



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SOCIOECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Ismael Zatarian Luiz

AVALIAÇÃO DAS MELHORIAS DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS  
ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE  
FLORIANÓPOLIS PÓS-PANDEMIA

Florianópolis  
2023

Ismael Zatarian Luiz

AVALIAÇÃO DAS MELHORIAS DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS  
ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE  
FLORIANÓPOLIS PÓS-PANDEMIA

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso de Ciências Contábeis do Sócioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador(a): Prof.(a): Irineu Afonso Frey

Florianópolis

2023

Luiz, Ismael Zatarian  
Avaliação das melhorias dos serviços prestados aos escritórios de contabilidade pela prefeitura municipal de Florianópolis pós pandemia. /Ismael Zatarian Luiz ; orientador, Irineu Afonso Frey, 2023.  
53 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico, Graduação em Ciências Contábeis, Florianópolis, 2023.

Inclui referências.

1. Ciências Contábeis. 2. Prefeitura municipal de Florianópolis/SC. 3. Pós pandemia Covid-19. 4. Prestação de serviços. I. Frey, Irineu Afonso. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Ciências Contábeis. III. Título.

Ismael Zatarian Luiz

**Título:** AVALIAÇÃO DAS MELHORIAS DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS  
ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE  
FLORIANÓPOLIS PÓS-PANDEMIA

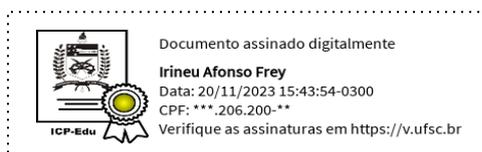
Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pelo Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 10 de Novembro de 2023.



Coordenação do TCC

**Banca examinadora**

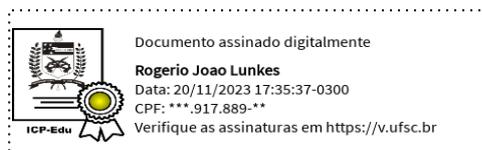


Prof.(a) Irineu Afonso Frey, Dr.(a)  
Orientador(a)



Prof.(a) Cleyton de Oliveira Ritta, Dr.(a)

Instituição Universidade Federal de Santa Catarina



Prof.(a) Rogério João Lunkes, Dr.(a)

Instituição Universidade Federal de Santa Catarina

## RESUMO

Este estudo teve como objetivo verificar como estão os serviços prestados pela prefeitura municipal de Florianópolis/SC (PMF) aos profissionais dos escritórios de contabilidade, pós-pandemia. Metodologicamente o trabalho de pesquisa se utilizou das pesquisas descritiva, levantamento bibliográfico e quali-quantitativa. Portanto, a pesquisa foi distribuída para escritórios de contabilidade da cidade de Florianópolis-SC para pessoas de ambos os sexos, com idade dos 18 aos 60 anos, de dezembro de 2022 à janeiro de 2023. Os resultados mostram que, os participantes da pesquisa utilizaram os serviços da prefeitura municipal de Florianópolis (PMF) antes da pandemia, porém, após a pandemia, ressaltam uma discreta melhora nos serviços em relação ao setor contábil. Entretanto, verificou-se a necessidade de uma nova abordagem relacionada à atenção integral aos escritórios, portanto é necessário o conhecimento da abrangência dos serviços da prefeitura em relação ao setor contabilista, a fim de promover a melhora das questões relacionadas ao atendimento ao munícipe e aos escritórios.

**Palavras-chave:** Prefeitura municipal de Florianópolis/SC; pós-pandemia Covid-19; prestação de serviços.

## ABSTRACT

This study aimed to verify how the services provided by the municipal government of Florianópolis/SC (PMF) to professionals from accounting firms are, post-pandemic. Methodologically, the research work used descriptive research, bibliographic survey, and qualitative-quantitative research. Therefore, the survey was distributed to accounting firms in the city of Florianópolis- SC for people of both sexes, aged 18 to 60 years, from December 2022 to January 2023. The results show that the survey participants used the services of the municipal government of Florianópolis (PMF) before the pandemic, however, after the pandemic, they highlight a slight improvement in services in relation to the accounting sector. However, the need for a new approach related to comprehensive attention to offices was verified, therefore it is necessary to know the scope of the municipality's services in relation to the accounting sector, in order to promote the improvement of issues related to citizen service and offices.

**Keywords:** City Hall of Florianópolis/SC; post-pandemic Covid-19 ;services provision.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Melhora nos serviços da PMF pós-pandemia.....	25
Gráfico 2 - Atendimento recebido antes pandemia .....	26
Gráfico 3 - Tempo espera antes pandemia.....	27
Gráfico 4 - Atendimento no guichê antes pandemia .....	27
Gráfico 5 - Clareza nas informações antes da pandemia .....	28
Gráfico 6 - Atendimento recebido pós-pandemia .....	29
Gráfico 7 - Tempo espera pós-pandemia.....	29
Gráfico 8 - Atendimento no guichê pós-pandemia .....	30
Gráfico 9 - Facilidade de encontrar as informações antes da pandemia.....	31
Gráfico 10 - Informações por telefone e e-mail na PMF antes da pandemia .....	31
Gráfico 11 - Informações do site da PMF antes da pandemia.....	32
Gráfico 12: Gráfico 12 - Facilidade de encontrar as informações pós-pandemia .....	32
Gráfico 13 - Informações por fone e e-mail na PMF pós-pandemia.....	33
Gráfico 14 - Modernização/abertura/solicitações antes pandemia.....	34
Gráfico 15 - Documentos exigidos, muito burocráticos antes pandemia.....	34
Gráfico 16 - Modernização/abertura/solicitações pós-pandemia.....	35
Gráfico 17 - Documentos exigidos, muito burocráticos pós-pandemia.....	36
Gráfico 18 - Processo concluído, como é a forma de recebimento da resposta antes pandemia.....	37
Gráfico 19 - Tempo conclusão dos processos administrativos protocolados pós- pandemia.....	38
Gráfico 20 - Processo concluído, como é a forma de recebimento da resposta pós- pandemia.....	39

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1 Objetivos</b> .....	<b>10</b>
1.1.1 Objetivo geral .....	10
1.1.2 Objetivos específicos.....	10
<b>1.2 Justificativa</b> .....	<b>10</b>
<b>2 DESENVOLVIMENTO</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1 Pandemia do Covid-19</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2 Funcionamento dos serviços durante a Covid-19</b> .....	<b>13</b>
<b>2.3. Contabilidade e Covid-19</b> .....	<b>14</b>
<b>2.4 Relação entre os escritórios de contabilidade e os órgãos públicos municipais</b> .....	<b>16</b>
<b>2.5 Relação dos escritórios de contabilidade com os clientes frente a pandemia e suas mudanças junto aos serviços das prefeituras</b> .....	<b>18</b>
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>21</b>
<b>3.1 Enquadramento metodológico</b> .....	<b>21</b>
<b>3.2 Procedimentos metodológicos</b> .....	<b>22</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	<b>24</b>
<b>4.1 Perfil dos respondentes</b> .....	<b>24</b>
<b>4.2 Comunicação/Atendimento</b> .....	<b>25</b>
<b>4.3 Disponibilidade das informações</b> .....	<b>30</b>
<b>4.4 Modernização dos Processos Administrativos</b> .....	<b>34</b>
<b>4.5 Tempo de conclusão dos Processos Administrativos</b> .....	<b>37</b>
<b>4.6 Análise geral dos dados relacionados à pesquisa</b> .....	<b>39</b>
<b>4.7 Discussão</b> .....	<b>40</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>45</b>
<b>APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA</b> .....	<b>49</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Os escritórios de contabilidade têm como objetivo prestar um serviço de qualidade para os seus clientes, mas para isso dependem de outras entidades, para que seu trabalho seja entregue da melhor forma, fornecendo informações suficientes, tempestivas e fidedignas para as empresas.

De acordo com Calazans (2008), a informação deve ser constantemente melhorada, para que seja possível atender as expectativas do cliente e que a sua qualidade seja essencial para manter a empresa no mercado.

Os clientes dos escritórios de contabilidade buscam as melhores informações para a manutenção de sua empresa, “a função básica do contador é produzir informações úteis aos usuários da contabilidade para a tomada de decisão” (MARION, 2009, p. 27).

Na percepção de Cunha, Olivio e Martins (2017), a contabilidade atual se tornou amiga da administração empresarial, deixando de ser apenas um instrumento de escrituração, entretanto, para que os escritórios de contabilidade possam fornecer qualidade na sua carta de serviços, dependem de fatores internos e externos. Sendo assim, uma das principais entidades que ajudam o contador a fornecer um serviço de qualidade a seus clientes.

É importante o alinhamento entre as entidades governamentais e os escritórios de contabilidade, para que o empresário e as empresas tenham suas demandas atendidas. Portanto, faz-se fundamental uma análise que abrange os escritórios de contabilidade e a sua relação com a Prefeitura Municipal de Florianópolis, ficando assim possível verificar se os objetivos dessa parceria estão alinhados com os interesses dos empresários.

Atentando-se a pandemia que assolou o nosso planeta, e as modificações que foram feitas para a continuidade dos serviços prestados à sociedade devido ao *lockdown* que as cidades tomaram como medida preventiva sugere-se o tema supracitado para ser pesquisado.

Em concordância com o tema relacionado à pós pandemia e o atendimento da Prefeitura de Florianópolis em 2022/2023, percebe-se que há uma lista extensa de serviços prestados, portanto, junto a essa questão, o presente estudo, delimitou a área de estudo para os seguintes itens: Comunicação/Atendimento, Facilidade de

Encontrar as Informações, Modernização dos Processos e Tempo de Conclusão dos Processos.

Desta forma, busca-se responder ao seguinte problema de pesquisa: Qual o nível de satisfação dos profissionais de contabilidade com os serviços prestados pela prefeitura nos pós pandemia?

## **1.1 Objetivos**

### **1.1.1 Objetivo geral**

Verificar a percepção dos contadores sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Florianópolis/SC no período dos pós pandemia.

### **1.1.2 Objetivos específicos**

- Avaliar como a pandemia do Covid-19 impactou os serviços prestados pela Prefeitura de Florianópolis aos escritórios de contabilidade.
- Investigar as o nível de satisfação quanto aos serviços adotados pela Prefeitura de Florianópolis no período pós pandêmico.
- Avaliar a eficiência do atendimento entre os escritórios de contabilidade e a Prefeitura de Florianópolis no período pós-pandemia.

## **1.2 Justificativa**

De acordo com Rodriguez *et al.* (2021), a pandemia de Covid-19 forçou as cidades brasileiras a paralisarem suas operações para conter a disseminação do vírus. Essa medida se alinhou às diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS), que recomendou o isolamento social como uma medida preventiva. Conseqüentemente, muitos serviços prestados pelas prefeituras à sociedade foram temporariamente suspensos.

Nesse contexto, a modernização dos procedimentos internos das prefeituras se tornou uma necessidade urgente e devido a isso, a crise global causada pela pandemia destacou a vulnerabilidade dos sistemas tradicionais de administração pública e demonstrou a importância da adaptação e inovação para manter a

continuidade e eficiência dos serviços públicos, entretanto, conforme Macedo e Oliveira (2020), a pandemia acelerou drasticamente os processos tecnológicos, forçando uma imersão mais profunda e rápida nas tarefas diárias que antes eram realizadas presencialmente.

