antes da entrega da DIRPF; Reestruturação das responsabilidades do profissional; Redefinição da divisão de tarefas na equipe contábil; Implementação de estratégias, como <i>double-check</i> , nos envios feitos com apoio da IA.	Busca pela otimização da eficiência e qualidade das tarefas contábeis. Adaptação dos fluxos de trabalho existentes; Redefinição de papéis e responsabilidades dos profissionais contábeis; Mudança na cultura organizacional para aceitar e adotar novas tecnologias; Desenvolvimento de competências digitais entre os profissionais contábeis; Integração do ChatGPT com outros sistemas e processos contábeis existentes.	Silva, Carolina e Gritti (2020); Pan & Seow (2016); Petkov (2020); Chatterjee et al. (2021).
Sociomaterial	Reforço do papel do contador como mediador entre a tecnologia e o cliente na interpretação da DIRPF; Integração de práticas sociais (validação humana) e materiais (respostas automáticas da IA) na elaboração da DIRPF; Aprendizado contínuo dos contadores para interpretar, supervisionar e corrigir os <i>outputs</i> do ChatGPT na tarefa da DIRPF; Influência direta da IA na prática contábil, com a delegação de partes da análise preliminar à tecnologia; Mudança nas interações com o cliente, que recebe orientações mediadas por sistemas de IA; Necessidade de reposicionamento ético e estratégico frente ao uso da IA.	Interação simbiótica entre humanos e tecnologia; Incorporação de práticas sociais e materiais; Negociação e reconfiguração de significados; Influência na prática contábil; Alteração do papel tradicional do contador como detentor exclusivo do conhecimento contábil a partir da delegação de tarefas e decisões aos algoritmos; Transformação das interações sociais e na dinâmica da relação profissional-cliente; Reflexividade e aprendizado contínuo dos contadores.	Orlikowski (2007); Doshi-Velez e Kim (2017); Leonardi (2012); Fenwick (2015); Cecez-Kecmanovic et al. (2014).

Fonte: Elaboração própria.

Na dimensão dos fluxos de trabalho e processos, os profissionais relatam o uso da IA generativa para automatizar tarefas repetitivas, como conferir campos preenchidos e responder a dúvidas frequentes dos contribuintes, otimizando a produtividade e reduzindo o tempo de execução das etapas intermediárias da declaração. Dessa forma, o uso da ferramenta não apenas desloca atividades operacionais para o sistema, mas exige novas rotinas de verificação, validação e supervisão dos resultados, o que aponta para a complexificação dos processos contábeis cotidianos. Os achados apresentam consonância com estudos recentes de Dong, Stratopoulos & Wang (2024), Ross & Zhang (2024) e Liu et al. (2023), que enfatizam o papel da IA para a automação de atividades contábeis, potencializando o suporte ao cliente, a análise de dados financeiros e o planejamento estratégico. Essas tecnologias têm se mostrado eficazes na melhoria da satisfação dos clientes, aumento da eficiência e redução de custos operacionais (Eulerich & Wood, 2023; Alshurafat, 2023; Stancheva-Todorova, 2018; Liu et al., 2023). Além disso, o emprego de algoritmos de IA no suporte contábil revelou-se um importante avanço, fornecendo análises em tempo real, redução de erros e otimização de processos repetitivos (Adamopoulou & Moussiades, 2020; Stancheva-Todorova, 2018). Tais práticas são transformadas à medida que o contador se torna menos envolvido em tarefas rotineiras, permitindo-lhe assumir um papel mais analítico e estratégico, o que demanda uma nova configuração das competências profissionais exigidas (Dong, Stratopoulos & Wang, 2024; Ross & Zhang, 2024).

Na dimensão organizacional, os entrevistados indicaram a necessidade de supervisão e validação dos *outputs* antes da entrega da declaração, bem como a implementação de estratégias como *double-check* e uma redistribuição das responsabilidades dentro da equipe. As contribuições dialogam com a literatura sobre adaptação cultural e redefinição de papéis (Pan & Seow, 2016; Petkov, 2020). Contudo, os resultados evidenciam que essa reconfiguração não ocorre de forma homogênea ou plenamente institucionalizada. Ao contrário, observa-se um cenário em que decisões organizacionais ainda são reativas, focadas em práticas pontuais, motivadas principalmente pela necessidade de mitigar riscos operacionais e assegurar a conformidade das entregas, especialmente em tarefas como a DIRPF. A integração do ChatGPT aos fluxos de trabalho contábeis exige dos profissionais constantes ajustes nas rotinas e práticas internas, sem que isso, no entanto, se traduza ainda em políticas formais, novos modelos de capacitação ou alterações estruturais nos regimes de responsabilização. Assim, o processo de reorganização está em curso, mas permanece marcado por iniciativas adaptativas, não estruturadas, revelando um estágio preliminar de maturidade organizacional diante da incorporação da IA generativa.

