

**Revista de Administração e Contabilidade**

*Volume 17, Ano 2025*

*Feira de Santana, ID edição: 10.29327/2508556.17.1*

*ISSN: 2177-8426*

**Contribuição da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na construção da  
confiança do cliente em escritórios de contabilidade**

**Denilson da Silva Pimenta**

Universidade Estadual do Rio Grande do Norte (UERN)

Email: denilsonpimenta52@gmail.com

**Jozenir Calixta de Medeiros**

Universidade Estadual do Rio Grande do Norte (UERN)

Email: jozenircalixta@uern.br

**Resumo**

Este estudo analisa os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na construção da confiança entre clientes e escritórios contábeis. Através de uma abordagem mista, foram aplicados questionários a contadores e clientes, permitindo identificar percepções, práticas adotadas e desafios enfrentados. Os resultados demonstram que a conformidade com a LGPD contribui para o fortalecimento da imagem profissional, melhora a segurança percebida pelos clientes e agrega valor ao serviço contábil. Ainda assim, questões como infraestrutura tecnológica e comunicação clara sobre o uso dos dados permanecem como obstáculos. A pesquisa reforça a importância da proteção de dados como elemento estratégico, ético e competitivo nas relações contábeis.

**Palavras-Chave:** LGPD. Escritórios contábeis. Proteção de dados. Confiança. Ética.

**1 INTRODUÇÃO**

O mundo contemporâneo está sendo moldado em grande parte pelo avanço da tecnologia, de modo que, todas as esferas da vida humana são significativamente afetadas por esta força.

O desenvolvimento tecnológico avançado trouxe consigo consequências que podem ser evidenciadas em quaisquer partes da sociedade e no mundo empresarial não poderia ser diferente. Com todo o dinamismo das comunicações, para que uma empresa se destaque perante diversos concorrentes, e sobretudo, inúmeros investidores em potencial, se faz extremamente necessário que ela se mostre íntegra com suas responsabilidades, e que, além de tudo, carregue consigo uma relação ética perante diversas situações (Filho; Brito; Espejo, 2023)

O acesso e a utilização dos dados pessoais compreendem um dos principais ativos empresariais na sociedade contemporânea e, ao mesmo tempo, significam riscos à privacidade frente às tecnologias da informação. Esses riscos exigem atitudes conscientes e proativas por

parte de gestores e contadores, no que se refere à segurança das informações corporativas, de seus clientes, colaboradores e fornecedores (Kruger et al, 2021).

A contabilidade envolve a coleta, o armazenamento e o processamento de informações financeiras sensíveis. A garantia dessas informações serem armazenadas de forma segura e protegidas contra acesso não autorizado é fundamental para evitar a visibilidade de dados e perdas financeiras associadas a tais incidentes (Silva, 2023).

É nesse contexto que a Lei Geral de Proteção dos Dados (LGPD) foi criada, a fim de estabelecer regras e procedimentos para o uso, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, bem como sanções aos que não se enquadrarem às normas para garantir a segurança, privacidade e transparência no tratamento das informações pessoais dos usuários (Krüger et al., 2021).

Trata-se de um novo paradigma, uma vez que muda a maneira como as organizações lidam com dados nos meios off-line e on-line, e tem a disposição de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade em qualquer relacionamento que envolva tais dados. Seu propósito é regulamentar o ciclo de vida dos dados pessoais dos usuários, assim como todo o tratamento relativo a eles, que deve ser documentado desde a coleta inicial até o término (Kruger et al, 2021).

Em um mundo cada vez mais conectado, a proteção de dados pessoais é uma questão crítica que diz respeito à privacidade, à segurança e à confiança na era digital. É importante que indivíduos, empresas e governos tenham consciência de suas responsabilidades e trabalhem juntos para garantir que os dados pessoais sejam tratados com o devido cuidado e respeito (Silva, 2023). Neste contexto, a privacidade é fundamental para construir a confiança entre os indivíduos e as organizações que recolhem os seus dados. A privacidade fornece aos indivíduos a capacidade de exercer controle sobre suas próprias informações pessoais. Isto significa que têm o direito de decidir como os seus dados serão recolhidos, utilizados e partilhados, bem como o direito de serem informados sobre estas práticas.

A proteção de dados se tornou um tema central nas relações empresariais modernas, principalmente após a digitalização de processos e o crescente volume de informações sensíveis circulando em meios digitais. Escritórios contábeis, por lidarem diretamente com dados financeiros, patrimoniais e fiscais, estão entre os setores mais sensíveis à aplicação dessa legislação (Freitas, 2022; Farias e Vieira, 2022).

A implementação da LGPD demanda não apenas adequações técnicas, como investimentos em segurança da informação, mas também mudanças comportamentais e culturais que envolvem toda a estrutura organizacional. Conforme apontam Silva (2023) e Santos et al. (2024), muitos escritórios ainda enfrentam dificuldades nesse processo, seja por limitações financeiras, desconhecimento da legislação ou ausência de cultura de proteção de dados.

Nesse cenário, a conformidade com a LGPD ultrapassa a esfera legal e passa a representar um diferencial estratégico para os escritórios de contabilidade. A adoção de práticas transparentes e seguras no tratamento de dados pode fortalecer a relação com os clientes, promovendo a confiança, a credibilidade e a percepção de responsabilidade ética por parte dos profissionais contábeis (Maia, 2022; Paula, 2023).

Diante disso, a questão problema norteadora desta pesquisa é: quais os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados na promoção da confiança entre escritórios de contabilidade e seus clientes?

Este estudo busca verificar o impacto da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na promoção da confiança entre escritórios de contabilidade e seus clientes. Tendo como objetivos específicos: identificar as mudanças necessárias nos escritórios de contabilidade para garantir a conformidade com a LGPD e como essas alterações afetam suas operações diárias; Verificar a percepção dos clientes sobre a proteção de seus dados pessoais, fornecendo insights sobre como a segurança dos dados influencia a construção de confiança; Apresentar as melhores práticas para a implementação eficaz da LGPD, incluindo estratégias e métodos que garantam a conformidade contínua e maximizem a segurança dos dados e a confiança dos clientes.

A presente pesquisa se justifica pela necessidade de compreender os efeitos práticos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no fortalecimento da confiança entre escritórios de contabilidade e seus clientes.

Ao investigar como a LGPD impacta a construção da confiança dos clientes nos escritórios de contabilidade, esta pesquisa pretende contribuir com a produção científica ao analisar um tema atual e relevante, ainda pouco explorado na literatura.

Além disso, oferece subsídios práticos que podem auxiliar os profissionais contábeis na implementação de boas práticas de proteção de dados, reforçando o compromisso com a privacidade, a segurança da informação e a ética no exercício da profissão.