Portanto, é crucial destacar que a modernização dos serviços públicos, mesmo impulsionada por uma circunstância infeliz, desempenha um papel vital na manutenção e no sucesso das empresas, sejam elas de natureza física ou jurídica, associada à interconexão entre escritórios de contabilidade e prefeituras, que desempenha um papel fundamental nesse contexto. Outrossim, destacam-se a agilidade e a eficácia na comunicação entre essas entidades, que são vitais para garantir que as empresas, que dependem desses serviços para cumprir obrigações fiscais e regulatórias, possam prosperar (Lima; Marcondes; Guimarães, 2021).

Assim, a modernização dos procedimentos internos das prefeituras não é apenas uma resposta à pandemia, mas uma necessidade urgente e um passo essencial para garantir a continuidade dos serviços públicos e o sucesso das empresas em meio a uma realidade em constante mudança que não apenas fortalecerá a resiliência das cidades, mas também impulsionará a economia, ao permitir que as empresas operem de forma eficaz, segundo Ciotti *et al.* (2020).

Essa modernização é um reflexo das mudanças estruturais que o mundo está enfrentando, especialmente em relação à tecnologia. Como Macedo e Oliveira (2020) mencionaram, a pandemia acelerou a imersão nas tarefas cotidianas por meio da tecnologia. A automação e a digitalização dos processos internos das prefeituras são vitais para atender às necessidades de uma sociedade cada vez mais conectada e exigente.

Em última análise, a modernização não é apenas uma resposta à crise da pandemia, mas uma evolução necessária para melhorar a eficiência e a acessibilidade dos serviços públicos, fortalecendo, assim, a sociedade e a economia. Essa transformação deve ser vista como um investimento no futuro, garantindo que as cidades e as empresas estejam preparadas para enfrentar desafios semelhantes no futuro e para prosperar em um ambiente de negócios em constante evolução.

## 2 DESENVOLVIMENTO

Para alcançar os resultados pretendidos deste estudo, no qual busca verificar a prestação de serviços da Prefeitura de Florianópolis/SC aos escritórios de contabilidade no período do pós-pandemia, faz-se necessário um referencial teórico para conceituar a pandemia do Covid-19, alguns aspectos da relação entre os escritórios e os órgãos públicos e Avaliação de qualidade.

### 2.1 Pandemia do Covid-19

De acordo com Ciotti *et al.* (2020), ao final do ano de 2019, uma doença de origem desconhecida ligada ao fruto do mar da cidade, foi relatada em Wuhan, China. Na qual gerou um isolamento de um novo vírus respiratório (SARS-Cov-2). E dado sua disseminação e falecimentos provocados, em meados de março do ano seguinte, foi declarada como uma pandemia mundial pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e levou-se ao isolamento social para evitar a propagação.

Devido à pandemia, o governo brasileiro seguiu a orientação da OMS e determinou o isolamento social, a paralisação de serviços não essenciais e atendimentos presenciais dos órgãos públicos. Já, os serviços de utilidade pública são os que “a administração pública reconhece pela sua não essencialidade e nem necessidade transfere a iniciativa privada, ou seja, prestação de terceiros (concessionários permissionários e autorizatários)” (SILVA; SANTIAGO, 2021, p. 6).

Diante deste cenário, as prefeituras municipais suspenderam atendimentos presenciais e paralisaram serviços para seguir a determinação, partindo-se o para o método de trabalho denominado Home-office ou tele trabalho. De acordo com Rafalski e Andrade (2015, p. 4), o tele trabalho pode ser definido como o “conjunto de atividade profissionais realizadas fora do escritório/ da empresa, sem contato pessoal com colegas de trabalho, mas com a possibilidade de se comunicar com estes por meio de tecnologia de qualquer tipo (exemplo: telefone móvel ou e-mails)”.

Em decorrência do Covid-19, tornou-se necessário a adaptação de prestação de serviços ou de atendimentos de forma online, basta ter acesso a um celular/computador com internet, o atendimento e descolamento físico são mais necessários.

## 2.2 Funcionamento dos serviços durante a Covid-19

Durante a pandemia da Covid-19 os serviços brasileiros relacionados à contabilidade passaram por diversas mudanças para se adaptar às novas demandas e necessidades dos negócios afetados pela crise sanitária. Neste sentido, algumas medidas foram tomadas pelo governo federal e por entidades de classe para auxiliar empresas e profissionais da área contábil (SOUZA et al., 2021).

Uma das medidas adotadas foi a prorrogação do prazo de entrega das declarações fiscais, como o Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF) e a Escrituração Contábil Fiscal (ECF). Segundo o Portal Contábeis, o prazo para a entrega da ECF foi prorrogado para o último dia útil de setembro de 2021, enquanto o prazo do IRPF foi estendido até 31 de maio de 2021 (OAB, 2021).

Além dessa medida, o governo também criou o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda (PEMER), que permitiu a redução da jornada de trabalho e do salário dos funcionários. (GONÇALVES- DIAS, 2021).

Além disso, com a pandemia exigiu um esforço de adaptação por parte dos contadores, que tiveram que se adaptar rapidamente às novas medidas adotadas pelo governo. Tal fato se deu por conta do momento delicado voltado a crise que ocorreu na pandemia, o que resultou na tomada de decisões governamentais neste momento incerto, segundo Gonçalves – Dias (2021).

Mas, apesar das medidas adotadas pelo governo, alguns desafios foram enfrentados pelos contadores durante a pandemia. Segundo Silva (2021, p .10): "a adaptação às novas regras e procedimentos exigiu um esforço extra por parte dos contadores, que precisaram se atualizar rapidamente sobre as mudanças fiscais e tributárias" portanto tal visão demonstra a necessidade de mudanças em ambos os setores.

Além disso, o governo federal também adotou medidas para reduzir a burocracia e facilitar o acesso ao crédito para empresas afetadas pela pandemia. Segundo a Receita Federal do Brasil (2023), foi criado o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), que oferece crédito para empresas com faturamento anual de até R\$ 4,8 milhões. O programa também contempla a suspensão do pagamento de tributos federais por um período de três meses.

Em relação aos profissionais da área contábil, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) divulgou uma nota em que solicita a inclusão dos contadores como profissionais da saúde, já que estes são responsáveis pela contabilidade de hospitais, clínicas e laboratórios. Segundo a OAB, a inclusão dos contadores como profissionais da saúde seria uma forma de reconhecer a importância desses profissionais para o enfrentamento da pandemia (OAB, 2023).

### **2.3. Contabilidade e Covid-19**

A pandemia da Covid-19 impactou significativamente a contabilidade em todo o mundo. Autores têm discutido as implicações da pandemia para a contabilidade e a necessidade de adaptação das empresas e dos profissionais da área.

De acordo com um estudo realizado por Lunkes *et al.* (2020), a pandemia trouxe desafios para a contabilidade, incluindo o aumento da complexidade dos procedimentos contábeis e fiscais, a necessidade de adaptação a novas normas e a pressão para redução de custos nas empresas. Os autores destacam a importância de a contabilidade se adaptar rapidamente às mudanças trazidas pela pandemia, a fim de garantir a continuidade dos negócios.

Além disso, o papel dos contadores na gestão financeira das empresas durante a pandemia tem sido enfatizado por diversos autores. Segundo Souza *et al.* (2021)

, "os contadores têm sido essenciais para o monitoramento da saúde financeira das empresas, para a elaboração de relatórios de gestão e para a tomada de decisões estratégicas em um momento de grande incerteza". Os autores também destacam a importância dos contadores na elaboração de planos de contingência para enfrentar os impactos da pandemia.

Segundo Fasihi *et al.* (2021), os escritórios de contabilidade enfrentaram desafios significativos durante a pandemia, incluindo a necessidade de adaptar-se rapidamente às mudanças no ambiente de trabalho, a implementação de medidas de segurança para proteger os funcionários e clientes e a adaptação às novas tecnologias para manter o fluxo de trabalho. Os autores destacam a importância de os escritórios de contabilidade adotarem abordagens inovadoras para superar esses desafios.

Fasihi *et al.* (2021) discutem os desafios enfrentados pelos contadores em relação à auditoria em tempos de pandemia, assim, demonstram que: "a auditoria tem sido afetada pela pandemia da Covid-19, com mudanças nas práticas de auditoria, aumento da complexidade dos procedimentos e a necessidade de adaptação a novas normas". Os autores enfatizam a importância da auditoria para garantir a transparência e a confiabilidade das informações financeiras das empresas em um momento de grande incerteza.

A pandemia exigiu que os escritórios de contabilidade adotassem abordagens mais flexíveis e personalizadas para atender às necessidades dos clientes. De acordo com um estudo realizado por Rodriguez *et al.* (2021, p. 12), "a pandemia da Covid-19 destacou a importância da flexibilidade e da personalização dos serviços contábeis para atender às necessidades dos clientes em um momento de grande incerteza". Os autores enfatizam a importância de os escritórios de contabilidade compreenderem as necessidades dos clientes e adaptarem os serviços oferecidos às suas necessidades específicas.

A Covid-19 trouxe desafios significativos para a contabilidade, incluindo a necessidade de adaptação às novas normas, a pressão para redução de custos nas empresas e a complexidade dos procedimentos contábeis e fiscais. Os contadores têm sido fundamentais para a gestão financeira das empresas durante a pandemia e para a elaboração de planos de contingência. Além disso, a auditoria tem enfrentado mudanças significativas em função da pandemia, o que destaca a importância da transparência e da confiabilidade das informações financeiras das empresas em tempos de incerteza. (LIMA; MARCONDES; GUIMARÃES, 2021).

Além disso, a pandemia acelerou a digitalização dos processos contábeis e a adoção de novas tecnologias pelos escritórios de contabilidade. Um estudo realizado por Jain e Mukherjee (2021, p. 482) aponta que "a pandemia da Covid-19 mudou a forma como os escritórios de contabilidade operam, impulsionando a adoção de tecnologias para garantir a continuidade dos negócios e a prestação de serviços aos clientes". Os autores destacam a importância dos escritórios de contabilidade investirem em tecnologias para garantir a eficiência e a eficácia dos processos contábeis.

Em suma, os escritórios de contabilidade enfrentaram desafios significativos durante a pandemia, incluindo a necessidade de adaptação às mudanças no ambiente de trabalho, a implementação de medidas de segurança e a adoção de

novas tecnologias. A pandemia também acelerou a digitalização dos processos contábeis e a adoção de novas tecnologias pelos escritórios de contabilidade. Além disso, a pandemia destacou a importância da flexibilidade e da personalização dos serviços contábeis para atender às necessidades dos clientes em um momento de grande incerteza.

#### **2.4 Relação entre os escritórios de contabilidade e os órgãos públicos municipais**

Conforme abordado anteriormente, o empreendedor busca no profissional de contabilidade serviços que contribuam para a manutenção de sua empresa, e um dos principais recursos que os escritórios de contabilidade possam fornecer é a transmissão de informações fidedignas. De acordo com o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) 00 (2011), para uma informação ser fidedigna, precisa apresentar três características: Precisa ser completa, neutra e isenta de erros; e, de acordo com Pereira *et al.* (2005), a utilidade da informação é aumentada quando ela é comparável, verificável, tempestiva e compreensível e para assegurar sua eficácia, a divulgação dessas informações deve considerar os objetivos da contabilidade.