Por fim, a dimensão sociomaterial destaca, tanto nos dados empíricos quanto na literatura (Fenwick, 2015; Cecez-Kecmanovic et al., 2014; Orlikowski, 2007; Leonardi, 2012), que a tecnologia não é neutra, mas atua de forma coparticipativa na prática profissional. Os profissionais relataram que o ChatGPT modifica as interações com os clientes, exige validação humana das respostas automáticas e impõe um processo contínuo de aprendizado e adaptação. Esse movimento confirma o que aponta Orlikowski (2007) e Leonardi (2012), ao destacar que estas ferramentas estão imbricadas nas práticas, participando ativamente da produção de sentido, das decisões e das relações de trabalho. No caso específico da tarefa de elaboração da DIRPF, a materialidade algorítmica do ChatGPT não apenas executa tarefas, mas condiciona os modos de agir e de comunicar do profissional contábil. Além disso, os resultados mostram que a

confiança depositada na IA e a percepção de sua intencionalidade por parte dos clientes geram tensões na prática contábil. Os profissionais relatam a necessidade de explicar, justificar ou até contestar as respostas geradas pelo sistema, o que evidencia que a IA não apenas produz conteúdo, mas também afeta diretamente a percepção de credibilidade profissional. Como apontam Doshi-Velez e Kim (2017), a explicabilidade algorítmica torna-se uma condição para que o profissional possa exercer maior controle sobre as decisões automatizadas, preservando a legitimidade técnica e a confiança atribuída à sua atuação.

Assim, ratifica-se a coprodução existente entre rtfatos tecnológicos e práticas sociais descrita pela teoria sociomaterial, ao passo que os resultados também contribuem para sua expansão ao demonstrar que, no caso da DIRPF, essa coprodução ocorre em um campo normativamente sensível, em que a responsabilidade jurídica, a confiança do cliente e a regulação estatal moldam a presença da IA nas práticas contábeis. Todavia, a implementação dessas tecnologias enfrenta desafios relacionados à privacidade dos dados, segurança das informações e necessidade de um treinamento contínuo para a adaptação a novos padrões e regulamentações (Chukwuani & Egiyi, 2020; Liu et al., 2023). Com isso, há uma necessidade de integração de abordagens multidisciplinares e estratégias organizacionais flexíveis, capazes de promover um alinhamento entre as demandas tecnológicas e os objetivos profissionais (Eulerich & Wood, 2023). Em consonância com os achados de Alshurafat (2023) e Chukwuani & Egiyi (2020), a perspectiva de desenvolvimento futuro reside na integração das tecnologias de IA com ferramentas de aprendizado de máquina para análise preditiva e relatórios financeiros em tempo real, o que pode facilitar a tomada de decisões. Dessa forma, essas contribuições não só reconfiguram as práticas contábeis, mas também revelam novas possibilidades para a construção de um ambiente contábil mais digital, colaborativo e eficiente, promovendo um avanço na qualidade e segurança dos serviços prestados pela categoria contábil. A Tabela 2 sintetiza os aspectos da aplicação de IA generativa na tarefa de elaboração da DIRPF, destacando o papel desempenhado por essas tecnologias, os desafios enfrentados durante sua implementação e os benefícios relatados pelos profissionais entrevistados.

