

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ**

**CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS**

***CAMPUS* MINISTRO PETRÔNIO PORTELLA**

**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**BERNARDO MORAES DE ALMEIDA**

**GABRIEL DE JESUS SILVA**

**PABLO YASSER MACEDO DE ARAUJO**

**CONTABILIDADE NA PANDEMIA: UM ESTUDO SOBRE O IMPACTO DA COVID-19 NOS ESCRITÓRIOS TERESINENSES**

TERESINA

2023

BERNARDO MORAES DE ALMEIDA

GABRIEL DE JESUS SILVA

PABLO YASSER MACEDO DE ARAUJO

**CONTABILIDADE NA PANDEMIA: UM ESTUDO SOBRE O IMPACTO DA COVID-19 NOS ESCRITÓRIOS TERESINENSES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Federal do Piauí, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador (a): Prof. Juliana Reis Bernardes

Coorientador (a): Prof. João Carlos Hipólito Bernardes Reis

TERESINA

2023

**CONTABILIDADE NA PANDEMIA: UM ESTUDO SOBRE O IMPACTO DA COVID-19 NOS ESCRITÓRIOS TERESINENSES**

Bernardo Moraes de Almeida

Gabriel de Jesus Silva

Pablo Yasser Macedo de Araujo

Juliana Reis Bernardes

João Carlos Hipólito Bernardes Reis

**Resumo**

O presente estudo buscou compreender os impactos da pandemia nos escritórios de contabilidade da cidade de Teresina, Piauí, explorando as alterações ocorridas em sua estrutura e funcionamento. Para tanto, foram conduzidas entrevistas semiestruturadas presenciais e online (por meio do Google Meet) em cinco escritórios localizados em Teresina-PI, utilizando um roteiro previamente elaborado com base em ensaios científicos como os realizado por Biernaski et al. (2021) e Cipriano e Silva (2021). Assim, a pesquisa adotou uma abordagem descritiva e qualitativa. A título de resultados, notou-se que as restrições impostas pela pandemia da COVID-19 provocaram mudanças estruturais nos escritórios de contabilidade, destacando-se a transição generalizada para o trabalho remoto e a subsequente adoção de tecnologias. Observou-se uma disparidade nos impactos financeiros, com escritórios de renome mantendo estabilidade e os de menor porte enfrentando diminuição em seus fluxos de faturamento. Esses achados são relevantes uma vez que evidenciam a importância do preparo estrutural e tecnológico prévio à crise na mitigação de impactos financeiros. A resiliência dos contadores em enfrentar os desafios destaca a importância da gestão adequada. Apesar das limitações, o estudo contribui ao identificar estratégias adotadas pelos escritórios contábeis de Teresina-PI para superar os obstáculos durante a pandemia.

**Palavras-chave**: Escritórios de contabilidade. Pandemia. Impactos financeiros.

**Abstract**

This study aimed to understand the impacts of the pandemic on accounting offices in the city of Teresina, Piauí, exploring the changes in their structure and operations. To achieve this, semi-structured face-to-face and online interviews (via Google Meet) were conducted in five offices located in Teresina-PI, using a previously developed script based on scientific essays such as those conducted by Biernaski et al. (2021) and Cipriano e Silva (2021). Thus, the research adopted a descriptive and qualitative approach. As for the results, it was noted that the restrictions imposed by the COVID-19 pandemic caused structural changes in accounting offices, with a widespread transition to remote work and the subsequent adoption of technologies. Disparities in financial impacts were observed, with renowned offices maintaining stability while smaller ones faced a decrease in their revenue streams. These findings are relevant as they highlight the importance of prior structural and technological preparedness in mitigating financial impacts during a crisis. The resilience of accountants in facing challenges emphasizes the importance of proper management. Despite limitations, the study contributes by identifying strategies adopted by accounting offices in Teresina-PI to overcome obstacles during the pandemic.

**Keywords**: Accounting offices. Pandemic. Financial impacts.

1. **INTRODUÇÃO**

No fim de fevereiro de 2020, o mundo tomou conhecimento do surgimento de um novo vírus da família coronavírus (SARS-CoV-2), que rapidamente se alastrou pelo mundo. Tal vírus, identificado inicialmente em Wuhan na China, causou o que seria conhecido como Covid-19. Ressalta-se que, embora tenha ocorrido uma disseminação significativa a partir de fevereiro, os primeiros indícios remontam a dezembro de 2019, motivos pelo qual recebeu essa designação (BRASIL, 2020).

O efeito dessa nova doença foi, e tem sido, severo e difícil, tendo em vista que a população brasileira não estava preparada para esse novo vírus que se propagou de forma acelerada (SAHU, 2020; SINTEMA, 2020). Passados alguns dias, o que antes era chamado de epidemia – ocorrência excedente de casos de uma doença em determinados locais geográficos que vão se espalhando para outros lugares – logo evoluiu e foi decretado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) para o estágio de pandemia (disseminação mundial de uma doença) (BRASIL, 2020).

Em decorrência desse evento, as pessoas precisaram permanecer em suas residências, oclusas e isoladas de tudo e de todos, a chamada quarentena, visando evitar o contágio da doença. Dessa forma, diversas áreas de trabalho foram impactadas, incluindo o setor contábil, uma vez que a sociedade opera dentro de um sistema econômico baseado em mercado, onde o fluxo logístico dos produtos comprados e vendidos depende de uma rápida interação entre fornecedores e clientes (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, 2022).

Nesse sentido, os escritórios de contabilidade tiveram que se adaptar às novas jornadas de trabalho, às medidas trabalhistas a serem adotadas pelos empregadores durante o enfrentamento da COVID-19, lidar com falências, perda de clientes, sobrecarga de trabalho, entre outros desafios (DUARTE,2021). Cabe destacar, no entanto, que a contabilidade serviu como um vetor para o gerenciamento da crise econômica gerada pela COVID-19, decorrente principalmente do fechamento das empresas e da restrição à mobilidade humana (KRAEMER et al., 2020).

Nessa linha, alguns esforços de pesquisas foram realizados buscando identificar como os escritórios de contabilidade lidaram com a crise da COVID-19 (Souza et al, 2021; Araújo e Silva, 2021). Constatou-se que houve um aumento na necessidade dos clientes de buscar a assistência de contadores durante o processo de tomada de decisão, pois, durante o período da pandemia, existiu um aumento na demanda por decisões mais rápidas e pela compreensão das possibilidades e consequências financeiras e operacionais das decisões tomadas (SOUZA et al, 2021).

Araújo e Silva (2021) analisaram o impacto da pandemia da COVID-19 na estrutura e funcionamento dos escritórios de contabilidade localizados no município do Rio de Janeiro. A pesquisa investigou a percepção dos gestores desses escritórios em relação à experiência dessa nova realidade de trabalho e à eficácia das medidas implementadas.

No entanto, não foram notadas, na literatura, pesquisas focadas em identificar as mudanças que se fizeram necessárias, por parte dos gestores de escritórios contábeis e outros profissionais do setor, para lidar em cenários de crises. Além disso, devido à escassez de estudos relacionados a essa temática, este artigo visa ser uma fonte de conhecimento para a comunidade contábil, ao demonstrar as dificuldades, adversidades e resiliência enfrentadas em cenários de crises.

Ademais, o artigo potencialmente servirá como um canal de informação para gestores, empresários, contadores, clientes e demais profissionais da área, permitindo que compreendam a situação em que os escritórios se encontravam e utilizem essas experiências como uma forma de superar futuras situações difíceis com inteligência estratégica. Diante do exposto, formulou-se o seguinte problema de pesquisa: “Quais foram os impactos e efeitos da pandemia de COVID-19 nos escritórios de contabilidade da cidade de Teresina, Piauí?”

A título de objetivo geral, buscou-se examinar os impactos da pandemia de COVID-19 nos escritórios de contabilidade da cidade de Teresina, Piauí, explorando as alterações ocorridas em sua estrutura e funcionamento. Além disso, a título de objetivos específicos formulou-se: compreender como os gestores se adaptaram a essa nova modalidade de trabalho; e avaliar a eficácia das medidas adotadas, por meio de uma entrevista semiestruturada. Dessa forma, com um intuito de refletir sobre as ações a serem tomadas no futuro diante dessa nova realidade e estar preparado caso ocorra uma crise novamente.

De forma a operacionalizar a presente pesquisa, propõe-se a coleta de dados por meio de entrevista, utilizando um roteiro semiestruturado, com enfoque qualitativo, a ser conduzido com os proprietários de escritórios contábeis da cidade de Teresina. Nesse sentido, em termos metodológicos, foi utilizada a estratégia de estudo de caso, uma escolha alinhada à abordagem predominante na literatura, conforme revisão bibliográfica efetuada.