Portanto, a presente investigação é relevante tanto do ponto de vista acadêmico quanto prático, pois busca evidenciar como a aplicação da LGPD pode fortalecer os vínculos entre contadores e clientes, contribuindo para a consolidação de um ambiente contábil mais transparente, seguro e confiável.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Os avanços tecnológicos constituem um processo irreversível, o que evidencia que a sociedade está inserida em um novo tempo. Tais avanços impactam praticamente todas as áreas da atividade humana. Por essa razão, torna-se necessário observar as mudanças no perfil dos profissionais exigidas pelo mercado (Cruz et al., 2023).

O espaço virtual, também conhecido como ciberespaço, é compreendido como um espaço social formado pelo fluxo de informações e de mensagens transmitidas entre computadores. Trata-se de uma rede aberta, na qual qualquer pessoa pode ter acesso e interagir. Possui caráter interativo, permitindo ao usuário gerar dados, navegar e estabelecer relações na rede (Boff; Fortes, 2014).

Por um lado, a internet pode oferecer importantes oportunidades na educação, facilitar tarefas cotidianas, auxiliar em tratamentos médicos, aumentar a segurança de residências e melhorar a qualidade e a oferta de produtos e serviços. Por outro, é possível observar problemas relevantes relacionados à segurança da informação e ao tipo de tratamento conferido à privacidade e aos dados pessoais dos usuários (Teffé, 2018).

Nesse cenário, conforme Silva (2023), a contabilidade destaca-se por envolver a coleta, o armazenamento e o processamento de informações financeiras sensíveis. Sabendo disso, compreende-se que a privacidade é fundamental para a construção de confiança entre os indivíduos e as organizações que coletam seus dados.

Ela proporciona aos indivíduos a capacidade de exercer controle sobre suas próprias informações pessoais, significando que eles têm o direito de decidir como seus dados serão coletados, usados e compartilhados, bem como o direito de serem informados sobre essas práticas.

De acordo com o art. 1º da LGPD, a lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, realizado por pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e de livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural (Brasil, 2018).

No contexto brasileiro, a LGPD regula o uso dos dados de pessoas físicas pelas organizações, criando normas que abrangem desde a obtenção até o compartilhamento dos dados, além de garantir direitos aos seus titulares (Cruz; Passaroto; Thomaz, 2020).

A LGPD exige que as organizações obtenham o consentimento dos titulares de dados para coletar e processar suas informações pessoais, incluindo disposições relacionadas à segurança e à transparência no tratamento de dados (Silva, 2023).

No setor da contabilidade, a LGPD representa um desafio ainda mais complexo, uma vez que a atividade principal dos profissionais contábeis envolve o manuseio de dados pessoais, tanto de seus clientes quanto dos clientes destes (Marques, 2020).

Na prática cotidiana de um contador, um volume significativo de arquivos é trafegado diariamente. Cabe ao profissional garantir que empresas e pessoas físicas operem dentro da legalidade e estejam em conformidade com suas obrigações fiscais, o que exige sigilo e cuidado (Marques, 2020).

De acordo com Oliveira et al. (2022), a implementação dos preceitos da LGPD em ambientes corporativos constitui uma tarefa complexa. Essa complexidade decorre da necessidade de uma mudança cultural, envolvendo boas práticas de gestão de dados pessoais que visem impedir a ocorrência de violações ou invasões.

A implementação da LGPD nos escritórios de contabilidade demanda uma profunda reestruturação dos fluxos de dados, exigindo que esses profissionais adotem práticas rigorosas de segurança da informação e governança de dados. A lei, inspirada no Regulamento Europeu GDPR (General Data Protection Regulation), impõe diretrizes claras quanto ao consentimento, finalidade do tratamento e direito dos titulares, o que altera significativamente a dinâmica do trabalho contábil (Paula, 2023).

No contexto contábil, é comum lidar com dados fiscais, trabalhistas, bancários e patrimoniais, tanto de pessoas físicas quanto jurídicas. Por isso, a adequação à LGPD se torna ainda mais crítica, já que o vazamento ou uso indevido dessas informações pode acarretar sérias consequências legais e reputacionais para os escritórios. Como reforça Maia (2022), a perda de credibilidade diante dos clientes pode ser imediata em casos de falha na proteção das informações.

A legislação também exige que os escritórios designem um encarregado de Dados (DPO), mantenham registros sobre o ciclo de vida dos dados e desenvolvam políticas internas para resposta a incidentes. Além disso, práticas como auditorias internas, mapeamento de dados, cronogramas de retenção e treinamentos contínuos são recomendadas como forma de consolidar a cultura da proteção de dados (Maia, 2022).

Estudos mostram que, apesar das dificuldades iniciais, os escritórios que se adaptam à LGPD tendem a obter benefícios, como a valorização da imagem institucional, o aumento da confiança dos clientes e a redução de riscos jurídicos. A conformidade, portanto, não deve ser vista apenas como obrigação legal, mas como um diferencial competitivo (Freitas, 2022). Contudo, a adaptação à LGPD ainda representa um desafio, especialmente para pequenos escritórios que enfrentam limitações orçamentárias. Segundo Monteiro de Lima et al. (2024),

os custos com consultorias jurídicas, treinamento da equipe e aquisição de ferramentas tecnológicas são barreiras frequentes para a implementação completa da legislação.

Assim, torna-se evidente que a adoção da LGPD pelos escritórios de contabilidade requer uma mudança estrutural e cultural. A construção de um ambiente de conformidade passa pelo investimento em tecnologia, revisão de processos internos e, principalmente, pelo comprometimento ético dos profissionais da contabilidade com a privacidade dos dados que lhes são confiados (Krüger et al., 2021).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Este estudo utilizou uma abordagem mista, combinando elementos de pesquisa quantitativa e qualitativa, com o objetivo de analisar dados estatísticos e percepções relacionadas às práticas e aos impactos da LGPD. A pesquisa foi conduzida nas cidades de Catolé do Rocha e Riacho dos Cavalos, no estado da Paraíba.

O público-alvo da pesquisa foi composto por escritórios de contabilidade e clientes de escritórios, localizados nas cidades mencionadas. A amostragem foi realizada com base na disponibilidade e no interesse dos participantes em contribuir com a pesquisa.

Para a coleta de dados, foram utilizados questionários distribuídos eletronicamente por meio da plataforma *Google Forms*. Esses questionários foram elaborados com o objetivo de captar tanto dados quantitativos, por meio de perguntas fechadas, quanto dados qualitativos, por meio de perguntas abertas. As questões foram planejadas para permitir a coleta de informações relevantes sobre o uso e a percepção da LGPD nos escritórios de contabilidade.

Os procedimentos para a coleta de dados seguiram a seguinte sequência: inicialmente, os questionários foram elaborados com base nos objetivos da pesquisa e na revisão da literatura. Em seguida, os formulários foram distribuídos eletronicamente via WhatsApp, acompanhados de uma breve explicação sobre os objetivos do estudo e instruções claras para o preenchimento.