**Tabela 2**

Contribuições e implicações da IA generativa na prática contábil

Aspecto	Papel da IA Generativa	Desafios na Implementação	Benefícios relatados
<b>Apoio ao Cliente</b>	Ferramentas como o ChatGPT oferecem respostas instantâneas a dúvidas dos clientes sobre a elaboração da DIRPF, melhorando a experiência do atendimento.	A IA generativa enfrenta desafios ligados à precisão e confiabilidade, sobretudo quando envolvem dados financeiros sensíveis e normas gerais de tributação do Imposto de Renda Pessoa Física.. Outro desafio refere-se à necessidade de treinamento e adaptação. Normalmente, pequenas empresas podem não ter esses recursos, e integrar a IA com sistemas existentes pode ser oneroso.	Maior satisfação dos clientes, disponibilidade 24/7 e redução de custos com atendimento.
<b>Análise de Dados</b>	O ChatGPT destaca-se na interpretação de grandes volumes de dados financeiros e na identificação de tendências.	O uso da IA generativa levanta preocupações éticas e legais, incluindo questões de privacidade, segurança dos dados, <i>cybersecurity</i> e responsabilidade por decisões geradas pela IA. Embora esses sistemas auxiliem na interpretação de grandes volumes de dados, seu desempenho pode ser limitado na análise de informações tributárias do contribuinte. Além disso, a IA pode apresentar dificuldades em compreender particularidades específicas, como regimes de tributação diferenciados, rendimentos isentos ou deduções que exigem validação humana para evitar erros na declaração. Por isso, garantir o uso ético da IA, evitando vieses, permanece sendo um desafio crítico.	Processamento ágil, maior precisão e uso de dados para tomadas de decisão.
<b>Suporte Contábil</b>	O ChatGPT auxilia no preenchimento, revisão e organização das informações fiscais necessárias à elaboração da DIRPF, atuando como suporte em etapas intermediárias do processo declaratório.	Desafios envolvem a conformidade com normas contábeis e precisão nos cálculos para o preenchimento da DIRPF. Além disso, a natureza dinâmica das leis tributárias exige atualizações constantes do algoritmo de IA apresentando desafios para garantir conformidade.	Aumento da eficiência, redução de erros e economias substanciais de tempo em processos contábeis.
<b>Planejamento Financeiro</b>	O ChatGPT contribui em projeções e simulações voltadas à DIRPF, como estimativas de restituição ou planejamento de deduções.	Desafios incluem a adaptação às mudanças frequentes na legislação do imposto de renda e a ausência de julgamento crítico por parte da ferramenta, o que pode resultar em sugestões inadequadas ou incompatíveis com o perfil tributário do contribuinte.	Melhoria na precisão das previsões e otimização dos processos de planejamento financeiro.

Fonte: Elaboração própria.

Com base nas percepções dos entrevistados, foi possível identificar que a adoção de IA generativa, como o ChatGPT, trouxe impactos significativos em diversas áreas da prática contábil, incluindo o apoio ao cliente, análise de

dados, suporte contábil e planejamento financeiro. No entanto, conforme apontado por estudos recentes, a implementação bem-sucedida dessas tecnologias requer atenção a questões de segurança de dados, precisão na interpretação de informações financeiras e treinamento contínuo dos profissionais (Eulerich & Wood, 2023; Liu et al. 2023; Chukwuani & Egiyi, 2020; Alshurafat, 2023; Stancheva-Todorova, 2018). Os benefícios obtidos, segundo os entrevistados, incluem melhorias em eficiência, redução de erros e agilidade na resposta a demandas do cliente, reforçando as conclusões de Dong, Stratopoulos & Wang (2024) e Stancheva-Todorova (2018). Além disso, o suporte encontrado na literatura evidencia como essas inovações tecnológicas, quando devidamente implementadas, podem otimizar fluxos de trabalho, reduzir custos e fortalecer a capacidade de tomada de decisão.

Dessa forma, a partir desse contexto ocorre uma reconfiguração da tarefa a partir da legitimação do uso por parte dos clientes e dos contadores, fornecendo respostas precisas e auxiliando na orientação dos clientes. Logo, essa reconfiguração implica na ampliação das capacidades dos contadores, que passam a integrar habilidades tecnológicas em suas práticas. Paralelamente, ocorre a reconfiguração da organização, com a adaptação dos fluxos de trabalho e processos, otimizando a comunicação, a gestão e a eficiência dos serviços. Por fim, a sociomaterialidade se manifesta por meio da interdependência entre os atores humanos e a tecnologia, em uma relação simbiótica na qual eles influenciam e são influenciados mutuamente. Por consequência, essa interação permite a adaptação e o aprimoramento das práticas contábeis diante das transformações tecnológicas. Todavia, ao mesmo tempo, estabelece um entrelaçamento e uma nova dependência desta tarefa com esta tecnologia, assim como, atualmente, a DIRPF adota sistemas computadorizados, conectividade e declarações pré-preenchidas como evoluções tecnológicas, que ressignificaram o trabalho dos contadores e usuários.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo analisou os efeitos do uso da IA, especificamente de tecnologias como o ChatGPT, na elaboração da DIRPF e seus impactos na comunicação entre contadores e seus clientes (contribuintes). Para consecução do objetivo da pesquisa foi realizada uma investigação empírica, por meio de entrevistas com profissionais contábeis. Os relatos indicam que ferramentas como o ChatGPT trouxeram benefícios significativos, como maior eficiência, redução de erros e otimização do tempo de realização de determinadas tarefas. Além disso, verificou-se uma reconfiguração das tarefas do contador, que passa a exercer um papel menos repetitivo no processo de comunicação. Os profissionais entrevistados relataram a importância da adaptação e do desenvolvimento de novas habilidades para aproveitar as potencialidades da IA, exigindo uma postura mais analítica, estratégica e interdisciplinar. No entanto, a adoção dessas tecnologias apresenta diversos desafios, como questões de segurança de dados, necessidade de capacitação contínua dos profissionais e precisão nas respostas geradas. Tais desafios foram amplamente reconhecidos pelos entrevistados e corroborados pela literatura, evidenciando que a utilização dessas tecnologias exige cautela por parte dos usuários.