O presente estudo mostra-se relevante ao apresentar um diagnóstico estruturado sobre as principais as adaptações, alterações e inovações ocorridas no período pandémico vivenciado diariamente nos escritórios de contabilidade, voltado ao âmbito dos escritórios situados no município de Teresina-PI, onde o enfrentamento da nova realidade imposta pela *SARS-CoV-2* provocou uma a alteração profunda nas relações humanas, sociais e econômicas que as entidades estavam inseridas. Além de ser uma fonte de conhecimento acadêmico para a realização de futuras pesquisas.

Além dessa introdução, o estudo segmenta-se em 4 tópicos. Inicialmente, na Fundamentação Teórica dividida em três subtópicos, os quais abrangem a discussão do conteúdo, abordando os principais pontos como: pandemia, medidas de segurança e relevância da informação contábil, assim como também uma revisão de literatura relatando pesquisas e estudos anteriores que serviram como fonte de inspiração e margens para afrontamentos da temática. Logo após é apresentado a metodologia detalhada do estudo, em seguida, a análise de dados reunindo as informações mais relevantes coletadas através de uma entrevista semiestruturada, expondo assim os principais resultados acerca dos impactos e dificuldades dos escritórios teresinenses em tempos de pandemia. E por último, as principais conclusões diante de tudo discutido.

1. **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

**2.1 UMA BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE A PANDEMIA E SUAS MEDIDAS DE SEGURANÇA**

A COVID-19, uma doença que afetou milhões de brasileiros e resultou na morte de milhares, causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, acarretou em quadros clínicos variados, podendo ocorrer desde casos assintomáticos, nos quais o paciente não apresenta sintomas, até casos graves que requerem internação na UTI (Unidade de Terapia Intensiva) e representaram risco de vida. Além disso, os sintomas da COVID-19 também variaram de pessoa para pessoa, podendo incluir desde sintomas leves, como resfriado e perda de olfato e paladar, até dor de garganta, febre, cansaço (astenia) e até mesmo dificuldade de respiração, levando o paciente a ser entubado (BRASIL, 2020).

Dessa forma, todo cuidado foi necessário, devido à facilidade de transmissão da doença, que podia ocorrer de diferentes formas, como por exemplo, através de gotículas de saliva, tosse, espirro, contato com objetos ou superfícies contaminadas, entre outras possibilidades. Em decorrência disso, devido à fácil transmissão, o que antes era uma epidemia evoluiu para o estágio de pandemia, conforme decretado pela OMS. Como medida de contenção, foi imposta uma quarentena, na qual as pessoas deveriam permanecer isoladas em suas casas, podendo sair apenas em casos de necessidade (OMS, 2020).

Nesse cenário caótico, os escritórios de contabilidade tiveram que aderir a tais medidas de contenção. Alguns escritórios foram fechados e o trabalho remoto foi implementado, o que alterou a dinâmica e o funcionamento do trabalho(DUARTE, 2021).Nessa linha, para comprovar e corroborar com tal situação, o estudo de Almeida Junior et al. (2020) realizado na região de Cataguases, Minas Gerais buscou analisar as primeiras impressões dos escritórios contábeis. Verificou-se que a modalidade do *home office* afetou a produtividade do trabalho, visto que 56% dos entrevistados possuíam estrutura (computador, internet e espaço) regular, e a partir disso 22% relataram que o trabalho remoto estava impactando nos prazos e na eficácia. E, constatou-se ainda que 44% dos entrevistados observaram aumento das cobranças e demandas, e não houve sinais de diminuição das obrigações acessórias em meio a esse cenário.

Adicionalmente, o Governo Federal por intermédio da medida provisória Nº 1.046/2021, publicada em 27 de abril de 2021, implementou medidas às quais os profissionais de contabilidade precisaram se adaptar, a fim de facilitar e prestar auxílio aos seus clientes, entre elas: suspensão do recolhimento do FGTS por 3 meses, medidas de teletrabalho, a antecipação de férias individuais, o aproveitamento e a antecipação de feriados, da suspensão de exigências administrativas em segurança e saúde, entre outras medidas.

Diante disso, também é válido mencionar que tais medidas impostas acarretaram no aumento de trabalho dos contadores, visto que, logo se viram obrigados a reforçar seus estudos acerca da nova legislação e com isso colaborar com o surgimento da alta demanda dos serviços contábeis. Contudo, tais medidas influenciaram em índices baixos de demissões no setor da contabilidade no período mais crítico da pandemia, visto a grande utilidade e relevância que desempenharam nesse cenário de crise econômica (ALMEIDA JUNIOR et. al. 2020).

**2.2 RELEVÂNCIA DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL**

A contabilidade desempenha um papel relevante como instrumento facilitador para os utilizadores das informações (*stakeholders*) no processo de tomada de decisão, ao identificar, mensurar, registrar e comunicar os dados encontrados. Conforme Marion (2018, p. 4), “não se podem tomar decisões sobre produção, marketing, investimentos, financiamentos, custos, etc. sem a contabilidade”. Assim, destaca-se que a contabilidade é um pilar central para a administração e o sucesso de qualquer organização, sendo uma ferramenta indispensável que permite aos *stakeholders* conduzir a empresa de forma eficiente, alcançar seus objetivos estratégicos e enfrentar desafios com base em informações sólidas.

Ademais, é notório que as informações coletadas a partir dos profissionais contábeis não se restringem ao uso interno pelas empresas, haja vista, que elas também norteiam a tomada de decisão de outros segmentos, como investidores, fornecedores, banco, o fisco e outras entidades que tenham interesses em constatar quaisquer possíveis perigos ou oportunidades, tais como: consultar a capacidade de geração de receita e lucro para eventuais empréstimos ou vendas de ações, análise da consulta de crédito e de capacidade de pagamento para a venda com pagamentos em longo prazo, dentre outras finalidades (MARION, 2018).

Nesse sentido, a informação contábil é tida como relevante quando seu teor informativo é capaz de modificar as perspectivas dos investidores, exercendo influência sobre suas decisões de investimento (BALL; BROWN, 1968). Assim, é perceptível que as informações contábeis em período de crise desempenham um papel de elevada relevância no sentido de transpor obstáculos e impulsionar o desenvolvimento da empresa, compreendendo as inquietações dos gestores e auxiliando-os a manter uma postura firme, ao simular cenários diante das incertezas tais como a proporcionada pela crise da Covid 19.

**2.3 REVISÃO DA LITERATURA**

Nessa etapa da pesquisa é reportado uma breve revisão da literatura disponível na base Spell, conforme reportado no quadro 01:

**Quadro 01: Revisão da literatura**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Autores** | **Objetivo do estudo** | **Metodologia** | **Resultados** |
| SOUZA et al, (2021). | Analisar como a pandemia da COVID-19 influenciou a oferta de suporte gerencial por escritórios de contabilidade, bem como identificar as estratégias adotadas por esses escritórios para lidar com a crise. | Roteiro semiestruturado elaborado pelos autores e contém questões derivadas das inquietações dos pesquisadores acerca das questões em que o mundo vivia, em decorrência da pandemia. | Percebeu-se um aumento da necessidade dos clientes de recorrer aos contadores no processo de tomada de decisão durante o contexto de covid-19, pois, naquele período aumentou a demanda dos clientes que necessitavam de decisões mais rápidas e do entendimento das possibilidades e dos reflexos financeiros e operacionais das tomadas de decisões. |
| Araújo e Silva (2021). | Realizar uma análise exploratória, por meio de entrevistas, do impacto da pandemia da COVID-19 sobre a estrutura e o funcionamento de escritórios de contabilidade localizados no município do Rio de Janeiro, com questões sobre aspectos financeiros, operacionais e estruturais. | Foi realizada uma pesquisa com 3 escritórios no município do Rio de Janeiro (denominados ABC) onde seu roteiro de entrevista foi baseado nos questionários da organização mundial do trabalho e o do SEBRAE. | As restrições impostas pela pandemia foram fatores determinantes para que houvesse o impulsionamento tecnológico dos escritórios contábeis, influenciando em melhor atendimento, maior proximidade aos clientes e otimização  dos serviços prestados. Além disso, o empresário contábil não se acomodou com as dificuldades encontradas e buscou maneiras de enfrentar a crise de forma inteligente, e a tecnologia foi uma das formas encontradas para adequar seus serviços com ganho em tempo e qualidade. |
| Gomes (2018). | Investigar como as microempresas podem enfrentar crises econômicas por meio de boas práticas de gestão, com base em um estudo de caso em uma microempresa do setor alimentício situada no município de Botucatu, interior de São Paulo. | Tem caráter investigativo de resultados práticos perante apontamentos teóricos. Para tanto, foi necessário o estudo de obras bibliográficas que abordam as áreas de trabalho questionadas, sendo elas: Liderança, Gerência e Finanças. | O estudo prova de forma inteligível a facilidade na compreensão de temas vistos como complexos por muitos gestores de microempresas. Evidencia-se também a possibilidade de um gestor, mesmo sem formação, poder desenvolver-se em muitas áreas de conhecimento (equipes, vendas, finanças, etc.) sem a necessidade de passar por diversos cursos de especialização, bastando apenas uma visão crítica de negócios. |
| COSTA et al (2012). | Verificar se as crises financeiras no Brasil afetaram a relevância da informação contábil das empresas brasileiras, tanto em relação ao patrimônio líquido quanto ao resultado. | Foi realizada uma pesquisa utilizando uma regressão para avaliar os choques macroeconômicos dos anos de 1997, 1998, 1999, 2002, 2007 e 2008, onde se para isso se utilizou o modelo de Ohlson. | As crises financeiras no Brasil afetaram a relevância da informação contábil das empresas brasileiras, com impactos diferentes para o patrimônio líquido e o lucro. |
| Almeida Junior et al. (2020) | Demonstrar como tem sido as primeiras medidas de enfrentamento dos contadores e contabilistas diante de tal cenário. Este estudo possui uma natureza qualitativa e exploratória | Foi realizado uma pesquisa onde foram entrevistados escritórios e funcionários. | Verificou-se que o trabalho ficou mais complexo, devido as atualizações e mudanças de leis, que precisaram ser compreendidas para serem aplicadas não apenas nos processos internos dos escritórios contábeis, mas para serem informadas aos clientes. |

Fonte: Elaboração própria

O estudo de Souza et al. (2021) enfatizou a questão gerencial, demonstrando como a pandemia provocou instabilidades no processo organizacional, dificultando e intensificando tomadas de decisões mais urgentes, isso sendo confirmado através de uma pesquisa descritiva com enfoque qualitativo por meio de um roteiro previamente definido com seis escritórios de contabilidade localizados nas cidades de Santa Catarina, São Paulo e Paraná. Ademais, evidenciou-se também que as mudanças ocasionadas pela COVID-19 aproximaram ainda mais os escritórios de contabilidade de seus clientes, elevando seu suporte gerencial e contribuindo para tomadas de decisões.

Araujo e Silva (2021), não obstante dos estudos de Sousa et. al (2021), também buscaram analisar, através de entrevistas, como os gestores de escritórios contábeis localizados na cidade do Rio de Janeiro como lidaram com as adversidades da pandemia. Evidenciou-se a questão do trabalho remoto como uma grande surpresa pelos gestores, visto que, seus colaboradores passaram a trabalhar mais e entregar mais, mesmo diante do cenário em que se encontravam. Concluiu-se também com os escritórios analisados que a pandemia não foi de todo mal, uma vez que, escritórios que inovaram em ferramentas tecnológicas se mostraram mais resilientes e se sobressaíram demonstrando valor em seus serviços.

Gomes (2018), diferentemente dos autores anteriores, embora tenha sido conduzido em período anterior à pandemia, mantém o enfoque em crises econômicas. O autor propõe uma oferta de pesquisa analisando como as microempresas lidam com as dificuldades, enfatizando seu valor para diminuição de desemprego ao mesmo tempo que também apresenta altos índices de mortalidade no mercado. Nesse sentido, buscou-se investigar através de um estudo de caso como as micro e pequenas empresas se mantêm no mercado, e se os fatores para sua mortalidade estavam ligados apenas a crises econômicas. O estudo conclui que o fator chave para prosperar no mercado é a preocupação com o ambiente interno e a capacidade do gestor de se reinventar e se adequar aos diversos tipos de cenários externos.

Costa et al. (2012) também, sendo um estudo mais longínquo de pandemia, abordam, semelhantemente a Gomes (2018), a questão de crises, no entanto, com um enfoque mais histórico acerca de crises financeiras ocorridas no Brasil entre 1997 e 2010, e ainda abordando a relevância da informação contábil em meio a esse cenário. Para tanto, trata-se de um estudo empírico que se utiliza de análise de regressão com dados em painel. Concluindo-se assim que as crises afetam positivamente a relevância do patrimônio líquido e negativamente a do lucro líquido destacando um grau de conservadorismo contábil.

Almeida Junior et al. (2020) investigam as primeiras percepções dos escritórios contábeis em meio ao início da pandemia. Semelhante à Araujo e Silva (2021), o estudo também aborda a questão do avanço tecnológico e trabalho remoto, no entanto, seu estudo de caso resulta em percentuais desfavoráveis quanto ao modelo de trabalho, demonstrando que a maioria dos entrevistados se mostram desconfortáveis, desmotivados e desorganizados em relação a toda estrutura *home office* e a alta cobrança e demanda de clientes, preferindo assim, a modalidade presencial.

Assim, de uma forma geral, pode-se notar que a literatura tem sinalizado para o uso do trabalho remoto e das ferramentas tecnológicas como meio de superar a crise da pandemia e as restrições impostas. Notou-se também a preocupação com a questão de tomadas de decisões mais urgentes, logo exigindo maior domínio, agilidade e precisão por parte dos gestores, e ainda ressaltou-se a relevância do profissional contábil como sendo um mediador de informações úteis para os diversos usuários em cenários de crises.

No entanto, não foi notada na literatura pesquisas focadas em identificar as mudanças que se fazem necessárias, por parte dos gestores de escritórios contábeis e outros profissionais do setor, para lidar em cenários de crises. Além disso, devido à escassez de estudos relacionados a essa temática, este artigo visa, partindo do pressuposto dos estudos anteriores, ser uma fonte de conhecimento para a comunidade contábil, ao demonstrar as dificuldades, adversidades e resiliência enfrentadas em cenários de crises.

1. **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Ao que se refere à fundamentação metodológica, em termos operacionais, foram conduzidas entrevistas de modo presencial em 5 (cinco) escritórios de contabilidade na cidade de Teresina Piauí acerca dos impactos e efeitos da pandemia de COVID-19 nos escritórios contábeis. Assim, visando compreender como os gestores se adaptaram a essa nova modalidade de trabalho e avaliar a eficácia das medidas adotadas, por meio de uma entrevista semiestruturada.

Desse modo, formulou-se indagações, no qual foram empregados os ensaios científicos intitulados "Escritórios de contabilidade e sua interação com os clientes diante da crise ocasionada pela pandemia de Covid-19", de autoria de Biernaski et al. (2021), bem como "O impacto da pandemia da COVID-19 na estrutura e funcionamento dos escritórios de contabilidade no município do Rio de Janeiro", elaborado por Cipriano; Silva (2021). Adicionalmente, foram incorporados questionamentos dos autores do presente artigo, a partir da própria curiosidade e inquietações inerentes às perplexidades sobre o tema em pauta. Nesse contexto, a pesquisa em apreço se configura como um estudo não experimental, de natureza transversal, com abordagem descritiva e enfoque qualitativo.

Logo, para a concretização da pesquisa foi elaborado um roteiro de entrevista segmentado em nove seções e 25 perguntas como segue a seguir no quadro 2.

