[logótipo: EFAA]

A IA e o modelo de negócio do futuro dos gabinetes de pequena e média dimensão

IA NA CONTABILIDADE (V)

Federação Europeia de Contabilistas e Auditores para as PME +32 (0)2 736 88 86 | secretariat@efaa.com | www.efaa.com

Introdução: por que razão a IA altera o modelo de negócio

Nos gabinetes de contabilidade, a inteligência artificial é frequentemente introduzida como uma simples ferramenta de produtividade: redigir correio eletrónico com maior rapidez, resumir documentos ou automatizar verificações de rotina. Contudo, o seu impacto mais profundo é de natureza estratégica. Consoante a dimensão, o perfil da carteira de clientes e o leque de serviços, cada gabinete pode recorrer à IA de forma diferente para criar valor, prestar os seus serviços e sustentar o seu modelo de negócio.

Para os gabinetes de pequena e média dimensão, esta questão assume particular relevância. Trabalham, em regra, com recursos limitados, mas deparam-se com exigências cada vez maiores no plano regulamentar, no plano tecnológico e por parte dos clientes. Quando a IA permite executar o trabalho de rotina em menos tempo, as questões de fundo passam a ser outras: Qual é o contributo distintivo do gabinete quando o «trabalho mecânico» se reduz? Onde deve ser aplicada a capacidade libertada? Como assegurar que a confiança, o juízo profissional e a qualidade não se deterioram na busca da eficiência?

Ao mesmo tempo, o enquadramento regulamentar europeu em sentido lato, com destaque para o Regulamento da Inteligência Artificial da UE, está a levar todas as organizações a refletir com maior rigor sobre a forma como a IA é objeto de governação, documentação e supervisão. Esta realidade reforça a ideia de que adotar a IA não se resume a escolher ferramentas: tem que ver com a forma como o gabinete se organiza, como as decisões são tomadas e como as responsabilidades se repartem entre as pessoas e as máquinas.

Por conseguinte, o presente guia «IA na Contabilidade» incide sobre a vertente económica e sobre as opções estratégicas que estão na base de um gabinete apoiado pela IA. Uma vez que não existe um modelo único que sirva a todos os gabinetes, o guia analisa de que modo a dimensão do gabinete, o perfil dos clientes, o leque de serviços e as competências internas devem orientar as decisões em matéria de capacidade, serviços, pessoas, colaboração e medição de resultados.

A vertente económica de um gabinete apoiado pela IA

A IA permite reduzir o custo de prestação do serviço, isto é, o tempo e o esforço necessários para executar uma tarefa com um determinado nível de qualidade. A redação de comunicações, a preparação de apontamentos de reunião, a extração de cláusulas e a deteção de anomalias podem tornar-se mais rápidas, o que liberta capacidade e reduz a mão de obra direta necessária.

Estes ganhos têm de ser ponderados face ao que implicam a seleção das ferramentas, a formação dos colaboradores, a governação, a documentação e o apoio técnico. A deteção mais precoce de problemas pode reduzir o retrabalho e o incumprimento de prazos, mas uma revisão insuficiente pode gerar erros, reclamações e custos reputacionais. A fundamentação económica depende, por isso, do esforço total, incluindo a supervisão e a correção.

Alguns fluxos de trabalho apoiados pela IA podem ganhar escala sem um aumento proporcional do quadro de pessoal. Consoante os seus clientes e a sua estratégia, os gabinetes de pequena e média dimensão podem aproveitar esta capacidade para servir mais clientes, reforçar os serviços já existentes, melhorar os controlos ou desenvolver novas competências. Não existe um modelo único que sirva a todos os gabinetes.

Por outro lado, a IA constitui um novo ativo para os gabinetes de pequena e média dimensão e para as sociedades, que exige investimento e formação e que poderá levá-los a substituir algumas modalidades tradicionais de honorários por outras novas. Um guia específico tratará esta matéria de forma mais pormenorizada, a propósito do valor acrescentado que a IA proporciona.

A decisão sobre a capacidade libertada

Quando a IA começa a poupar tempo nas tarefas recorrentes, os responsáveis do gabinete deparam-se com uma decisão estratégica importante: para onde canalizar esta capacidade libertada? A forma como esta capacidade adicional é aproveitada pode fortalecer o gabinete por várias vias.

Uma das opções é investir na melhoria da qualidade. O tempo ganho pode ser dedicado a uma revisão mais aprofundada dos dossiês, a uma melhor documentação, a explicações mais completas nos relatórios para os clientes ou a verificações cruzadas mais robustas dos resultados obtidos com o apoio da IA. É uma via que reforça a confiança, reduz a probabilidade de erro e consolida a reputação do gabinete.

