



Contabilidade Terceirizada e Gestão de Crises em Micro e Pequenas Empresas à Luz do Covid-19

Ana Karoliny Rodrigues dos Santos
Centro Universitário La Salle (Unilasalle)
E-mail: 22910246@unilasallelucas.edu.br

Amanda Pimentel Paes
Centro Universitário La Salle (Unilasalle)
E-mail: amandappaes@outlook.com

Resumo

O objetivo do estudo foi analisar a atuação dos escritórios contábeis na gestão de crises e sobrevivência de micro e pequenas empresas à luz da do COVID-19. A motivação da pesquisa surge da relevância das micro e pequenas empresas na economia global e da característica organizacional de terceirizar os serviços contábeis. Em um contexto de recessão econômica como o provocado pela pandemia do COVID-19, as organizações precisam de flexibilidade, tempestividade e dinamismo do processo decisório, o que nem sempre é possível quando suas informações econômico financeiras estão fora da empresa. Dessa forma, a união entre a contabilidade terceirizada e as soluções oferecidas às micro e pequenas empresas no atual contexto, é fundamental para sobrevivência dessas organizações. Para analisar essa relação, desenvolveu-se, portanto, uma pesquisa descritiva para uma análise qualitativa de estudo de caso múltiplos baseado em dois escritórios contábeis da região Mato-Grossense. Conforme os achados, é possível indicar os setores fiscal e departamento pessoal como os mais procurados para auxílio durante a crise vivida por seus clientes. Em geral, a estratégia adotada foi de estreitar as relações e fornecer informações de forma mais rápida para lidar com as aflições dos empresários que se viam em situação de completa incerteza econômica.

Palavras-chave: Contabilidade Terceirizada; Microempresa; Pequena Empresa; COVID-19; Pandemia.

Linha Temática: Contabilidade Gerencial



1 INTRODUÇÃO

Apesar de recente, os impactos causados pela pandemia do COVID-19 já indicam a recessão global vivenciada em 2020. Com início na China, em dezembro de 2019, a capacidade de disseminação do COVID-19 e a velocidade com que ultrapassa as barreiras geográficas, fez com que, em abril de 2020, a pandemia já tivesse afetado mais de 180 países com milhões de casos confirmados e vítimas fatais (Tavares, Silveira, & Paes-Sousa, 2020).

Os impactos do COVID-19 repercutem sobre a economia global gerando tensão em mercados financeiros pela queda de ativos, baixa da produção e consumo em função da interrupção das cadeias de distribuição de produtos que dependem dos efeitos do contágio humano e da regularização dos ciclos econômicos produtivos (Senhoras, 2020). Desde o início da pandemia, medidas como fechamento de fronteiras e isolamento social ou lockdown têm sido impostas aos países afetados a fim de desacelerar o contágio do vírus.

Todavia, apesar de necessárias e inevitáveis, as medidas aumentam os temores a recessão, uma vez que, seus impactos econômicos sobre cadeias de suprimentos, comércio, indústrias e escritórios reduziram o fornecimento de bens, a produção e a demanda em alguns setores (Marcelino, Rezende, & Miyaji, 2020). Quanto mais se prolonga a pandemia, maiores são os impactos humanos e econômicos e, dentre as organizações que mais estão sofrendo tais impactos, encontram-se as micro e pequenas empresas.

Entre os fatores naturais da mortalidade de micro e pequenas empresas destaca-se a alta carga tributária, ausência de gestão estratégica, falta de assessoria contábil e uso eficaz de informações contábeis e gerenciais (Santos, Bennert, Figueiredo, & Beuren, 2018). As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte são parte fundamental na economia global e, somente, no Brasil representam 98,5% das empresas privadas, respondendo a 27% do PIB e 54% dos empregos formais (SEBRAE, 2018). Apesar de sua quota econômica nacional, estas empresas em geral não contam, internamente, com uma gestão estratégica e contábil estruturada.

Esta característica organizacional das micro e pequenas empresas é colocada em ‘cheque’ em contextos de recessão, como o atual, provocado pela difusão da pandemia do novo corona vírus (COVID-19) (Marcelino et al., 2020). Por não ter estrutura interna, as micro e pequenas empresas contam com auxílio da contabilidade terceirizada para acompanhar suas atividades que podem ir desde a escrituração fiscal e das mutações do patrimônio a um instrumento de gestão, controle, planejamento e tomada de decisão (Reis, Mota, & Cavazzana, 2019).

Não atuando com uma contabilidade interna, as micro e pequenas empresas contam com a terceirização dos serviços contábeis como um método de gestão, assim, podem direcionar e aplicar seus recursos internos em atividades operacionais próprias. Por outro lado, os escritórios contábeis devem oferecer agilidade, competitividade e flexibilidade a seus clientes. Como nem todas as empresas conseguem se reinventar sozinhas, os parceiros contábeis das micro e pequenas empresas podem representar um direcionamento em momentos como o da pandemia, à medida que seja desenvolvida uma relação de troca entre ambos. Porém, para que isso ocorra, o papel dos prestadores de serviços contábeis é decisivo para o uso efetivo das informações fornecidas na gestão de suas empresas clientes (Dauzacker, 2002).

Considerando, o contexto trágico, porém único da pandemia do COVID-19, formula-se a seguinte questão de pesquisa: como foi a atuação dos escritórios contábeis na gestão de crises e sobrevivência de micro e pequenas empresas? Decorrente da questão de pesquisa propõem-se como objetivo analisar a atuação dos escritórios contábeis na gestão de crises e sobrevivência de micro e pequenas empresas à luz da do COVID-19.



Esta pesquisa justifica-se pela relevância emergencial do tema COVID-19 e seus impactos econômicos e sociais. Ao focar-se na configuração de micro e pequenas empresas, considera-se o papel dessas organizações na vida social e econômica nacional. A sobrevivência dessas empresas não só fomenta a economia nacional, mas a oferta de empregos formalizados, fazendo com que a saúde econômico-financeira não seja de interesse apenas de seus proprietários, mas da sociedade onde estão inseridas.