**Quadro 02: Roteiro de Perguntas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Seção** | **Perguntas** |
| Introdução e Contextualização | 1- Qual a data de criação da empresa? |
| 2- Quantos funcionários/colaboradores o escritório possui? |
| 3- Aproximadamente, quantos clientes seu escritório possui? E qual o perfil dos seus clientes? |
| 4- Como o escritório estava funcionando antes da pandemia? |
| Período de Adaptação | 5- Como o seu escritório lidou com o período inicial de adaptação durante a pandemia? |
| 6- Quais foram os maiores desafios enfrentados ao adaptar as operações para a nova realidade? |
| 7- Quais estratégias foram adotadas para manter a qualidade dos serviços durante essa fase? |
| 8- Quais foram as principais lições aprendidas durante o período de adaptação? |
| Situações dos Funcionários | 9- Houve casos de funcionários do escritório que adoeceram devido à COVID-19? |
| 10- Houve demissões ou reduções de equipe devido à pandemia? (Se Houver) Como isso afetou as operações do escritório? |
| Mudanças na Demanda por Serviços | 11- Houve uma mudança na procura por serviços contábeis durante a pandemia? |
| 12- Qual setor você acredita que foi o mais afetado, sobrecarregado? |
| 13- Houve uma redução na demanda por alguns serviços específicos? |
| Estrutura e Transição | 14- Foi preciso implementar mudanças estruturais na empresa, como a relocação para um escritório de menor custo de aluguel ou até mesmo com menos espaço? |
| 15- Como foi a aceitação dos funcionários à nova modalidade de serviço? |
| 16- Você considera que o trabalho remoto foi benéfico, eficaz? |
| Adoção de Tecnologia | 17- Houve adoção de tecnologias digitais para facilitar o trabalho remoto e a comunicação com os clientes? (Se Houver) Quais Softwares foram implantados? |
| Impacto nas Relações com Clientes | 18- Como o escritório manteve o contato com os clientes durante o período de distanciamento social? |
| 19- Os clientes buscaram mais orientação e aconselhamento contábil devido à incerteza econômica? |
| Desafios Financeiros e Econômicos | 20- Como a pandemia afetou financeiramente o seu escritório contábil? |
| 21- O escritório implementou estratégias para mitigar os desafios financeiros? |
| Lições Aprendidas e Futuro | 22- Você acredita que seus clientes enxergam o seu escritório como um elemento fundamental para manter a saúde da empresa deles após essa crise da Covid 19? |
| 23- Como a crise gerada pela COVID-19 pode mudar a curto e longo prazo a relação entre cliente e contador? |
| 24- Quais foram as principais lições aprendidas com a pandemia? Como irar impactar em situações futuras que vier a ocorrer? |
| 25- Quais mudanças implementadas durante a pandemia continuarão sendo parte integrante das operações futuras? |

Fonte: Adaptado de Biernaski et al. (2021), Cipriano; Silva (2021).

É relevante ressaltar que o escopo deste estudo abrange escritórios de contabilidade localizados na cidade de Teresina, no estado do Piauí. A seleção dos participantes foi realizada com base em critérios de conveniência e acessibilidade, incluindo escritórios de diferentes estruturas e tamanho. Essa abordagem possibilitou uma análise abrangente das implicações da pandemia da COVID-19 nas principais adaptações, modificações e inovações implementadas durante o período pandêmico.

Para a condução deste estudo, foi estabelecido contato com os proprietários de escritórios de contabilidade, nos quais foram explicados os objetivos do estudo. Os critérios adotados para seleção dos entrevistados foram conveniência e acessibilidade. Conveniência por conhecer proprietários de escritórios, e acessibilidade por estarem localizados em Teresina, não necessitando um maior deslocamento. Após a manifestação de interesse em participar, foram agendadas datas e horários para as entrevistas, com a opção de condução tanto online (por meio do Google Meet) quanto presencialmente. Antes do início das entrevistas, os participantes receberam uma explanação adicional acerca dos objetivos do estudo, uma breve introdução ao roteiro de perguntas e uma apresentação dos pesquisadores.

Após a conclusão das entrevistas, o material foi transcrito com o propósito de viabilizar a análise subsequente.

1. **APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS**

Para uma melhor visualização dos perfis dos entrevistados, a seguir, na Tabela 1 estão apresentadas as principais características quanto ao grau de formação, tempo de atividade, quantidade e porte de clientes.

**Tabela 1** - Perfil dos entrevistados e dos seus escritórios de contabilidade

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Respondente** | **Formação** | **Atuação do Escritório** | **Nº de Clientes** | **Porte de Clientes** |
| Entrevistado 1 (E1) | Bacharelado em Ciências Contábeis | 06 anos | 60 | Pequeno e Médio Porte |
| Entrevistado 2 (E2) | Bacharelado em Ciências Contábeis, Analista Financeira e Consultora Financeira | 18 anos | 150 | Micro e Pequenas |
| Entrevistado 3 (E3) | Doutoranda em Contabilidade, Mestra em Contabilidade e Finanças e Docente | 25 anos | 35 | Micro e Pequenas |
| Entrevistado 4 (E4) | Bacharelado em Ciências Contábeis | 13 anos | 70 | Pequeno e Médio Porte |
| Entrevistado 5 (E5) | Bacharelado em Ciências Contábeis, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, MBA em Contabilidade e Auditoria, MBA em Gestão Empresarial e Liderança | 20 anos | 250 | Pequeno, Médio e Grande Porte |

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Cabe ressaltar que em relação ao porte dos clientes a classificação é com base no faturamento. Microempresa (ME): faturamento bruto anual menor ou igual a R$ 360 mil; empresa de pequeno porte (EPP): faturamento buto anual maior que R$ 360 mil e menor ou igual a R$ 4,8 milhões (BRASIL, 2006). Médio porte: faturamento bruto anual maior que R$ 4,8 milhões e menor ou igual a R$ 300 milhões, e grande porte: faturamento bruto anual maior que R$ 300 milhões (BRASIL, 2007).

De acordo com esse grau de caracterização, percebe-se que os entrevistados se assemelham, principalmente em relação ao seu porte de clientes. Outro ponto em comum entre eles foi a adoção do trabalho remoto como medida de segurança e ferramenta para continuidade de suas atividades. A diferença vai estar na subjetividade e experiência de cada um em lidar com situações do campo de trabalho, a forma como cada um estaria preparado ou não, para enfrentar novas adversidades e dificuldades.

Em um primeiro momento, em relação ao período inicial da pandemia pôde ser observado o receio e insegurança do que estaria por vir.

*Tivemos que realizar cortes de custos, demissão de funcionários, negociação com clientes e estender prazos de recebimentos* (E1), *com a demanda muito alta tive que trabalhar dobrado em casa em qualquer horário, muito cansaço e sono perdido* (E3). *Acredito que no período inicial a grande dificuldade foi lidar com esse novo modelo de trabalho, a dificuldade em manter o foco e a qualidade dos serviços, e ainda cabe ressaltar o desafio de aconselhar adequadamente todos os clientes quanto aos caminhos que deveriam ser realizados em relação aos seus funcionários* (E4).

Diante de tais respostas, nota-se alguns dos diversos tipos de desafios que foram enfrentados nesse cenário inicial de incertezas, onde foi necessário se readaptar e ao mesmo tempo tentar manter o controle para poder contribuir da melhor forma possível perante seus clientes.

Outro ponto crucial foi a ausência dos funcionários por estarem infectados pelo vírus da COVID. Neste aspecto, foi possível observar muitos relatos de funcionários que se contaminaram, ficando indispostos e, consequentemente indisponíveis, para contribuir com seus serviços. “*No meu escritório, infelizmente todos adoeceram*” (E1), “*todos foram afetados de uma vez só, com isso fiquei bastante sobrecarregada de trabalho*” (E3), “*tivemos casos, mas felizmente todos leves e cada um conseguiu se recuperar em suas casas, não havendo atraso no andamento da produção*” (E5). Paralelo a isso, também foi notório o grau de aceitação dos empregados em relação ao *home office*, visto que sentiram maior segurança e de certa forma conforto em estarem em seus lares junto de suas famílias em um período de medo e inseguranças.

Em relação a isso, é importante destacar que, diante do desafio imposto pela pandemia da Covid-19, alguns casos de demissão foram registrados devido à redução na produção. No entanto, essas demissões não atingiram níveis significativos, dada a relevância e a demanda contínua por esses profissionais. Essa observação está em linha com os resultados previamente apresentados por Almeida Junior et al. (2020) no qual o autor em seu estudo também relata que a grande utilidade e relevância dos escritórios de contabilidade resultaram em baixos índices de demissões no período mais crítico da pandemia. Para enfrentar esse cenário de baixa produção se fez necessária a utilização de novas estratégias para mitigar a situação.

*Para manter a qualidade dos serviços, investimos em treinamento remoto para nossa equipe, fortalecemos as medidas de segurança de dados e aprimoramos nossa comunicação com os clientes por meio de videoconferências e plataformas de colaboração online* (E2), *nossa principal estratégia foi a realização de muitas reuniões virtuais com o pessoal do escritório sobre como deveria agir em cada situação e uma forma de atualização de informações entre a equipe* (E4), *para nós foi um leve susto, no entanto como já utilizava-se a tecnologia e trabalho remoto como uma de nossas ferramentas muito antes da pandemia, então já estávamos adaptados e não houve necessidade de mudanças relevantes* (E5).