Após a coleta, os dados foram organizados e preparados para análise. As respostas dos questionários foram baixadas em formato Excel, o que facilitou sua manipulação e análise subsequente. A análise quantitativa foi realizada por meio de estatísticas descritivas, com o auxílio de ferramentas como o Microsoft Excel para a geração de gráficos e tabelas ilustrativas dos resultados.

Simultaneamente, foi realizada a análise qualitativa, utilizando a técnica de análise de conteúdo, conforme proposta por Santos (2011). Esse método envolveu a codificação e categorização das respostas abertas, a fim de identificar temas recorrentes e padrões significativos nas percepções dos participantes.

Para garantir a ética na condução da pesquisa, todos os participantes foram previamente informados sobre os objetivos do estudo. Foi assegurado o anonimato e a confidencialidade das respostas. O consentimento informado foi obtido de forma explícita antes da coleta de dados, garantindo o respeito aos princípios éticos da pesquisa científica.

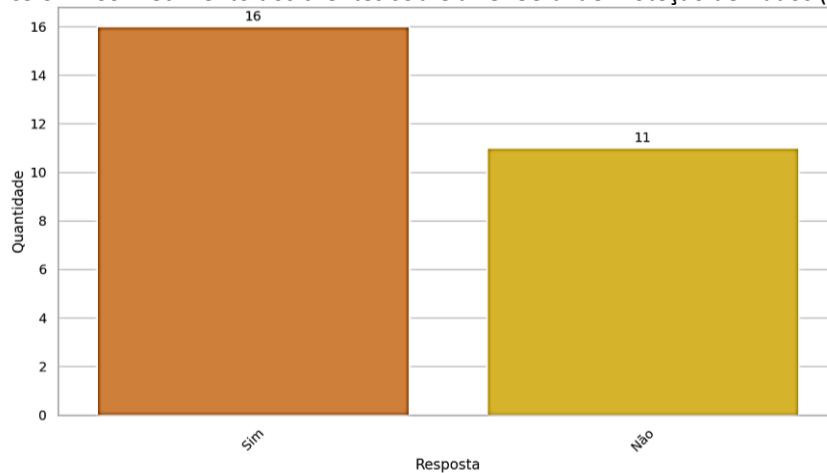
## **4 ANÁLISE DE RESULTADOS**

### **4.1 Percepções dos Clientes**

Nesta seção são apresentados os resultados obtidos por meio da aplicação de dois questionários: um destinado a clientes de escritórios contábeis, com 27 respondentes de 38 formulários enviados que corresponde a 71,05% e outro direcionado a representantes de escritórios contábeis, com 9 respondentes de 11 formulários enviados que corresponde a

81,8%. A seguir, são exibidos os gráficos gerados a partir das respostas e suas respectivas interpretações.

**Gráfico 01** – Conhecimento dos clientes sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)



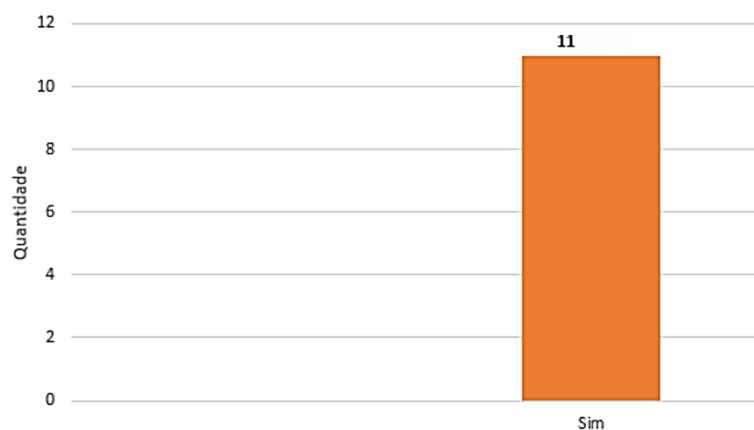
**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

O gráfico 1 apresenta o nível de conhecimento dos clientes em relação à LGPD. Observa-se que a maioria declarou ter conhecimento sobre a lei, o que demonstra uma crescente conscientização sobre a importância da proteção de dados pessoais.

Esse resultado está alinhado com os apontamentos de Silva (2023) e Krüger et al. (2021), que ressaltam a importância da privacidade como elemento central na relação entre clientes e organizações. Ambos destacam que a conscientização sobre o uso dos dados pessoais é crescente e representa um avanço na cultura da proteção de dados no Brasil.

Além disso, conforme mencionado por Freitas (2022), a conformidade com a LGPD tem potencial de aumentar a confiança dos clientes, o que pressupõe que os titulares estejam minimamente informados sobre a existência e os direitos garantidos por essa legislação.

**Gráfico 02** – Respostas dadas em caso de negação a pergunta anterior



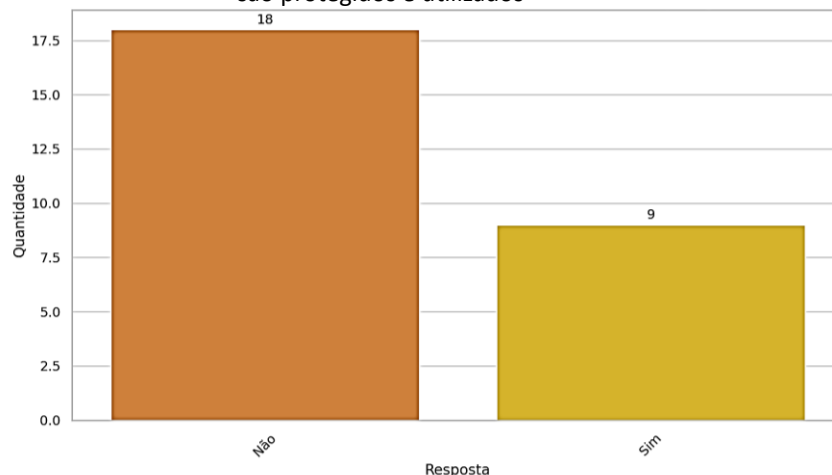
**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

O gráfico 2 apresenta a opinião dos clientes que afirmaram não conhecer a LGPD quanto à importância de conhecer seus direitos sobre o uso de dados. Todos expressam concordância, evidenciando o interesse em compreender melhor seus direitos.

Esse achado reforça o argumento de Maia (2022) e Cruz, Passaroto e Thomaz (2020), que destacam que a LGPD não apenas impõe obrigações às empresas, mas também cria um

novo cenário de empoderamento para os titulares dos dados. O reconhecimento da importância do conhecimento, mesmo entre os que inicialmente não conheciam a lei, mostra que a noção de direitos digitais vem ganhando espaço. O dado também confirma a necessidade apontada por Silva (2023) de promover práticas educativas e informativas nos escritórios contábeis, especialmente voltadas aos clientes.