Outra opção é um acompanhamento mais próximo dos clientes: explicar as tendências do negócio, chamar a atenção para os riscos e esclarecer as alterações regulamentares. Os gabinetes podem também aprofundar a sua especialização em determinados setores, ajustando o acompanhamento à realidade e às necessidades recorrentes de cada cliente.

Uma terceira área é a consultoria. Com as tarefas de rotina mais automatizadas, os gabinetes de pequena e média dimensão podem dedicar mais tempo ao planeamento de tesouraria, à análise de cenários, às decisões de investimento ou às questões de financiamento. Por último, os gabinetes podem investir no desenvolvimento dos seus colaboradores: formação estruturada, mentoria e participação em projetos de inovação que reforcem tanto as competências técnicas como as competências em matéria de IA.

A capacidade deve ser repartida de forma deliberada entre qualidade, acompanhamento dos clientes, consultoria e crescimento. A IA pode ainda ajudar a colmatar dificuldades de recrutamento. Quando as funções mudam, os gabinetes devem requalificar os colaboradores e preservar as vias de entrada na profissão. As escolhas devem decorrer da estratégia do gabinete e não impor-se por inércia.

Cumprimento de obrigações e consultoria proativa: encontrar o justo equilíbrio

Alguns gabinetes de pequena e média dimensão poderão recorrer à IA para complementar o trabalho de cumprimento de obrigações com um apoio consultivo mais proativo. O equilíbrio adequado dependerá das necessidades dos clientes, das competências internas e do posicionamento estratégico. A IA pode apoiar qualquer uma destas vias, tornando os dados mais acessíveis e reduzindo o tempo necessário para preparar sínteses e visualizações de tendências, anomalias e indicadores-chave.

Informação atempada e bem organizada pode servir de base a projeções de fluxos de caixa, análises de sensibilidade e cenários de investimento, financiamento ou reforço de pessoal. A IA pode igualmente ajudar a explicar matérias complexas, cabendo ao profissional verificar os dados, os pressupostos e a sua pertinência para o cliente.

Importa, porém, ter presente que os clientes também podem obter diretamente análises geradas pela IA, pelo que a consultoria não é, por si só, um mercado cativo. O seu valor reside na compreensão da realidade do cliente, na capacidade de pôr em causa os resultados e de os converter em decisões acertadas. Os gabinetes que enveredem por esta via precisam de competências consultivas e de comunicação, a par da competência técnica; o juízo profissional e a responsabilização continuam a ser indispensáveis.

Sempre que se justifique, os gabinetes podem estruturar uma oferta de consultoria própria, como análises de desempenho, previsões simples, análises de financiamento ou reflexões sobre resiliência e sustentabilidade. Outros poderão preferir aplicar a mesma capacidade na melhoria dos serviços essenciais de cumprimento de obrigações, na revisão e no acompanhamento dos clientes. Em qualquer dos modelos, a IA prepara e estrutura a informação; o profissional continua a ser responsável por interpretá-la e aplicá-la.

Pessoas, competências e confiança profissional

Um gabinete apoiado pela IA continuará a assentar, acima de tudo, nas suas pessoas. Ainda que as responsabilidades venham a evoluir, a competência técnica, a confidencialidade, o juízo profissional e a revisão continuam a ser indispensáveis.

Os sócios e os titulares do gabinete continuam a responder pela estratégia, pelo risco, pela qualidade e pelas decisões sobre onde a IA deve — e não deve — ser utilizada. Os responsáveis de equipa coordenam cada vez mais os fluxos de trabalho apoiados pela IA, incluindo a revisão, a coerência e o encaminhamento das questões para o nível hierárquico competente. Os colaboradores mais jovens poderão dedicar menos tempo ao processamento manual e mais tempo a validar resultados, a analisar anomalias e a explicar conclusões.

Uma abordagem de revisão proporcionada pode ser a solução: a IA redige, resume e organiza; a interpretação e as recomendações exigem revisão por um profissional; e as opiniões finais e as conclusões de auditoria continuam a ser da responsabilidade do gabinete.

Os gabinetes não devem automatizar o percurso de aprendizagem dos seus profissionais. Os profissionais em início de carreira precisam de bases sólidas de contabilidade, fiscalidade e auditoria para conseguirem pôr em causa os resultados gerados pela IA. Em todos os níveis, os colaboradores devem verificar os valores e pressupostos essenciais, fundamentar as suas conclusões e comunicar as suas reservas aos superiores hierárquicos. A mentoria, a responsabilização e o juízo humano tornam-se mais — e não menos — importantes.