Diante desse cenário, torna-se fundamental que as organizações contábeis adotem uma abordagem estratégica ao lidar com os efeitos dessas tecnologias, promovendo a capacitação dos profissionais, a reconfiguração dos fluxos de trabalho e o realinhamento dos valores e cultura organizacional. Além disso, a pesquisa ilustrou faces da agência algorítmica e do processo de delegação da tomada de decisão para algoritmos, a partir da análise sobre as mudanças nas práticas profissionais e nas competências demandadas dos contadores. Esses esforços representam contribuições práticas que fornecem base legítima para a compreensão dos impactos da IA como o ChatGPT no campo contábil, bem como base para o desenvolvimento do conhecimento acadêmico nessa área ao explorar o fenômeno e apresentar elementos (os códigos de análise) que merecem aprofundamento em pesquisas futuras.

Nessa perspectiva, a agência humana no contexto da relação contador-cliente está relacionada à capacidade e autonomia do contador (e do cliente) em formular e alcançar objetivos específicos na elaboração da DIRPF. Embora ferramentas de IA, como o ChatGPT, possam influenciar essa dinâmica ao oferecer suporte analítico e processual, a agência humana permanece revelante, destacando a importância das habilidades humanas, do julgamento profissional e das decisões éticas na contabilidade. Como argumenta Leonardi (2013), a percepção da tecnologia (agência material) pelo contador e pelo cliente molda e é moldada por esses processos humanos, integrando-se, mas não substituindo, a agência humana na relação contador-cliente. Logo, a agência material das tecnologias deve ser considerada não como substitutiva, mas como complementar, ampliando o alcance e a capacidade dos profissionais em lidar com tarefas complexas e em constante mudança. Assim, o estudo contribui ao evidenciar que, embora o ChatGPT ofereça suporte na otimização de tarefas repetitivas e analíticas, a intervenção humana permanece necessária na interpretação de dados, na comunicação efetiva e na construção de uma relação de confiança com o cliente.

Enquanto contribuição teórica, a delimitação da DIRPF como objeto empírico do estudo permitiu a análise das reconfigurações da agência profissional em dimensão microsociológica, evidenciando como a tecnologia se insere nas práticas e transforma disposições, rotinas e responsabilidades. Tal abordagem alinha-se às investigações baseadas na prática (*practice-based research*) e contribui para futuras pesquisas qualitativas voltadas à compreensão de fenômenos tecnológicos em contextos profissionais específicos no campo da contabilidade. Adicionalmente, ao adotar as dimensões



analíticas de reconfiguração dos fluxos de trabalho, da organização e da relação sociomaterial, o artigo apresenta categorias que podem orientar futuras investigações sobre o uso da IA em contextos similares. Do ponto de vista prático, os achados indicam que o ChatGPT tem sido utilizado por profissionais contábeis para automatizar determinadas tarefas, como a elaboração da DIRPF, a partir da conferência preliminar de campos, a sugestão de enquadramentos tributários e o fornecimento de explicações a dúvidas recorrentes dos contribuintes. Destaca-se, ainda, uma redistribuição de papéis dentro dos escritórios, com profissionais operando a ferramenta, assumindo a validação e a responsabilização final sobre o conteúdo gerado. Além disso, foram identificadas estratégias organizacionais, como protocolos de validação e implementação de processos de *double-check*, que evidenciam uma adaptação prática à presença da IA nas rotinas contábeis.

