



CERTIFICADO

9011462.5247195.186802.7.08846525498328767059

A Comissão Científica do IV ICMA, VII COGECONT, V Congresso de Ciências Contábeis da FURB e VII Congresso de Iniciação Científica da FURB parabeniza o/a participante **DANIELA ORELL VIEIRA** pela **APROVAÇÃO** do artigo **INOVAÇÃO EM ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE EM TEMPOS DE PANDEMIA**, escrito pelos autores Daniela Orell Vieira, Sérgio Murilo Petri e Valmir Emil Hoffmann na Modalidade Artigo - **INICIAÇÃO CIENTÍFICA (Graduação, inclusive trabalhos de conclusão de curso)** e Área Temática **Transformação Digital e Novos Modelos de Negócios** apresentado por **Daniela Orell Vieira**.

Blumenau, outubro de 2022

Júlio Cesar Lopes de Souza
Coordenador Geral do Congresso
FURB

Micheli Aparecida Lunardi
Coordenadora Científica do Congresso
FURB

Sady Mazzioni
Co-coordenador do Congresso
Unochapecó



Daniela Orell Vieira
Sérgio Murilo Petri
Valmir Emil Hoffmann

INOVAÇÃO EM ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE EM TEMPOS DE PANDEMIA

RESUMO

A Pandemia do Covid 19 impôs uma nova conjuntura socioeconômica em que os escritórios de contabilidade tiveram que se adaptar de forma repentina para mitigar os impactos advindos do isolamento social, da retração global financeira e do próprio vírus. Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo geral avaliar as mudanças ocorridas nas operações dos escritórios diante da pandemia Covid-19, e como objetivos específicos: verificar a adoção de novos TICs; identificar a adoção de novas formas de trabalho; e avaliar o desempenho organizacional em escritórios de contabilidade. O objetivo foi alcançado através de aplicação metodológica do tipo qualitativa-quantitativa, com amostra não probabilística, realizando questionário com 47 empresas, e selecionando 38, pois são as que possuem mais de 3 anos de existência dentre as entrevistadas, o que possibilita a vivência da adaptação abrupta do pré e do pós-pandemia. O questionário levantou ainda o perfil dos respondentes e das empresas, e coletou as respostas através de notas que expressavam o grau de concordância de 0 a 10 em relação as 40 assertivas apontadas. Os resultados encontrados nessa pesquisa apontam que os escritórios de contabilidade pesquisados foram adeptos às mudanças e novas formas de prestação de serviço. Entretanto, os esforços necessários para inovar e implementar as TICs foram, algumas vezes, uma barreira, pois demandaram esforços financeiros e comportamentais numa conjuntura desafiadora. As TICs vivenciadas pelos respondentes possibilitaram que os serviços fossem prestados com mais agilidade, segurança, praticidade, personalização e especialidade. Os clientes ficaram satisfeitos com a adaptação da prestação dos serviços e a quantidade de serviços aumentou. Entretanto, as taxas de lucratividade das empresas caíram, e a carteira de clientes não aumentou como os respondentes pretendiam.

Palavras-chave: Inovação, Contabilidade, TICS, Desempenho, Pandemia

INTRODUÇÃO

Desde que Schumpeter (1938) classificou as inovações em radicais, aquelas que tendem a provocar grandes mudanças no mundo, ou incrementais, aquelas que promovem continuamente o processo de mudança, inúmeras definições sobre o tema de inovação surgiram na literatura (Rogers; Shoemaker, 1971; Edquist, 1997; Sundbo; Gallouj, 1998).

Uma forma de tentar consolidar os diversos conceitos sobre o tema, entre os países, foi a criação do Manual de Oslo (1992). Nele é explicado que a inovação tecnológica é a implementação de um novo meio de serviço mais aprimorado, que visa otimizar e facilitar o trabalho. Uma das definições de Schumpeter que consta no Manual, é a que propõe os quatro tipos de inovação: produto, processo, marketing e organizacional. Porém, segundo Miles (2007), o campo de serviços ainda é pouco abordado, e pelo fato de ter uma interligação entre

produção e consumo fica muito suscetível a impactos no serviço em si, apesar de alguns artigos tentarem explicar o fenômeno, tais como o de Barras (1985), de Gallouj e Weinstein.

Evidenciando Gallouj e Weinstein (1997), que propõem o modelo que contém seis tipos de inovação em serviços: radical; quando é criado um produto novo; aperfeiçoamento; quando existem melhorias sem alterar ou mudar a estrutura do sistema; incremental; quando a estrutura do sistema não se altera mas alguns elementos são substituídos; *ad hoc*; quando a alteração é feita visando a resolução de um problema de um cliente específico; recombinitiva; quando usa-se fatores já conhecidos para explorar novas possibilidades; e de formalização; quando atributos são formatados para a ordenação dos serviços.

A adoção de TICs pode ser uma forma de inovação de serviços, por introduzir mudança nos negócios pela adição de um novo elemento, conforme Sundbo e Gallouj, ou pela combinação de elementos antigos (Gallouj e Weinstein, 1997). Conforme a observação de Barret (2015), destacam-se as TICs como ferramentas tecnológicas utilizadas na prestação de serviços, que contribuem para a produtividade e eficiência das empresas e que podem, ao longo do tempo, levar a mercados inteiramente novos.

A relevância deste estudo consiste em trazer a inovação de serviços com a implementação de TICs e com isto, avaliar o desempenho nos escritórios de contabilidade em tempos de pandemia do Covid-19, que neste caso, podem ter sido por necessidade ou de modo opcional.

Com o surgimento do Novo Coronavírus (COVID-19), no início do ano de 2020, muitas empresas foram afetadas significativamente. Doravante, os escritórios de contabilidade precisaram readequar a maneira que desenvolvem suas atividades e suas rotinas, pensando em minimizar os impactos que poderiam ser causados, por consequência do distanciamento social imposto como forma de prevenção de infecção do vírus.

Uma maneira de fazer essa readequação foi através da adoção de tecnologias da informação e comunicação (TICs). O termo TICs é utilizado para se referir aos meios técnicos usados para as informações e comunicações, hardwares, softwares, telecomunicações, automação, comunicação, entre outros, conforme Ramos (2020).

Diante deste contexto, este estudo tem como objetivo geral: avaliar as mudanças ocorridas nas operações dos escritórios diante da pandemia Covid-19 e como objetivos específicos: Verificar a adoção de novos TICs; identificar a adoção de novas formas de trabalho; avaliar o desempenho organizacional em escritórios de contabilidade.

Para seu desenvolvimento, o artigo foi estruturado em seis seções. Iniciando com esta introdução, na sequência traz o referencial teórico. Em seguida, descreve-se a metodologia da pesquisa, após tratará a análise dos dados. E por fim, apresentam-se as considerações finais do trabalho e os referenciais teóricos citados no texto.

REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Inovação Organizacional e TICs

A inovação em si, é um conjunto de ideias que surgem para a resolução de problemas do dia a dia e que pode de alguma maneira agregar valor as organizações, gerando assim uma possível melhoria em todo ambiente organizacional, incluindo processos, produtos e até mesmo o marketing (OCDE, 2007). Sendo assim, a inovação organizacional parte como uma melhoria no contexto das empresas, o que pode ser considerando como algo positivo (Vasconcellos e Marx, 2011).

As melhorias que ocorrem nas empresas que passaram por um período de inovação organizacional, não necessariamente, foram mudanças bruscas relacionadas a tecnologia, mas também a questão da cultura organizacional, modelos de negócio, gestão do conhecimento e até mesmo a troca de informações entre os pares ou empresas parceiras (Durão e Meiriño, 2016).

Entretanto, a mudança em si não constitui um processo amplamente aceito, é necessária uma adaptação no ambiente para que se alterem os processos. Sendo necessário um acompanhamento das etapas, mensuração do resultado e pessoas capacitadas para esse processo. De modo geral, Davila, Forter e Jia (2015), apresentam as mudanças organizacionais como novas rotinas incluídas nas empresas, implementadas por um período até a sua adequação na rotina das empresas.