Colaborar para competir: desenvolver, comprar ou partilhar?

Isoladamente, os gabinetes de pequena e média dimensão poderão não dispor dos recursos nem das competências especializadas necessários para desenvolver ou manter, pelos seus próprios meios, sistemas de IA avançados. Uma primeira pergunta útil é, pois, se devem desenvolver, comprar ou partilhar. Desenvolver internamente pode fazer sentido para um processo simples e verdadeiramente específico do gabinete; comprar é, regra geral, preferível quando já existe no mercado uma solução consolidada; e o desenvolvimento partilhado pode justificar-se quando a necessidade é comum, mas o investimento ultrapassa a capacidade de um gabinete isolado.

Os organismos profissionais podem dar o seu contributo com orientações comuns, modelos, formação, conhecimentos técnicos e experimentação controlada. Seja qual for a via escolhida, são necessárias regras claras em matéria de governação, partilha de dados, responsabilidades e investimento. A solução tem também de gerar valor visível — por exemplo, respostas técnicas mais coerentes, maior capacidade de pesquisa ou poupança de tempo nas tarefas comuns.

Ao tomarem esta decisão de forma deliberada, os gabinetes de pequena e média dimensão podem aceder às competências de que necessitam sem abdicar da sua independência, do seu juízo profissional e da sua relação de proximidade com os clientes.

Avaliar a fundamentação económica e passar à ação

Para assegurar que a integração da IA serve efetivamente o modelo de negócio do gabinete, os responsáveis devem medir o seu impacto e converter as conclusões em ação. Para tal não são necessários modelos financeiros complexos: um conjunto de indicadores práticos é, só por si, um bom ponto de partida.

Entre os indicadores pertinentes contam-se os prazos de execução de determinados processos, a frequência e a gravidade dos erros detetados, o volume de retrabalho, a satisfação dos colaboradores e a perceção da carga de trabalho, a repartição da capacidade entre cumprimento de obrigações, revisão da qualidade, acompanhamento dos clientes, consultoria e desenvolvimento dos colaboradores, e ainda a opinião dos clientes sobre a clareza e a rapidez de resposta. Com o tempo, a evolução destes indicadores revelará se os fluxos de trabalho apoiados pela IA estão a melhorar o desempenho do gabinete ou apenas a deslocar o trabalho para outro lado.

A par da medição, um modelo de decisão simples pode ajudar os gabinetes a escolher o seu caminho. Os responsáveis podem começar por clarificar as suas prioridades estratégicas, por exemplo: «melhorar a qualidade e reduzir o risco», «aprofundar a relação com os clientes», «alargar a oferta de consultoria» ou «reforçar o desenvolvimento dos colaboradores». O objetivo não é encaminhar todos os gabinetes para o mesmo modelo, mas sim apoiar o posicionamento que cada um escolheu. Podem, depois, selecionar um pequeno número de casos de utilização apoiados pela IA que sirvam diretamente essas prioridades, em vez de adotarem a tecnologia de forma dispersa.

Segue-se um projeto-piloto prático: identificar as tarefas repetitivas, escolher alguns casos de utilização de baixo risco, acordar as regras de revisão, comparar tempo, qualidade e retrabalho com o processo atual e, por fim, manter, alterar, abandonar ou generalizar cada aplicação. As oportunidades de colaboração podem ser avaliadas do mesmo modo: servem as prioridades do gabinete e geram valor?

Em conclusão, o papel da IA no modelo de negócio do futuro dos gabinetes de contabilidade dependerá menos das ferramentas em si do que das escolhas deliberadas que os gabinetes de pequena e média dimensão fizerem em matéria de capacidade, serviços, pessoas, colaboração e medição de resultados. Ao encararem a IA como uma alavanca estratégica, e não apenas como um meio de aumentar a produtividade, os gabinetes podem reforçar tanto a sua resiliência económica como o valor que acrescentam aos clientes.

[logótipo: EFAA]
FEDERAÇÃO EUROPEIA DE CONTABILISTAS E AUDITORES PARA AS PME

Sobre a EFAA

A Federação Europeia de Contabilistas e Auditores para as PME é uma organização de cúpula que reúne organizações nacionais de contabilistas e auditores cujos membros individuais prestam serviços profissionais sobretudo a PME, na União Europeia e na Europa em geral. Foi fundada em 1994.

A EFAA para as PME conta com 15 membros em toda a Europa, que representam mais de 400 000 contabilistas, auditores e consultores fiscais.

A EFAA para as PME é membro da associação do artesanato e das PME (SME united) e membro fundador do Grupo Consultivo para a Informação Financeira na Europa (EFRAG).