No Brasil, foi declarada Emergência em Saúde de Importância Nacional (ESPIN) em função da COVID-19 via Portaria n. 188/20 (BRASIL, 2020), em decorrência, diversos setores econômicos reduziram ou interromperam suas atividades. Tal situação somada a falta de assessoria contábil pode acarretar consequências fatais a estas organizações. Conforme, destacam Santos et al. (2018) a falta de assistência contábil força a tomada de decisão baseada em dados incorretos ou na intuição e especulação de proprietários.

Outra justificativa refere-se os escritórios contábeis que dependem da dedicação e excelência da diferenciação do *pool* de serviços ofertados, muitas vezes vistos apenas como limitados a escrituração, quando tem a possibilidade de expandir para consultorias e assessorias estratégicas (Frey & Frey, 2015; Shigunov & Shigunov, 2003). A contribuição do estudo está no campo prático, quando analisa a relação entre a contabilidade terceirizada e o seu papel na gestão de micro e pequenas empresas que impulsionam a economia nacional. Tanto os escritórios contábeis, quanto seus clientes podem se beneficiar dos achados ao conhecerem o papel desempenhado por ambos e até que ponto podem enfrentar contextos de crises como a imposta pelo COVID-19.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção a fim de fundamentar a presente pesquisa, aborda-se sobre o contexto atual da Contabilidade Terceirizada sendo elas os escritórios de contabilidade na prestação de serviços, seguida das informações sobre o as Micro e Pequenas Empresas, encerrando com o estudo da Gestão Estratégica em Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.

2.1 Contabilidade Terceirizada na Tomada de Decisão

A contabilidade evoluiu progressivamente, representando componente essencial ao processo decisório das organizações por meio da oferta de relatórios financeiros e gerenciais para análise do patrimônio. Contudo, a atuação da contabilidade na tomada de decisão pode assumir dois papéis, um mais passivo como fornecedor de informações e outro mais ativo como provedor de soluções estratégicas.

Estes papéis são ainda mais evidentes quando considerado que em cerca de 93,8% das organizações atuam baseadas na contratação de serviços contábeis realizados de forma externa ou terceirizada (Callado & de Melo, 2018). Dessa forma, visando a promoção de estratégias eficientes, a gestão das empresas contratantes deve manter relação próxima a seus prestadores de serviços contábeis terceirizados para otimizar seus resultados (Dauzacker, 2002). Afinal, a contabilidade é realizada com o propósito de prover informações uteis a tomada de decisão, planejamento e controle organizacional por meio de dados referente a situação econômico-financeira e produtiva (Szuster, Cardoso, Szuster, Szuster, & Szuster, 2008) não se limitando apenas a um instrumento de escrituração.

Dentre as organizações que mais atuam com suporte da contabilidade terceirizada encontram-se as micro e pequenas empresas, principais responsáveis pela geração de trabalho e renda formal (Cutrim & Callado, 2020). Sua relevância não é economicamente questionada, contudo, as micro e pequenas empresas, tradicionalmente, não atuam com uma gestão formalizada o que influencia sua sobrevivência e crescimento no mercado, em função disso, se a atenção recai mais forte sobre a prestação de serviços contábeis eficientes (Reis et al., 2019).



Em séculos anteriores a função da contabilidade se limitava a um sistema de informações tributárias, atualmente esta visão tem se alterado possibilitando a ampliação do uso das informações contábeis (Camilo & Silva, 2020). Em sua amplitude, a contabilidade deveria dedicar-se a análise qualitativa e quantitativa de alterações patrimoniais considerando a expectativa financeira e econômica (Franco & Marra, 2007). Portanto, micro e pequenas empresas ou não, o uso da contabilidade para gestão e controle deve considerar todos os aspectos capazes de interferir na sobrevivência das empresas no mercado (Riedi, Martini, Bugalho, & Bugalho, 2020).

Com o aumento no número de empresas associado ao crescimento na competitividade, é necessário que a informação contábil seja tempestiva, não só para atender as necessidades fiscais, mas que seja capaz de influenciar nas decisões tomadas pelos usuários (Cutrim & Callado, 2020). Devendo assim os escritórios contábeis dispor de ferramentas capazes de fornecer informação gerencial tempestiva, útil para uma melhor tomada de decisão às micro e Pequenas Empresas possuem uma baixa complexidade em suas operações que permitem a simplificação dos métodos e controle de transmissão dos dados (Cutrim & Callado, 2020). É preciso investir em qualidade em relação aos serviços contábeis, em busca de uma excelência organizacional, pois os clientes estão cada vez mais exigentes, para que os contadores adotem às práticas eficazes para que a contabilidade terceirizada auxilie na gestão e tomadas de decisões, a fim de preservar e obter novos clientes (Shigunov & Shigunov, 2003).

Como destacado por Riedi et al. (2020), a contabilidade terceirizada é escolhida pela maioria das empresas com propósito de reduzir custos e transtornos empresariais, permitindo o redirecionamento de esforços organizacionais para as atividades operacionais produtivas. Contudo, até que ponto a redução de custos de um departamento contábil se sobrepõem a falta de ferramentas contábeis ou informações tempestivas no processo estratégico dessas empresas é um ponto que requer a atenção tanto de Administradores, quando de profissionais contábeis que desejam se manter no mercado atuando como prestadores de serviços.

Para que escritórios contábeis se mantenham em seu ambiente profissional, devem possuir um perfil capaz de contribuir com informações úteis para se ter uma melhor tomada de decisão, com atuação ativa e inovadora, acompanhando o processo de crescimento de seus clientes (Tomazi & Schneider, 2019). Dessa forma, percebe-se que é benéfica a empresa contratante e a organização contábil prestadora de serviço a relação mais próxima a fim de que seus objetivos se converse em busca de crescimento. E, como os escritórios contábeis apresentam-se como principais parceiros de negócios de micro e pequenas empresas, que ainda deixam a desejar quanto estratégia econômico-financeira, o papel exercido pela contabilidade é ainda mais essencial.

2.2 Gestão Estratégica em Micro e Pequenas Empresas e COVID-19

As microempresas e empresas de pequeno porte tem papel fundamental no contexto socioeconômico global, atuando como fontes provedoras de emprego e renda formal fomentando a economia e competitividade (Riedi et al., 2020). As decisões, em qualquer organização, devem ser realizadas com qualidade, mas no caso das micro e pequenas empresas esta é uma etapa delicada, pois suas fontes de informações são mais limitadas e nem sempre estruturadas (Shigunov & Shigunov, 2003).