Nesse sentido, a busca pela inovação organizacional tornou-se cada vez mais relevante, como encontrado no estudo de Carmona, Silva e Gomes (2019) ao descreverem o papel da cultura organizacional como um importante ponto nos escritórios de contabilidade, pois influencia a inovação nesse ambiente e proporciona melhores níveis de desempenho de mercado e financeiro nas organizações contábeis. Ainda de acordo com Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019) a inovação tecnológica precisa avançar constantemente na área contábil, pois apesar de ser uma área que utiliza continuamente as vantagens tecnológicas, necessita de melhorias nos processos, na busca de melhor atendimento do cliente e o avanço a novos mercados, precisam deixar a informação mais acessível aos clientes.

Os avanços tecnológicos e a inovação contínua, segundo Gallouj e Weinstein (1997) passaram a ser considerados imprescindíveis para o processo de desenvolvimento e melhoria de serviços. De forma geral, as características das inovações em serviços não são consideradas radicais, por esta razão, o tempo de implementação é pequeno. Salvo quando é implementado um processo totalmente novo, no qual se caracterizaria por uma inovação de serviço radical.

Referente a implementação de inovações, Kühl e Cunha (2013) concluíram, após a obtenção de resultados advindos de seu estudo, que, a maior barreira enfrentada pelas empresas do setor de serviços ou indústria, envolve a questão econômica e financeira, e por esta razão que o setor de serviços acaba inovando apenas quando se é imposto a necessidade de tal mudança.

Para Anjos, Segura e Abreu (2018), as inovações advindas das mudanças tecnológicas, são vistas de duas formas, sendo a primeira um tanto quanto negativa, visto que essas novas mudanças geraram um aumento de investimento em pessoal, cursos, treinamentos e softwares, fazendo com que o gestor precise investir um certo valor para sanar as dúvidas geradas por estas mudanças. E a segunda forma, um tanto quanto positiva, como, por exemplo, a maior confiabilidade e seguridade no envio das obrigações, visto que o sistema ficou totalmente padronizado e automatizado.

Nesse sentido, a Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) ao longo dos anos foi evoluindo para que estivesse cada vez mais conectada a atualidade. As TICs contribuem para a maior, melhor e mais rápida comunicação entre cidadão, governo e prestador de serviços. Para Violato e Loural (2010) as TICs são fortes fontes de impulso para o desenvolvimento mundial, utilizadas em quase todas as atividades do mercado, incluindo as atividades de rotina dos escritórios contábeis.

Desse modo, o uso das TICs em escritórios contábeis não poderia ser diferente, uma vez que a profissão acaba sendo extremamente dependente de recursos tecnológicos, como

softwares, internet, computadores e as mudanças constantes nas plataformas digitais do Governo Federal.

Os produtos TIC devem ter o propósito de realizar a função de processamento da informação e comunicação por meios eletrônicos, inclusive a transmissão e divulgação ou o uso do processamento eletrônico para detectar, mensurar e/ou registrar um fenômeno físico ou controlar um processo físico. Os serviços TIC devem ter o propósito de capacitar a função do processamento da informação e comunicação, por meios eletrônicos (OCDE, 2005, p. 15).

Conforme Majeed, Muhammad Tariq, Ayub, Tayba (2018), TIC é a combinação e integração de estações de trabalho de computador, telecomunicações, eletrônica, redes e meios de informação que afetam os indivíduos, a empresa e a economia como um todo. A maior utilização das TIC reduziu os custos de comunicação que, em última análise, facilitou o fluxo de conhecimento e informação. As TICs são o símbolo contemporâneo da revolução tecnológica e fator chave do crescimento econômico (Farhadi et al., 2012). A introdução da utilização da internet e dos telefones celulares acelerou a difusão da tecnologia TIC. O aumento das TIC colocou as economias em rede globalmente.

No ano de 2009 o CFC (Conselho Federal de Contabilidade), emitiu uma versão de uma proposta nacional, de forma que englobasse a tecnologia da informação, como um dos aprendizados básicos durante a graduação do estudante de contabilidade. Essa proposta nacional, incluía as áreas na TI, como: estrutura da área da TI, hardware, software, banco de dados, uso de tecnologias, compatibilidades e dimensão de recursos, comunicação a distância sendo internet, intranet e IP (CFC, 2009).

A pesquisa realizada na cidade de Corumbá/MS, de Franco, Faria, Maciel e Duarte (2021), apontou que um dos maiores impactos relacionados a tecnologia da informação no âmbito contábil, foi a agilidade e o ganho de tempo. E que um pouco mais da metade dos profissionais da contabilidade que foram entrevistados, recebem treinamentos específicos para adaptação a implementação de um novo software contábil e que os ambientes que estão buscam constantemente inovações tecnológicas.

2.2. Formas de trabalho e inovação

As inovações tecnológicas que vem modificando a contabilidade, não começaram a tanto tempo atrás, toma-se como parâmetro a declaração de imposto de renda de pessoa física que antigamente era feita via formulário ou disquete, e precisava ser entregue pessoalmente na Receita Federal, e hoje com todo o avanço digital, esse processo é muito mais ágil, eficaz e prático (Lunelli, 2016).

Todas as obrigações acessórias são preenchidas e entregues via internet, com essa otimização da entrega, conseqüentemente surgiu também maior fiscalização. Para Silva, Eyerkauffer e Rangel (2019), o reflexo do progresso tecnológico no setor da contabilidade, nas tarefas que passaram a ser automatizadas, não precisando mais serem elaboradas de forma manual, revelaram que existem diversos desafios, como o de promover a integração de dados do escritório com os clientes, o treinamento dos funcionários, diminuir o risco de erros e multas, entre outras. Todavia, os dados do estudo revelaram que também existe uma perspectiva de maiores oportunidades para os escritórios de contabilidade de estender as atividades através da utilização da tecnologia da informação, obtendo informações e relatórios que necessitam em tempo real, oferecendo produtos, disponibilizando remotamente o acesso ao seu banco de dados para que os clientes possam ter uma comunicação mais rápida e efetiva.

Temos como exemplo os livros fiscais, balancetes, balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício, lançamentos contábeis, entre outros.

Segundo Hendriksen e Breda (1999, p.38), não há motivos para crer que a contabilidade não continue a evoluir em resposta a mudanças que estamos observando em nossos tempos. Desta forma, concluímos que nunca chegaremos ao ponto máximo quando falamos de avanços tecnológicos na contabilidade (Lunelli, 2016).

É irrefutável que a evolução tecnológica na área contábil vem tornando as atividades mais confiáveis, com a utilização de aplicativos e softwares, atendendo às características qualitativas da informação contábil: relevância, representação fidedigna, comparabilidade, verificabilidade, tempestividade e compreensibilidade (França, 2018).

Como dizem Souza, Kachenski e Costa (2021), a demanda do contador durante a pandemia da Covid-19, aumentou exponencialmente, eles evidenciaram que os escritórios de contabilidade tiveram um aumento considerável sobretudo nos aspectos trabalhistas e tributários, levando o profissional da contabilidade a realizar suas obrigações de uma forma mais dinâmica e atenta, sendo cada vez mais requisitado.

Nesse período, as obrigações acessórias não foram dispensadas, e surgiram mudanças nas leis trabalhistas, fazendo com que medidas fossem tomadas nos escritórios contábeis, como por exemplo, a implementação do trabalho remoto, e a adequação das reuniões com clientes, que passaram a ser feitas online via videochamadas.

Alguns estabelecimentos continuaram com o trabalho presencial, mas com horário reduzido ou intercalado, seguindo sempre as normas de distanciamento e cuidados com a higiene pessoal e do ambiente de trabalho.

As TICs em escritórios de contabilidade podem ser visualizadas nos processos de escrituração, relatórios e lançamentos contábeis, entrega de documentos, arquivos etc. Conforme cita Ogawa, Bolonhesi e Bertóli (2021), a contabilidade está diretamente ligada ao desenvolvimento da tecnologia, por ter a necessidade da automatização da informação contábil, levando ao usuário da informação, uma assertividade com rapidez e eficiência.

Conforme Martins, Melo, Queiroz, Souza e Borges (2012), nos trazem informações que os métodos que entrelaçam a contabilidade com a tecnologia, são chamados softwares. Eles são cada vez mais usados na contabilidade, pois proporcionam a possibilidade da utilização de um programa complexo para os contabilistas, de forma simples e de fácil utilização. Desta forma, também permitindo que informações de diversas áreas, como manufatura, suprimentos de materiais, vendas, distribuição, finanças, recursos humanos etc., se unifiquem todas em um único programa.