Como limitação do estudo, destaca-se a compreensão ainda recente sobre o tipo de tecnologia analisada, o que pode levar os profissionais a mudarem de ideia num futuro próximo, quando compreenderem melhor as características da tecnologia. Todavia, entende-se tal limitação como natural no tipo de abordagem exploratória, e que é mitigada pelo sentido de oportunidade de explorar um fenômeno social em suas primeiras manifestações. Portanto, sugere-se para estudos futuros, um corte longitudinal com mesmo foco, a fim de verificar a evolução das percepções, das práticas e da regulamentação associadas ao uso do ChatGPT na contabilidade. Além disso, diante dos potenciais erros, prejuízos financeiros e legais, incluindo multas e processos de fraude fiscal resultantes do uso de IA na contabilidade, a relação contador-cliente pode enfrentar desafios. Assim, sugere-se aprofundar as investigações sobre as implicações éticas, legais e sociais do uso da IA generativa em rotinas e atividades contábeis, especialmente no que diz respeito à responsabilidade profissional pelas informações fornecidas, à privacidade dos dados e ao enquadramento da prática à luz da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Recomenda-se, ainda, a inclusão da perspectiva dos clientes, que são parte integrante da relação mediada pela IA. Com base nisso, embora este estudo tenha se concentrado na visão dos contadores, a interação com os clientes é uma parte integrante do processo. Os clientes podem perceber tanto os benefícios quanto as limitações da IA de maneira diferente, influenciando diretamente a sua confiança e satisfação nos serviços contábeis. Portanto, futuras pesquisas podem investigar a percepção dos clientes sobre a utilização de tecnologias como o ChatGPT na elaboração da DIRPF, explorando suas preocupações, expectativas e experiências. Cabe analisar como o uso de ferramentas de IA altera as percepções de confiança, autoridade e satisfação do cliente nos serviços contábeis, com foco na comunicação mediada por respostas automatizadas. Por fim, sugere-se analisar as implicações regulatórias e jurídicas do uso de tecnologias como o ChatGPT na elaboração de declarações fiscais, considerando questões como a responsabilidade legal pelas informações prestadas pela tecnologia.

## REFERÊNCIAS

- Adamopoulou, E., & Moussiades, L. (2020). An overview of chatbot technology. In *IFIP international conference on artificial intelligence applications and innovations* (pp. 373-383). Cham: Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-49186-4\\_31](https://doi.org/10.1007/978-3-030-49186-4_31)
- Ågerfalk, P. J. (2020). Artificial intelligence as digital agency. *European Journal of Information Systems*, 29(1), 1–8. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1721947>
- Alshurafat, H. (2023). The usefulness and challenges of chatbots for accounting professionals: Application on ChatGPT. Available at SSRN 4345921. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4345921>
- Asatiani, A., Malo, P., Nagbøl, P. R., Penttinen, E., Rinta-Kahila, T., & Salovaara, A. (2021). Sociotechnical envelopment of artificial intelligence: An approach to organizational deployment of inscrutable artificial intelligence systems. *Journal of the Association for Information Systems (JAIS)*, 22(2), 325-252. <https://doi.org/10.17705/1jaais.00664>
- Baird, A., & Maruping, L. M. (2021). The Next Generation of Research on IS Use: A Theoretical Framework of Delegation to and from Agentic IS Artifacts. *MIS Quarterly*, 45(1), 315–341. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2021/15882>
- Bakarich, K. M., & O'Brien, P. E. (2021). The robots are coming... but aren't here yet: The use of artificial intelligence technologies in the public accounting profession. *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, 18(1), 27-43. <https://doi.org/10.2308/JETA-19-11-20-47>
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Benbya, H., Pachidi, S., & Jarvenpaa, S. (2021). Special issue editorial: Artificial intelligence in organizations: Implications for information systems research. *Journal of the Association for Information Systems*, 22(2), 10. <https://doi.org/10.17705/1jaais.00662>
- Binns, R., Van Kleek, M., Veale, M., Lyngs, U., Zhao, J., & Shadbolt, N. (2018, April). 'It's Reducing a Human Being to a Percentage' Perceptions of Justice in Algorithmic Decisions. In *Proceedings of the 2018 Chi conference on human factors in computing systems* (pp. 1-14). <https://doi.org/10.1145/3173574.31739>
- Bose, S., Dey, S. K., & Bhattacharjee, S. (2023). Big data, data analytics and artificial intelligence in accounting: An overview. *Handbook of Big Data Research Methods*, 32. <https://doi.org/10.4337/9781800888555.00007>
- Cecez-Kecmanovic, D., Galliers, R. D., Henfridsson, O., Newell, S., & Vidgen, R. (2014). The sociomateriality of information systems. *MIS quarterly*, 38(3), 809-830. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2014/38.3.3>
- Chatterjee, S., Chaudhuri, R., & Vrontis, D. (2021). Does data-driven culture impact innovation and performance of a firm? An empirical examination. *Annals of Operations Research*, 1-26. <https://doi.org/10.1007/s10479-020-03887-z>