Na economia nacional, as micro e pequenas contribuem para o PIB no comércio 53,4%, na indústria (22,5%) e no setor de serviços (36,3%) (SEBRAE, 2016), cancelando sua relevância e o interesse pela gestão adequada de seus negócios. Em geral, estas empresas contam como estrutura estratégica o *feeling* dos pequenos empresários que naturalmente anseiam por alcançar sucesso econômico, combinado a obrigação de manter escritórios



contábeis como prestadores de serviços que cuidam de suas obrigações fiscais não interessantes para perder tempo.

Todavia, à medida que evoluem, as organizações demandam de maior estrutura estratégica e informações mais confiáveis para uso no processo decisório e neste momento, outras facetas da contabilidade além da tributária podem emergir. Dentre as áreas mais próximas a estratégia, encontra-se a contabilidade gerencial que auxilia a gestão eficaz baseada em dados financeiros e qualitativos da organização (Shigunov & Shigunov, 2003). A contribuição dessas informações unificadas seria benéfica ao crescimento e sobrevivência saudável das micro e pequenas empresas, contudo, elas esbarram em um dilema. De um lado, as ferramentas formais que dispõem são fornecidas pelos escritórios contábeis para quem terceirizam o controle de seu patrimônio para redução de custo. De outro lado, tem a falta de informações tempestivas e em alguns casos a assessoria contábil e estratégica, tendo como principal retorno dos serviços contratados apenas os livros e demonstrações obrigatórias.

É certo que empresas em suas fases iniciais não dispõem de recursos suficientes para estruturar todos os controles necessários internamente, adotando a terceirização como forma de sobrevivência. Este contexto e a relevância atribuída às micro e pequenas empresas como um dos principais pilares da economia brasileira e estabilidade social capaz de influenciar na distribuição de renda do País (Silva Saraiva, Andrade, Oliveira, & Luz, 2020), a saúde dessas organizações torna-se foco de discussões. Atualmente, as preocupações têm se agravado ainda mais em função do contexto singular decorrente da pandemia global instaurada pelo vírus COVID-19.

Os impactos do COVID-19 são tão drásticos e imediatos, que a principal medida preventiva a redução do contágio é o fechamento de fronteiras e isolamento social ou *lockdown*. As medidas são importantes para preservação da vida, porém, a economia vem enfrentando baixas sérias, iniciando um momento de ressecção global (Senhoras, 2020). Grandes e pequenos empresários têm sofrido seus impactos e, sem dúvida, as pequenas empresas com gestão estratégica, financeira e econômica reduzida são ainda mais afetadas, a ponto de ‘fecharem as portas’ por não sobreviverem à interrupção dos ciclos econômicos e baixa do consumo imposto pela crise do COVID-19.

E o efeito influenciado pela COVID-19 simultâneo da crise sobre demanda e oferta econômica, que pode acarretar uma combinação muito lesiva para a questão econômica, sendo apresentado os reflexos das falências nas empresas e abordando a taxa do desemprego (Ferreira Junior & Santa Rita, 2016). A crise tem causado o aumento de inadimplência das empresas e famílias, o colapso no sistema de crédito e uma crise financeira, tendo características que se diferenciam de outras crises a Covid-19-19, uma vez que a paralisia econômica está sendo provocada por questões de saúde pública e não de natureza econômica, as políticas públicas terão que equilibrar a paralisia do sistema saúde, tendo efeitos negativos sobre as famílias, empresas e bancos (Ferreira Junior & Santa Rita, 2016).

Nesse contexto, a sobrevivência de Micro e Pequenas empresas, demanda ainda mais de uma boa gestão consciente para evitar a mortalidade empresarial, e diferenciar as Micro e Pequenas empresas ativas das não ativas estrategicamente (Araújo, Moraes, & Souza Pandolfi, 2019). A crise do COVID-19 que afeta globalmente a sensibilidade ou vulnerabilidade econômica, que não depende apenas os efeitos de propagação do vírus, mas também das trajetórias econômicas preexistentes à crise, como também ao comportamento inconsistente do mercado financeiro nacional juntamente com a regularização dos ciclos econômicos produtivos, (Senhoras, 2020).

E para que as empresas sobrevivam a crise do COVID-19 que estamos evidenciando será necessário bem mais que os recursos que foram disponibilizados pelo governo, não bastará abrir as linhas de créditos ou os parcelamentos de tributos, será necessário que as MPEs,



busquem se transformar, pois o modelo adotado não se aplica para o momento, deverá refazer todos os seus projetos e planejamentos, capazes de utilizar metodologias existentes para um novo realinhamento dos seus negócios, que vai muito além dos recursos, as entidades deverão ter um grande comprometimento e busca por parceiros para novas descobertas e ações estratégicas, se adaptando com os apoios propostos para esse período de crise (Marcelino et al., 2020).

Marcelino et al. (2020), descreve sobre o assunto estudado, que não se há como mensurar o tamanho do impacto da COVID-19 diante das MPEs do Estado do Paraná, mas as informações econômicas dos setores analisados apontaram para um início de crise, necessitando de uma maior atenção, por partes dos Governantes, instituições, serviços contábeis terceirizados e empresários, em seus planejamentos e atos diante das condições futuras, mesmo que o Governo tenha disponibilizado algumas medidas positivas para o atual Cenário, deve se ter um maior aprofundamento diante das MPEs.

Através do estudo realizado pode-se constatar que os escritórios contábeis são necessários para que as micro e pequenas empresas sobrevivam em períodos de crises, a contabilidade terceirizada é capaz de auxiliar nas tomadas de decisões em seus negócios, para que se adaptem às condições propostas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com propósito de analisar a atuação dos escritórios contábeis na gestão de crises e sobrevivência de pequenas empresas, realizou-se uma pesquisa descritiva para uma análise qualitativa de estudo de caso múltiplos baseado em dois escritórios contábeis da região Mato-Grossense. O contato inicial foi realizado por meio telefônico, no qual foi apresentado um convite de participação e a opção de realizar as entrevistas de forma presencial ou virtual, dependendo da atuação da organização entrevistada.