**Gráfico 03** – Conhecimento dos clientes de como os dados fornecidos ao escritório de contabilidade são protegidos e utilizados

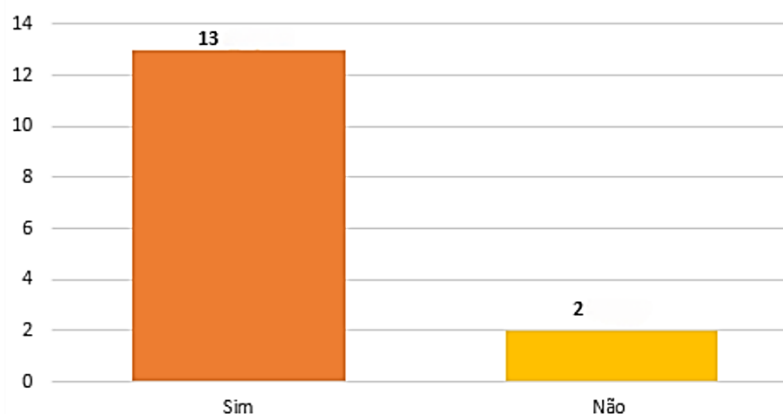


**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

No gráfico 3, observa-se que uma parcela significativa dos clientes não sabe como seus dados são utilizados pelos escritórios.

Esse cenário confirma as dificuldades de comunicação já mencionadas por Oliveira et al. (2022) e reforçadas na análise do presente estudo. Embora os escritórios estejam se adaptando tecnicamente à LGPD, ainda há uma lacuna significativa na comunicação com os clientes, dificultando o entendimento sobre como ocorre o tratamento de seus dados. Isso também está em consonância com os relatos qualitativos obtidos na pesquisa, em que os clientes demonstraram confiar nos escritórios, mas não sabiam detalhar as medidas adotadas.

**Gráfico 04** – Respostas dadas em caso de negação a pergunta anterior



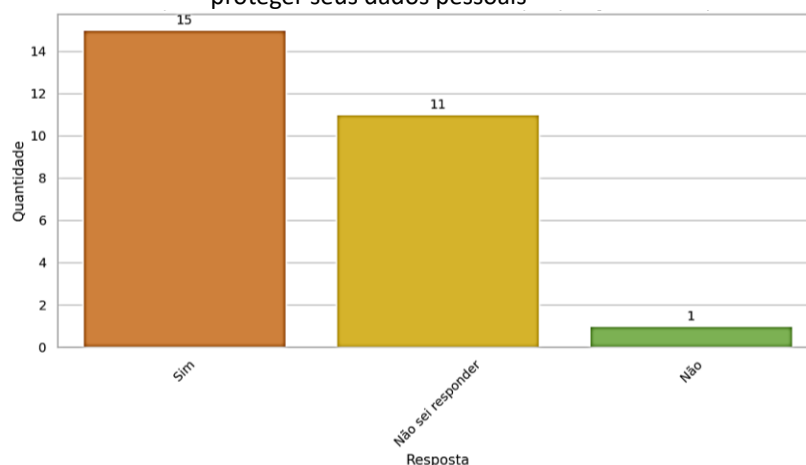
**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

O gráfico 4 mostra que a maioria dos clientes que não sabem como seus dados são utilizados sente falta de mais informações sobre esse tratamento.

Essa percepção reforça os argumentos de Krüger et al. (2021) e Lima et al. (2024), que indicam que a simples adoção de ferramentas de proteção não basta, é necessário garantir a transparência e acessibilidade das informações.

Esse dado também dialoga com a fala de Marques (2020) sobre a necessidade de mudança cultural nos escritórios contábeis, que precisa incluir uma postura mais educativa e proativa junto aos clientes.

**Gráfico 05** – Conhecimento dos clientes sobre como o escritório de contabilidade toma medidas para proteger seus dados pessoais

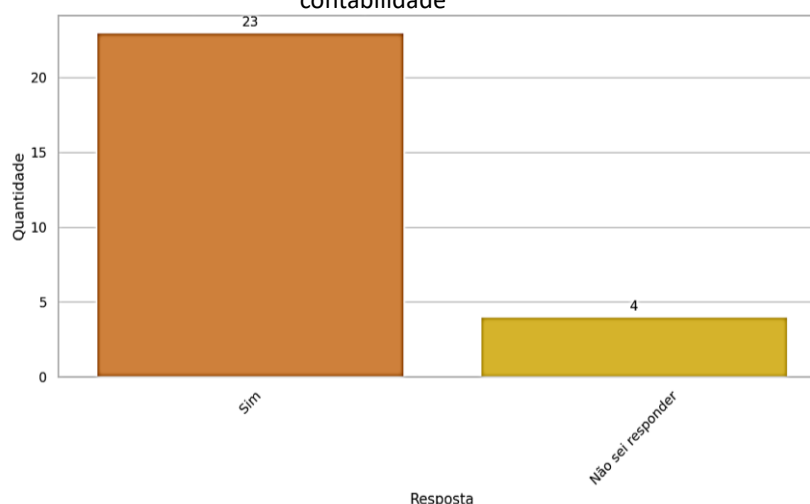


**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

O gráfico 5 revela que muitos clientes acreditam que os escritórios adotam medidas de proteção, mesmo sem conhecer os detalhes. Esse tipo de percepção sugere uma confiança construída por fatores como vínculo interpessoal e reputação, conforme discutido na análise qualitativa e já antecipado por Maia (2022).

O resultado também confirma o que foi exposto por Freitas (2022): que a conformidade com a LGPD, mesmo quando não plenamente comunicada, tende a gerar uma imagem positiva e a fortalecer o relacionamento entre as partes envolvidas.

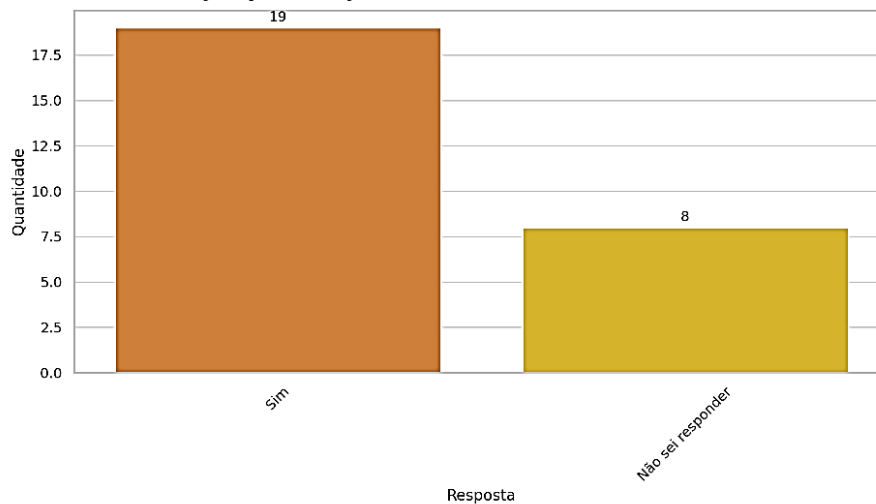
**Gráfico 06** – Respostas obtidas sobre a segurança dos dados que são processados pelo escritório de contabilidade



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

O gráfico 6 reforça a confiança dos clientes na segurança dos dados processados pelos escritórios contábeis. Esse dado está em consonância com a ideia de que a percepção de segurança influencia diretamente a fidelização, conforme analisado por Paula (2023). Ao mesmo tempo, conforme discutido por Krüger et al. (2021), a percepção de segurança precisa ser acompanhada de ações concretas e verificáveis, como políticas internas e treinamentos, para evitar que a confiança seja apenas simbólica.