- Chen, X., R. Dunn, T. Holt, K. Inger, J. G. Jenkins, J. Jones, J. Long, T. Loraas, M. Mathis, J. Stanley, and D. A. Wood. 2024. Artificial intelligence's capabilities, limitations, and impact on accounting education: Investigating ChatGPT's performance on educational accounting cases. *Issues in Accounting Education*, 39(2), 23–47. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4431202>
- Chukwuani, V. N., & Egiyi, M. A. (2020). Automation of Accounting Processes: Impact of Artificial Intelligence. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, 4(8), 444-449. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14546797>
- Collis, J., & Hussey, R. (2005). *Um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação*. Revisão Técnica: Marília Leyacov.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Sage Publications, Inc.
- Cruzara, G., Takahashi, A. R. W., Sandri, E. C., & Cherobim, A. P. M. S. (2020). O impacto da transformação digital e da indústria 4.0 nos aspectos de valor: Evidências de uma meta-síntese. *Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 18, 92–106. <https://doi.org/10.19094/contextus.2020.43717>
- Dell'Acqua, F., McFowland III, E., Mollick, E. R., Lifshitz-Assaf, H., Kellogg, K., Rajendran, S., ... & Lakhani, K. R. (2023). Navigating the jagged technological frontier: Field experimental evidence of the effects of AI on knowledge worker productivity and quality. *Harvard Business School Technology & Operations Mgt. Unit Working Paper*, (24-013). <https://doi.org/10.2139/ssrn.4573321>
- Divino, S. (2022). Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial (EBIA) e Políticas Públicas: Propostas Para Efetivação dos Eixos Legislação, Regulação e Uso Ético e Governança de IA. *E-Legis – Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação da Câmara dos Deputados*, 15(39), 45-78. <https://doi.org/10.51206/elegis.v15i39.797>
- Dong, M. M., Stratopoulos, T. C., & Wang, V. X. (2024). A scoping review of ChatGPT research in accounting and finance. *International Journal of Accounting Information Systems*, 55, 100715. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4680203>
- Doshi-Velez, F., & Kim, B. (2017). Towards a rigorous science of interpretable machine learning. *ArXiv preprint*, 1702.08608. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1702.08608>
- Eulerich, M., & Wood, D. A. (2023). A demonstration of how ChatGPT can be used in the internal auditing process. *SSRN Scholarly Paper*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4519583](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4519583)
- Fenwick, T. (2015). Sociomateriality and learning: A critical approach. *The SAGE handbook of learning*, 83-93.
- Fisher, I. E., Gamsey, M. R., & Hughes, M. E. (2016). Natural language processing in accounting, auditing and finance: A synthesis of the literature with a roadmap for future research. *Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management*, 23(3), 157-214. <https://doi.org/10.1002/isaf.1386>
- Franco, G., Faria, R. O. P., Maciel, A. L. M., & Duarte, S. (2021). Contabilidade 4.0: análise dos avanços dos sistemas de tecnologia da informação no ambiente contábil. *CAFI*, 4(1), 55-73. <https://doi.org/10.23925/cafi.v4i1.51225>
- Grozdanovski, L. (2022). Algorithmic agency, futuristic fiction or an imperative of procedural justice?. *Reseaux*, 232233(2), 99-127. <https://doi.org/10.3917/res.232.0099>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82. <https://doi.org/10.1177/1525822X0527990>
- Jackson, D., Michelson, G., & Munir, R. (2023). Developing accountants for the future: New technology, skills, and the role of stakeholders. *Accounting Education*, 32(2), 150-177. <https://doi.org/10.1080/09639284.2022.2057195>
- Jaeger, R. G., & Halliday, T. R. (1998). On confirmatory versus exploratory research. *Herpetologica*, S64-S66.
- Karunakaran, A., Orlikowski, W. J., & Scott, S. V. (2022). Crowd-based accountability: Examining how social media commentary reconfigures organizational accountability. *Organization Science*, 33(1), 170-193. <https://doi.org/10.1287/orsc.2021.1546>
- Kokina, J., Blanchette, S., Davenport, T. H., & Pachamanova, D. (2025). Challenges and opportunities for artificial intelligence in auditing: Evidence from the field. *International Journal of Accounting Information Systems*, 56, 100734. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2025.100734>
- Leonardi, P. M. (2013). Theoretical foundations for the study of sociomateriality. *Information and Organization*, 23(2), 59–76. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2013.02.002>
- Liu, Y., Han, T., Ma, S., Zhang, J., Yang, Y., Tian, J., ... & Ge, B. (2023). Summary of chatgpt-related research and perspective towards the future of large language models. *Meta-radiology*, 1(2), 100017. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2304.01852>
- Manyika, J., and K. Sneider. 2018. *AI, Automation, and the Future of Work: Ten Things to Solve for*. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/ai-automation-and-the-future-of-work-ten-things-to-solve-for>.
- MCTIC. (2020). Portaria nº 1.122, de 19.03.2020. [https://antigo.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/Portaria\\_MCTIC\\_n\\_1122\\_de\\_19032020.html](https://antigo.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/Portaria_MCTIC_n_1122_de_19032020.html)
- Olan, F., Arakpogun, E. O., Suklan, J., Nakpodia, F., Damij, N., & Jayawickrama, U. (2022). Artificial intelligence and knowledge sharing: Contributing factors to organizational performance. *Journal of Business Research*, 145, 605-615. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.03.008>
- Orlikowski, W. J. (2007). Sociomaterial practices: Exploring technology at work. *Organization studies*, 28(9), 1435-1448. <https://doi.org/10.1177/01708406070811>
- Pan, G., & Seow, P. S. (2016). Preparing accounting graduates for digital revolution: A critical review of information technology competencies and skills development. *Journal of Education for Business*, 91(3), 166-175. <https://doi.org/10.1080/08832323.2016.1145622>
- Petkov, R. (2020). Artificial Intelligence (AI) and the Accounting Function — A Revisit and a New Perspective for Developing Framework. *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, 17(1), 99–105. <https://doi.org/10.2308/jeta-52648>
- Polkinghorne, D. E. (1989). Phenomenological research methods. In *Existential-phenomenological perspectives in psychology: Exploring the breadth of human experience* (pp. 41-60). Boston, MA: Springer US. [https://doi.org/10.1007/978-1-4615-6989-3\\_3](https://doi.org/10.1007/978-1-4615-6989-3_3)
- Portal da Câmara dos Deputados. (2018). Decreto Nº 9.319, de 21 de Março de 2018. <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2018/decreto-9319-21-marco-2018-786355-publicacaooriginal-155087-pe.html>
- Qian, Y., Siau, K. L., & Nah, F. F. (2024). Societal impacts of artificial intelligence: Ethical, legal, and governance issues. *Societal Impacts*, 3, 100040. <https://doi.org/10.1016/j.socimp.2024.100040>