Essas informações são relevantes para a manutenção das empresas, e para que os profissionais de contabilidade possam transmiti-las com responsabilidade, buscam respaldos externamente. Conforme Buogo *et a.* (2019, p. 3):

A Gestão do Conhecimento surge neste contexto com o objetivo de proteger o conhecimento, garantindo a proteção desse ativo e a manutenção da cadeia de valor das empresas. Ela é primordial para manutenção dos negócios das Organizações, pois o conhecimento é fator chave nas tomadas de decisão.

Como uma das principais fontes de informação e prestação de serviços para os escritórios de contabilidade, as prefeituras municipais subsidiam o profissional de contabilidade a ajudar o empresário na tomada de decisão. Portanto, será um dos aspectos abordados neste estudo.

Ressalta-se que durante o contexto pandêmico, os Escritórios de Contabilidade e as Prefeituras Municipais têm desempenhado papéis cruciais no contexto da pandemia de acordo com Silvano (2022). Além disso, suas funções e

responsabilidades se tornaram ainda mais evidentes durante esse período de crise global e além disso, desempenham um papel fundamental na orientação financeira de empresas e indivíduos em momentos de incerteza econômica, como por exemplo em relação às mudanças nas leis fiscais junto aos programas de estímulo, nos quais os contadores têm a tarefa de manter seus clientes atualizados e garantir que aproveitem todas as oportunidades disponíveis para mitigar os impactos financeiros da pandemia. Além disso, eles têm a responsabilidade de manter registros financeiros precisos, facilitar a obtenção de empréstimos e ajudar na gestão de fluxo de caixa (PALHANO; CUNHA; BILAC, 2022).

Quanto as Prefeituras Municipais, essas enfrentaram desafios significativos na gestão da crise da COVID-19, pois, precisavam coordenar esforços para proteger a saúde pública, fornecer serviços essenciais à comunidade e apoiar empresas locais, incluindo a distribuição de recursos para hospitais, a implementação de medidas de distanciamento social e o apoio a populações vulneráveis, contudo, as prefeituras foram encarregadas de manter as operações municipais funcionando, o que incluiu o pagamento de funcionários públicos e a manutenção da infraestrutura local (MOREIRA, 2021).

Além disso, a responsabilidade por programas de assistência financeira, voltaram-se às mesmas prefeituras, pois, forneciam subsídios diretos aos indivíduos e empresas afetados pela pandemia, colocando assim, uma pressão adicional sobre seus recursos financeiros e requerendo uma gestão cuidadosa dos fundos públicos, auxiliando assim tanto Escritórios de Contabilidade quanto os demais tipos de comércio, cujos foram vitais no enfrentamento da pandemia, por hora, sendo essenciais para a estabilidade financeira e operacional das empresas e comunidades locais, desempenhando um papel fundamental na recuperação e na adaptação a esse novo cenário desafiador (NUNES, 2022).

Quanto a cidade de Florianópolis, no pós-pandemia, os serviços de contabilidade em assumiram um papel de extrema relevância na reconstrução econômica e na adaptação às novas realidades financeiras, pois, a cidade, como muitas outras, enfrentou desafios significativos durante a pandemia, afetando empresas e indivíduos de várias maneiras (CAVALHEIRO *et al.*, 2022).

Entende-se portanto que os profissionais de contabilidade desempenham um papel fundamental ao auxiliar empresas na recuperação financeira, envolvendo a revisão dos registros financeiros, identificação de estratégias de economia de

custos, gerenciamento de fluxo de caixa e planejamento tributário, pois, junto as mudanças nas leis e regulamentações fiscais em resposta à pandemia, a expertise dos contadores em navegar por essas complexidades é fundamental para garantir que as empresas estejam em conformidade e aproveitem oportunidades fiscais (VIEIRA, 2022).

Além disso, com a pandemia, houve um aumento na criação de novos negócios e na transição de muitos trabalhadores para o modelo freelancer ou autônomo, contexto no qual observou-se que os contadores desempenham um papel essencial na orientação desses profissionais em questões financeiras específicas, como planejamento fiscal e previdenciário e junto a isso, a tecnologia também cresceu de tal forma a propiciar aos profissionais contábeis um aumento nas soluções de automação, voltadas a simplificação das tarefas rotineiras, junto a permissão de análises estratégicas dos dados financeiros, aumentando a eficiência junto a precisão dos relatórios financeiros (MOREIRA, 2021).

Assim, tais serviços desempenham um papel vital no que se tange a responsabilidade e estabilidade financeira, junto ao sucesso das empresas e indivíduos, que, se associados às atividades regulatórias aumentarão a capacidade de adaptação às mudanças e junto a isso, melhorias dadas através de inserção das tecnologias, sendo esses pontos altos para a melhora do ambiente econômico que se encontra em constante evolução ante o cenário dado pela pandemia.

## **2.5 Relação dos escritórios de contabilidade com os clientes frente a pandemia e suas mudanças junto aos serviços das prefeituras**

A pandemia da Covid-19 transformou a forma de como os escritórios de contabilidade se relacionam com seus clientes. A crise sanitária exigiu mudanças significativas na forma de trabalho, na oferta de serviços e no atendimento aos clientes, levando muitas empresas a repensarem suas estratégias de negócio para manterem-se competitivas no mercado.

De acordo com um estudo realizado por Oliveira e Silva (2020), os autores consideram que os escritórios de contabilidade tiveram que se adaptar rapidamente às novas demandas dos clientes, implementando medidas de segurança para proteger funcionários e clientes, adotando tecnologias para garantir a continuidade

dos negócios e personalizando seus serviços para atender às necessidades específicas dos clientes devido a pandemia.

A pandemia também acelerou a digitalização dos processos contábeis e a adoção de novas tecnologias pelos escritórios de contabilidade, o que permitiu maior agilidade e eficiência na prestação de serviços aos clientes. Além disso, ela também exigiu que os escritórios de contabilidade adotassem abordagens mais flexíveis e personalizadas para atender às necessidades dos clientes em um momento de grande incerteza. De acordo com um estudo realizado por Rodriguez *et al.* (2021, p. 13), "a pandemia da Covid-19 destacou a importância da flexibilidade e da personalização dos serviços contábeis para atender às necessidades dos clientes em um momento de grande incerteza".

A comunicação também se tornou um fator crucial no relacionamento dos escritórios de contabilidade com os clientes durante a pandemia. Segundo um estudo realizado por Gomes e Pimenta (2021, p. 34), "a pandemia da Covid-19 mostrou a importância da comunicação clara e eficaz entre os escritórios de contabilidade e seus clientes, para garantir a transparência e a confiança na relação entre as partes".

Outro aspecto importante no relacionamento entre escritórios de contabilidade e clientes durante a pandemia é a oferta de serviços especializados. Muitas empresas enfrentaram dificuldades financeiras e tributárias em decorrência da crise sanitária, o que aumentou a demanda por serviços contábeis especializados. De acordo com um estudo realizado por Haddad *et al.* (2021, p. 55), "os escritórios de contabilidade tiveram que se adaptar às novas demandas dos clientes, oferecendo serviços especializados para ajudá-los a enfrentar as dificuldades financeiras e tributárias decorrentes da pandemia".

A pandemia também trouxe à tona a importância da ética na relação entre escritórios de contabilidade e clientes. De acordo com um estudo realizado por Tavares *et al.* (2020, p. 32), "a pandemia da Covid-19 evidenciou a importância da ética na relação entre escritórios de contabilidade e seus clientes, com a necessidade de se garantir a integridade das informações contábeis e tributárias em um momento de grande incerteza à população.

Para garantir a integridade das informações contábeis e tributárias, os escritórios de contabilidade precisaram adotar medidas de segurança e privacidade mais rigorosas. De acordo com um estudo realizado por Mello *et al.* (2021, p. 15),

"os escritórios de contabilidade tiveram que reforçar as medidas de segurança e privacidade das informações dos clientes, para garantir a integridade dos dados em um momento em que o trabalho remoto se tornou a norma".

Além disso, a pandemia também evidenciou a importância da capacitação e atualização constante dos profissionais de contabilidade para enfrentar os desafios impostos pela crise sanitária. Segundo um estudo realizado por Soares *et al.* (2021, p. 12), "a pandemia da Covid-19 destacou a necessidade de capacitação e atualização constante dos profissionais de contabilidade para enfrentar os desafios impostos pela crise sanitária, como a adoção de novas tecnologias e a oferta de serviços especializados".

Por fim, a pandemia da Covid-19 exigiu que os escritórios de contabilidade adotassem uma abordagem mais proativa e estratégica para lidar com as mudanças no mercado e nas demandas dos clientes. De acordo com um estudo realizado por Marcondes *et al.* (2021, p. 8):

"[...] a pandemia da Covid-19 trouxe a necessidade de os escritórios de contabilidade adotarem uma abordagem mais proativa e estratégica para lidar com as mudanças no mercado e nas demandas dos clientes, com a oferta de serviços personalizados e a adoção de novas tecnologias para garantir a continuidade dos negócios"(MARCONDES *et al.*, 2021, p. 8).

Em resumo, a pandemia da Covid-19 trouxe mudanças significativas na relação entre escritórios de contabilidade e seus clientes, exigindo adaptações na forma de trabalho, na oferta de serviços, na comunicação e na ética profissional. A adoção de novas tecnologias, a oferta de serviços especializados, a flexibilidade e personalização dos serviços, a comunicação clara e eficaz e a capacitação e atualização constante dos profissionais são aspectos fundamentais para o sucesso dos escritórios de contabilidade em um momento de grande incerteza e transformação no mercado.

### **3 METODOLOGIA**

A seção de Metodologia é importante para delinear-se a abordagem empregada nesta pesquisa, portanto, neste contexto, estão descritos os métodos de coleta de dados, as técnicas de análise e os procedimentos adotados para atingir os objetivos deste estudo que visam: verificar a prestação de serviços da Prefeitura de Florianópolis/SC aos escritórios de contabilidade no período do pós-pandemia, avaliar como a pandemia do Covid-19 impactou os serviços prestados pela Prefeitura de Florianópolis aos escritórios de contabilidade, além de investigar as medidas de modernização adotadas pela Prefeitura de Florianópolis para garantir a continuidade dos serviços durante a pandemia junto a avaliação da eficiência da comunicação e do atendimento entre os escritórios de contabilidade e a Prefeitura de Florianópolis no período pós-pandemia.

Apresentando assim, estrutura metodológica utilizada para nortear a pesquisa, a qual garantiu a validade e a relevância dos dados e argumentações pertinentes a essa.

#### **3.1 Enquadramento metodológico**

Para construção do presente estudo, utilizou-se de uma pesquisa descritiva, junto a um levantamento bibliográfica e qualitativa. Trata-se de uma pesquisa descritiva visando obter respostas com levantamento de opiniões. Nunes, Nascimento e Luz (2016) afirmam que a pesquisa descritiva analisa características que se relacionam por meio de um levantamento de dados, trazendo novas percepções de uma realidade já encarada.