**Gráfico 07** – Nível de confiança na conformidade do escritório com a LGPD no tratamento de dados

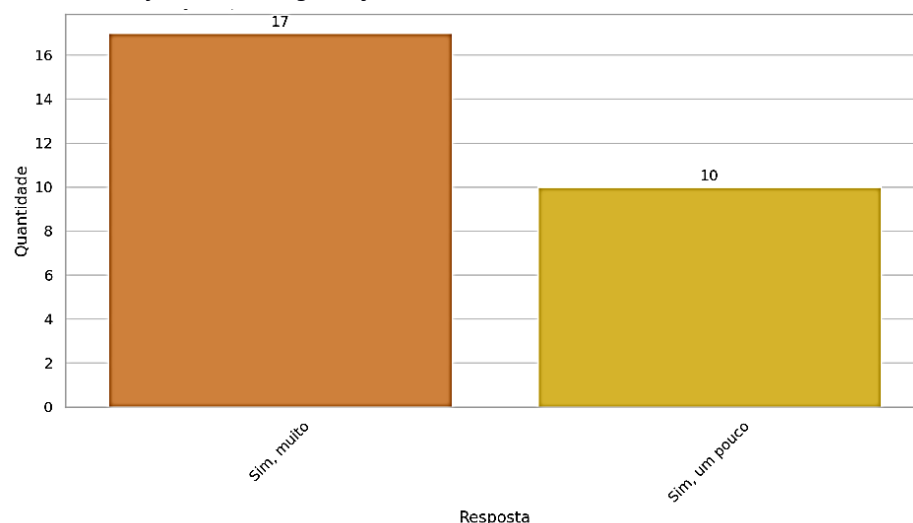


**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

O gráfico 7 mostra que, embora a maioria confie na conformidade do escritório com a LGPD, há uma parcela significativa de clientes indecisos. Esse resultado reflete a mesma dualidade observada por Silva (2023): a confiança está presente, mas a falta de informações concretas sobre as práticas adotadas impede uma avaliação mais segura por parte dos clientes.

A incerteza também reforça a necessidade de comunicação ativa, como discutido por Paula (2023), que sugere que a designação de um encarregado e a implementação de políticas internas devem ser acompanhadas de estratégias de visibilidade e diálogo com o público.

**Gráfico 08** – Influência da segurança dos dados na decisão de continuar com o escritório

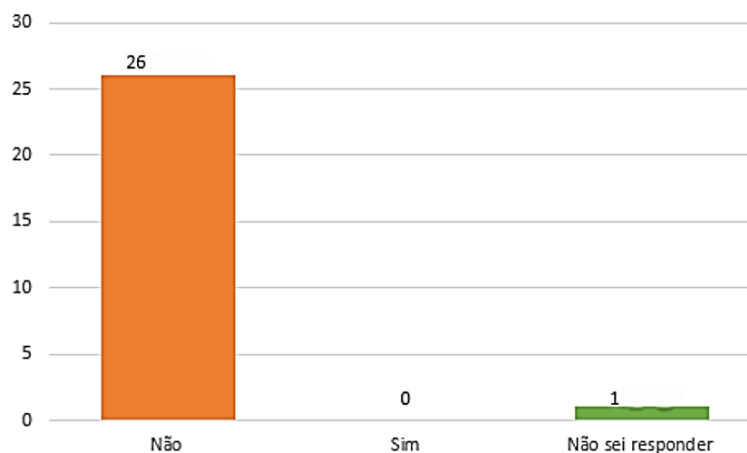


**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

O gráfico 8 indica que a segurança dos dados é um fator relevante na decisão de continuidade com o escritório contábil. Essa informação reforça o que já foi defendido por Maia (2022) e Freitas (2022): a proteção de dados se tornou um diferencial competitivo.

Escritórios que comunicam bem suas políticas de segurança, segundo os autores, tendem a fidelizar clientes mais exigentes e conscientes de seus direitos, confirmando a importância de estratégias que unam conformidade legal e marketing institucional.

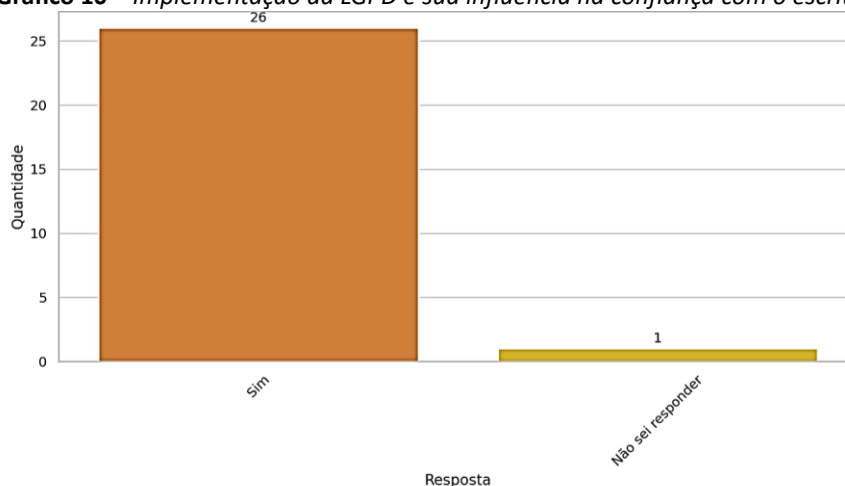
**Gráfico 09** – *Permanência do cliente diante da não conformidade do escritório com a LGPD*



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

O gráfico 9 demonstra que a grande maioria dos entrevistados não continuaria utilizando os serviços de um escritório que não estivesse em conformidade com a LGPD. Esse resultado confirma os apontamentos de Lima et al. (2024) sobre a crescente exigência dos consumidores por práticas éticas e legais. Mostra, ainda, que a adequação à LGPD não é apenas uma obrigação, mas uma condição para a manutenção da relação comercial. O dado também ecoa a fala de Krüger et al. (2021), que defende que o descumprimento da LGPD pode levar à perda imediata de credibilidade.