- Ross, M., & Zhang, J. (2024). ChatGPT is Ready for the Profession — But is the Profession Ready for ChatGPT?. *Accounting Horizons*, 1-19. <https://doi.org/10.2308/HORIZONS-2023-087>
- Russo, P. T., & Guerreiro, R. (2017). Percepção sobre a sociomaterialidade das práticas de contabilidade gerencial. *Revista de Administração de Empresas*, 57(6), 567-584. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020170605>
- Sallam, M. (2023). The utility of ChatGPT as an example of large language models in healthcare education, research and practice: Systematic review on the future perspectives and potential limitations. *MedRxiv*, 2023-02. <https://doi.org/10.1101/2023.02.19.23286155>
- Silva, B. X. F., Carolina, V., Neto, & Gritti, N. H. S. (2020). Soft skills: rumo ao sucesso no mundo profissional. *Revista Interface Tecnológica*, 17(1), 829-842. <https://doi.org/10.31510/inf.v17i1.797>
- Stancheva-Todorova, E. P. (2018). How artificial intelligence is challenging accounting profession. *Journal of International Scientific Publications*, 12(1), 126-141.
- Suchman, L. (2007). Human-Machine Reconfigurations: Plans and Situated Actions (2nd ed., Learning in Doing: Social, Cognitive and Computational Perspectives). *Cambridge: Cambridge University Press*. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511808418>
- Vasarhelyi, M. A., Moffitt, K. C., Stewart, T., & Sunderland, D. (2023). Large language models: An emerging technology in accounting. *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, 20(2), 1-10. <https://doi.org/10.2308/JETA-2023-047>
- Wood, D. A., M. P. Achhpilia, M. T. Adams, S. Aghazadeh, K. Akinyele, M. Akpan, K. D. Allee, et al. 2023. The ChatGPT artificial intelligence chatbot: How well does it answer accounting assessment questions? *Issues in Accounting Education*, 38(4), 81–108. <https://doi.org/10.2308/ISSUES-2023-013>
- Xavier, L. M., Carraro, W. B. W. H., & Rodrigues, A. T. L. (2020). Indústria 4.0 e avanços tecnológicos da área contábil: Perfil, percepções e expectativas dos profissionais. *ConTexto - Contabilidade em Texto*, 20(45).
- Zhang, C., Zhu, W., Dai, J., Wu, Y., & Chen, X. (2023). Ethical impact of artificial intelligence in managerial accounting. *International Journal of Accounting Information Systems*, 49, 100619. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4394217>

**CONTEXTUS**

REVISTA CONTEMPORÂNEA DE ECONOMIA E GESTÃO.