Nesse viés, com tais mudanças e medidas adotadas, cabe ressaltar que a procura por serviços contábeis aumentou expressivamente como relatado pelos entrevistados, o contador foi visto como um grande amigo e braço forte no esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas que constantemente apareciam. Logo, é válido mencionar que o setor pessoal foi o mais afetado e sobrecarregado, isso sendo opinião unânime dos entrevistados. Tal fato decorre das novas medidas adotadas pelo Governo Federal, como a medida provisória Nº 1.046/2021, publicada em 27 de abril de 2021, que implementou medidas às quais os profissionais de contabilidade necessitaram se adaptar e estudar a legislação a fim de facilitar e prestar auxílio aos seus clientes. Dentre tais mudanças, muitas delas estavam relacionadas com funcionários e consequentemente ao setor pessoal, como por exemplo: suspensão do recolhimento do FGTS por 3 meses, antecipação de férias individuais, o aproveitamento e a antecipação de feriados, dentre outras.

Diante de tais mudanças e impactos iniciais de adaptação, uma das indagações foi referente às percepções de cada entrevistado com relação a como eles estavam se sentindo com esse novo cenário e quais as lições aprendidas nesse momento inicial de pandemia. As opiniões são relatadas na Tabela 2, a seguir:

**Tabela 2** - As lições aprendidas durante o período de adaptação

|  |  |
| --- | --- |
| Entrevistado 2 (E2) | A importância da flexibilidade, inovação e investimento contínuo em tecnologia. |
| Entrevistado 3 (E3) | Organização, caso o escritório não estivesse com seus dados organizados não teria dado conta da demanda. |
| Entrevistado 4 (E4) | De que é possível trabalhar em home office, usando a tecnologia como principal ferramenta. |

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Conforme destacado pelos entrevistados, a essência das lições aprendidas durante o período de adaptação está centrada no papel crucial da tecnologia. Tanto o Entrevistado 2 (E2) quanto o Entrevistado 4 (E4) enfatizaram a importância da flexibilidade, inovação e investimento contínuo em tecnologia. Já o Entrevistado 3 (E3) ressaltou que a organização dos dados foi um elemento-chave para atender à demanda. É evidente que a resposta central para enfrentar os desafios reside na integração eficaz da tecnologia, e “neste aspecto, parece, ainda, que tanto o porte e estrutura dos escritórios de contabilidade como das empresas tomadoras dos serviços impacta a oferta e a adoção de noções e ferramentas relacionadas ao suporte gerencial” (SOUZA et al. 2021). Neste contexto, é fundamental não apenas utilizar a tecnologia, mas também aprimorar constantemente os conhecimentos e incorporar as inovações que surgem ao longo do tempo. Além disso, os escritórios que já utilizavam *home office* e ferramentas digitais tais como: sistemas contábeis em nuvem, Google Drive, Google Meet, Any Desk, Team Viewer, dentre outros, conseguiram estar melhor preparados para esse período de mudanças, como pode ser relatado por um dos entrevistados:

*Na pandemia para nós foi tranquilo e muito bom, pois a gente já tinha uso de muita tecnologia no escritório, ninguém sentiu a diferença, todo mundo foi para casa. Quem tinha computador trabalhou no seu computador, quem não tinha a gente mandou o computador e como já fazia tudo online, atendimento já era via whatsapp, email, atendendo todo mundo de forma digital, não sentimos o baque! Então continuamos trabalhando de forma normal, conseguimos trabalhar até mais para falar a verdade e conseguimos até mais clientes, justamente porque a gente conseguiu atender todos os clientes que já possuíamos, orientar e etc. Então foi um retorno muito positivo que tivemos na pandemia, além de ter sido tranquilo a forma de trabalhar, a gente conseguiu crescer uns 30 a 40%. (E5)*

Diante desse relato, pode-se notar como o uso da tecnologia e ambiente digital, de forma habitual no ambiente de trabalho, impactou de forma positiva o cenário desse escritório. A vantagem de já estar, em certa medida, preparado para o que estava por vir gerou uma reação distinta em comparação com outros casos. Apesar dos receios e inseguranças relacionados à saúde pública durante a pandemia, este entrevistado 5 (E5) destaca que no contexto do ambiente de trabalho, não houve diminuição na produtividade nem temores. Pelo contrário, foram observados índices positivos de lucratividade, impulsionados pela capacidade de atender a uma quantidade maior de empresas. Essa preparação permitiu ao escritório não apenas manter a estabilidade, mas também crescer significativamente, registrando um aumento de 30 a 40%. Deste modo, ressalta-se a importância de estar equipado tecnologicamente e organizacionalmente para enfrentar desafios inesperados. Esse resultado obtido do entrevistado 5 (E5) pode ser equiparado a linha de pensamento de Gomes (2018):

Se fatores como crises econômicas ou baixas demandas persistirem, o gestor ao menos pode tranquilizar-se, tendo em mente que desempenhou sua função da melhor forma possível, ou seja, o insucesso não terá então ocorrido por conta de fatores internos, que podem ser controlados pelo gestor. (GOMES, 2018, p. 27)

Em contrapartida a esse relato, houve uma situação diferente quanto ao uso da tecnologia ou a falta de uso. *“[...]então foi necessário levar o setor físico para casa devido ao fato de que não existia um sistema em nuvem implementado no escritório, [...] houve acordo para redução dos honorários contábeis, cerca de 30% do faturamento do escritório caiu*” (E3). Logo, evidencia-se um impacto negativo nesse contexto, agravado pela falta de preparo tecnológico. A necessidade de transferir o setor físico para o ambiente residencial foi inevitável devido à ausência de um sistema em nuvem nesse escritório. Isso resultou não apenas em desafios operacionais durante a readaptação, mas também em um acordo para a redução dos honorários contábeis, refletindo uma queda significativa de cerca de 30% no faturamento do escritório. Esta situação destaca a importância crucial de estar adequadamente preparado tecnologicamente para enfrentar adversidades inesperadas e minimizar os impactos negativos nas operações comerciais. Associado a isso, também se faz necessário ao gestor ter sensibilidade aguçada para negócios, visão de negócios, visão empreendedora e noções de setor administrativo e gerencial, entre outras diversas características que podem ser de grande ajuda para evitar problemas futuros (GOMES, 2018).

Não obstante a essa linha de pensamento, outro resultado encontrado foi a respeito da concordância do trabalho remoto como sendo eficaz e benéfico não só nesse necessário de pandemia, mas para a vida em diante.

*O trabalho remoto foi crucial e importantíssimo para o combate ao coronavírus e também nos possibilitar trabalhar de qualquer lugar a qualquer hora de maneira mais segura* (E1), *aumentou a flexibilidade e a produtividade da equipe* (E2). *Sim, pois houve substituição de muitas coisas que eram necessariamente impressas por arquivos digitais* (E3). *No começo foi muito difícil, mas depois que acostumamos ficou bem mais eficaz, evitou também gastos com locomoção, mas a fase de adaptação foi ruim, no entanto, trouxe benefícios* (E4). S*im, para nós sempre foi eficaz e sempre será utilizado* (E5).

Como pôde ser observado, anteriormente, houve resultados financeiros diversos, diferenciados pelo grau do uso e experiência com a tecnologia e também associado pelo porte de clientes. Nesse sentido, para mitigar resultados negativos e tentar reverter a situação foram adotadas medidas para enfrentar os desafios financeiros relatados, a seguir, na Tabela 3:

**Tabela 3** - Estratégias adotadas para mitigar os desafios financeiros

|  |  |
| --- | --- |
| Entrevistado 1 (E1) | Teve redução da carga horária dos funcionários, corte no funcionamento dos equipamentos, economia com papel e tinta. |
| Entrevistado 2 (E2) | Implementamos estratégias financeiras, como redução de custos não essenciais e promoção de serviços adicionais, como consultoria estratégica. |
| Entrevistado 3 (E3) | Tentou-se oferecer serviços de cunho gerencial, contudo, sem sucesso. |
| Entrevistado 4 (E4) | Não teve nenhum planejamento de estratégia para mitigar os desafios, pois a maioria das empresas eram grandes, então elas tiveram como se segurar financeiramente. Não houve alterações financeiras. |
| Entrevistado 5 (E5) | Não, devido já estar adaptado. Como os clientes sentiram nossa ajuda, todo mundo pagou direitinho e não tivemos dor de cabeça depois. Hoje o maior cliente a gente pegou no período da pandemia. |

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Logo, o impacto financeiro é relativo. Enquanto alguns adotaram meios para contornar a situação de queda, outros não sentiram sinais de mudanças, não sendo necessário incluir novas medidas para reduzir gastos. Isso se relaciona também com o perfil de seus clientes em relação a empatia e responsabilidade perante aos pagamentos de assessoria contábil, como pôde ser observado através das falas dos entrevistados.