A pesquisa descritiva, segundo Freitas e Prodanov (2013, p. 63) visa descrever as “características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento”.

A pesquisa foi realizada por meio de levantamento, no qual se utilizou um questionário *online* para obter o conhecimento direto da realidade sobre os atendimentos aos escritórios de contabilidade em Florianópolis. Tal questionário, por abordar a realidade, foi descrito em um estudo de Carlomagno (2018), que ressalta que a utilização dos questionários deve estar atrelada à elaboração de perguntas claras e objetivas para que não haja interpretações errôneas por parte dos entrevistados.

A fim de responder as perguntas de pesquisa foi realizada uma revisão de literatura com base nos artigos de 2012 à 2023, coletados nas bases de dados SciELO, Google Acadêmico e Web of Science, além de sites de universidades que disponibilizem o conteúdo aos estudantes de outros cursos/universidades e em livros, utilizando-se das palavras chave: contabilidade, Prefeitura Municipal de Florianópolis, pandemia, contabilidade brasileira e economia brasileira a fim de responder aos objetivos deste trabalho. As palavras-chave para essa busca foram: Pandemia AND Contabilidade AND Prefeitura de Florianópolis.

### **3.2 Procedimentos metodológicos**

Cada um dos objetivos específicos foi alcançado por meio da elaboração e aplicação do questionário, que foi estruturado de maneira a abordar as dimensões essenciais relacionadas à pesquisa. Primeiramente, para avaliar o impacto da pandemia do Covid-19 nos serviços prestados pela Prefeitura de Florianópolis aos escritórios de contabilidade, foram incluídas questões específicas na seção "Comunicação/Atendimento" que exploraram as experiências durante o período pandêmico.

Em seguida, para investigar as medidas de modernização adotadas pela Prefeitura de Florianópolis com o intuito de garantir a continuidade dos serviços durante a pandemia, o questionário abordou a dimensão "Modernização dos Processos Administrativos", permitindo que os participantes descrevessem e avaliassem tais medidas.

Por fim, para avaliar a eficiência da comunicação e do atendimento entre os escritórios de contabilidade e a Prefeitura de Florianópolis no período pós-pandemia, a seção "Comunicação/Atendimento" foi projetada para abordar as experiências dos entrevistados após o período pandêmico, enquanto a seção "Tempo de Conclusão

dos Processos Administrativos" permitiu avaliar a eficiência na conclusão dos processos administrativos. Essas questões foram elaboradas com base na literatura de Gonçalves e Dias (2021), voltadas às questões da pandemia e os escritórios de contabilidade que propuseram as questões relacionadas à satisfação dos clientes associada à visão dos escritórios de contabilidade. Em concomitância utilizaram-se as visões de Lima, Marcondes e Guimarães (2021), junto à Moraes (2019), respectivamente às questões relacionadas à satisfação, tempo de serviço e visões relacionadas à pandemia e ao período pós pandêmico, considerado a partir de 2022,

Selecionou-se a amostra com base nos escritórios de contabilidade da cidade de Florianópolis, onde os mesmos deveriam ter trabalhado na pandemia e utilizado os serviços de contabilidade voltados à prefeitura neste período como critério de inclusão. Além disso, o envio dos questionários ocorreu por e-mail aos donos dos escritórios após contato via WhatsApp, no qual foram selecionadas 68 pessoas com na faixa etária de 18 a 60 anos e que trabalhavam em escritórios de contabilidade em Florianópolis -SC, há mais de 2 anos, que tivessem passado pelo período da pandemia e nos pós junto a utilização dos serviços da prefeitura em ambos os períodos. Quanto ao questionário, este continha 22 questões de múltipla escolha, voltadas à análise tanto das questões voltadas ao atendimento na pandemia, quanto ao atendimento na pós, avaliando-se assim desde a satisfação quanto aos serviços até suas novas perspectivas.

Essa diversidade de perfis enriqueceu a pesquisa, fornecendo perspectivas abrangentes sobre a satisfação e a eficiência dos serviços. O questionário foi distribuído e coletado entre dezembro de 2022 e janeiro de 2023, proporcionando uma ampla base de dados para análises posteriores e, assim, alcançando com êxito os objetivos específicos da pesquisa.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Por meio de um questionário *on-line*, respondido por sessenta e oito pessoas, realizou-se uma pesquisa para verificar se após o período de pandemia os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Florianópolis, apresentaram melhorias para os escritórios de contabilidade. O resultado (dados) encontrados com tal pesquisa estão descritos a seguir junto à visão de diferentes autores aos quais fundamentam a presente discussão.

### 4.1 Perfil dos respondentes

A fim de seguir com a pesquisa, foram entrevistadas sessenta e oito pessoas, que se utilizavam dos serviços da Prefeitura de Florianópolis para atividades contábeis durante a pandemia de Covid-19, do ano de 2021 à janeiro de 2023.

Assim, quanto a cidade, observa-se que o maior número de respondentes foi da cidade de Florianópolis, com uma porcentagem de 58,8. Além disso, quanto aos cargos dos respondentes, ressalta-se 11,8% dos respondentes são do setor sócios e trabalham em seu escritórios, 10,3% são advogados e contadores e 10,3% atuam de forma autônoma dentro de algum escritório de contabilidade e os demais, eram estagiários que acompanharam o processo da pandemia e após tornaram-se funcionários efetivos dos respectivos escritórios.

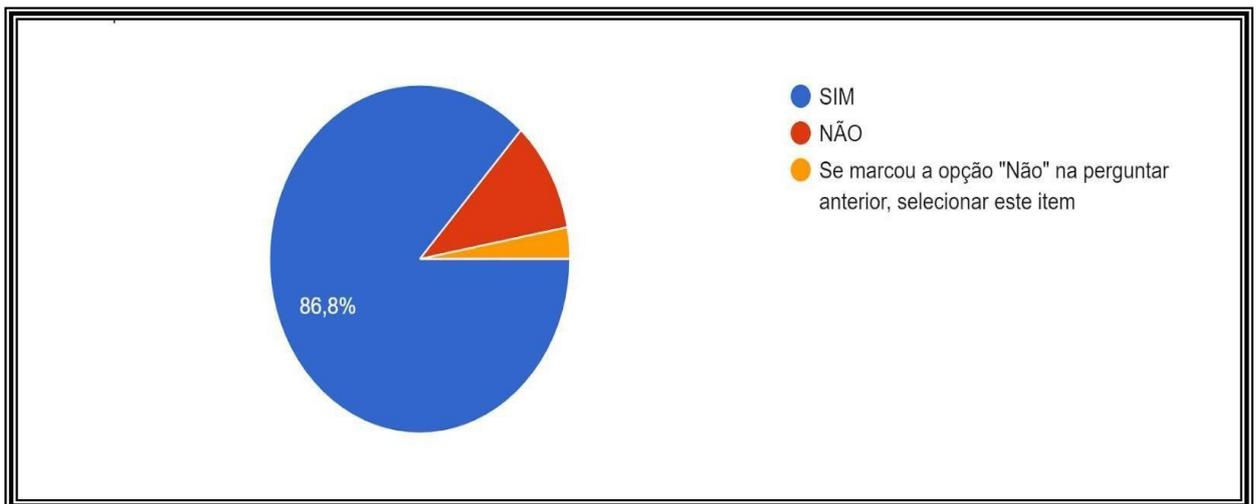
A pandemia de Covid-19 teve um grande impacto no setor societário e na contabilidade legal, levando a mudanças significativas nas práticas contábeis e nas regulamentações governamentais, segundo Moreira, (2021), entretanto, diante deste impacto, as empresas foram forçadas a se adaptar rapidamente às mudanças nas regulamentações contábeis, nas práticas contábeis e nas divulgações financeiras. Essas mudanças destacaram a importância de uma abordagem ágil e flexível para a contabilidade em tempos de incerteza, isso de acordo com Rodriguez *et al.* (2021).

Além do ponto supracitado, ao analisar-se as informações do gráfico 1, observa-se que o mesmo aponta que 97,1% dos respondentes utilizaram os

serviços da PMF antes da pandemia de Covid-19, de encontro ao resultado, observa-se que de acordo com a Prefeitura de Florianópolis (2021), muitos cidadãos utilizaram-se dos serviços desta e com isso, observou-se que a atuação da prefeitura foi um marco importante na pandemia, pois houve o aumento dos serviços, bem como a sua automação relacionada a ampliação dos times de atendimento e de atenção aos times de contabilidade e gerenciamento, de acordo com Nunes (2022), por exemplo, onde tais serviços têm sido cruciais para ajudar a cidade a enfrentar os desafios causados pela pandemia e minimizar seu impacto sobre a população e a economia local.

Já, segundo o Gráfico 1, verifica-se 86,8% dos respondentes notou melhorias nos serviços da PMF após a pandemia de Covid-19.

Gráfico 1 – Percepção de melhora nos serviços da PMF a partir de 2022



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Para um melhor entendimento, dividiu-se a pesquisa em 4 blocos: Comunicação/Atendimento, Facilidade de Encontrar as Informações, Modernização dos Processos Administrativos e Modernização dos Processos Administrativos.

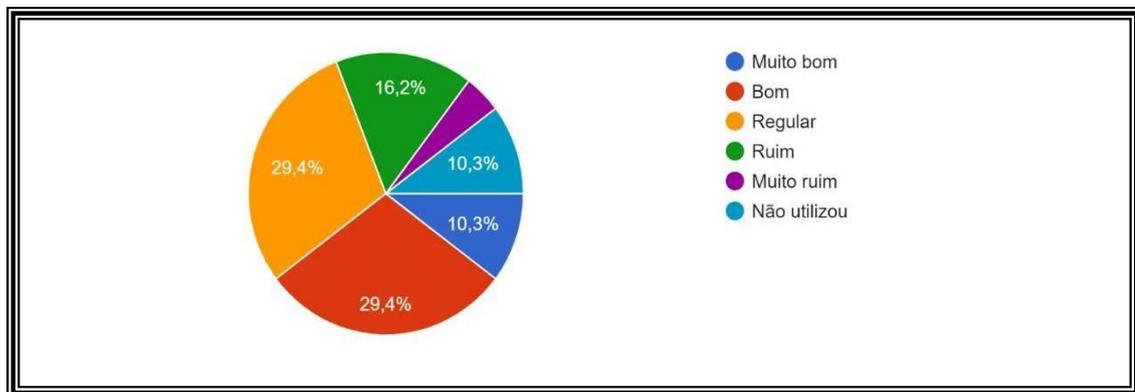
#### 4.2 Comunicação/Atendimento

Dos participantes da pesquisa, 97,1% utilizaram os serviços da prefeitura municipal de Florianópolis (PMF) antes da pandemia, destes 86,8% apontaram que os serviços realizados pela PMF melhoraram.