ISSN 1678-2089

ISSNe 2178-9258

1. Economia, Administração e Contabilidade – Periódico
2. Universidade Federal do Ceará. FEAAC – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO,  
ATUÁRIA E CONTABILIDADE (FEAAC)**

Av. da Universidade – 2486, Benfica

CEP 60020-180, Fortaleza-CE

**DIRETORIA:** Carlos Adriano Santos Gomes Gordiano  
José Carlos Lázaro da Silva Filho

**Website:** [www.periodicos.ufc.br/contextus](http://www.periodicos.ufc.br/contextus)

**E-mail:** [revistacontextus@ufc.br](mailto:revistacontextus@ufc.br)



A Contextus assina a Declaração de São Francisco sobre a Avaliação de Pesquisas (DORA).



A Contextus é associada à Associação Brasileira de Editores Científicos (ABEC).



Esta obra está licenciada com uma licença Creative Commons Atribuição – Não Comercial 4.0 Internacional.

**EDITOR-CHEFE**

Diego de Queiroz Machado (UFC)

**EDITORES ADJUNTOS**

Márcia Zabdiele Moreira (UFC)

**SUPORTE ADMINISTRATIVO E DE EDITORAÇÃO**

Heloísa de Paula Pessoa Rocha (UFC)

**EDITORES ASSOCIADOS**

Adriana Rodrigues Silva (IPSantarém, Portugal)  
Alessandra de Sá Mello da Costa (PUC-Rio)  
Allysson Alex Araújo (UFCA)  
Andrew Beheregarai Finger (UFAL)  
Armindo dos Santos de Sousa Teodósio (PUC-MG)  
Brunno Fernandes da Silva Gaião (UEPB)  
Carlos Enrique Carrasco Gutierrez (UCB)  
Cláudio Bezerra Leopoldino (UFC)  
Dalton Chaves Vilela Júnior (UFAM)  
Elionor Farah Jreige Weffort (FECAP)  
Ellen Campos Sousa (Gardner-Webb, EUA)  
Gabriel Moreira Campos (UFES)  
Guilherme Jonas Costa da Silva (UFU)  
Henrique César Muzzio de Paiva Barroso (UFPE)  
Jorge de Souza Bispo (UFBA)  
Keysa Manuela Cunha de Mascena (UNIFOR)  
Manuel Anibal Silva Portugal Vasconcelos Ferreira (UNINOVE)  
Marcos Cohen (PUC-Rio)  
Marcos Ferreira Santos (La Sabana, Colômbia)  
Mariluce Paes-de-Souza (UNIR)  
Minelle Enéas da Silva (Universidade de Manitoba, Canadá)  
Pedro Jácome de Moura Jr. (UFPB)  
Rafael Fernandes de Mesquita (IFPI)  
Rosimeire Pimentel (UFES)  
Sonia Maria da Silva Gomes (UFBA)  
Susana Jorge (UC, Portugal)  
Thiago Henrique Moreira Goes (UFPR)

**CONSELHO EDITORIAL**

Ana Sílvia Rocha Ipiranga (UECE)  
Conceição de Maria Pinheiro Barros (UFC)  
Danielle Augusto Peres (UFC)  
Diego de Queiroz Machado (UFC)  
Editinete André da Rocha Garcia (UFC)  
Emerson Luís Lemos Marinho (UFC)  
Eveline Barbosa Silva Carvalho (UFC)  
Fátima Regina Ney Matos (ISMT)  
Mario Henrique Ogasavara (ESPM)  
Paulo Rogério Faustino Matos (UFC)  
Rodrigo Bandeira-de-Mello (FGV-EAESP)  
Vasco Almeida (ISMT)

**CORPO EDITORIAL CIENTÍFICO**

Alexandre Reis Graeml (UTFPR)  
Augusto Cezar de Aquino Cabral (UFC)  
Denise Del Pra Netto Machado (FURB)  
Ednilson Bernardes (Georgia Southern University)  
Ely Laureano Paiva (FGV-EAESP)  
Eugenio Ávila Pedrozo (UFRGS)  
Francisco José da Costa (UFPB)  
Isak Kruglianskas (FEA-USP)  
José Antônio Puppim de Oliveira (UCL)  
José Carlos Barbieri (FGV-EAESP)  
José Carlos Lázaro da Silva Filho (UFC)  
José Célio de Andrade (UFBA)  
Luciana Marques Vieira (UNISINOS)  
Luciano Barin-Cruz (HEC Montréal)  
Luis Carlos Di Serio (FGV-EAESP)  
Marcelle Colares Oliveira (UFC)  
Maria Ceci Araujo Misoczky (UFRGS)  
Mônica Cavalcanti Sá Abreu (UFC)  
Mozar José de Brito (UFL)  
Renata Giovinnazzo Spers (FEA-USP)  
Sandra Maria dos Santos (UFC)  
Walter Bataglia (MACKENZIE)