A escolha da pesquisa dá-se pela influência dos escritórios contábeis, durante a Pandemia em relação nas tomadas de decisões dos seus clientes. A coleta de dados, portanto, se deu por meio de entrevista semiestruturada, sendo elaborado um roteiro a ser aplicados nas empresas A e B. O roteiro foi elaborado através dos novos Informativos Fornecidos pelo Governo Federal neste momento atípico e, aplicado após a formalização da pesquisa com a entrega da Carta de Apresentação aos responsáveis das empresas, e assim definindo o procedimento de coleta de dado como entrevista semiestruturada.

A finalidade do roteiro era evidenciar de forma abrangente a atuação dos escritórios contábeis na gestão de crises e sobrevivência de micro e pequenas empresas à luz do COVID-19, e como foi a recepção e adaptação dos clientes nos períodos de mudanças. O período de investigação iniciou-se em 02 de novembro 2020 e término em 06 de novembro de 2020. As entrevistas ocorreram de forma presencial e gravada por áudio, a fim de obter maior segurança das informações. Os entrevistados foram os sócios proprietários dos escritórios de contabilidade cuja caracterização é apresentada na Tabela 1.

Tabela 1 - Caracterização do Respondente e Empresa

Análise	Empresa A	Empresa B
Entrevistado	Entrevistado A	Entrevistado B
Área de Formação	Ciências Contábeis	Ciências Contábeis e Direito
Idade	27 anos	46 anos
Tempo na Organização	09 anos	15 anos
Idade da Organização	10 anos	15 anos
Quantidade de Funcionários	6 funcionários	11 funcionários
Quantidade de Funcionários antes do Covid-19	6 funcionários	20 Funcionários

Fonte: Elaborado com Dados da pesquisa (2020).



Foi questionado aos entrevistados inicialmente quanto aos aspectos pessoais e organizacionais do escritório contábil para fins de caracterização. Em seguida, iniciou-se a investigação das dimensões de análise e interesse deste estudo. As dimensões de análise foram as mesmas para ambas as organizações. Os dados obtidos foram transcritos e categorizados de forma a elucidar e responder a problemática de pesquisa deste estudo. A apresentação e análise destes é abordada na seção a seguir.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção é apresentada a caracterização detalhada dos casos analisados e discussão dos resultados encontrados.

4.1 Apresentação dos Casos

Caso 1 – Empresa A

A Entrevistada A, relata que possui cargo de Contadora atuando no escritório há 09 anos, enquanto o escritório contábil atua no mercado há aproximadamente 10 anos. A Empresa A possui 6 funcionários, quadro que não se alterou durante a Pandemia do Covid-19, na verdade, a empresa contou com a sua equipe para acompanhar as mudanças que vieram com a pandemia a fim de manter atualização para amparo de seus clientes.

A adaptação da empresa frente às necessidades dos clientes durante a Pandemia, portanto, deu-se pela atualização constante dos funcionários por meio dos estudos das medidas preventivas, conforme o comentado pela entrevistada:

“A gente [Escritório] teve que estudar sempre as atualizações e as medidas que o governo estava lançando devido a pandemia, e estar se atualizando a todo momento e estava oferecendo sempre as atualizações aos clientes” (Entrevistada A).

Foram adotadas medidas preventivas em relação ao distanciamento para que o escritório contábil continuasse normalmente com a prestação de serviços. Dentre elas, a melhora da higienização com o uso do álcool em gel, e para quem se enquadrasse no grupo de risco ficou disponível o formato de trabalho em *home office*, e caso houvesse suspeita de contágio estaria dispensado de ir até o escritório.

Em relação aos Impactos da Covid-19 nas empresas clientes, na percepção da Empresa A foram adotadas medidas em relação aos contratos de trabalho do seu quadro de funcionários, conforme comentado pela entrevistada:

“Sim teve algumas atividades que foram muito impactadas, no início da pandemia por causa que não eram vistas como atividades essenciais, esses clientes tiveram que fazer redução na jornada de trabalho de seus funcionários, tiveram que fazer contrato de suspensão, e aqueles acordos que o governo foi liberando conforme a Medida Provisória 936/2020” (Entrevistada A).

Dessa forma, parte da adaptação da empresa, envolveu políticas de benefícios a clientes. Com intenção de amparar os clientes, foi disponibilizada, para os que não possuíam faturamento suficiente no momento da crise para pagar suas próprias despesas e custos mensais, a possibilidade de negociação por meio de prorrogação de prazos para pagamentos de honorários. A Empresa A relata que não houve aumento no número de demissões associadas pandemia, conforme comentado, “não, não houve aumento de demissões, no início os clientes não sabiam muito bem o que fazer e eles anteciparam férias, fizeram acordos para manter o quadro de funcionários” (Entrevistada A).



Quanto ao impacto sobre os salários e a Jornada de Trabalho dos funcionários, em virtude da Pandemia a Empresa A, relata que houve no início da Pandemia para os clientes que não eram vistos como atividades essenciais, e acabaram sendo impedidos de exercer sua atividade, então realizaram a busca por medidas que o governo liberou.

Houve possibilidades de prorrogação nos pagamentos de Tributos, o que na visão da Entrevistada A foi benéfico, principalmente, aos clientes não considerados essenciais, pois houve um prazo para que pudessem se planejar, para pagar as despesas que não foram prorrogadas sendo então consideradas como urgentes, conforme comentado,

“Que nem o simples nacional que foi uma boa prorrogação, no meu ponto de vista, por causa que logo no começo teve academias, bares e restaurantes que tiveram que fechar totalmente e daí os impostos que ia ser pago em abril, foi ser pago só lá em julho a agosto, isso deu uma boa folga para respirar, e também o governo disponibilizou o PRONAMPE que várias empresas conseguiram aderir à ele né, em um juros bem baixo auxilia o bastante para manter a atividade da empresa financeiramente” (Entrevistada A).

Mesmo com as prorrogações, a Empresa A, adotou o procedimento de manter organizado os envios das guias dos impostos para os clientes, por meio de informativos sobre a prorrogação. Contudo, conforme relato, os clientes que estavam com dinheiro em caixa buscaram efetuar seus pagamentos em dia, apenas os que tiveram que se programar, que pagaram conforme o vencimento das guias.