Entram nessa listagem de programas que facilitam a rotina do contador, o SPED (Sistema Público de Escrituração Digital), NF-e (Nota Fiscal Eletrônica), ECD (Escrituração Contábil Digital), EFD (Escrituração Fiscal Digital), entre outros.

Verificando os pontos negativos da inovação tecnológica e as novas formas de trabalho, pode-se constatar que o principal aspecto medido por estudiosos do tema é o prejuízo para a organização, vindo da perda de produtividade, desempenho e eficiência do trabalhador, o que consequentemente acarreta perda financeira e pode acabar causando a exposição da organização a ameaças eletrônicas (Jandaghi et al., 2015; Hadlington e Parsons, 2017; Koay e Soh, 2018). Outro ponto bastante comprometido nas organizações, é o fato de os empregados utilizarem do tempo e atenção do seu horário de trabalho, o uso das TICs para fins pessoais (Ramavah, 2010; Andreassan Torsheim e Pallesen, 2014). Neste âmbito, podem ser cometidas falhas ou uma piora na qualidade do atendimento por estes momentos de distrações (Jandaghi,

2015). O fato de os escritórios terem tido que se adequar a trabalhar de casa durante a pandemia do Covid-19 (Savic, 2020; Waizenegger, McKenna, Cai & Bendz, 2020), gerou uma carga de trabalhos domésticos bastante densa devido a todos os fatores externos como as escolas que não estavam funcionando presencialmente, os serviços domésticos contratados habitualmente, e os encontros sociais e atividades físicas que passaram a ser feitos remotamente.

2.3. Estudos Anteriores

Autores	Objetivo	Método	Resultado
Lizote, Teston, Régis e Monteiro (2020)	Avaliar a relação entre a percepção de bem-estar subjetivo e autonomia de profissionais em home office.	Abordagem quantitativa. Questionário. Amostra contou com 146 discentes de Ciências Contábeis de uma Universidade Comunitária do Sul do Brasil.	Conclui-se que há percepção de prejuízos para o bem-estar subjetivo e a autonomia está sendo motivada principalmente por fatores extrínsecos. O estudo apresenta contribuições para o avanço do campo de estudos, inclusive com a demonstração da validação da escala de autonomia, inédita no Brasil, para a amostra investigada. Empiricamente, o estudo provoca reflexões sobre a necessidade de revisões e adequações da forma como as atividades laborais estão sendo conduzidas neste regime.
Reis (2020)	Identificar se a tecnologia ajudou os escritórios de alguma forma a superar o momento de isolamento social, mediante aos avanços tecnológicos, por meio de softwares de gestão.	Pesquisa exploratória. Abordagem qualitativa.	A maioria dos resultados obtidos, foram satisfatórios, ao desenvolver suas atividades laborais, onde foi possível visualizar que o uso da tecnologia nos escritórios de contabilidade é essencial, e estão em um constante processo de melhorias, as quais visam facilitar a vida dos contadores de maneira geral. Vale salientar que, atualmente a tecnologia tornou-se um elemento de extrema importância, logo os escritórios que não se adaptaram não possuem uma estabilidade financeira, por não ter todos os processos de forma ágil, ainda sendo preenchido informações ao fisco de maneira manual.
Oliveira (2021)	Analisar a capacidade de inovação de duas empresas tradicionais, no contexto da pandemia.	Metodologia de Lall para identificação da capacidade de inovação nas empresas analisadas. A pesquisa foi do tipo qualitativo e de caráter exploratório e descritivo.	As empresas analisadas apresentaram algumas inovações durante o período pandêmico e diferentes estratégias de aplicação das tecnologias desenvolvidas/aplicadas. As empresas diferiram em sua capacidade de Inovação, foi possível identificar que uma das empresas apresentou uma capacidade baixa e outra alta.
Marcelino, Rodrigues, Silva, Feltran e Guide (2022)	Verificar como a pandemia do covid-19 afetou a rotina dos profissionais de contabilidade da cidade de Sertanópolis estado do Paraná.	Pesquisa quantitativa, levantamento de dados e opiniões em campo.	Mostrou que a Pandemia realmente provocou alterações nas rotinas e nos hábitos nas pessoas, de forma que algumas coisas se tornaram muito mais acessíveis e práticas para realização de forma digital, e mesmo que tenha sido de forma rápida e repentina, foi capaz de atingir obrigações da rotina de trabalho de forma remota, trabalhando um lugar com equipamentos e ambientes corretos.
Kiszner (2022)	Analisar as práticas de inovação e seus reflexos no desempenho de empresas situadas em	Metodologia não-estruturada e exploratória baseada em pequenas amostras.	Destaca-se que os resultados encontrados representam apenas os casos investigados, não sendo possível fazer uso de generalizações e se baseiam na percepção dos gestores dos habitats de inovação investigados e nas demais fontes de evidência coletadas.

	habitats de inovação do RS no período de pandemia da covid-19.		
--	--	--	--

3. METODOLOGIA

Este estudo, trouxe uma abordagem qualitativa-quantitativa para obtenção dos dados de inovação em serviços e avaliação de desempenho. A abordagem qualitativa, que segundo Prodanov e Freitas (2013), é um processo que necessita de uma sequência de atividades, envolvendo redução de dados, categorização, análise e redação do relatório. Já para Bardin (2016) não há interferências gerais, e o processo é realizado por meio de deduções específicas sobre um caso ou uma variável precisa e conforme Martins e Theóphilo (2016) “tem como preocupação central descrições, compreensões e interpretações dos fatos ao invés de medições”, e a abordagem quantitativa compreende organizar, sumarizar, caracterizar e interpretar os dados numéricos conforme Martins e Theóphilo (2007). De natureza aplicada, trazendo contribuição teórica, classificando-se como descritivo, que de acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2006), este tipo de pesquisa procura trazer de forma explícita qualquer característica imponente designada aos meios de análise. Com horizonte temporal transversal ligado a variável independente, conforme Hair Jr., Anderson, Tatham e Black (2005), utiliza dados em um único período, os quais posteriormente serão analisados com técnicas estatísticas.

Foram coletadas informações de 47 empresas, usando o critério do sigilo absoluto para obtenção de dados, sendo eles coletados pela aplicação de um formulário online, enviado pelo CRC/SC, aos escritórios de contabilidade de Santa Catarina por meio de correio eletrônico. Dentre estas empresas, foram utilizadas para o estudo em questão apenas 39 respostas, resultantes de uma amostra final, pois apenas estas se enquadravam no objeto de estudo, sendo ele, empresas que tem funcionamento anterior ao ano de 2020, que o período de pandemia pudera ter impactado em algo.

O questionário levantou o perfil dos respondentes, o perfil da empresa e posteriormente foi separado em três seções, sendo elas: Inovação, Tecnologia da Informação (TICs) e Desempenho. Conteve afirmativas nas quais deveriam ser indicados o grau de concordância que variava de 0 (zero) – “Discordo Totalmente” a 10 (dez) – “Concordo Totalmente”.

O perfil dos respondentes incluía proprietários gestores, contadores, gestores, analistas, assistentes e auxiliares, localizados em todas as cidades do estado de Santa Catarina, e suas respectivas idades. O perfil da empresa foi medido de acordo com o número de colaboradores, classificando o tamanho da empresa (critério de classificação de empresas de serviços do IBGE, 2016) e o tempo de atuação do respondente na empresa. A última seção do formulário, continha perguntas fechadas, com direcionamento ao tema da respectiva pesquisa.

Os dados, após terem sido digital em um documento Word, foram analisados descritivamente com base no objetivo do estudo, em seguida foi feito um pré-teste para finalizar os últimos detalhes e deixar as questões bem compreensíveis. Posteriormente foi feita uma nova seleção das perguntas e transferido para a plataforma do Google Forms.

A amostra utilizada neste estudo foi a não probabilística e escolhida por acessibilidade, no qual são utilizadas empresas que se enquadram no perfil correspondente. A forma escolhida, se baseia na coleta das respostas e contribuição significativa para os objetivos específicos

levantados. Após o fechamento da coleta de dados, que foi realizada entre 14 de junho de 2022 e 21 de junho de 2022, foi exportado um arquivo em Excel contendo todos os dados, logo após, foram analisados rigorosamente com base nas frequências das respostas.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção apresentar-se-á os dados coletados por meio do perfil dos respondentes e das empresas bem como a coleta e análise de dados, em seguida apresenta-se as análises dos resultados frente os estudos anteriores.