No que se refere ao atendimento prestado na central de atendimento pré-pandemia do Covid-19, os dados obtidos nos Gráficos 3, 4, 5 e 6 revelam que houve variações nas percepções dos respondentes. Em relação ao atendimento do atendente na recepção, foi observado que 29,4% consideraram essa experiência como regular ou boa, enquanto 16,2% a avaliaram como ruim. Já no que diz respeito ao tempo de espera para ser atendido, no gráfico 6, observa-se que 38,2% dos participantes classificaram como muito ruim, enquanto 17,6% o consideraram ruim ou regular, e junto a isso complementando os 100%, há as opções 17,6% regular, 13,2% para bom, 10,3% não utilizaram e 3,1% na opção muito bom. No que concerne ao atendimento do atendente no guichê presencialmente, como pode-se ver no gráfico 2, a maioria, ou seja, 42,6%, o avaliou como bom, seguido de 19,1% que o consideraram regular e 14,7% que o julgaram ruim, 17,7%, como ruim, 10,3% não utilizou.

Em relação à clareza das informações recebidas durante o atendimento, como consta no gráfico 2, 29,9% dos entrevistados a classificaram como boa, 20,9% como regular e 13,4% como ruim 20,3% ruim e 15,5% muito bom.

Gráfico 2 - Atendimento recebido antes da pandemia COVID-19



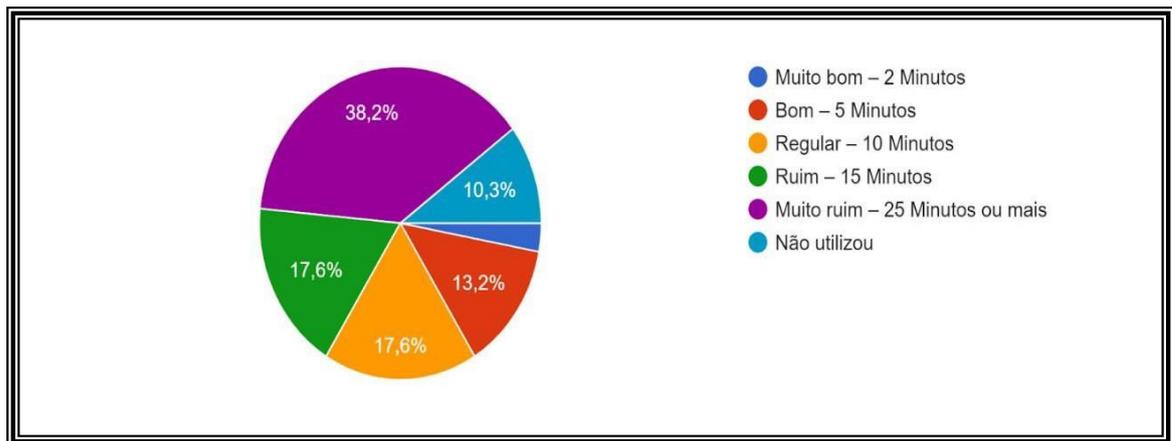
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Ao avaliar os gráficos, compreende-se que durante a pandemia houve muitas mudanças no setor de atendimento a fim de adaptar-se às necessidades dos escritórios. Em muitos casos, isso levou a tempos de espera mais longos, atendimento mais demorado e falta de clareza nas informações fornecidas, segundo Bursovani *et al.* (2021).

Conforme observado por Brusovani *et al.* (2021), muitos profissionais contábeis relataram que o aumento da demanda durante a pandemia levou a

atrasos no atendimento e na prestação de serviços, onde vê-se de encontro ao autor supracitado que as informações fornecidas pelos profissionais contábeis não eram claras o suficiente, o que levou a frustrações e mal-entendidos, o que pode ser visto nos resultados dos gráficos 3 e 4 devido ao tempo de espera e à avaliação dada ao serviço, onde 16,2% consideram como ruim, 10,3%, não utilizaram os serviços, 4,4% como muito ruim, 10,3% caracterizaram como muito bom, 29,4% como bom e 29,4% como regular, sendo que dessas porcentagens, destacam-se os que consideram o serviço bom. Ainda segundo Bursovani *et al* (2021), isso ocorre devido as mudanças terem sido realizadas de uma forma rápida pelos governos e com isso, os erros tornaram-se mais evidentes por conta da quantidade de pessoas atendidas no setor contábil durante a pandemia.

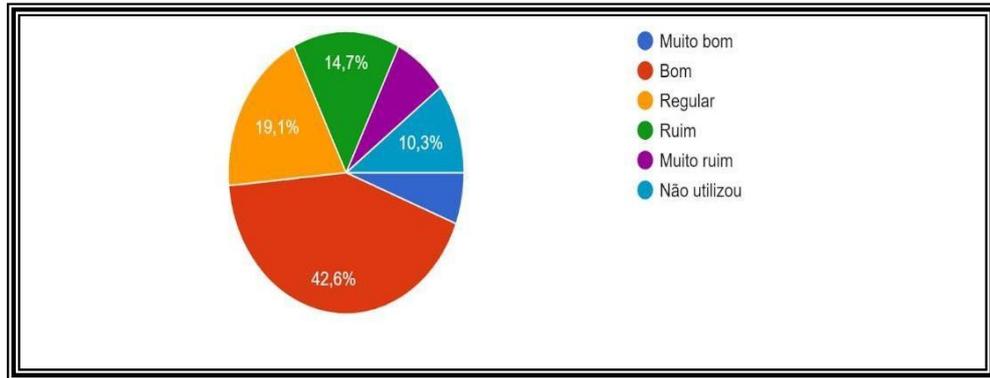
Gráfico 3 - Tempo espera antes da pandemia COVID-19



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

No entanto, nos resultados dos gráficos 5 e 6, observa-se o impacto do trabalho dos profissionais no período pandêmico, uma vez que o atendimento ocorria presencialmente no guichê e com hora marcada, porém pela magnitude da situação, entendia-se que a informação não seria passada corretamente, porém ocorreu o oposto, entretanto, para Nunes (2022), muitos profissionais contábeis têm trabalhado para melhorar a clareza das informações fornecidas e para acelerar o tempo de resposta aos clientes durante a pandemia.

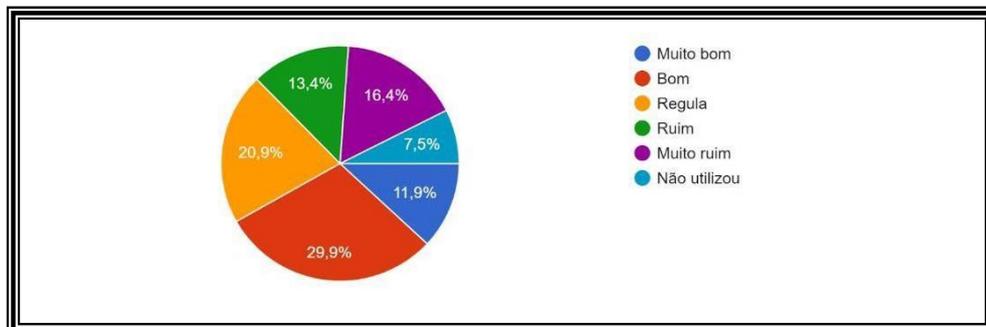
Gráfico 4 - Atendimento no guichê antes pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Ante os resultados dados nos gráficos 5 e 6 considera-se que a visão de Raza *et al.* (2020), demonstra que muitos profissionais contábeis estão adotando novas tecnologias e estratégias para melhorar a eficiência do atendimento ao cliente e garantir a clareza das informações fornecidas., portanto, embora a pandemia tenha apresentado desafios significativos para o setor contábil em termos de tempo de espera, atendimento e clareza das informações, muitos profissionais contábeis estão trabalhando para superar esses desafios e melhorar a experiência do cliente durante esse período difícil.

Gráfico 5 - Clareza nas informações antes da pandemia



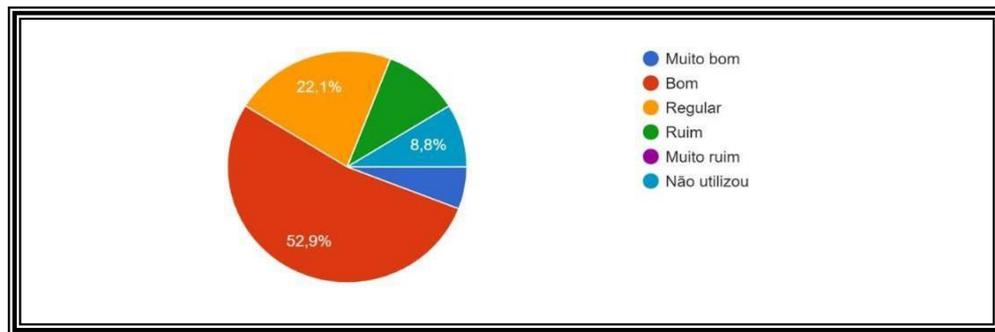
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Após a pandemia do Covid-19, em março de 2021 quando a prefeitura retornou com os atendimentos presenciais, verifica-se nos gráficos 6, 7, 8 e 9 que, aumentaram a positividade frente aos serviços. Quanto ao atendimento do atendente na recepção foi para 52,9% bom. Para o tempo de espera para ser atendido 32,4% acham bom e 25% consideraram regular; juntas passam de 30,8% antes para 77,4% depois. Para o atendimento do atendente no guichê presencialmente 48,5% agora acham bom. Quanto a clareza das informações

recebidas no atendimento, 42,6% agora acham bom e 17,6% regular, juntas eram 50,8 antes e agora 60,2%.

Com a pandemia de Covid-19 e as medidas de distanciamento social, muitas empresas e prefeituras tiveram que adaptar seus serviços para oferecer atendimento remoto. Isso também aconteceu com os serviços de contabilidade, que tradicionalmente eram prestados de forma presencial. No entanto, mesmo após a pandemia, muitas empresas podem optar por manter essa nova modalidade de atendimento, o que levanta questionamentos sobre o futuro dos serviços de contabilidade presenciais. (SILVANO, 2022)

Gráfico 6 - Atendimento recebido pós-pandemia

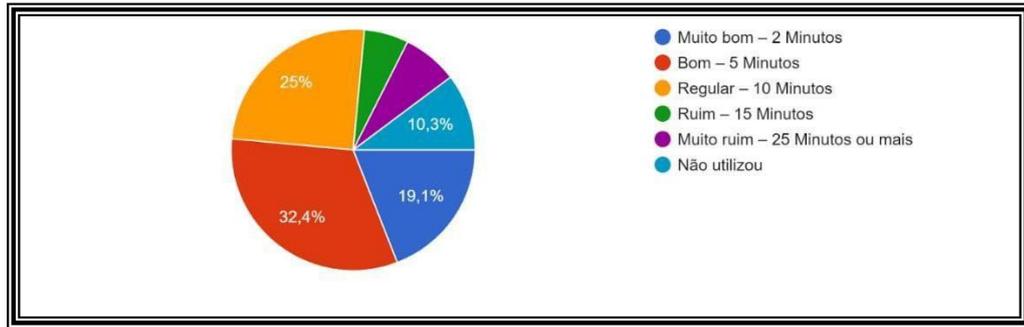


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Segundo Martinez (2021), a tecnologia tem sido um fator de transformação nos serviços de contabilidade, permitindo a automatização de processos e a integração de informações, o que torna possível a prestação de serviços remotos de forma eficiente e segura.