Ademais, em se tratando de clientes, é essencial também relatar a opinião que eles tinham sobre o escritório de contabilidade nesse período, como eles enxergavam essa organização, os profissionais e se acreditavam que os escritórios eram fundamentais para manter a saúde da empresa.

*Sim, sem o apoio do escritório muitos outros clientes teriam fechados as portas* (E1). *Acreditamos que nossos clientes veem nosso escritório como fundamental para manter a saúde de suas empresas após a crise* (E2). *Não, a visão é a mesma que existia antes da pandemia* (E3). *Eu acredito que não. Não mudou muito essa parte, porque a contabilidade de hoje ainda não é muito gerencial, é mais fiscal, então ficou a mesma coisa* (E4). *Com certeza, no período da pandemia foi separado quem estava disposto a ajudar ou não as empresas, logo muitos clientes começaram a valorizar mais os contadores no geral por conta disso* (E5).

Essas foram as respostas obtidas pelos entrevistados ao que diz respeito ao feedback que eles recebiam de seus clientes, de forma direta ou indireta através de pensamentos e ações. Logo, pode ser observado que a maioria pensou de forma positiva a respeito do papel essencial dos escritórios de contabilidade, contribuindo até mesmo em ajudar a não fechar a empresa. E assim, é notório pensar que:

Mesmo diante de tantos desafios, os escritórios contábeis foram resilientes no enfrentamento à pandemia, buscando soluções tanto para si como para a manutenção da atividade econômica de seus clientes, objetivos alcançados com sucesso, mantendo empregabilidade, proximidade aos clientes e rápida adequação às tecnologias disponíveis (ARAÚJO; SILVA, 2021, p. 38).

Em decorrência disso, a mudança de pensamento, por parte dos clientes, contribuiu para uma aproximação positiva na relação entre cliente e contador. “Mudou positivamente pois com a pandemia o cliente percebeu a importância do contador na questão de auxiliar em questões financeiras, comunicação remota, acesso a programas de ajuda, tecnologias e automação” (E1). Nesse sentido, seguindo a linha de raciocínio de Almeida et. al (2020) constata-se que, em um cenário de dificuldades, o contador foi visto como um agente essencial e indispensável para amenizar e apaziguar o caos através da capacidade de gerar informações úteis para aconselhar a um melhor direcionamento.

Após tudo relatado como desafios, dificuldades, estratégias, relações, resiliência e acima de tudo, o papel do contador nesse cenário de crise, cabe então em um último ponto destacar o que ficou na mente de cada um com essa série de acontecimentos e vivências do período de pandemia, quais foram os ensinamentos e lições aprendidas diante desse momento. A seguir, na Tabela 4, são abordadas as principais opiniões dos entrevistados.

**Tabela 4** - Principais lições aprendidas com a pandemia

|  |  |
| --- | --- |
| Entrevistado 1 (E1) | Todos devem estar preparados para crises, criar reservas de emergências, ter empresa regular e se preparar de fato. |
| Entrevistado 2 (E2) | Importância da adaptabilidade, tecnologia e foco no cliente, que impactarão positivamente situações futuras. |
| Entrevistado 3 (E3) | Ter processos e documentação digitalizados, além de ter sistemas mais automatizados. |
| Entrevistado 4 (E4) | Acredito que a principal lição aprendida é ter um protocolo de crise, estar preparado para situações difíceis e imprevisíveis é extremamente necessário. Vai impactar no tempo de resposta a crise que pode vir, seja financeira ou de saúde, teremos um protocolo do que seguir caso venha a acontecer. |
| Entrevistado 5 (E5) | Estar preparado para fatos que a gente não tem controle e não pode prever, assim estar tudo cada vez mais se modernizando, estar cada vez mais a frente de um aspecto tecnológico e aspecto organizacional para poder ter essa cultura mais organizada e não sofrer em situações futuras que vier a ocorrer. |

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Diante desses relatos, torna-se evidente a importância de intensificar ainda mais a incorporação da tecnologia numa era tão interconectada. Utilizar a tecnologia como a principal linha de defesa diante de crises futuras é uma conclusão notável extraída das experiências compartilhadas pelos entrevistados. Em conformidade a esse resultado, Souza et. al. (2021) também ressalta a importância de os contadores expandirem aos empresários a compreensão de que a contabilidade transcende o âmbito operacional, proporcionando instrumentos ou métodos gerenciais, sejam estes simples ou complexos, capazes de colaborar com a administração das empresas.

Este enfoque não apenas reflete a necessidade de adaptação, mas também destaca a função crucial da tecnologia como uma ferramenta-chave para enfrentar situações imprevistas. Além disso, ainda é ressaltado a importância das reservas financeiras como fonte de amparo e para o bem da saúde do escritório em períodos de prejuízos e quedas. Esses fatores, somados a outros elementos relevantes, contribuirão para o “protocolo de emergência” citado pelos entrevistados, proporcionando assim uma melhor organização no ambiente de trabalho e logo, impactando também na organização da assessoria contábil de suas empresas.

Em consonância com o quesito em questão, para um desfecho e complemento das reflexões e aprendizados obtidos com a pandemia, foi abordado aos entrevistados uma última indagação no que diz respeito às mudanças que continuarão sendo presentes em cenários futuros, como pode ser observado na Tabela 5, a seguir.

**Tabela 5** - Mudanças implementadas que continuarão sendo parte das operações futuras

|  |  |
| --- | --- |
| Entrevistado 1 (E1) | Trabalho remoto, cuidado na higiene, economicidade em processos. |
| Entrevistado 2 (E2) | Trabalho remoto e a ênfase na tecnologia, continuarão sendo parte integrante de nossas operações futuras para melhor atender nossos clientes. |
| Entrevistado 3 (E3) | Ter arquivos em nuvem, não são todos os arquivos, mas processos essenciais para o funcionamento do escritório estão em nuvem (Google drive) |
| Entrevistado 4 (E4) | Flexibilidade para o trabalho remoto, se um funcionário por exemplo quebrar a perna não precisa passar 15 dias tendo que se deslocar até a empresa, ele pode simplesmente trabalhar de casa. |
| Entrevistado 5 (E5) | Já tinha domínio desse ambiente virtual antes e tudo que teve de integração no período da pandemia. Algumas pessoas que puderam regredir e voltar para o período pré pandemia fizeram, e isso é ruim ao meu ver. Tem muita coisa que deveria ter ficado e não ficou, mas não por nossa vontade e sim por vontade dos órgãos públicos ou vontade de algum cliente específico. Ex: reunião de forma online, no entanto, alguns só querem de forma presencial. |

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Como abordado acima, o trabalho remoto foi benéfico e veio para ficar. Não necessariamente sendo a principal ferramenta, pois o trabalho presencial e o contato do dia a dia ainda será o melhor meio de resolver problemas, conciliar conflitos e estabelecer novas relações entre contador e cliente. Mas, em se tratando de praticidade, agilidade e comodidade, o trabalho remoto ganhou bastante força e está cada vez mais sendo utilizado como um meio auxiliar e de apoio complementar, podendo haver uma rotatividade entre os funcionários, de forma que enquanto um trabalha uma semana presencial, o outro está remoto, e vice e versa na outra semana. Segundo relato de um dos entrevistados, isso é ocasionado, às vezes, pelo espaço menor no ambiente de trabalho para acomodar a todos, ou às vezes, como uma adoção organizacional diferente para melhor atender seus funcionários.