4.1 Apresentação dos dados coletados

4.1.1 Perfil dos respondentes

Na Tabela 1 é descrito o perfil dos respondentes, classificado por faixa etária e cargo dos respondentes.

Tabela 1. Perfil dos respondentes

Questionamento	Opções/Faixas	Quantidade	Percentual
Faixa Etária	Até 30 anos	3	7,7%
	De 31 - 40 anos	13	33,3%
	De 41 - 50 anos	12	30,8%
	Mais de 51 anos	11	28,2%
Cargo do Respondente	Proprietário Gestor	19	48,7%
	Contador	12	30,8%
	Analista	4	10,3%
	Auxiliar	2	5,1%
	Assistente	0	0,0%
	Gestor	1	2,6%
	Outro	1	2,6%

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Com base nos dados demonstrados levantados acima, se observa que a maioria dos respondentes se encontram na faixa etária de 31 a 50 anos, com um percentual de 64,1%, perfazendo quase dois terços dos respondentes. Os cargos predominantes foram o de proprietário gestor e contador, com respectivamente 48,7% e 30,8%.

4.1.2 Perfil das empresas

Na Tabela 2 é descrito o perfil das empresas, classificado por tamanho do escritório e tempo de atuação na empresa.

Tabela 2. Perfil das empresas

Questionamento	Opções/Faixas	Quantidade	Percentual
Tamanho do Escritório	Microempresa (até 19 pessoas)	32	82,1%
	Pequena Empresa (20 a 99 pessoas)	2	5,1%
	Média Empresa (100 a 499 pessoas)	2	5,1%
	Grande Empresa (mais de 500 pessoas)	3	7,7%
Tempo de Atuação na Empresa	De 4 - 6 anos	4	10,3%
	De 4 - 9 anos	4	10,3%

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Constata-se que a maioria dos escritórios (82,1%), que responderam o formulário e participaram desta pesquisa, são classificadas pelo IBGE como microempresas, ou seja, empresas com até 19 colaboradores. E o tempo de atuação do respondente na empresa, destacam-se aqueles que atuam há mais de 10 anos, representando 79,5% das respostas.

4.1.3 Coleta e análise de dados

Preliminarmente, foram analisados os dados de coleta de informações, que versam e dizem respeito às ações que os escritórios de contabilidade possam ter implementado e desenvolvido inovando a forma com que prestam os serviços aos seus clientes. Referida análise deu-se circunscrita no período pré e no período pós pandemia, buscando identificar as mudanças vivenciadas por cada um dos respondentes, conforme se evidenciam na Tabela 3, 4 e 5 a seguir.

Tabela 3. Inovação

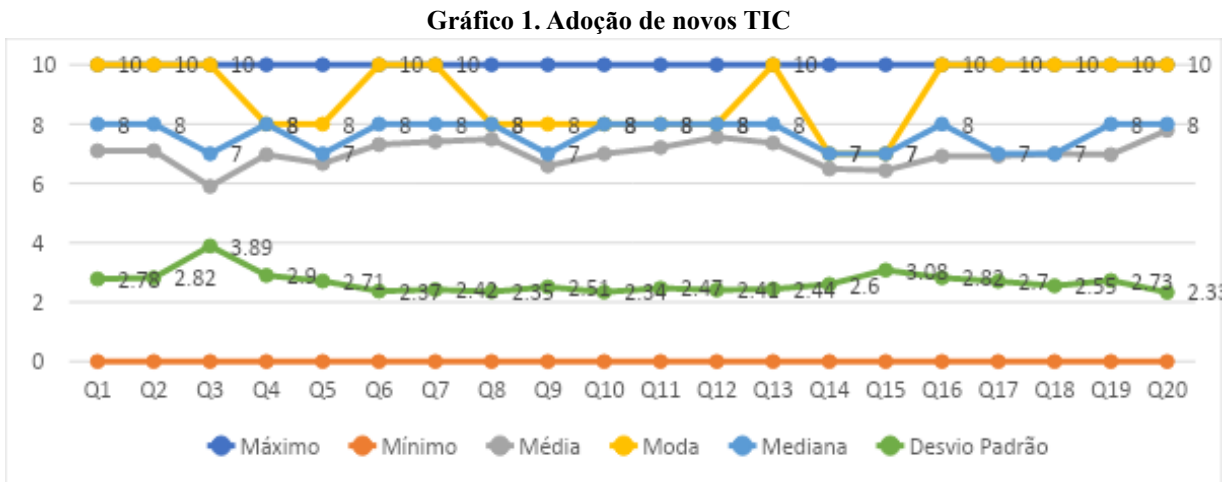
		0 – “Discordo Totalmente” a 10 – “Concordo Totalmente”.										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Há histórias bem conhecidas												
Q 1	na empresa sobre colaboradores que desenvolveram ideias novas e úteis.	2,56	2,5	2,56	2,56	7,6	12,8	2,56	12,8	20,5	2,56	30,77
		%	6%	%	%	9%	2%	%	2%	1%	%	%
Há histórias na empresa sobre colaboradores que têm												
Q 2	incentivado fortemente a implementação de novas práticas e processos.	2,56	2,5	5,13	5,13	2,5	7,69	2,56	15,3	25,6	2,56	28,21
		%	6%	%	%	6%	%	%	8%	4%	%	%
O escritório disponibiliza áreas de												
Q 3	reuniões e salas para os colaboradores discutirem novas ideias e formas de implementá-las.	20,5	2,5	2,56	5,13	0,0	12,8	2,56	10,2	5,13	10,2	28,21
		1%	6%	%	%	0%	2%	%	6%	%	6%	%
Há esforços para												
Q 4	comemorar a adoção de novas práticas e processos.	5,13	0,0	2,56	10,2	2,5	10,2	2,56	5,13	25,6	15,3	20,51
		%	0%	%	6%	6%	6%	%	%	4%	8%	%

Q 5	Há esforços para reconhecer e recompensar a implementação de novos serviços e modos de fazer as coisas.	5,13 %	0,0 0%	0,00 %	10,2 6%	2,5 6%	17,9 5%	5,13 %	10,2 6%	20,5 1%	12,8 2%	15,38 %
Q 6	Há esforços na busca do sucesso utilizando novas maneiras de fazer as coisas.	2,56 %	0,0 0%	0,00 %	5,13 %	2,5 6%	10,2 6%	12,8 2%	15,3 8%	15,3 8%	12,8 2%	23,08 %
Q 7	Há encorajamento no sentido de a empresa ser mais criativa e inovadora em sua área de atuação.	2,56 %	2,5 6%	0,00 %	2,56 %	0,0 0%	10,2 6%	10,2 6%	15,3 8%	20,5 1%	12,8 2%	23,08 %
Q 8	Há esforços na busca do sucesso com a geração de novas ideias.	2,56 %	2,5 6%	0,00 %	2,56 %	0,0 0%	5,13 %	10,2 6%	20,5 1%	23,0 8%	10,2 6%	23,08 %
Q 9	Os colaboradores estão abertos para novas ideias.	5,13 %	0,0 0%	2,56 %	2,56 %	2,5 6%	17,9 5%	20,5 1%	15,3 8%	12,8 2%	7,69 %	12,82 %
Q 10	Há incentivos a iniciativas de experimentar novas ideias.	2,56 %	2,5 6%	0,00 %	2,56 %	2,5 6%	12,8 2%	10,2 6%	15,3 8%	30,7 7%	5,13 %	15,38 %
Q 11	A comunicação aberta de novas ideias e práticas é uma das prioridades na empresa.	2,56 %	2,5 6%	0,00 %	7,69 %	0,0 0%	7,69 %	5,13 %	12,8 2%	33,3 3%	12,8 2%	15,38 %
Q 12	Espera-se que sejam comunicadas a toda a empresa as informações sobre novas ideias e novas maneiras de fazer as coisas.	2,56 %	2,5 6%	0,00 %	2,56 %	2,5 6%	7,69 %	2,56 %	12,8 2%	28,2 1%	17,9 5%	20,51 %
Q 13	Existe boa comunicação interna relacionada a novas ideias e processos.	2,56 %	0,0 0%	2,56 %	5,13 %	0,0 0%	7,69 %	12,8 2%	12,8 2%	20,5 1%	12,8 2%	23,08 %