**Gráfico 10** – *Implementação da LGPD e sua influência na confiança com o escritório*



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

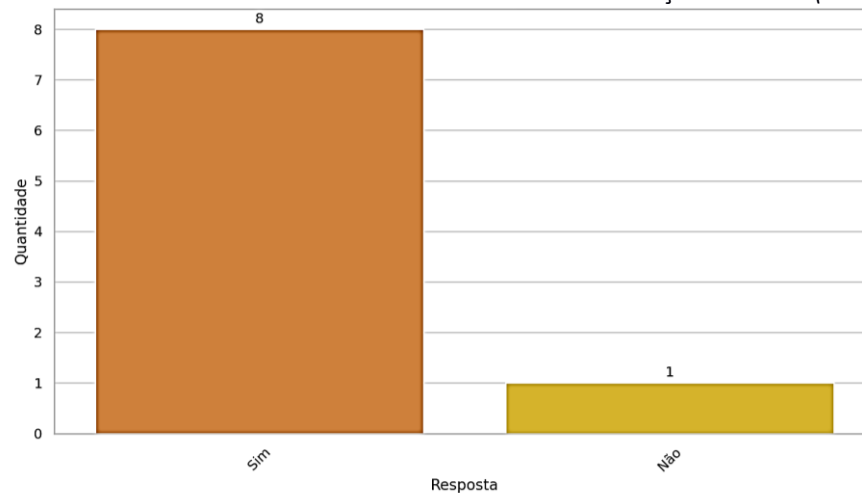
Por fim, o gráfico 10 mostra que os clientes acreditam que a implementação efetiva da LGPD fortalece a confiança na relação com o escritório. Esse dado sustenta os argumentos de Freitas (2022), Paula (2023) e Cruz et al. (2023), que indicam que a aplicação da LGPD contribui

diretamente para a construção de uma imagem institucional mais ética e confiável. Em um cenário de alta competitividade, a conformidade com a lei se apresenta não só como um escudo legal, mas como um instrumento de diferenciação e fidelização.

#### 4.2 Percepções dos Escritórios Contábeis

O gráfico 11 revela que a grande maioria dos escritórios de contabilidade conhece a LGPD. Esse resultado reforça o que foi abordado por Freitas (2022) e Silva (2023), que afirmam que a legislação já está conceitualmente assimilada pelos profissionais contábeis. Isso sugere que, pelo menos no nível normativo, os escritórios estão atentos às exigências legais e reconhecem a importância da LGPD como parte de suas atividades profissionais.

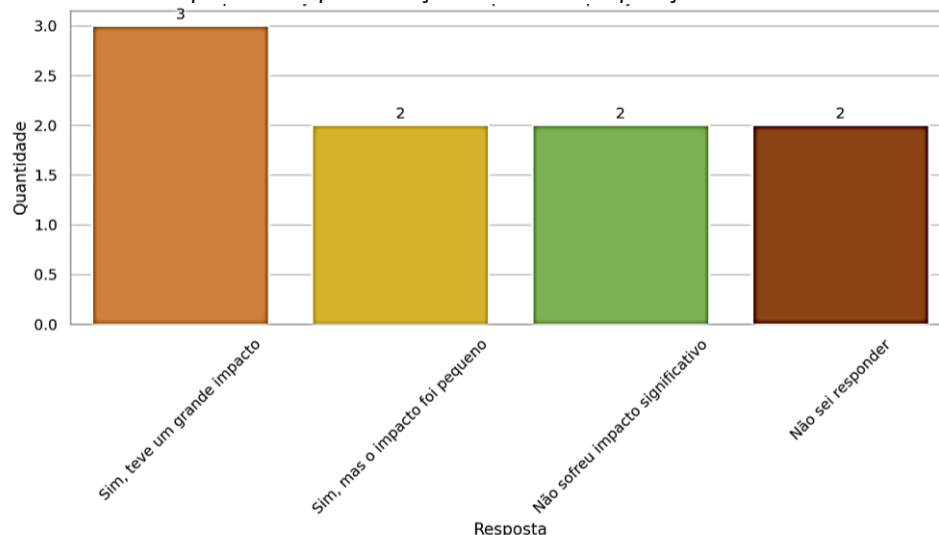
**Gráfico 11** – Nível de conhecimento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

Também está de acordo com a afirmação de Marques (2020), que destaca que a contabilidade lida diariamente com dados sensíveis, sendo um dos setores mais impactados pela exigência de conformidade.

**Gráfico 12** – Impacto da implementação da LGPD nas operações diárias do escritório



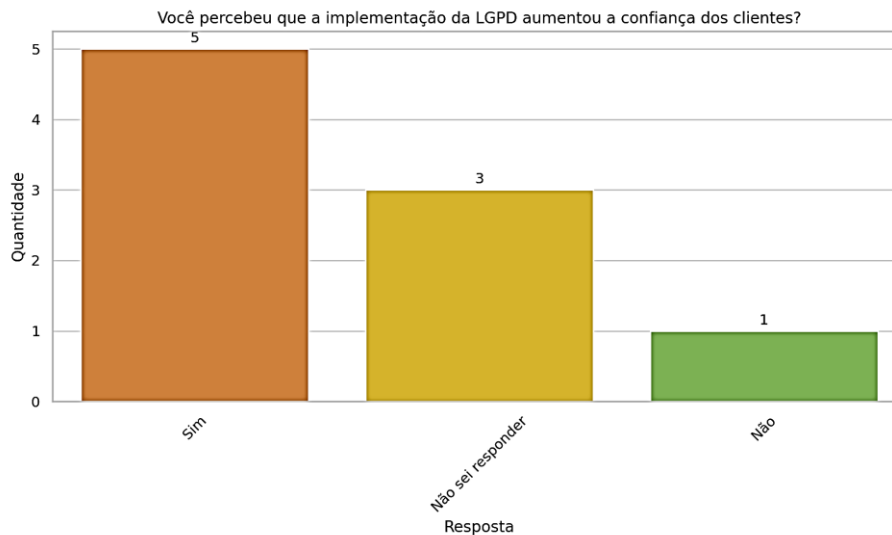
**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

Conforme o gráfico 12, a maioria dos escritórios percebeu algum impacto da LGPD em suas operações diárias, mesmo que pequeno. Essa constatação é coerente com o que foi analisado por Oliveira et al. (2022) e Lima et al. (2024), que destacam a necessidade de

reestruturação dos fluxos de dados e a complexidade da adaptação cultural e organizacional exigida pela lei.

Como também mencionado por Paula (2023), a LGPD exige mais do que simples adequações técnicas: demanda revisão de contratos, treinamento de equipe e mapeamento de dados, o que explica o impacto percebido no cotidiano dos escritórios.

**Gráfico 13** – Percepção sobre o aumento da confiança dos clientes após a implementação da LGPD



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

O gráfico 13 mostra que a maioria dos escritórios percebe um aumento na confiança dos clientes após a implementação da LGPD. Esse resultado reforça o papel estratégico da conformidade com a lei, como destacado por Freitas (2022) e Maia (2022), que apontam que a adoção de práticas seguras e transparentes tende a valorizar a imagem institucional e consolidar a fidelização dos clientes.