Além disso, Sousa (2017), ressalta em seu livro, que a prestação de serviços remotos pode trazer benefícios para as empresas de contabilidade, como a redução de custos com aluguel e deslocamento, além da possibilidade de atender clientes em outras regiões sem a necessidade de abrir filiais, o que é demonstrado no gráfico 9, no qual ressalta o tempo de espera pós-pandemia na cidade.

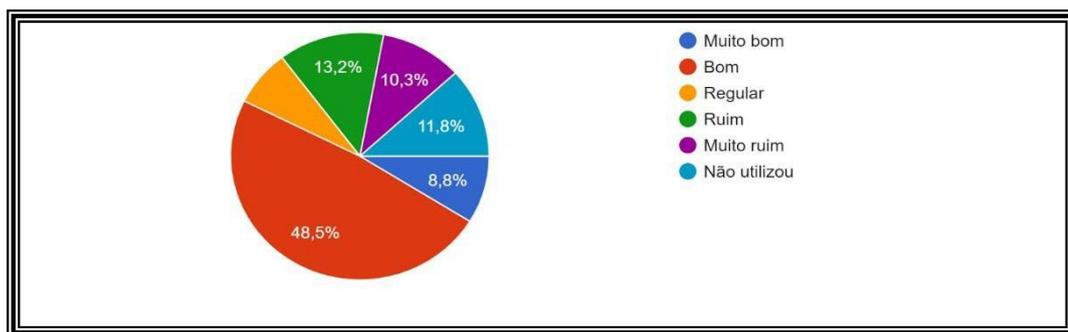
Gráfico 7 - Tempo espera pós-pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

No entanto, é importante destacar que o atendimento presencial ainda pode ser importante em alguns casos, como, por exemplo em reuniões estratégicas com os donos de escritórios de contabilidade, pois, as prefeituras que optarem por oferecer serviços remotos devem estar preparadas para oferecer um atendimento personalizado e adaptado às necessidades de cada cliente, conforme observa-se no gráfico 9.

Gráfico 8 - Atendimento no guichê pós-pandemia



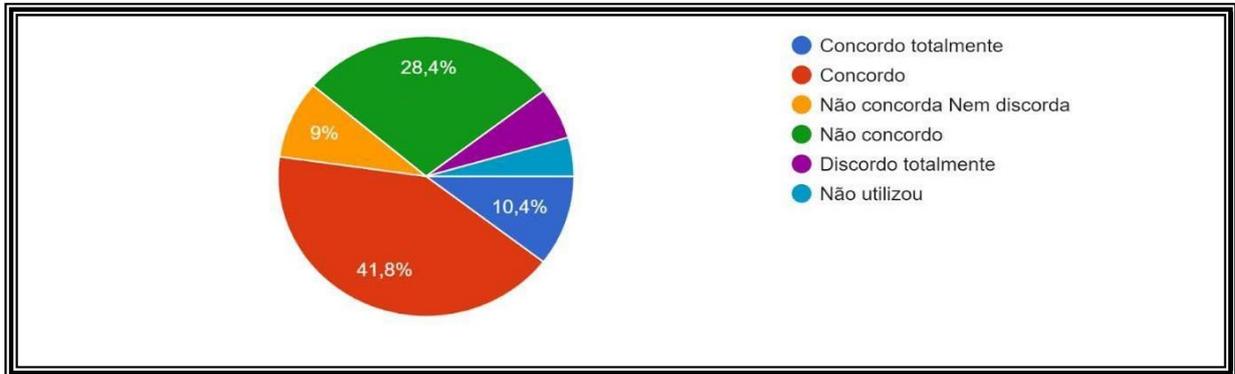
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Considera-se por meio da análise dos gráficos voltados a primeira parte das questões que os serviços de contabilidade presenciais ainda terão um papel importante no futuro, mas a pandemia acelerou a adoção de serviços remotos, que podem trazer benefícios tanto para as empresas de contabilidade quanto para os clientes. É importante que as empresas estejam preparadas para oferecer serviços de qualidade e personalizados, independentemente do modelo de atendimento escolhido, assim, torna-se necessária a abordagem voltada à melhorias bem como atenção especial ao munícipe, como ocorre em outras cidades brasileiras.

### 4.3 Disponibilidade das informações junto à melhorias tecnológicas

Em relação à facilidade de encontrar as informações antes da pandemia do Covid-19, seja por telefone ou meios virtuais, a informação era fornecida com precisão no entender de 41,8%, conforme consta no Gráfico 9.

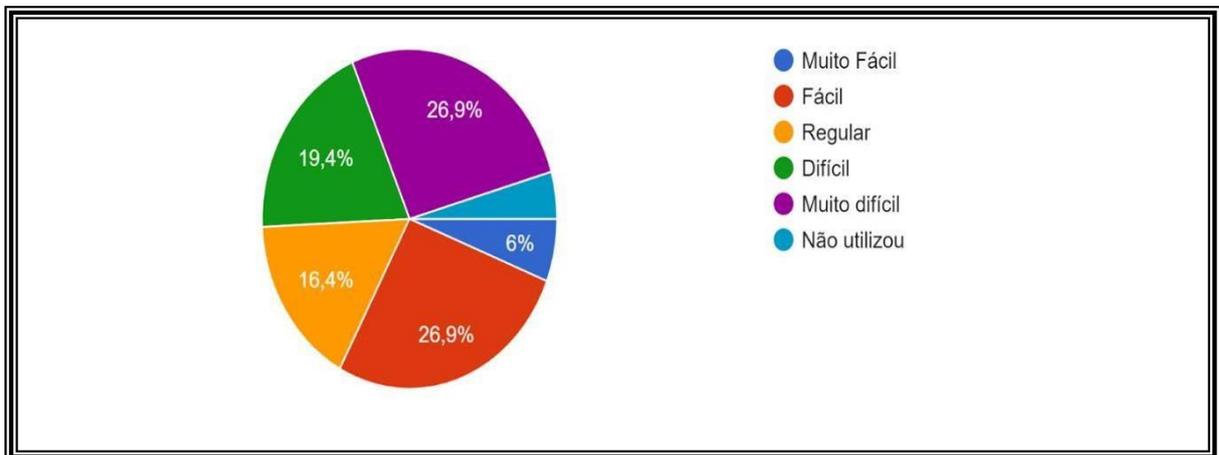
Gráfico 9 - Facilidade de encontrar as informações antes da pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto à facilidade de buscar as informações que a prefeitura fornecia por telefone ou e-mail, 26,9% apontam como fácil, 19,4% difícil e 16,4% regular. No tocante a facilidade de buscar as informações fornecidas pela PMF por meio de seu site, 41,8% achavam fácil e 37,3% regular, conforme é mostrado no gráfico 10.

Gráfico 10 - Informações por telefone e e-mail na PMF antes da pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Para Gonçalves e Dias (2021), a tecnologia tem sido um fator de transformação nos serviços de contabilidade, permitindo a automatização de processos e a integração de informações, o que facilita o acesso às informações pelos clientes e junto a isso, a facilidade de acesso às informações contábeis pode trazer benefícios para os clientes, como a possibilidade de acompanhar em tempo

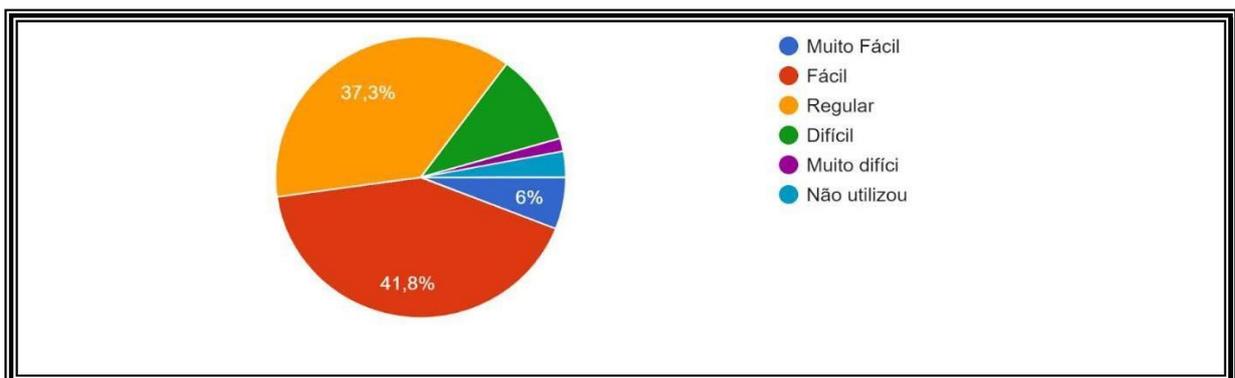
real a situação financeira da empresa e tomar decisões estratégicas de forma mais assertiva.

De encontro ao raciocínio de Martínez (2012) e com as questões pertencentes a este bloco de perguntas, ele ressalta que a contabilidade pode ser vista como uma ferramenta de gestão, que auxilia os gestores a tomarem decisões mais informadas e assertivas, conforme consta nos resultados dos gráficos 10 e 11.

No entanto, é importante ressaltar que a facilidade de acesso às informações pode levar a um aumento na responsabilidade dos clientes em relação à gestão financeira da empresa, pois, segundo Marion (2023), o papel do contador é orientar e fornecer informações relevantes para os clientes, mas cabe a eles a responsabilidade final pelas decisões tomadas.

Em relação ao atendimento ao cliente, a pandemia também trouxe mudanças significativas, pois, antes da pandemia o atendimento presencial era predominante, confuso, devido a necessidade de distanciamento social, muitas empresas adotaram o atendimento remoto, que de acordo com Souza (2021), pode trazer benefícios para as empresas de contabilidade, como a redução de custos com aluguel e deslocamento, além da possibilidade de atender clientes em outras regiões sem a necessidade de abrir filiais.

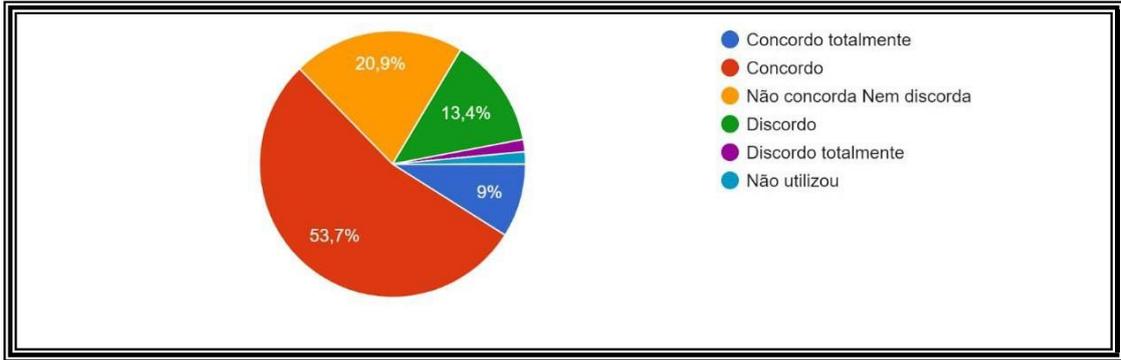
Gráfico 11 - Informações do site da PMF antes da pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Após a pandemia do Covid-19, referente à avaliação ao buscar as informações fornecidas pela prefeitura atualmente também aumentou positivamente. 53,7% dos participantes da pesquisa concordam agora que a informação é fornecida com precisão (antes eram 41,8%), de acordo com o gráfico 12.