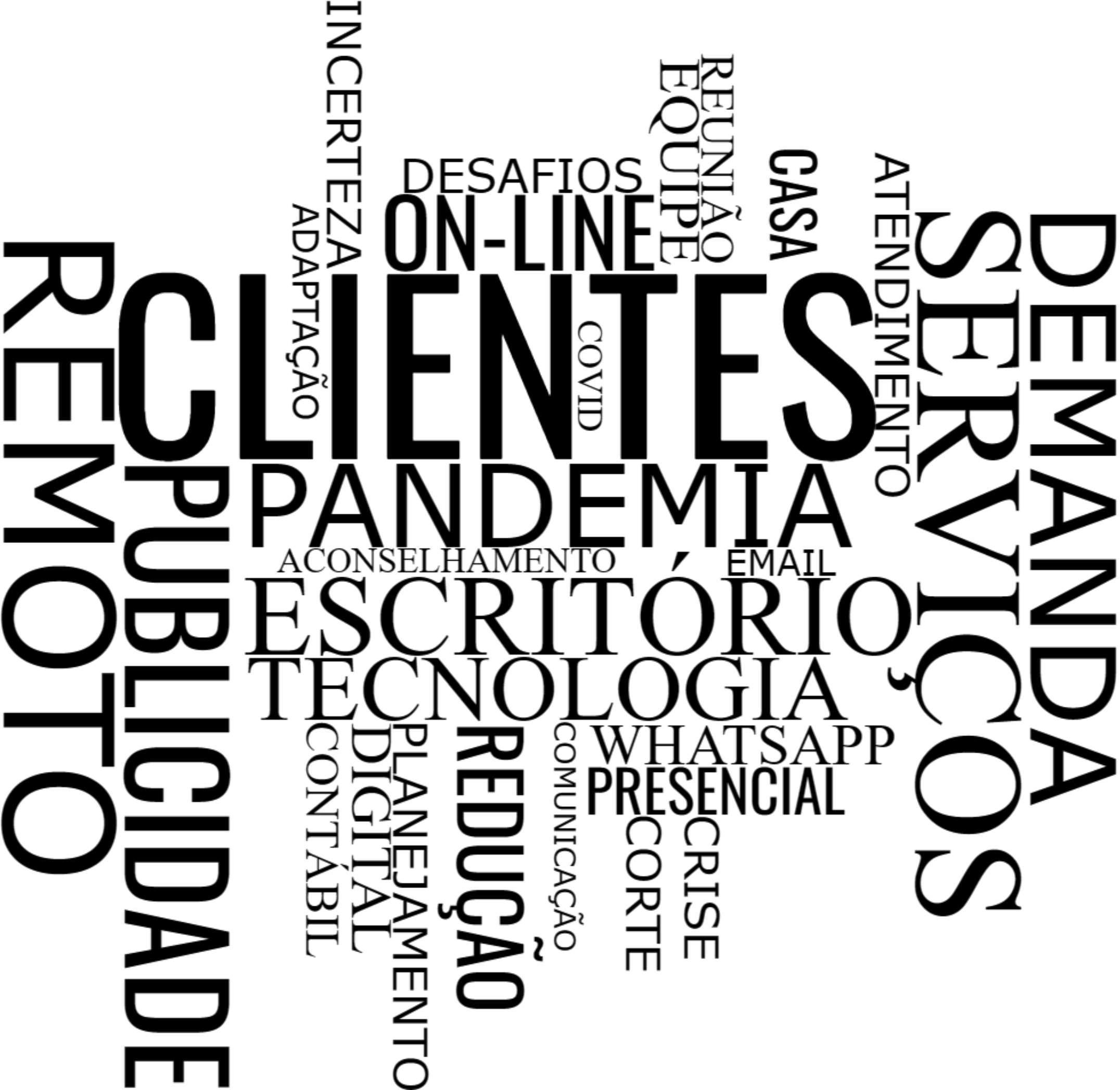
Percebe-se, portanto, que os impactos e efeitos gerados pela COVID-19 nos escritórios de contabilidade foram vistos e sentidos de diferentes formas. No entanto, em se tratando de escritório de maior porte e que já estava adaptado houve menos mudanças. Como relatado, cada escritório reagiu da melhor forma para atender e não prejudicar seus clientes, mesmo isso resultando, em alguns casos, em prejuízos organizacionais. E, logo foi destacado a importância do contador nesse período de crise para o bem da saúde das empresas. Essa importância foi ainda mais evidente nos escritórios que aproveitaram plenamente as ferramentas digitais disponíveis para enfrentar os desafios, mantendo uma relação sólida com os clientes, mesmo à distância. Essa abordagem respeitou integralmente os protocolos de saúde estabelecidos pela OMS.

Além disso, nesse cenário foi visto uma maior aproximação entre escritórios e clientes corroborando assim para uma maior valorização da classe contábil, coincidindo com os resultados do estudo de Araujo e Silva (2021), que determina que o avanço tecnológico nas firmas de contabilidade impactou positivamente no atendimento, na ampliação da proximidade com os clientes e na otimização dos serviços oferecidos. “Nisto, percebe-se que o contador possui um papel importante de consultor dos diversos empreendedores que lhes confiam não apenas seus registros, mas a capacidade de gerar informações para a tomada de decisões, vitais em momentos como o vivenciado com esta pandemia” (ALMEIDA JUNIOR et. al.). Portanto, tudo vivenciado proporcionou lições e aprendizados que serviram para mudanças de pensamentos e logo agregar na gestão de planejamento organizacional no que diz respeito a cenários de crises e na melhor forma de se comportar e reagir a cada situação.

Conforme as entrevistas realizadas nos cinco escritórios contábeis, as palavras-chave mais frequentes foram "clientes", "demanda", "serviços", "remoto", "tecnologia" e "publicidade". Percebe-se, assim, que a natureza da crise da COVID-19 induziu mudanças significativas nos padrões de trabalho, na demanda por serviços e na forma como as empresas interagem com os clientes. O "remoto" e a "tecnologia" emergiram como elementos-chave, evidenciando a adaptação dos escritórios às novas exigências do cenário, como destacado pelo o E1: “*o trabalho remoto foi crucial e importantíssimo para o combate ao corona vírus e também nos possibilitar trabalhar de qualquer lugar a qualquer hora de maneira mais segura*”.

A ênfase em "clientes" e "publicidade" sugere uma conscientização acerca da importância de manter e atrair novos clientes durante esse período desafiador. Conforme relatado pelo o E5 “*ouve um retorno muito positivo que tivemos na pandemia, além de ter sido tranquilo a forma de trabalhar, a gente conseguiu crescer uns 30 a 40%*.”. Ademais, identificou-se a repetição de 27 palavras-chave semelhantes entre os entrevistados, sendo categorizadas como positivas ou negativas. Após essa identificação, a ferramenta *Wordclouds* foi empregada para criação da nuvem de palavras a seguir.

**Figura 1**- Nuvem de palavras-chaves identificadas nas entrevistas



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Com base na nuvem de palavras resultante das entrevistas nos escritórios, observa-se uma tentativa clara de demonstrar compreensão e enfrentar os desafios de diversas maneiras. As narrativas apresentadas buscam atenuar o impacto do problema causado pela COVID-19, evidenciando estratégias e abordagens adotadas para superar as adversidades decorrentes da pandemia.

Nesse sentido, torna-se evidente que as implicações são amplas e abrangentes. As expressões-chave enfatizadas refletem as alterações significativas nos padrões laborais e na procura por serviços contábeis em decorrência da crise ocasionada pela pandemia de COVID-19. Em síntese, a representação visual das palavras-chave demonstra a resiliência e a habilidade de adaptação dos escritórios contábeis perante uma situação de crise sem precedentes, ao mesmo tempo em que aponta áreas de oportunidade para melhorias contínuas no futuro.

Em linhas gerais, diante de tudo supracitado, com os resultados alcançados o artigo visa ser um canal de informação para gestores, empresários, contadores, clientes e demais profissionais da área, permitindo que compreendam a situação em que os escritórios se encontravam e utilizem essas experiências como uma forma de superar futuras situações difíceis com inteligência estratégica.

1. **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo teve como objetivo geral examinar os impactos da pandemia de COVID-19 nos escritórios de contabilidade da cidade de Teresina, Piauí, explorando as alterações ocorridas em sua estrutura e funcionamento. Além disso, a título de objetivos específicos formulou-se: compreender como os gestores se adaptaram a essa nova modalidade de trabalho; e avaliar a eficácia das medidas adotadas, por meio de uma entrevista semiestruturada. Dessa forma, com um intuito de refletir sobre as ações a serem tomadas no futuro diante dessa nova realidade e estar preparado caso ocorra uma crise novamente. Para tal, foi realizada uma análise exploratória, a partir da análise de entrevistas realizadas com cinco escritórios de contabilidade localizados no município de Teresina-PI, do impacto da pandemia da COVID-19 sobre sua estrutura e funcionamento. Foram investigadas questões sobre aspectos financeiros, operacionais e estruturais, com o intuito de avaliar como os escritórios foram afetados e compreender como conseguiram manter suas atividades em meio aos desafios encontrados.