No entanto, o fato de alguns profissionais não saberem avaliar essa questão demonstra, conforme já apontado por Krüger et al. (2021), que ainda há uma lacuna na mensuração dos efeitos da LGPD, sobretudo quando não há uma comunicação direta e efetiva com os clientes sobre as medidas adotadas.

#### 4.3 Análise

A análise dos dados obtidos por meio da aplicação dos questionários revela um panorama abrangente e, ao mesmo tempo, contrastante entre os escritórios de contabilidade e seus respectivos clientes, refletindo a complexidade da relação entre conformidade legal, práticas institucionais e construção de confiança.

No que se refere aos escritórios contábeis, os resultados demonstram um grau elevado de conhecimento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). As respostas à pergunta “Você conhece a LGPD?” (Gráfico 11) evidencia que essa legislação já foi assimilada, ao menos conceitualmente, pelo setor. A quase totalidade dos profissionais afirma conhecer a lei, o que indica que a pauta da proteção de dados foi, de fato, incorporada ao repertório normativo da contabilidade. Esse dado positivo é complementado pela percepção de que a LGPD tem causado impactos práticos nas operações diárias dos escritórios. Conforme apontado no Gráfico 12, grande parte dos respondentes reconhece que a legislação exigiu mudanças internas.

Muitos afirmam que, desde a vigência da lei, houve a necessidade de rever procedimentos, ajustar contratos e implementar rotinas administrativas voltadas à segurança

da informação. Isso reforça a LGPD não apenas como um instrumento legal, mas como um verdadeiro indutor de mudanças organizacionais.

Adicionalmente, os escritórios indicam que a adoção de medidas de conformidade com a LGPD tem favorecido sua imagem diante dos clientes. A pergunta “A implementação da LGPD aumentou a confiança dos seus clientes?” (Gráfico 13) mostra que a maioria dos profissionais percebeu ganhos na credibilidade do serviço prestado.

Essa percepção é relevante, pois sugere que a legislação, quando efetivamente implementada, não apenas previne sanções legais, como também contribui para a construção de um diferencial competitivo no mercado contábil. Esse aspecto ficou ainda mais claro quando os profissionais foram questionados, em respostas abertas, sobre quais medidas adotaram para garantir a conformidade.

As respostas revelam um esforço real de adaptação, com destaque para ações como a revisão de contratos com cláusulas específicas de proteção de dados, controle de acesso a sistemas, utilização de termos de consentimento, capacitações internas com colaboradores e a formalização de políticas de segurança da informação.

Tais relatos qualitativos revelam que os escritórios estão, em sua maioria, se movimentando na direção de internalizar a LGPD em suas rotinas ainda que em diferentes estágios de maturidade. Contudo, a mesma análise revela limitações importantes.

A pergunta “Na sua opinião, qual seria a principal melhoria que poderia ser feita em seu escritório para aumentar a segurança e a confiança dos clientes no tratamento de seus dados?” revelou que muitos profissionais enfrentam entraves estruturais, como a falta de investimento em tecnologia, ausência de profissionais especializados em proteção de dados e, principalmente, dificuldades em traduzir as práticas técnicas em comunicação acessível para os clientes. Também foi mencionada a necessidade de maior clareza nos processos internos e o fortalecimento da cultura organizacional em torno da ética no uso de dados.

A pergunta “Quais os tipos de dados que o escritório solicita a seus clientes?” revelou a sensibilidade das informações tratadas. Além dos dados básicos de identificação, como nome, CPF e endereço, foram mencionados dados fiscais, bancários, patrimoniais e até mesmo dados de dependentes.

A amplitude dessas informações reforça a responsabilidade legal e ética dos escritórios e demonstra que, para além de medidas básicas como o uso de antivírus e backups em nuvem, é imprescindível adotar estratégias robustas de segurança, com revisão constante.

Do lado dos clientes, os dados apontam para uma confiança generalizada na atuação dos escritórios, embora essa confiança nem sempre seja sustentada por um conhecimento técnico ou normativo. A pergunta “Você tem conhecimento sobre a LGPD?” (Gráfico 1) mostra que a maioria afirma conhecer a lei, o que parece indicar uma certa popularização do tema.

No entanto, essa afirmação perde força quando se observa o resultado da pergunta “Você está ciente de como os dados fornecidos ao escritório de contabilidade são protegidos e utilizados?” (Gráfico 3), onde muitos clientes afirmam não saber.

A lacuna de informação fica ainda mais clara com a pergunta seguinte: “Você sente falta de mais informações sobre como seus dados são tratados?” (Gráfico 4). A resposta majoritariamente positiva aponta para uma demanda reprimida por transparência.

Curiosamente, mesmo diante dessa falta de clareza, muitos clientes afirmam confiar que o escritório adota medidas de segurança (Gráfico 5) e que seus dados estão seguros (Gráfico 6). Essa confiança, porém, não parece estar ancorada em fatos ou em conhecimento

das práticas específicas, mas sim na reputação dos escritórios e na relação interpessoal construída ao longo do tempo. Essa hipótese se confirma ao observar o número expressivo de clientes que disseram não saber se o escritório está em conformidade com a LGPD (Gráfico 7), o que indica que há uma confiança depositada, mas não necessariamente compreendida.

A influência da proteção de dados na decisão do cliente também é evidente. A pergunta “A segurança dos seus dados influencia sua decisão de continuar com o escritório atual?” (Gráfico 8) revelou que a maioria dos clientes considera esse fator determinante.

Mais expressivo ainda é o resultado do Gráfico 9, que mostra que a maioria não manteria vínculo com escritórios que não estivessem em conformidade com a LGPD. Isso evidencia que, mesmo com conhecimento limitado, a legislação já exerce papel decisivo nas decisões comerciais. Por fim, o Gráfico 10 reforça que os clientes reconhecem a importância da implementação da LGPD como um fator de fortalecimento da confiança.

As respostas abertas contribuíram para aprofundar essa análise. Quando questionados sobre “O que você espera que o escritório de contabilidade faça para proteger seus dados pessoais?”, os clientes expressaram expectativas genéricas como “não compartilhar dados com terceiros”, “guardar com segurança” e “não deixar ninguém além do contador ver”.

Quando perguntados sobre o que os faria se sentir mais seguros, mencionaram o uso de sistemas confiáveis e explicações mais claras, sem demonstrar conhecimento técnico sobre os direitos que a LGPD assegura. Isso indica que, embora o vínculo de confiança exista, ele está sustentado em percepções subjetivas, e não na clareza de que políticas e práticas eficazes estão sendo implementadas.

Esse conjunto de dados evidencia que a comunicação ainda é um ponto frágil nas relações entre contadores e clientes. O esforço técnico e normativo empreendido pelos escritórios não é, muitas vezes, visível ao cliente, o que dificulta a transformação da confiança tácita em confiança informada. O vínculo de confiança se sustenta mais pela experiência prática e pela reputação da contabilidade do que pela consciência dos clientes sobre seus próprios direitos.