Gráfico 12: Gráfico 12 - Facilidade de encontrar as informações pós-pandemia

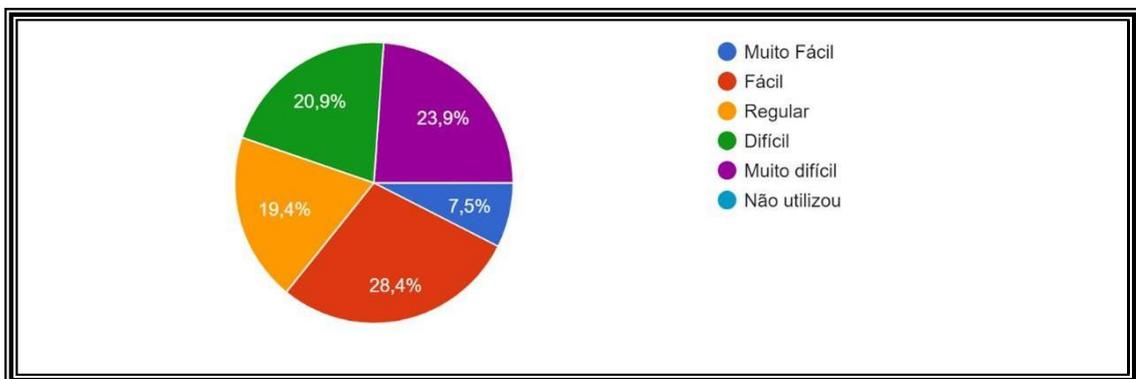


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto à facilidade de buscar as informações que a prefeitura fornece por telefone ou e-mail, não apontam significativas mudanças (aumento de 1,5%, 1,5% e 3% pontos percentuais a mais para muito fácil, fácil e regular, respectivamente). Concernente a facilidade de buscar as informações fornecidas pela PMF por meio de seu site, verifica-se pela comparação entre os resultados de antes e após a pandemia, sendo dados da seguinte forma: quanto a ser significativo de 6,0% antes para 28,4% fácil, para ser muito fácil, e de 41,8% antes para 50,7% ser fácil agora, juntas passaram de 47,8% antes para 79,1%.

O atendimento remoto, apresentou desafios, como a dificuldade em manter o contato pessoal com o cliente e em fornecer um atendimento personalizado sendo assim, segundo Rocha; Silva, Menezes (2011) e Frezatti (2022), o atendimento ao cliente é uma atividade crítica para o sucesso de uma empresa, pois pode influenciar a percepção dos clientes em relação à qualidade dos serviços prestados, como pode-se comparar ao resultado do gráfico 13.

Gráfico 13 - Informações por fone e e-mail na PMF pós-pandemia



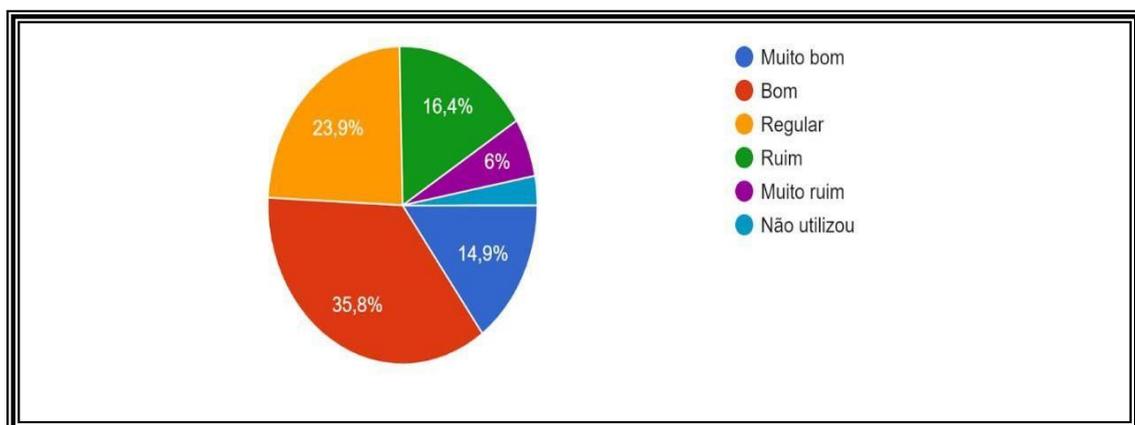
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em suma, a pandemia de Covid-19 trouxe mudanças significativas na forma como as empresas de contabilidade oferecem serviços e informações aos seus clientes. A facilidade de acesso às informações pode trazer benefícios, mas também aumenta a responsabilidade dos clientes em relação à gestão financeira da empresa. O atendimento remoto pode trazer benefícios, mas também apresenta desafios em relação à personalização do atendimento e à manutenção do contato pessoal com o cliente. Cabe às empresas de contabilidade se adaptarem para oferecer um serviço de qualidade e personalizado, independentemente do modelo de atendimento escolhido.

#### 4.4 Modernização dos Processos Administrativos

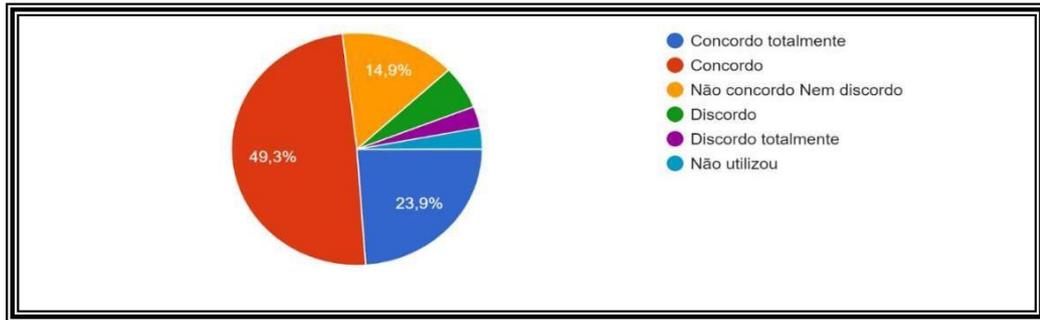
No tocante a avaliação em relação à modernização/abertura/solicitações dos processos administrativos atualmente, a avaliação do site da prefeitura ao buscar protocolar um processo administrativo, os respondentes apontaram 14,9% muito bom, 35,8% bom e 23,9% regular antes da Covid-19; e, se considerava os documentos exigidos, muito burocráticos, 23,9% concordavam totalmente, 49,3% concordavam e 14,9% não concordava nem discordava, isso presente nos gráficos 14 e 15.

Gráfico 14 - Modernização/abertura/solicitações antes pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Gráfico 15 - Documentos exigidos, muito burocráticos antes pandemia

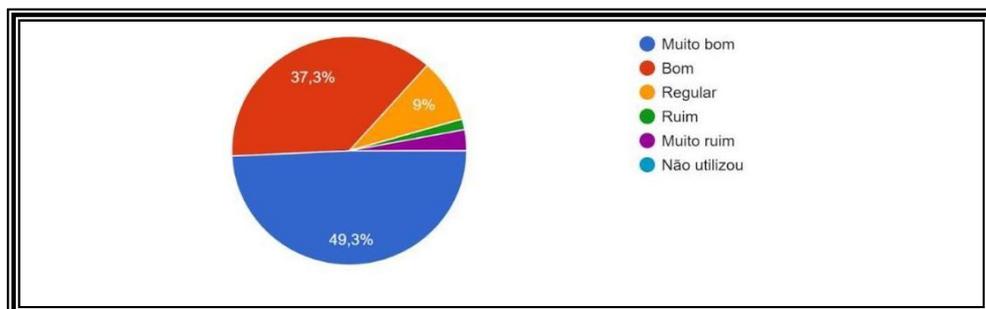


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Observa-se nos gráficos 16 e 17, que a modernização e abertura dos processos administrativos na gestão pública pós-pandemia são temas relevantes e de grande importância para garantir a eficiência, eficácia e transparência na prestação de serviços à sociedade, de acordo com Pimenta (2021), que também relata que a pandemia da Covid-19 evidenciou a necessidade de adoção de tecnologias modernas e a participação dos cidadãos como forma de aprimorar os processos administrativos e garantir o controle social sobre as ações do poder público.

Assim, de acordo com Moraes (2019), a modernização dos processos administrativos consiste na utilização de técnicas e métodos inovadores que visam tornar os serviços públicos mais eficientes e eficazes. Portanto pela visão do autor, a adoção de tecnologias modernas é essencial para automatizar tarefas, agilizar a tramitação dos processos e melhorar a qualidade dos serviços prestados. Assim, é importante que os gestores públicos estejam atentos às novas tecnologias e promovam a sua utilização na gestão pública.

Gráfico 16 - Modernização/abertura/solicitações pós-pandemia

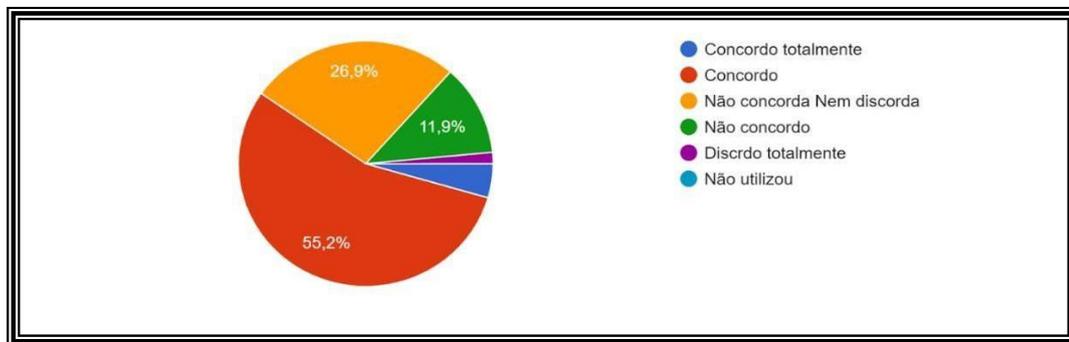


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Salienta-se que a abertura dos processos administrativos é fundamental para a construção de uma gestão pública mais transparente e participativa. A

transparência na gestão pública é um direito da sociedade e a abertura dos processos administrativos é uma forma de assegurar esse direito. De acordo com o Bovaird (2019), a participação dos cidadãos na gestão pública é uma forma de aumentar a efetividade e a legitimidade das políticas públicas, como pode-se observar no Gráfico 22, corrobora com o autor supracitado e ao seu raciocínio quanto a burocracia dos documentos, sendo dada de acordo com os seguintes resultados: 55,2% concordo, 26,9% não concorda nem discorda, 11,9%, não concorda, 12% não utilizou e 6% discordam totalmente.

Gráfico 17 - Documentos exigidos, muito burocráticos pós-pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Por fim, a capacitação dos servidores públicos é um aspecto importante para a modernização dos processos administrativos. A adoção de novas tecnologias requer um esforço de adaptação e aprendizado por parte dos servidores públicos, que precisam estar capacitados para lidar com essas mudanças. Assim, a capacitação dos servidores públicos é uma forma de assegurar a efetividade da modernização e garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade (CUNHA; OLÍVIO; MARTINS, 2017).