	A empresa fornece ao público-alvo produtos/serviços											
Q 14	que oferecem benefícios exclusivos superiores à de outras instituições da mesma área.	5,13 %	2,5 6%	2,56 %	2,56 %	2,5 6%	12,8 2%	10,2 6%	25,6 4%	17,9 5%	5,13 %	12,82 %
Q 15	A empresa inova com um novo software.	5,13 %	5,1 3%	10,2 6%	0,00 %	0,0 0%	10,2 6%	7,69 %	17,9 5%	12,8 2%	15,3 8%	15,38 %
Q 16	A empresa inova com uma nova tecnologia.	2,56 %	0,0 0%	10,2 6%	5,13 %	2,5 6%	5,13 %	7,69 %	15,3 8%	15,3 8%	15,3 8%	20,51 %
Q 17	A empresa introduz novos sistemas integrados a tecnologia.	2,56 %	0,0 0%	5,13 %	7,69 %	2,5 6%	10,2 6%	7,69 %	17,9 5%	12,8 2%	10,2 6%	23,08 %
Q 18	A empresa adota a tecnologia mais recente para serviços.	2,56 %	0,0 0%	2,56 %	7,69 %	2,5 6%	10,2 6%	10,2 6%	17,9 5%	12,8 2%	12,8 2%	20,51 %
Q 19	A inovação tecnológica aplicada aos serviços contábeis, foi um fator motivador para a criação de novos escritórios.	2,56 %	0,0 0%	5,13 %	7,69 %	0,0 0%	15,3 8%	7,69 %	10,2 6%	17,9 5%	7,69 %	25,64 %
Q 20	A tecnologia da informação ampliou a integração de informações do escritório para com os clientes.	2,56 %	0,0 0%	2,56 %	2,56 %	0,0 0%	5,13 %	5,13 %	17,9 5%	20,5 1%	15,3 8%	28,21 %

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

A literatura aponta que um número considerável de gestores busca transformar empresas em organizações inovadoras. Entretanto, embora culturas inovadoras sejam desejáveis, são difíceis de criar, implantar e manter (Pisano, 2019). As informações apresentadas na Tabela 3 indicam que os escritórios de contabilidade foram adeptos, no período de pandemia, à implementação de novas formas de inovação, conforme as linhas Q15, Q16 e Q17, onde predominam as empresas em concordância com as inovações, sejam elas de softwares, tecnologia ou serviços. No gráfico juntado a seguir, visualiza-se o desempenho dos respondentes no conjunto de questões relacionadas à inovação, onde se identifica, através da “moda” e da “média”, a adesão e percepção elevada dos respondentes com o referido tema.



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Destarte, além da disposição e vontade em inovar, faz-se necessário esforços por parte dos gestores e da equipe: investimento financeiro, mudança de processos, novos softwares, novas procedimentos, entre outros. Tais mudanças e adaptações podem implicar em mais acessibilidade e qualidade nos serviços prestados, mais especificidade e personalização na entrega do trabalho, além de proporcionar dinamismo na própria forma com que se trabalha. A seguir, na tabela 4, demonstra-se a resposta dos questionados a respeito das TICs implementadas:

Tabela 4. Tecnologia da Informação (TICs)

		0 – “Discordo Totalmente” a 10 – “Concordo Totalmente”.										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q2	A tecnologia da informação trouxe necessidade											
1	s de melhorias contínuas, na qualidade dos serviços prestados pelo escritório.	2,56 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	7,69 %	7,69 %	12,82 %	15,38 %	23,08 %	30,77 %

Q2 2	A tecnologia da informação diminuiu a quantidade de reuniões presenciais, entre o responsável pelo escritório e os clientes.	2,56 %	0,00 %	2,56 %	7,69 %	2,56 %	12,82 %	5,13 %	17,95 %	10,26 %	12,82 %	25,64 %
Q2 3	A tecnologia da informação proporcionou o crescimento do escritório em termos de número de clientes.	2,56 %	5,13 %	2,56 %	2,56 %	7,69 %	15,38 %	10,26 %	12,82 %	12,82 %	15,38 %	12,82 %
Q2 4	O escritório, com novas tecnologias, é capaz de ofertar novos produtos/serviços aos seus clientes.	2,56 %	2,56 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	10,26 %	10,26 %	15,38 %	15,38 %	12,82 %	30,77 %
Q2 5	Os serviços, com apoio da TI, são agora executados com mais agilidade.	2,56 %	0,00 %	2,56 %	5,13 %	0,00 %	2,56 %	10,26 %	17,95 %	15,38 %	15,38 %	28,21 %
Q2 6	Os serviços, com apoio da TI, são agora	2,56 %	0,00 %	2,56 %	5,13 %	0,00 %	2,56 %	7,69 %	23,08 %	7,69 %	17,95 %	30,77 %

	executados com mais segurança.											
Q2 7	O escritório teve a necessidade de contratar assessorias externas para dar suporte à tecnologia da informação.	2,56 %	0,00 %	2,56 %	7,69 %	0,00 %	7,69 %	5,13 %	28,21 %	17,95 %	5,13 %	23,08 %
Q2 8	A aplicação dos sistemas de informações aumentou o valor da média salarial dos profissionais do escritório.	10,26 %	7,69 %	10,26 %	7,69 %	5,13 %	20,51 %	12,82 %	7,69 %	7,69 %	5,13 %	5,13 %
Q2 9	A tecnologia da informação proporcionou o atendimento de novas atividades.	7,69 %	0,00 %	0,00 %	2,56 %	12,82 %	23,08 %	2,56 %	12,82 %	12,82 %	10,26 %	15,38 %
Q3 0	Os serviços prestados pelas repartições públicas se tornaram mais ágeis com o uso da tecnologia	7,69 %	7,69 %	7,69 %	0,00 %	2,56 %	12,82 %	2,56 %	12,82 %	12,82 %	10,26 %	23,08 %

	da informação.											
Q3 1	A qualidade dos serviços prestados aumentou com o uso da tecnologia da informação.	2,56 %	2,56 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	12,82 %	5,13 %	23,08 %	20,51 %	7,69 %	25,64 %
Q3 2	A tecnologia causou um aumento na complexida de dos serviços prestados.	7,69 %	7,69 %	0,00 %	0,00 %	10,26 %	17,95 %	7,69 %	7,69 %	20,51 %	5,13 %	15,38 %
Q3 3	A tecnologia da informação trouxe mais tarefas ao escritório.	7,69 %	7,69 %	0,00 %	5,13 %	7,69 %	10,26 %	12,82 %	7,69 %	10,26 %	7,69 %	23,08 %
Q3 4	A gestão do escritório melhorou com o uso da tecnologia da informação.	5,13 %	2,56 %	0,00 %	0,00 %	2,56 %	10,26 %	10,26 %	10,26 %	17,95 %	12,82 %	28,21 %

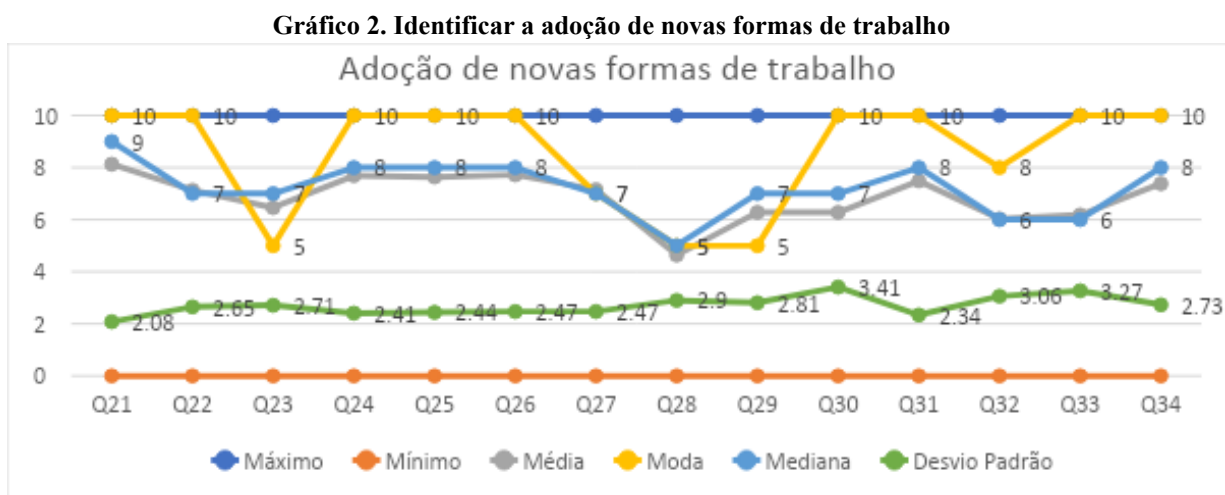
Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Essas mudanças podem, até mesmo, diminuir significativamente as reuniões presenciais, os deslocamentos ao trabalho, aos órgãos públicos, aos clientes, dentre outras necessidades que antes davam-se estritamente de forma presencial ou física. Como consequência, não mais sendo necessários tantos espaços físicos, possibilidades de redução de custos também podem ser identificadas: o aluguel de grandes espaços tornou-se menos necessário, refletindo uma economia para a empresa. O auxílio para transporte também pode ser reduzido. O tempo gasto para realizar as mesmas tarefas foi reduzido, tendo em vista a digitalização dos procedimentos e atos.