Assim, para além da conformidade técnica, torna-se indispensável um processo contínuo de educação e transparência, no qual o cliente seja informado sobre quais dados estão sendo coletados, com qual finalidade, por quanto tempo serão armazenados e quem terá acesso a eles. Essas ações não apenas cumprem a legislação, como qualificam a relação profissional, fortalecem a fidelidade do cliente e consolidam a imagem ética do escritório.

Em síntese, os dados da pesquisa revelam que a LGPD representa uma interseção entre exigência legal, posicionamento estratégico e construção de confiança. Escritórios que compreendem essa interdependência e atuam de forma planejada, ética e comunicativa, não apenas atendem às normas, mas constroem uma relação sólida com seus clientes.

No entanto, para que esse potencial seja plenamente realizado, é preciso superar barreiras estruturais e culturais, garantindo investimentos não apenas em tecnologia, mas em pessoas, processos e principalmente no diálogo com o titular dos dados. A proteção de dados, nesse contexto, deixa de ser um dever isolado e se transforma em um pilar essencial para a credibilidade, a responsabilidade e a longevidade dos serviços contábeis.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente pesquisa teve como objetivo compreender os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na construção da confiança entre clientes e escritórios de contabilidade, bem como identificar o nível de adequação desses estabelecimentos às

exigências legais da legislação. Por meio da aplicação de questionários a dois públicos, contadores e clientes, foi possível obter uma visão abrangente sobre como a LGPD tem sido compreendida, aplicada e percebida no cotidiano contábil.

Os dados analisados indicam que há um avanço significativo entre os escritórios contábeis no que diz respeito ao conhecimento da LGPD e à adoção de medidas voltadas à proteção de dados pessoais.

A maioria dos profissionais demonstrou estar ciente da importância da lei, reconhecendo seus efeitos sobre as rotinas operacionais sobre a relação com os clientes. As práticas relatadas envolvem tanto ações formais, como a revisão de contratos e controle de acessos, quanto o uso de tecnologias de proteção e treinamentos internos. Tais iniciativas apontam para um esforço real de conformidade, ainda que os níveis de maturidade variem entre os estabelecimentos. Por outro lado, os dados também revelam que desafios persistem. A ausência de infraestrutura especializada, a dificuldade em manter atualizações constantes e a falta de profissionais capacitados em segurança da informação foram citadas como limitações recorrentes. Além disso, embora os clientes em geral relatem confiar nos serviços prestados pelos escritórios, essa confiança parece estar mais relacionada à experiência pessoal e à credibilidade dos profissionais do que à compreensão efetiva das práticas de proteção de dados.

A análise das respostas abertas confirmou que há uma necessidade urgente de reforçar a transparência e o diálogo com os clientes, garantindo que eles compreendam como seus dados são coletados, armazenados, utilizados e protegidos. Essa lacuna de comunicação pode comprometer o objetivo central da LGPD, que é justamente garantir segurança jurídica e empoderamento ao titular dos dados.

A pesquisa também aponta que a LGPD pode se transformar em um diferencial competitivo, à medida que os escritórios que adotam práticas de proteção de dados mais robustas e comunicam isso de forma clara aos seus clientes conseguem fortalecer sua imagem e fidelizar seu público.

Dessa forma, conclui-se que a adequação à LGPD não deve ser vista apenas como uma exigência legal, mas como uma oportunidade de fortalecimento institucional e construção de relacionamentos baseados na confiança. A proteção de dados, nesse contexto, torna-se um pilar essencial para a ética profissional, para a qualidade dos serviços prestados e para a longevidade das relações comerciais no setor contábil.

#### REFERÊNCIAS

- ALVES FILHO, J.; BRITO, M. L. C. **Práticas de compliance em escritórios contábeis.** (Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação). Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, 2023.
- BOFF, S. O.; FORTES, V. B. A privacidade e a proteção dos dados pessoais no ciberespaço como um direito fundamental: perspectivas de construção de um marco regulatório para o Brasil. **Sequência (Florianópolis)**, p. 109-127, 2014.
- BRASIL. **Presidência da República Secretaria-Geral Subchefia para Assuntos Jurídicos.** Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm). Acesso em: 25 Jun. 2024
- CRUZ, A. J. G. da *et al.* **A era dos escritórios de contabilidade digital.** (Trabalho de Conclusão de Curso Técnico em Contabilidade). Bebedouro: Centro Paula Souza, ETEC Professor Ídio Zucchi, 2023.

- CRUZ, U. L.; PASSAROTO, M.; THOMAZ, N. T. O impacto da lei geral de proteção de dados pessoais (lgpd) nos escritórios de contabilidade. **ConTexto - Contabilidade em Texto**, Porto Alegre, v. 21, n. 49, p. 30–39, 2021.
- FARIAS, M. L. O.; VIEIRA, R. S. Lei Geral de Proteção de Dados: implementação e adequação em um escritório de contabilidade. **Revista Negócios em Projeção**, v. 13, n. 2, p. 18-30, 2022.
- FREITAS, É. S. **Análise da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e sua aplicação nas empresas de contabilidade**. (Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Belford Roxo, 2022.
- KRÜGER, C. *et al.* Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: uma análise dos determinantes junto aos profissionais de contabilidade. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 20, p. 1-19, 2021.
- LIMA, I. K. M.; PESSOA, S. G.; BRITO, Z. M. LGPD e contabilidade: os impactos da implementação da Lei nas práticas dos escritórios contábeis. **Revista Acadêmica Online**, v. 10, n. 52, p. e229-e229, 2024.
- MAIA, T. B. S. **Lei Geral Proteção de Dados (LGPD): o impacto da lei nos escritórios de contabilidade**. (Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação). Universidade do Estado da Bahia, 2022.
- MARQUES, L. N. **O mapeamento do modelo data management maturity (dmm) à Lei de Proteção de Dados (LGPD)**. (Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação). Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiás, Goiânia, GO, 2020.
- PAULA, G. R. **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): uma análise da implementação nos escritórios de contabilidade**. (Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação). Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, 2023.
- SANTOS, F. M. Análise de conteúdo: a visão de Laurence Bardin. Resenha de: [BARDIN, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011, 229p.] **Revista Eletrônica de Educação**. São Carlos, SP: UFSCar, v. 6, n. 1, p. 383-387, jun., 2024.
- SILVA, G. O. **Adoção da Lei Geral de Proteção de Dados em escritórios de contabilidade no Estado do Rio Grande do Norte**. (Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ensino Superior do Seridó, Caicó-RN, 2023.
- TEFFÉ, C. Resenha à obra “A internet das coisas”, de Eduardo Magrani. **Medium**, 15 jun. 2018. Disponível em: <https://feed.itsrio.org/resenha-%C3%A0-obra-a-internet-das-coisas-de-eduardo-magrani-52b6e802b88>. Acesso em: 16 jun. 2024.