Quanto ao questionamento por parte dos clientes em relação as empresas do Lucro Presumido e Lucro Real que houve Prorrogação referente ao PIS e COFINS, mas não houve prorrogação quanto a Contribuição Social e Imposto de renda para pessoas jurídicas. A Empresa A aponta que não houve pois os clientes efetuavam o recolhimento normal da Obrigação, não optaram por pagar conforme prorrogação.

Na opinião da Entrevistada A os clientes buscaram o escritório para auxílio na tomada de decisão em relação aos benefícios da prorrogação, e a outros assuntos relacionados a crise pela pandemia, conforme comentado abaixo:

“Ah com certeza por causa que esse período deixou todo mundo incerto, sobre o que iria acontecer, e eles tinham muitas dúvidas sobre a qual decisão tomar, mas como nós também não tínhamos certeza de como iria acontecer, a gente [escritório] colocava os cenários disponíveis e a decisão foi tomada em conjunto sim dos dois lados” (Entrevistada A).

O posicionamento da Empresa A referente aos impactos no escritório a partir das prorrogações de obrigações principal e acessórias, é que não houve impactos para o escritório Contábil, mas foi bom que pode se realizar o trabalho com uma maior tranquilidade, para revisar um pouco mais. Também não houve impacto em relação a Prorrogação do Imposto de Renda ou aos MEIs.

Para entender como o escritório Contábil se comportou em relação ao atendimento das necessidades das pessoas físicas e jurídicas no período de pandemia a Empresa A, aponta que buscou priorizar os que estavam sendo mais afetados na pandemia, para se informar e dar uma maior atenção, estudar e atender melhor esses clientes, pensando nas possibilidades e soluções, mas as Pessoas Físicas o atendimento seguiu normalmente até a última data de prorrogação.

Em relação ao faturamento dos clientes, os ramos mais impactados com perda de receita durante o COVID-19 estando relacionado ou não com a pandemia pode ser visualizado no relato da executiva,

“algumas atividades elas são realmente prestadoras de serviço, precisa do público no local, algumas atividades que não dá para fazer o reajuste de online de alguns serviços (troca online), daí realmente foi nesses casos foi devido a pandemia que houve a



redução, por exemplo festa não poderia ter e daí o ramo de costura de vendas de roupas as pessoas não saíam de casa, o faturamento diminuiu consideravelmente, academias que não tinha como as pessoas frequentarem, daí realmente não tinha como as pessoas irem lá e nem como oferecer esse serviço online né ou delivery tem muitos restaurantes que conseguiram oferecer o delivery que era uma maneira deles fazerem lá, e levar até a pessoa aí a pessoa não precisava ir no tumulto lá de tá no local mas tinha atividade que não tinha como mesmo” (Entrevistada A).

Conforme Empresa A, a maior influência da pandemia ocorreu de março a maio, assim influenciando na queda do faturamento das empresas mais afetadas, mas tem vários outros fatores que influenciam. Considerando, também, os ramos de atuação que foram beneficiados ou tiveram oportunidades para melhorar seu desempenho durante a pandemia a Empresa A, cita o PRONAMPE Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte) programa do governo federal para beneficiar as empresas por meio de acesso facilitado ao crédito.

Para as empresas que conseguiram adquiri-lo, devido às condições de juros bem abaixo, este configurou um bom auxílio para investir em inovações, equipamentos e estruturas do ambiente. A Empresa A informa que todos os clientes tentaram buscar documentações para tentar entrar no programa até os que não podiam. A Entrevistada aponta uma situação:

“O detalhe foi que quando PRONAMPE saiu, ele exigia que tivesse sido entregue a ECD e ECF de empresas do lucro presumido, no caso que ainda não estava no prazo, que o prazo que era dia 30 de seis e como PRONAMPE saiu lá por Abril e maio, aí os clientes ficavam querendo que tivesse as informações para os bancos poder gerar o PRONAMPE para poder liberar o crédito para ele, daí que deu assim um pouco de trabalho para gente, tivemos que entregar uma obrigação antes do prazo para poder atender essa informação que os bancos queriam na base de dados deles” (Entrevistada A).

Em relação ao processo decisório, a Empresa A obteve um grande aumento em relação a assessoria principalmente no departamento pessoal, com dúvidas a respeito de como lidar com os funcionários, referente aos prazos de pagamento dos impostos e se ia diminuir valores dos recolhimentos. Devido a frequência que os clientes buscavam ao escritório, a Empresa A, passou a utilizar o WhatsApp como ferramenta de comunicação com o cliente nesse período da Pandemia, com intenção de amparar o cliente e oferecer auxílio para acalmar o empresário durante o enfrentamento de incertezas.

Conforme o relatado pela Entrevistada A o auxílio prestado pelo escritório aos clientes foi direcionado pelas medidas de prevenção dos reguladores. Dessa forma, os clientes que menos buscaram o escritório foram os menos afetados pela Pandemia, uma vez que, suas atividades econômicas eram consideradas essenciais mantendo seu funcionamento normalmente. Os clientes mais afetados, eram os que mais demandavam dos auxílios da contabilidade em uma frequência maior do que a normal. Em relação a carteira de cliente como um todo, a Empresa A, não sofreu com perda de clientes durante a pandemia.

Caso 2 – Empresa B

A Empresa B, atua no mercado há aproximadamente 15 anos, e possui no quadro de funcionários da entidade 11 pessoas atualmente número que antes da Pandemia era de 20 a 25 pessoas. O Entrevistado B descreve que a adaptação do escritório em relação às necessidades dos clientes durante a pandemia, foi planejada a partir de um planejamento que considerava inicialmente as necessidades do próprio escritório contábil. Com relatado pelo executivo:

“Primeiro eu olhei as minhas necessidades né, eu precisei demitir para adequar o quadro de pessoas. Em razão das questões financeiras que envolveu o COVID-19, eu precisei me adequar a realidade dos meus clientes. Alguns clientes a gente [escritório]



precisou negociar honorários, alguns eu tive que demitir [fazer distrato], outros saíram em razão de valores de honorários, e a gente [escritório] procurou auxiliá-los, com orientação principalmente relacionado à gestão de pessoas, porque a maioria teve muito problema com o pessoal” (Entrevistado B).