Em síntese, pelo lado do colaborador, não houve uma consequência positiva nos salários de forma equivalente ao aumento de atividades a serem realizadas. Pressupõem-se que em decorrência de os escritórios não terem tido aumentos significativos na cartela de clientes - afinal, a pandemia também afetou a atividade economia.

Nesse novo cenário de tecnologia e inovação, os próprios dados e informações utilizadas durante o labor acabam também sendo afetadas. O investimento em novos softwares e na digitalização acabam por aumentar sensivelmente a segurança de tudo que é utilizado no expediente dos escritórios contábeis (conforme evidência dada na Q26).

Da coleta do dado, do seu tratamento, na elaboração das peças contábeis até a entrega do serviço ao cliente ou ao destinatário final, toda a cadeia de gestão interna de processos se beneficia das novas tecnologias e das novas formas de se trabalhar. Na sequência, visualiza-se graficamente os dados da tabela 4, em que é possível identificar valores de “moda” bem reduzidos para algumas questões, indicando a dificuldade encontrada para implementar as novas formas de trabalho.



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

A nova dinâmica imposta pela pandemia do Covid-19 impactou, consequente, o resultado vivenciado pelas empresas analisadas. O crescimento das empresas deu-se, na medida do possível, de forma positiva na visão dos respondentes, conforme se verifica na tabela 5 a seguir:

Tabela 5. Desempenho

		0 – “Discordo Totalmente” a 10 – “Concordo Totalmente”.										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q3	A empresa alcança a satisfação do	2,56 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	2,56 %	12,82 %	7,69 %	15,38 %	23,08 %	15,38 %	20,51 %

	público-alvo.											
Q3 6	A empresa atinge o crescimento desejado.	2,56 %	2,56 %	5,13 %	0,00 %	2,56 %	10,26 %	12,82 %	17,95 %	17,95 %	7,69 %	20,51 %
Q3 7	A empresa atrai novos interessados.	2,56 %	0,00 %	2,56 %	5,13 %	2,56 %	10,26 %	12,82 %	17,95 %	12,82 %	15,38 %	17,95 %
Q3 8	O crescimento das receitas da empresa é satisfatório.	2,56 %	2,56 %	2,56 %	5,13 %	0,00 %	28,21 %	0,00 %	20,51 %	12,82 %	12,82 %	12,82 %
Q3 9	A empresa alcança uma lucratividade geral satisfatória.	5,13 %	2,56 %	0,00 %	5,13 %	7,69 %	23,08 %	2,56 %	15,38 %	15,38 %	12,82 %	10,26 %
Q4 0	O crescimento em volume de prestação de serviços é satisfatório.	2,56 %	0,00 %	5,13 %	5,13 %	2,56 %	15,38 %	7,69 %	12,82 %	15,38 %	17,95 %	15,38 %

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Os respondentes notam que estão conseguindo atender com excelência seu público-alvo, reflexo desse da nova forma de prestar os serviços, da celeridade e da praticidade

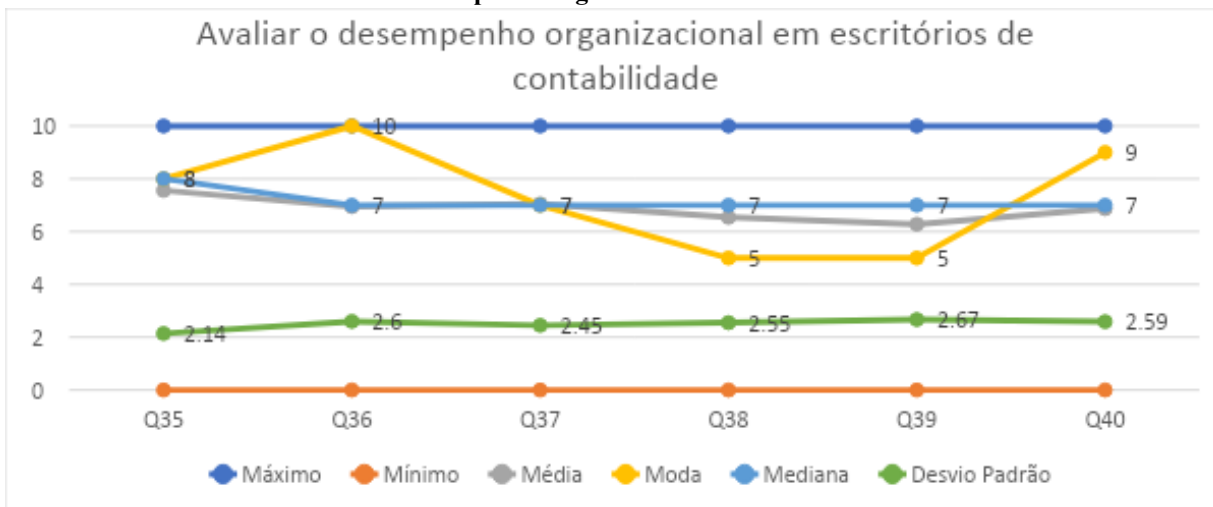
em se resolver as rotinas contábeis. As empresas vivenciaram um aumento do volume dos serviços prestados, o que também pode estar relacionado às novas tecnologias, tendo em vista a uniformização, agilidade e praticidade que elas proporcionam. Com isso, o ganho em escala e por procedimento tornou-se realidade para a maioria dos questionados.

Entretanto, não bastasse a melhoria de desempenho vivenciada nos parâmetros narrados anteriormente, as respondentes apontam que não conseguiram aumentar significativamente sua carteira de clientes, tampouco sua lucratividade. Analisando-se a partir do cenário macroeconômico, tais resultados tornam-se plausíveis tendo em vista a retração econômica vivenciada globalmente. Em uma conjuntura de falências empresariais e redução de atividade, as margens de lucro tiveram que ser reduzidas para se manter no mercado e manter os clientes que agora enfrentavam grandes desafios financeiros, e, nesse interim, aumentar a carteira de clientes tornar-se-ia até mesmo contraditório - afinal, os clientes estavam falindo.

Essas empresas de contabilidade, contribuem significativamente para o desenvolvimento econômico do país. Entretanto, esses escritórios de contabilidade dependem de adequações contínuas em sua forma de prestar os serviços e do desempenho dos negócios, para que possam atender seu público-alvo de forma mais satisfatória. Conforme a Q35, 20,51% das respostas dos respondentes foi afirmando que a sua empresa alcança essa satisfação.

Foi questionado também, se houve lucratividade nos escritórios, com o uso das TICs e as inovações, e a resposta obtida neste caso foi neutra, com isso, nota-se que ainda que essas mudanças contribuam com o desenvolvimento dos serviços da empresa, os investimentos não foram proporcionais ao aumento dos honorários cobrados. No gráfico elaborado a seguir, a partir dos dados da tabela 5, se identifica também valores reduzidos para algumas questões, e resultados bem elevados para outras, elucidando, graficamente, a aparente contradição entre a melhoria do resultado e a baixa lucratividade.