A análise das entrevistas revelou que as restrições impostas pela pandemia da COVID-19 foram determinantes para mudanças estruturais na forma de funcionamento dos escritórios de contabilidade, principalmente no que diz respeito à modalidade de operação. Em quase todos os casos, os colaboradores passaram a trabalhar remotamente, independentemente do porte do escritório. Esses escritórios, seja aqueles que já estavam adaptados ao trabalho remoto, seja aqueles que precisaram se adaptar durante o processo de adequação, demonstraram um impulso na adoção de tecnologias. Essas tecnologias foram utilizadas tanto para agregar aos serviços prestados no presente, quanto para resguardar os escritórios de possíveis crises futuras.

A principal diferença entre as entidades analisadas foi quanto aos impactos financeiros, enquanto os escritórios de renome e com uma clientela substancial não experimentaram alterações significativas em suas receitas, os escritórios de pequeno e médio porte evidenciaram diminuição em seus fluxos de faturamento mensais. Em consonância a tal observação, constata-se que os escritórios mais consolidados já possuíam, antes do advento da pandemia, uma considerável base de preparo estrutural e tecnológico em relação aos sistemas implementados. Isso conduz à reflexão de que, quanto mais elevado o grau de preparação estabelecido antes da crise, menores são os impactos registrados no contexto financeiro da empresa.

A principal contribuição deste estudo foi identificar como os escritórios contábeis do município de Teresina-PI, região delimitada pelo estudo, mitigaram os obstáculos enfrentados no período supracitado. Observou-se que alguns escritórios estavam mais preparados para enfrentar a crise, enquanto outros tiveram que se adaptar mais rapidamente. No entanto, todos conseguiram sobreviver ao período e continuar a prestar seus serviços até o presente momento. Evidenciando a resiliência dos contadores e a importância da gestão adequada no exercício de suas profissões.

A pesquisa conduzida por Costa et al. (2012), ao abordar as crises financeiras no Brasil, proporciona uma perspectiva adicional ao sugerir a relevância crucial da informação contábil em períodos de crise. Essa perspectiva alinha-se com a abordagem adotada no presente artigo, que destaca a importância da tecnologia na adaptação dos escritórios contábeis a esses cenários desafiadores.

Em comparação com o estudo Almeida Junior (2020), observa-se um contraste no que se refere a confortabilidade e a organização dos entrevistados quanto a adoção do *home office*, haja vista, que naquele estudo via como maléfica a adoção desse modo de trabalho, enquanto nos resultados obtidos neste estudo indicam que o modelo foi não apenas aceito, mas também pretende-se expandi-lo e estendê-lo mesmo fora de períodos de pandêmicos.

Ademais, o estudo apresentando supera possíveis entraves encontrados no estudo Souza, 2021. Tais deficiências e limitações foram atribuídas ao momento específico em que o mundo se encontrava quando o estudo foi realizado, conforme destacado no trecho: “Os resultados devem ser interpretados considerando algumas limitações, como o uso de entrevistas e o momento em que o estudo foi realizado – quando os efeitos da COVID-19 podem não ter sido sentidos completamente, visto que as entrevistas foram feitas ainda em momento inicial de enfrentamento da pandemia” (SOUZA et al. 2021). Também é possível auferir mudanças sobre a percepção encontrada no estudo quanto a necessidade e procurar do contador em momentos de crises, pois, as empresas avaliadas não buscaram um auxílio gerencial ou não viam a necessidade de adesão dos contadores no processo decisório.

Por fim, no que se refere ao presente do estudo, também apresenta limitações, em primeiro lugar, é limitado pela perspectiva dos entrevistados. Os resultados refletem a percepção dos gestores, que podem ser enviesados por suas experiências e crenças pessoais, em segundo lugar, o estudo é baseado em uma amostra pequena, apenas cinco escritórios contábeis foram entrevistados, em uma região demográfica relativamente pequena, o município de Teresina-PI, o que limita a representatividade dos resultados para a população geral de escritórios contábeis. Para superar essas limitações, futuros estudos devem considerar a inclusão de uma amostra maior e mais diversificada de entrevistados, tanto em números de escritórios quanto em densidade territorial, bem como a utilização de métodos de pesquisa que permitam a coleta de dados de diferentes perspectivas.

Adicionalmente, propõe-se a condução de investigações que expandem a abrangência de participantes, tanto em termos quantitativos quanto qualitativos. Tais estudos deveriam examinar as conexões exploradas neste trabalho ao longo de um período mais extenso, com o propósito de identificar os efeitos produzidos a longo prazo. Além disso, sugere-se a realização de pesquisas que ampliem as descobertas deste estudo, analisando, por exemplo, se a pouca participação dos contadores no processo decisório das empresas influenciou as discrepâncias entre pequenos e grandes escritórios quanto aos resultados obtidos pós pandemia.

**REFERÊNCIAS**

ALMEIDA JUNIOR, A. L. de; ALVES, B. P. F.; SOUZA, J. A. B. de. Contabilidade: As Primeiras Percepções Relacionadas à Crise de COVID-19. **Revista Mythos**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 40-45, nov. 2020.

ARAÚJO, J. D. C.; SILVA, A. H. C. O impacto da pandemia da COVID-19 na estrutura e funcionamento dos escritórios de contabilidade do município do Rio de Janeiro. **Pensar Contábil**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 82, p. 33-39, set./dez. 2021.

Ball, R.; Brown, P. An empirical evaluation of accounting income numbers. **Journal of accounting research**, [S. l.], v. 6, p. 159-178, 1968.

BRASIL. **Lei Complementar nº 123**, de 14 de dezembro de 2006. Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Brasília, DF: Senado Federal, 2006.

BRASIL. Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007. Altera a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e a Lei nº 6.385, de 7 de dezembro de 1976, e estende às sociedades de grande porte disposições relativas à elaboração e divulgação de demonstrações financeiras. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 31 dez. 2007. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=11638&ano=2007&ato=c16ETVU1ENRpWTb21>. Acesso em: 18 fev. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020. Estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19). **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 2 abr. 2020, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/\_ato2019-2022/2020/lei/l13982.htm>. Acesso em: 1 jul. 2023.

BRASIL. Medida Provisória nº 1.046, de 27 de abril de 2021. Dispõe sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19) [...]. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 28 abr. 2021. Edição extra. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/\_ato2019-2022/2021/mpv/mpv1046.htm>. Acesso em: 28 jul. 2023.

CERIANI, Mike. Práticas de Gestão em Microempresas Perante Crises Econômicas: Um Estudo de Caso. **Revista Inovação, Projetos e Tecnologias**, v. 6, n. 2, p. 16-28, 2018.

DA COSTA, Fábio Moraes; DOS REIS, Danilo José Santana; TEIXEIRA, Arilda Magna Campagnaro. Implicações de crises econômicas na relevância da informação contábil das empresas brasileiras. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, v. 6, n. 2, p. 141-153, 2012.

DUARTE, Roberto Dias. **Os impactos da pandemia no setor contábil**, 2021. Disponível em: <https://www.robertodiasduarte.com.br/os-impactos-da-pandemia-no-setor-contabil>. Acesso em: 01 jul. 2023.

KACHENSKI, Ricardo Biernaski; COSTA, Flaviano. A relação entre escritórios de contabilidade e seus clientes durante a crise da COVID-19: o papel da contabilidade gerencial. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, Florianópolis, SC, v. 20, p. 1-16, e3138, 2021. ISSN 2237-7662. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.16930/2237-7662/rccc.v20n1p1-16>. Acesso em: 01 de julho de 2023.

KRAEMER, M. U. et. al. The effect of human mobility and control measures on the COVID-19 epidemic in China. **Science**, n. 368(6490), p. 493-497, 2020.

MARION, José Carlos; IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARTINS, Eliseu. **Contabilidade Básica**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Ministério da Economia divulga lista dos setores mais afetados pela pandemia da COVID-19 no Brasil**. 2020. Disponível em: https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/setembro/ministerio-da-economia-<divulga-lista-dos-setores-mais-afetados-pela-pandemia-da-covid-19-no-brasil>. Acesso em: 22 ago. 2023.

Organização Mundial da Saúde. **Folha informativa sobre a COVID-19.** 2020.Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em: 1 jul. 2023.

SAHU, P. Closure of universities due to Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): impact on education and mental health of students and academic staff. 2020. **Cureus**, v. 12(4).

SINTEMA, E. J. Effect of COVID-19 on the performance of grade 12 students: Implications for STEM education. **Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education**, v. 16(7), 1851.

SOUZA, Fabiana Frigo; KACHENSKI, Ricardo Biernaski; COSTA, Flaviano. Escritórios de contabilidade e sua relação com os clientes frente à crise da COVID-19. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 20, p. e3138-e3138, 2021.