Já em relação às medidas preventivas tomadas em relação ao distanciamento, para que o escritório Contábil continuasse normalmente com a prestação de serviços a Empresa B, durante o período de incerteza, passou a utilizar de uma sala, antes não utilizada, com intenção de separar os seus funcionários e reduzir o número de pessoas por sala. A utilização da máscara como forma de prevenção, devendo todo atendimento ter uso da máscara, e a utilização também do álcool em gel para higienização, seguindo as demais orientações disponibilizadas para evitar o contágio.

Na percepção da Empresa B em relação aos impactos para os clientes do escritório, ele afirma que adotaram medidas em relação aos contratos de trabalho do seu quadro de funcionários, conforme abaixo:

“Sim foi onde a gente teve mais impacto, todas as empresas tiveram que se adequar nós tivemos muitas demissões no período, principalmente quando foi feito o fechamento, tivemos um número de demissão muito grande, depois tivemos muitos clientes que fizeram contrato de suspensão do contrato de trabalho, tivemos um número de férias, muitas férias teve clientes que assim praticamente colocaram todos os funcionários em férias, então a gente procurou utilizar a medida provisória federal para adequar situações do COVID-19”. (Entrevistado B)

Apontando então, o aumento da demanda de demissões associadas a Pandemia, devido às solicitações efetuadas pelos clientes da Empresa B, o impacto sobre os salários e a Jornada de Trabalho dos funcionários foi observado pelo entrevistado: “Para não haver redução de salário em síntese foi feita a suspensão do contrato de trabalho ou foi dado férias em último caso a demissão” (Entrevistado B).

Quanto ao posicionamento dos clientes em relação as possibilidades de prorrogação dos tributos, o Entrevistado B comenta:

“Isso chamou muita atenção porque apesar da postergação dos tributos, nós enviamos os tributos mensalmente, a maioria não utilizou das prorrogações que o governo federal deu, mantiveram os recolhimentos nos prazos regulares que antes os tributos já tinham, eles continuaram recolhendo, porque. No entendimento deles, se eles deixassem para fazer o recolhimento em posterior, como a legislação previa iria acumular, e foi o que aconteceu com alguns casos que hoje nós observamos, cliente que deixou de recolher naquela época hoje está se vendo apertado para recolher o tributo do período, mas o do mês coerente” (Entrevistado B).

Dessa forma, observa-se que apesar das empresas clientes serem beneficiadas com a prorrogação dos Tributos e informadas da prorrogação, a maioria buscou deixar os pagamentos em dia. As empresas tributadas pelo regime do Lucro Presumido e Lucro real não realizaram questionamentos referente a não prorrogação do IRPJ e Contribuição Social, o maior questionamento conforme informado pelo Entrevistado B, seria em relação ao departamento pessoal quanto a possibilidades para pagamentos do FGTS, em relação a parcelamentos.

Na opinião da Empresa B, os clientes buscaram o escritório para auxílio na tomada de decisão em relação aos benefícios da prorrogação, e a outros assuntos relacionados a crise pela pandemia, com uma busca grande por informações:

“Sim, nós tivemos uma busca bem grande os clientes entraram em contato, esses foram orientados através de WhatsApp, telefone, e-mail né! Então assim os que não entenderam os informativos, entraram em contato ou falaram conosco pessoalmente então assim foi bem intenso” (Entrevistado B).



O Entrevistado B relata que os clientes estavam interessados nas informações relevantes para uma melhor tomada de decisão, utilizando vários meios para comunicação. Já em relação aos impactos no escritório a partir das prorrogações de obrigações principal e acessórias, para a Empresa B não houve impacto conforme relato do entrevistado:

“Para mim não houve nenhum, nada porque eu não aproveitei esses prazos, eu mantive a entrega regular das obrigações acessórias, apesar de haver a postergação, eu mantive a regularidade para não acumular as obrigações acessórias, por que isso ia impactar” (Entrevistado B).

A Empresa B aborda quanto ao caso das entregas das ECD e ECF que foi prorrogado durante meses, a Empresa B realizou as entregas nos prazos regulares, para não acumular com outras obrigações acessórias que iriam ter em seguida e poder finalizar o ano regular.

Foi questionado em relação às pessoas físicas, se o escritório sofreu algum impacto decorrente da Prorrogação do Imposto de Renda, bem como, as obrigações dos MEIs. Nesse momento, o Entrevistado B relatou alguns problemas de organização:

“Isso foi o pior de todos, por que os clientes deixaram a declaração de imposto de renda para última hora, mesmo com a prorrogação, nós passamos três meses chamando clientes e reunindo documentos né, isso fez com que, na verdade o que aconteceu que, muitos clientes acabaram deixando para última hora, mesmo com a prorrogação, não mudou o vício do brasileiro em nada” (Entrevistado B).

Observa-se que, na Empresa B, houve entrega das obrigações acessórias de pessoas físicas e MEIs nos prazos estimados, e os impactos foram os mesmos já esperados cuja pandemia não possui relação. Considerando o Faturamento dos clientes, a Empresa B afirma que baixa de faturamento das empresas em um período está associada à Pandemia:

“Sim, consideravelmente principalmente no primeiro mês, no primeiro mês 80% dos clientes tiveram faturamento reduzido, e no segundo mês já tinham recuperado, agora os restaurantes até hoje não se recuperaram”. (Entrevistado B).

Quanto aos ramos de atuação que foram beneficiados ou tiveram oportunidades para melhorar seu desempenho durante a pandemia, a Empresa B relata que os ramos voltados a Tecnologia foram beneficiados, pois pode ampliar sua carteira de clientes, por causa da questão de investimentos em trabalho remoto, em vendas de equipamentos para internet, vendas de serviços de telecomunicação então esse ramo recebeu oportunidades para melhorar seu desempenho.

Referente ao programa do governo federal liberado com intenção de beneficiar as empresas, por meio de acesso facilitado ao crédito, a Empresa B relata que:

“Houve uma procura, mas não foi muito, porque muitos dos clientes não estavam regulares para fazer adesão ao benefício, então, mas aqueles que procuraram foi solicitado o balanço toda a documentação necessária e tal, e a demora foi dos bancos a atender a essas solicitações. Mas Houve uma procura considerável, em torno de 20% a 30% dos clientes utilizaram do PRONAMPE.” (Entrevistado B).