Gráfico 3. Mensurar o desempenho organizacional em escritórios de contabilidade



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

4.2 Análise dos Resultados

A partir dos dados e resultados encontrados após a aplicação metodológica, importante enfatizar que, com grandes mudanças, surgem mais responsabilidades, fato que leva o profissional contábil à necessidade de ter um treinamento profissional adequado, para que tenha capacidade de reduzir riscos para a empresa e para o cliente, como também para realizar todos e quaisquer procedimentos da rotina do escritório com segurança.

Em síntese, importante salientar que esse estudo se amparou em profissionais com experiência considerável na área, com no mínimo 10 anos de vivência na empresa, e com idade entre 31 e 50 anos, o que possibilita, tendo em vista a vivência dos entrevistados, dar solidez aos dados e respostas fornecidas pelos respondentes.

Foi relatado, através de sua constatação anedótica no contexto da pandemia, que os locais em que trabalham foram adeptos às mudanças e novas formas de prestação de serviço. Entretanto, os esforços necessários para o sucesso de implementação das TICs foi, em algumas vezes, uma barreira, pois demanda esforços financeiros e comportamentais num contexto em que as empresas enfrentavam uma crise econômica e sanitária, com sérias implicações no próprio clima organizacional.

Nesse sentido, as TICs vivenciadas pelos respondentes possibilitaram que os serviços fossem prestados com mais agilidade, segurança, praticidade, personalização e especialidade. Os clientes ficaram satisfeitos com a adaptação da prestação dos serviços, a quantidade de serviços aumentou, o que não foi positivo, até mesmo por questões exógenas, foi em relação ao aumento da lucratividade das empresas e da carteira de clientes, pois, como notório, esse era um desafio enorme, pois financeiramente a economia global passou por uma retração substancial.

Comparando-se os resultados aqui encontrados com os artigos e estudos anteriores identificados, pode-se apontar avanços e até mesmo similaridades com os trabalhos acadêmicos comparados. Primeiramente, quando comparado ao trabalho dos autores Lizote, Teston, Régis e Monteiro (2020), aponta-se que o mesmo se limitou a analisar a percepção de prejuízos de bem-estar para os colaboradores que tiveram que, emergencialmente, migrar para o modelo de trabalho home office, através de metodologia exclusivamente quantitativa. Nessa linha, o trabalho buscou identificar como essa mudança repentina estava afetando a qualidade de vida dos colaboradores, sendo, portanto, direcionada à avaliação do colaborador em relação a si mesmo. Com isso, o presente trabalho explorou um leque de variáveis focado não apenas na migração para o home office, mas também em como as empresas se adequaram nesse processo – inovação, TICs e desempenho, focalizando as questões gerenciais dos escritórios de contabilidade.

O Trabalho de Reis (2020) também focalizou a análise através do olhar gerencial dos escritórios de contabilidade, buscando compreender como a utilização da tecnologia propiciou a tais empresas se adaptarem ao novo cenário de isolamento social, com metodologia exclusivamente qualitativa. O referido estudo obteve resultados semelhantes ao presente, na medida em que identificou uma melhora no atendimento ao público-alvo, maior celeridade e eficácia na prestação de serviços, e um aumento das atividades desempenhadas alicerçado pela otimização decorrente das tecnologias implementadas com o Covid 19. Entretanto, o estudo de Reis adotou como um de seus principais focos de análise a implementação do home office, sem se debruçar ao estímulo que os gestores deram nos seus escritórios para que a inovação ocorresse a partir de seus colaboradores, incentivando e promovendo um ambiente de inovação e autonomia dentro da empresa – como feito nesse estudo.

Já Oliveira (2021) realizou seus estudos analisando o comportamento de duas empresas tradicionais escolhidas para sua análise, com metodologia exclusivamente qualitativa. Ao analisar as duas empresas, o pesquisador identificou que, na mesma forma que identificado no presente artigo, ocorreu uma aceleração nos processos de inovação e implementação de novas tecnologias com o cenário da pandemia. O autor também concluiu que uma empresa atingiu um nível alto de adaptação e inovação, enquanto a outra não conseguiu aplicar todas as inovações que o cenário demandou. Dessa forma, interessante as considerações do referido trabalho pois corroboram, assim como esse trabalho, o fato de que inovar e aplicar novas tecnologias não é uma tarefa fácil, apesar de tentadora e almejada, exigindo habilidade e esforços dos gestores da empresa para que, de forma conjunta, consigam liderar sua equipe para a mudança e a inovação.

Dando sequência, agora com o trabalho de Marcelino, Rodrigues, Silva, Feltran e Guide (2022), identifica-se que os autores utilizaram metodologia exclusivamente quantitativa, buscando compreender como que a crise sanitária afetou a rotina e os hábitos das pessoas dentro dos escritórios de contabilidade. O trabalho identificou que a conjuntura pandêmica exigiu que os escritórios adotassem novos procedimentos e rotinas para se adaptarem, assim como identificado no presente estudo. Ainda nessa linha, também apontou a celeridade e eficácia com que algumas rotinas passaram a ser feitas (através de novas tecnologias), da mesma maneira como identificado no presente trabalho. Desta forma, além de corroborar com a análise aqui realizada, o trabalho científico ora analisado focalizou seu escopo de investigação nas rotinas empresariais, também utilizando como parâmetro chave a migração para o home office, da mesma forma que Lizote, Teston, Régis e Monteiro (2020) e Reis (2020), não adentrando na ótica gerencial da gestão da equipe fomentada à inovação, à implementação das TICs, e aos resultados atingidos pelos escritórios.

Por fim, Kiszner (2022), por meio de abordagem qualitativa, buscou analisar as práticas de inovações dos escritórios de contabilidade e os resultados obtidos durante a pandemia nos escritórios inseridos nos “habitats de inovação” – ambiente esse que tem a sinergia das universidades, poder público e empresas, ou seja, um ambiente em que diversos stakeholders e agentes experts contribuem para que as empresas consigam se adaptar e inovar. O estudo identificou, conforme aqui também identificado, que as empresas precisaram inovar e se adaptar durante a pandemia. Outra similaridade do estudo com o presente artigo diz respeito às variáveis analisadas, que também foram gerenciais, analisando desde o campo do relacionamento ao campo do cliente. Entretanto, a diferença significativa para o estudo aqui realizado, diz respeito aos agentes respondentes, pois aqui os respondentes foram as empresas do mercado, que não possuem o suporte de um ambiente com universidade e poder público pensando a inovação e a adaptação.

Desta forma, em suma, tem-se que a presente pesquisa possui metodologia mais ampla que os artigos anteriores, no sentido de ter sido quantitativa e qualitativa, buscando compreender a adaptação das empresas durante o início da pandemia até a publicação deste trabalho. Além disso, as investigações aqui se deram a partir de diversos parâmetros gerenciais, sintetizados em 40 questionamentos realizados aos respondentes, reunidos em três campos focais: inovação, TICs e desempenho. Com isso, enquanto muitos trabalhos foram na migração para o home office, ou se restringiram a analisar poucos agentes, esse trabalho buscou uma análise mais ampla do objeto investigado. Por fim, importante ainda dar luz à questão temporal do ambiente pandêmico, ou seja, este trabalho, por ser mais recente, conseguiu identificar mudanças e resultados que os anteriores não conseguiam na época que

foram realizados – e isso, num ambiente volátil e de incertezas, possibilita uma análise horizontal com mais dados e informações.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi constatado que o campo da contabilidade, é frequentemente sujeito a mudanças e adaptações, e, conforme os avanços da tecnologia, foi se fazendo necessário que os profissionais estivessem abertos à novas mudanças e adeptos ao desenvolvimento.

Este estudo teve como objetivo, verificar se houve mudanças significativas nas empresas prestadoras de serviços de contabilidade, localizados no estado de Santa Catarina, ligadas aos avanços tecnológicos e as inovações organizacionais, resultantes do período de pandemia, e por conseguinte, avaliar o desempenho destes escritórios.

O presente estudo apresentou dificuldades de obtenção de alguns dados em decorrência da própria pandemia, pois essa limitou a forma com que os dados foram obtidos, sem existir nenhuma pesquisa em campo, o que poderia ter permitido percepções que os estudos à distância nem sempre possibilitam.

Sugere-se, para trabalhos futuros, que analisem a relação custo retorno do investimento das TICs nos escritórios de contabilidade, tanto em cenário pandêmico como na normalidade, de forma a mensurar questões muitas vezes intangíveis aos gestores. Uma outra sugestão seria, realizar em campo pesquisa com os colaboradores, para que os mesmos apontassem cenários e opções que, possibilitariam que os escritórios de contabilidade se tornassem mais dinâmicos, flexíveis e inovadores.

Referente a análise dos dados que foram coletados, foi possível verificar que o uso das tecnologias nos escritórios de contabilidade, é usado de forma positiva, visto que a maioria dos contadores utilizam os recursos de maneira eficaz. Este estudo contribui com a literatura no que tange a cultura organizacional e colabora com a inovação e o desempenho financeiro e de mercado em organizações relacionadas ao setor contábil.

REFERÊNCIAS

BARRAS, R. (1986). Para uma teoria da inovação em serviços. *Política de pesquisa*, 15 (4), 161-173.

da SILVA, C. G., EYERKAUFER, M. L., & RENGEL, R. (2019). Inovação tecnológica e os desafios para uma contabilidade interativa: estudo dos escritórios de contabilidade do estado de santa Catarina. *Revista Destaques Acadêmicos*, 11(1).

DOMINGUES, C. R., RASIA, I. B., OLIVEIRA, J. M., RASIA, P. P., BORGES, G. R., & NODARI, C. H. (2016). Estudo de caso: Análise do grau de inovação em quatro empresas do ramo de Tecnologia da Informação e Comunicação–TICs, através da metodologia Radar da Inovação. *Revista Eletrônica do Alto Vale do Itajaí*, 5(8), 82-93.

DOS ANJOS, EL, Segura, LC, & ABREU, R. (2018). As mudanças ocorridas nos Escritórios de Contabilidade através da Implantação do SPED. Revista Eletrônica do Departamento de Ciências Contábeis & Departamento de Atuária e Métodos Quantitativos (REDECA), 5 (2), 18-31.

DURÃO, I., & MEURIÑO, M. J. (2016). Inovação em serviços de saúde com foco no indivíduo. In Congresso Nacional de Excelência em Saúde & III Inovarse–Responsabilidade Social Aplicada. Rio de Janeiro: FIRJAN-RJ.

FRANCO, G., FARIA, R. O. P., MACIEL, A. L. M., & DUARTE, S. (2021). Contabilidade 4.0: Análise dos avanços dos sistemas de tecnologia da informação no ambiente contábil. CAFI, 4(1), 55-73.

HAIR, J. F. (2005). RE JR., anderson, re, TATHAM, rl & BLACK, wc 1998. multivariate data analysis. Prentice-Hall Inc., New Jersey. XX, 730, 12-55.

HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ-COLLADO, C., & BAPTISTA-LUCIO, P. (2006). Analisis de los datos cuantitativos. Metodología de la investigación, 407-499.

Instituto Brasileiro de Geografia, Estatística. Departamento de Emprego, & Rendimento. (2009). Pesquisa nacional por amostra de domicílios, PNAD.: Síntese de indicadores. IBGE.

KEHL, S. M., ANTONELLI, R. A., SCHVIRCK, E., & DE ALMeida, L. B. (2017). Profissionais da Tecnologia da Informação e Comunicação [TIC] e a Operacionalização dos Sistemas de Informações Contábeis: Um Estudo Sobre Suas Dificuldades de Compreensão dos Conceitos e Teorias Contábeis. Revista de Gestão e Contabilidade da UFPI, 4(2), 92-114.

KISZNER, M. A. (2022). Inovação em tempos de pandemia: práticas adotadas por empresas situadas em habitats de inovação do Rio Grande do Sul.

KLEMENT, C. F. F., & Yu, A. S. O. (2008). Influências da tecnologia para a inovação em serviços. Revista de Administração da UFSM, 1(1).

KÜHL, M. R., & da CUNHA, J. C. (2013). Obstáculos à implementação de inovações no Brasil: como diferentes empresas percebem sua importância. BBR-Brazilian Business Review, 10(2), 1-25.

LIZOTE, S. A., DE FÁTIMA TESTON, S., RÉGIS, E. D. S. O., & de Souza Monteiro, W. L. (2021). Tempos de pandemia: bem-estar subjetivo e autonomia em home office. Revista Gestão Organizacional, 14(1), 248-268.

LUNELLI, R. L. A contabilidade e o avanço da tecnologia. Disponível em <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/contabilidadeetecnologia.htm>>. Recuperado em 01 novembro, 2016.

MANUAL, D. O. (1992). Normas propuestas por la OCDE para la recopilación e interpretación de datos sobre innovaciones tecnológicas.

Marcelino, J. A., Rodrigues, I. V., Da Silva, J. V. C., de Assis Feltran, A., & Guide, M. H. (2022). Pandemia Covid 19: A atuação e mudança de hábitos dos escritórios contábeis e as Experiências do trabalho em home office/Pandemic Covid 19: The Performance and Change of Habits of Accounting Offices and the Experiences of home office work. ID on line. Revista de psicologia, 16(61), 210-227.

MARTINS, G. D. A. (2007). THEÓPHILO, Carlos Renato. Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas, 2.

MARTINS, T. M. S. (2016). Equipes de Saúde da Família e Núcleos de Apoio à Saúde da Família: uma análise acerca das relações de trabalho.

MORETTI, S. L. D. A., & FEIO, N. (2014). Inovação e desenvolvimento de Serviços: um estudo de caso no setor de saúde suplementar. *Revista Alcance*, 21(3), 538-562.

NUNES, GP, CARVALHO, JCDA, & PASCOL, AFM (2020). O uso da tecnologia nos escritórios de contabilidade: um estudo de campo realizado durante a pandemia.

OGAWA, A. M. M., DE OLIVEIRA BOLONHESI, M. E. J., & BERTÓLI, N. C. (2021). A amplitude que as informações tecnológicas proporcionam a área de trabalho contábil. *Brazilian Journal of Business*, 3(5), 4131-4150.

OKANO, M. T., dos SANTOS, H. D. C. L., HONORATO, W. J., VIANA, A. M., & URSINI, E. L. (2020). Impactos da pandemia Covid-19 em empresas de grande porte: avaliação das mudanças na infraestrutura de tecnologia para o teletrabalho sob as óticas das teorias das capacidades dinâmicas e estrutura adaptativa. *Research, Society and Development*, 9(9), e756997852-e756997852.

OLIVEIRA, G. D. A. (2021). Inovação em tempos de pandemia: um estudo de dois casos no interior de São Paulo.

QUARESMA, M. M. R. (2017). O trabalhador de escritório e as TICs: Percepções das mudanças no cotidiano do trabalho (Doctoral dissertation, PUC-Rio).

RAMOS, M. (2010). A importância da tecnologia da informação e comunicação nas Organizações de Serviços de Contabilidade (Bachelor's thesis).

RAUPP, F. M., & BEUREN, I. M. (2006). Metodologia da pesquisa aplicável às ciências. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 76-97.

SARAIVA, D. P. (2012). Utilização das tecnologias de informação e comunicação (TIC) em escritórios: impacto nas características da tarefa e na saúde dos trabalhadores (Doctoral dissertation).

SCHUMPETER, EB (1938). Preços ingleses e finanças públicas, 1660-1822. *The Review of Economics and Statistics*, 20 (1), 21-37.

SILVA, M. C. D. (2019). Mudanças nas rotinas do departamento pessoal após a implantação do e-social: um estudo nos escritórios de contabilidade (Bachelor's thesis, Universidade Tecnológica Federal do Paraná).

SOUZA, FF, KACHENSKI, RB, & COSTA, F. (2021). Escritórios de contabilidade e sua relação com os clientes frente à crise da Covid-19. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, 20, e3138-e3138.

THILAKARATHNE, NN (2021). Revisão sobre o uso de soluções orientadas por TIC para gerenciar pandemias globais.

VASCONCELLOS, L. H. R., & Marx, R. (2011). Como ocorrem as inovações em serviços? Um estudo exploratório de empresas no Brasil. *Gestão & Produção*, 18, 443-460.

VIOLATO, C. A.; LOURAL, C. A. Desafios para o desenvolvimento das TICS no Brasil. *Revista Parcerias Estratégicas - Edição especial*. Brasília, DF, v. 15, n. 31, 2010.

WEINSTEIN, O., & GALLOUJ, F. (1997). Innovation in services. *Research Policy*, 26(4-5), 537-556.

YIN, R.K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.