Não houve uma mudança significativa na Empresa B quanto a demanda por atendimento de clientes, pois já realizavam muitas ligações ou mensagens no *WhatsApp* com intenção de manter-se atualizado quanto às orientações.

“Então, não houve uma mudança significativa em relação a isso, os meus clientes já estão adaptados a ficar ligando, e trocando ideias desde comprar um carro, comprar uma casa, mudar o estabelecimento, então assim não houve um impacto, a exceção foram os restaurantes” (Entrevistado B).



E a principal ferramenta utilizada pelo escritório para auxiliar seus clientes, é a WhatsApp como meio de comunicação, e a plataforma do sistema Domínio (Onvio) que foi implantada no ano de 2020 para os clientes da Empresa B, para entrega de documentações. Como a Empresa B já realizava uso frequente de informativos aos seus clientes, por meio de grupos de transmissão no WhatsApp, os clientes foram orientados de forma indireta como relato abaixo:

"Eu acho que todos os clientes de uma forma ou outra eles foram orientados, por causa dos grupos do WhatsApp, então tem aqueles clientes que apenas na leitura prévia que eles fazem já consegue absorver, e ali já conseguiram resolver, mas já tem aqueles outros que são mais dependentes e que entraram em contato, então de maneira indireta todos os clientes utilizaram do escritório" (Entrevistado B).

Quando a carteira de clientes da Empresa B relata que optou por realizar distratos em razão da incerteza por conta do Covid-19, conforme relato:

Eu optei por [distrato], saíram da carteira aproximadamente 40 clientes ou mais. E, em razão da incerteza do futuro do Brasil em si, optei por ficar com o número razoável de funcionários, aquilo que iria atender e também por ficar com empresas apenas mais simples, que não envolvam uma técnica mais aguçada, então assim nós tivemos tanto perda de clientes quanto perda de funcionários (Entrevistado B).

4.2 Análise e Discussão dos Resultados

Uma análise conjunta permite constatar semelhanças entre o papel exercido pelos escritórios analisados na gestão da crise de seus clientes durante a pandemia do Covid-19. Os escritórios adaptaram-se a velocidade de informações por meio do uso de tecnologias mais informais como o *whatsapp*, assim conseguiam não apenas passar as informações oficiais de órgão responsáveis, mas acalmar os empresários frente as incertezas envolvidas no processo.

Tal iniciativa permitiu que as empresas clientes pudessem ser mais ativas na gestão da crise econômica que se sucedeu, como o já preconizado por Araújo et al. (2019), a gestão ativa, ainda que possibilitada pelo uso de tecnologias informais estreita a relação entre os escritórios e as micro e pequenas empresas evitando um possível reflexo econômico mais prejudicial. Observa-se que dentre os objetivos relatados um dos principais foi exercido pelo setor de departamento pessoal, o que é compreensível, uma vez que as pessoas que movimentam a economia não podiam atuar de forma normal impactando o nível de atividades e faturamento.

Ao mesmo tempo que não se desejava demitir, as empresas precisavam gerenciar a crise financeira, recorrendo a contabilidade para encontrar alternativas como a suspensão de contrato, principal ferramenta para evitar o desemprego. A situação é condizente com o apontado por Ferreira Junior e Santa Rita (2016) de que simultaneamente a crise sanitária a demanda e oferta econômica podem resultar em um aumento da taxa de desemprego. Contudo, pelo que se observa a atuação dos escritórios contábeis, especificamente do departamento pessoal, foi para auxiliar seus clientes no objetivo de manter seu quadro de funcionários, no qual a principal ação foi a prestação de informação tempestiva.

No setor fiscal, apesar de haver alternativas para minimizar possíveis dificuldades financeiras, a postura das Empresas A e B foi de manter sua rotina de entrega da obrigação principal e acessória independente dos prazos de prorrogação. Consequentemente, seus clientes possuíam a escolha adotar a mesma postura, como foi o caso da maioria, ou ajustar-se aos benefícios da prorrogação.

A atuação do setor fiscal, nos escritórios, vai ao entro da literatura (Araújo et al., 2019; Dauzacker, 2002), para o esperado de uma contribuição estratégica e eficiente ofertada por escritórios, uma vez que, permaneceu acompanhando seus clientes na gestão de suas finanças



relacionadas as suas obrigações tributárias que garantem suas atividades e, em alguns casos, são requisitos para solicitação de benefícios e auxílios financeiros.

Os escritórios contábeis analisados apresentam uma atuação mais estratégica como indicado na literatura (Marcelino et al., 2020; Szuster et al., 2008), atuando mais como parceiros. Entretanto, isso foi observado pela necessidade de informações governamentais que influenciavam as rotinas do departamento fiscal e pessoal que, em geral, são naturalmente associados a terceirização dos serviços contábeis. Cabe dizer, que o avanço na parceria entre escritório contratado, analisados, e as micro e pequenas empresas deu-se como o esperado. Fato que não inviabiliza a contribuição, só permite inferir que a terceirização da contabilidade ainda está muito associada a escrituração.

Todavia, o acompanhamento e os benefícios de negociação, apresentados como iniciativas próprias dos escritórios aumenta a expectativa de um possível estreitamento da relação cliente e prestador de serviço na área contábil tão benéfica, principalmente, em se tratando de micros e pequenas empresas no cenário brasileiro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do estudo foi analisar a atuação dos escritórios contábeis na gestão de crises e sobrevivência de micro e pequenas empresas à luz da do COVID-19. Para isso, foram analisados dois escritórios contábeis cujo sócios proprietários indicaram suas percepções em relação as ocorrências promovidas pela pandemia do Covid-19.

Conforme os achados, é possível indicar os setores fiscal e departamento pessoal como os mais procurados para auxílio durante a crise vivida por seus clientes. Em geral, a estratégia adotada foi de estreitar as relações e fornecer informações de forma mais rápida para lidar com as aflições dos empresários que se viam em situação de completa incerteza econômica. As micro e pequenas empresas cuja atividade econômica era considerada essencial, não alterou seu posicionamento em relação aos serviços prestados pelos escritórios contábeis.

No entanto, as micro e pequenas empresas cuja atividade econômica impactadas pelas determinações de órgãos reguladores de medidas preventivas foram os que mais recorreram a organização contábil, principalmente, para usar de estratégias que evitassem a demissão e baixa de seu quadro de funcionários. Foi possível perceber que nesse momento, a organização contábil foi um dos principais meios de atualização e suporte decisório para os empresários de micro e pequenas empresas.

Sendo assim, verifica-se a importância da classe contábil no momento de crise, para que os seus clientes recebessem o melhor auxílio e tomada de decisão, referente a como adotar as medidas preventivas quanto ao quadro de funcionários da entidade, planejamento referente à obrigações, repasse de Informativos para melhor se beneficiarem das prorrogações e programas liberados pelo Governo Federal.

Em função da metodologia e coleta de dados adotada pela delimitação desta pesquisa e seu objetivo, não foram captadas percepções das micro e pequenas empresas clientes de escritórios contábeis em relação a prestação do serviço durante a pandemia. O que por sua vez, apresenta-se como uma oportunidade promissora de pesquisa a fim de verificar olhar do tomador do serviço em relação a real importância dos escritórios contábeis no processo decisório voltado a momentos de crise, bem como, se houve alteração na visão estratégica do uso da contabilidade para essas empresas que terceirizam sua contabilidade.

REFERÊNCIAS

Araújo, F. E., Moraes, F. R., & Souza Pandolfi, E. (2019). A fábula dos mortos-vivos: dDeterminantes da mortalidade empresarial presentes em micro e pequenas empresas ativas. *Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas*, 8(2), 250–271.



- BRASIL. (2020). Portaria n. 188, de 3 de fevereiro de 2020. Diário Oficial da União (DOU). Retrieved May 14, 2020, from <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-188-de-3-de-fevereirode-2020-241408388>
- Callado, A. A. C., & de Melo, W. A. (2018). Ferramentas e informações gerenciais em micro e pequenas empresas. *RAUnP-ISSN 1984-4204-Digital Object Identifier (DOI): Http://Dx. Doi. Org/10.21714/Raunp.*, 10(3), 53–65.
- Camilo, E. G., & Silva, C. R. (2020). O USO DA CONTABILIDADE GERENCIAL PARA AUXÍLIO NO PROCESSO DECISÓRIO. *Revista de Estudos Interdisciplinares Do Vale Do Araguaia-REIVA*, 3(01), 21.
- Cutrim, V. G. F., & Callado, A. A. C. (2020). Custos irrecuperáveis no processo decisório em micro e pequenas empresas. *RAUnP-ISSN 1984-4204-Digital Object Identifier (DOI): Http://Dx. Doi. Org/10.21714/Raunp.*, 12(1), 23–34.
- Dauzacker, N. (2002). Estudo sobre a utilização da contabilidade gerencial em empresas com serviços contábeis terceirizados. *Revista de Estudos Sociais*, 4(7), 77–95.
- Ferreira Junior, R. R., & Santa Rita, L. P. (2016). Impactos da Covid-19 na Economia: limites, desafios e políticas. *Revista Teste*, 1(7), 35–47.
- Franco, H., & Marra, E. (2007). *AUDITORIA CONTABIL: NORMAS DE AUDITORIA, PROCEDIMENTOS E PAPEIS DE TRABALHO, PROGRAMAS DE AUDITORIA E RELATORIOS DE AUDITORIA* (4th ed.). São Paulo: Atlas.
- Frey, I. A., & Frey, M. R. (2015). O uso de informações contábeis na pequena empresa. *Pensar Contábil*, 6(19).
- Marcelino, J. A., Rezende, A., & Miyaji, M. (2020). Impactos iniciais da covid-19 nas micro e pequenas empresas do estado do Paraná-Brasil. *Boletim de Conjuntura (BOCA)*, 2(5), 101–112.
- Reis, G. B., Mota, A. F., & Cavazzana, A. (2019). O USO DAS INFORMAÇÕES CONTÁBEIS NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA CIDADE DE PENÁPOLIS-SP E REGIÃO THE USE OF ACCOUNTING INFORMATION ON MICRO AND SMALL BUSINESSES IN THE CITY OF PENÁPOLIS-SP AND REGION. *Revista Empreenda UniToledo Gestão, Tecnologia e Gastronomia*, 3(1).
- Riedi, R., Martini, R., Bugalho, D. K., & Bugalho, F. M. (2020). Contabilidade gerencial: percepção dos gestores de micro e pequenas empresas. *Cadernos de Gestão e Empreendedorismo*, 8(1), 35–48.
- Santos, V. dos, Bennert, P., Figueiredo, G. H., & Beuren, I. M. (2018). Uso dos instrumentos de Contabilidade Gerencial em pequenas e médias empresas e seu fornecimento pelo escritório de Contabilidade. *Pensar Contábil*, 20(71).
- SEBRAE. (2016). Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil - PORTAL ELETRÔNICO DO SEBRAE. Retrieved May 16, 2020, from <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>
- SEBRAE. (2018). *Perfil das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte*. Brasília: SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE.
- Senhoras, E. M. (2020). Novo Coronavírus e seus impactos econômicos no mundo. *Boletim de Conjuntura (BOCA)*, 1(2), 39–42.
- Shigunov, T. R. Z., & Shigunov, A. R. (2003). A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 2(1), 1–23.
- Silva Saraiva, A. F., Andrade, G. N. S., Oliveira, N. M., & Luz, R. A. (2020). Alocação Espacial e Associações Geográficas das Micro e Pequenas Empresas nos Setores Produtivos da



- Microrregião de Imperatriz-Ma, Brasil. *Gestão & Regionalidade*, 36(107).
- Szuster, N., Cardoso, R. L., Szuster, F. R., Szuster, F. R., & Szuster, F. R. (2008). Contabilidade geral: introdução à contabilidade societária. *São Paulo: Atlas*.
- Tavares, A. B., Silveira, F., & Paes-Sousa, R. (2020). Proteção Social e COVID-19: a resposta do Brasil e das maiores economias da América Latina. *NAU Social*, 11(20), 111–129.
- Tomazi, J., & Schneider, M. (2019). DESAFIOS E PERSPECTIVAS DA PROFISSÃO CONTÁBIL NA PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE CONTABILIDADE DA REGIÃO DO VALE DO RIO PARDO. *REVISTA DE ANAIS DE EVENTOS DOM ALBERTO*, 1(2), 31–36.