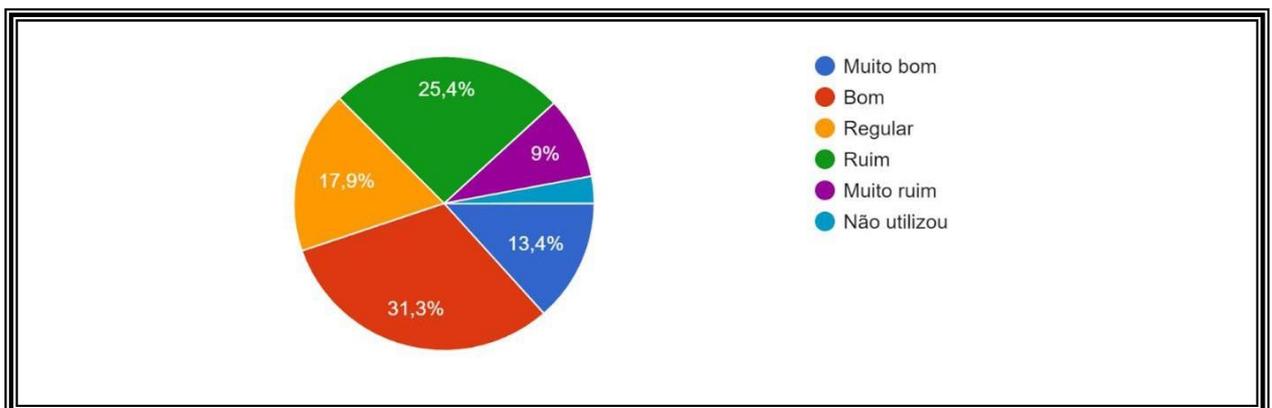
Diante do exposto, é importante que os gestores públicos estejam atentos às questões relacionadas à modernização e abertura dos processos administrativos na gestão pública pós-pandemia. É necessário promover a adoção de tecnologias modernas, incentivar a participação dos cidadãos e capacitar os servidores públicos para lidar com essas mudanças. Dessa forma, é possível garantir uma gestão pública mais eficiente, transparente e participativa, que atenda às necessidades da sociedade.

#### 4.5 Tempo de conclusão dos Processos Administrativos

Em relação ao tempo de conclusão dos processos administrativos protocolados na prefeitura antes da pandemia do Covid-19, perguntados se ao protocolar um processo, ele era concluído com agilidade por parte dos funcionários responsáveis pela análise, 6% concordam totalmente, 19,4% concordam e 9% não concorda nem discorda, 17,9% não concordam e 44,8% discordam totalmente e 2,9% não se utilizaram dos serviços. Além disso, quando ao questionamento se quando um processo é concluído, como classifica a forma de recebimento da resposta, 25,4% como ruim, 17,9% como regular, 31,3% como bom, 13,4%, muito bom, 9% muito ruim e 3% não utilizou. Isso se mostra presente no gráfico 18.

O tempo de conclusão dos processos administrativos é uma questão relevante na gestão pública, pois influencia diretamente a eficiência e a eficácia dos serviços prestados à sociedade. A demora na conclusão dos processos administrativos pode gerar insatisfação por parte dos cidadãos e prejudicar o atendimento das demandas sociais. Por isso, é importante que a administração pública busque meios de reduzir o tempo de conclusão dos processos administrativos, tal pensamento corrobora com o gráfico 18.

Gráfico 18 - Processo concluído, como é a forma de recebimento da resposta antes pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

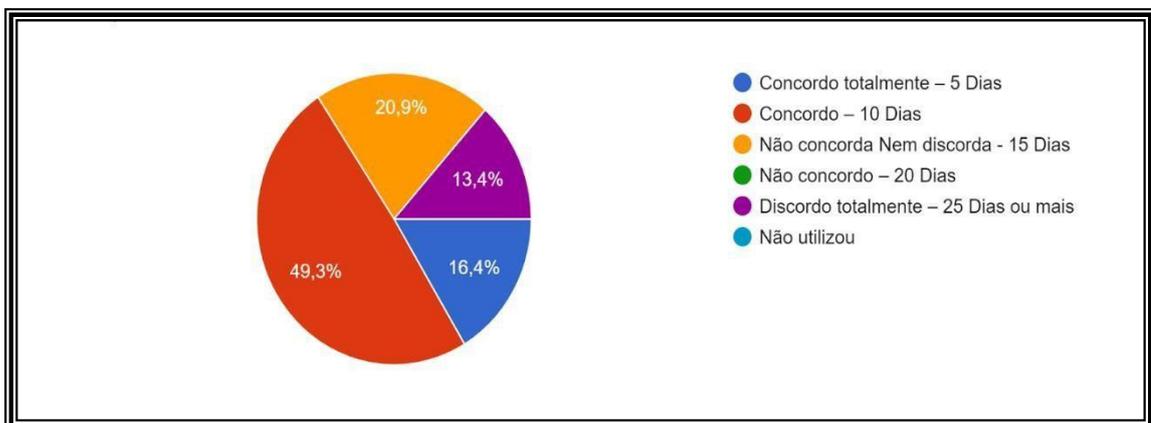
Segundo o autor Di Pietro (2019), o tempo de conclusão dos processos administrativos deve ser o menor possível, desde que garantidos a ampla defesa e o

contraditório. Para isso, é necessário que a administração pública adote medidas que visem à simplificação dos procedimentos e à eliminação de etapas desnecessárias. Além disso, a adoção de tecnologias modernas pode contribuir para a redução do tempo de conclusão dos processos administrativos.

Nesse sentido, Meirelles (2020) destaca que a utilização de sistemas eletrônicos de tramitação de processos administrativos pode reduzir significativamente o tempo de conclusão desses processos. Isso ocorre porque os sistemas eletrônicos permitem a automatização de tarefas e a agilidade na tramitação dos processos. Além disso, os sistemas eletrônicos possibilitam a gestão eletrônica de documentos, o que facilita o acesso às informações e reduz o tempo de busca de documentos.

Já, após a pandemia do Covid-19, perguntados se ao protocolar um processo, o mesmo era concluído com agilidade por parte dos funcionários responsáveis pela análise, 13,4% discordam totalmente, 16,4% concordam totalmente, 49,3% concordam e 20,9% não concorda nem discorda. Percebe-se que, juntos eles passam de 34,4% para 86,6% depois da pandemia. No questionamento se quando um processo é concluído, como classifica a forma de recebimento da resposta, 37,3% classificaram muito bom, 43,3% bom e 10,4% regular e 6% ruim e 3% Muito ruim. Juntos eles passam de 62,6% para 91,0% depois da pandemia, o que e tange aos resultados positivos. Destaca-se que para o quesito Tempo de conclusão dos Processos Administrativos, a PMF foi muito bem avaliada para após a pandemia. Tais dados estão presentes nos Gráficos 19 e 20 presentes a seguir:

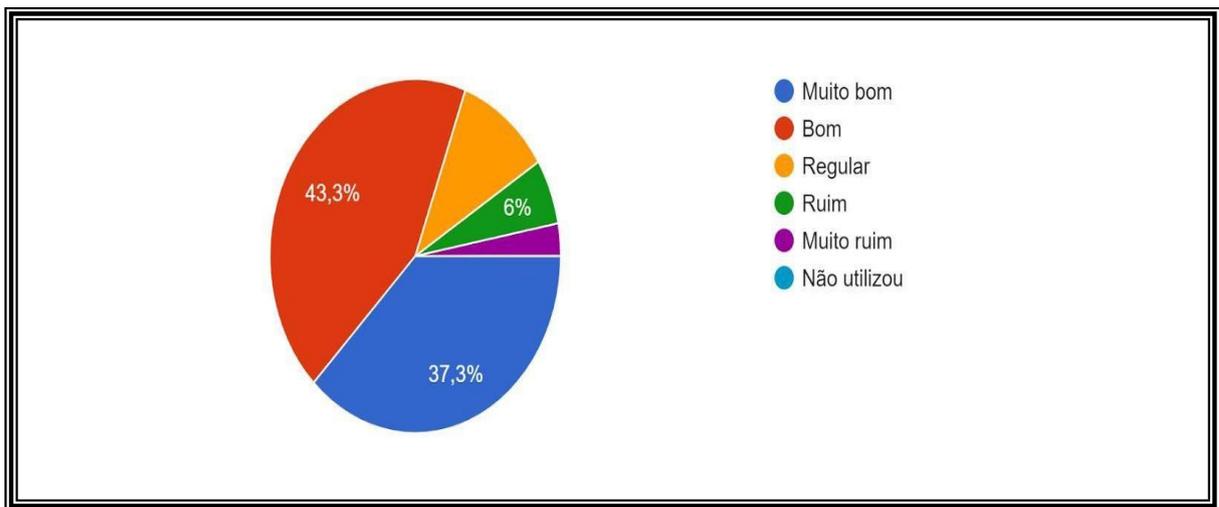
Gráfico 19: Tempo conclusão dos processos administrativos protocolados pós-pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

É importante destacar que a redução do tempo de conclusão dos processos administrativos não deve comprometer a segurança jurídica e a qualidade dos serviços prestados. Segundo o autor Justen Filho (2019), é necessário que a administração pública busque um equilíbrio entre a celeridade e a segurança jurídica, garantindo a proteção dos direitos dos cidadãos e a qualidade dos serviços prestados.

Gráfico 20 - Processo concluído, como é a forma de recebimento da resposta pós-pandemia.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em resumo, o tempo de conclusão dos processos administrativos é uma questão relevante na gestão pública, que pode ser abordada por meio da adoção de medidas de simplificação dos procedimentos, utilização de tecnologias modernas e busca de equilíbrio entre a celeridade e a segurança jurídica. Dessa forma, é possível garantir a eficiência e eficácia dos serviços prestados à sociedade.

#### 4.6 Análise geral dos dados relacionados à pesquisa

Em resposta de como estão os serviços prestados pela prefeitura aos profissionais dos escritórios de contabilidade no pós-pandemia, concluiu-se que, 58,8% dos participantes da pesquisa pertencem a Florianópolis. 86,8% dos respondentes notaram melhorias nos serviços da PMF após a pandemia de Covid-19.

No quesito Comunicação/Atendimento - Quanto ao atendimento do atendente na recepção foi para 52,9% bom. Para o tempo de espera para serem atendidos bom e regular juntos passaram de 30,8% antes para 77,4% depois. Para o

atendimento do atendente no guichê presencialmente 48,5% agora acham bom. Quanto à clareza das informações recebidas no atendimento bom e regular juntos eram 50,8 antes e 60,2% depois.

Para o quesito Facilidade de Encontrar as Informações - também aumentou positivamente. 53,7% concordam agora que a informação é fornecida com precisão (antes eram 41,8%). Quanto à facilidade de buscar as informações que a prefeitura fornece por telefone ou e-mail, não apontou significativas mudanças. Concernente a facilidade de buscar as informações fornecidas pela PMF por meio de seu site, a opinião de agora ser “muito fácil” e “fácil”, juntas passaram de 47,8% antes para 79,1% agora.

No tocante ao quesito Modernização dos Processos Administrativos – a PMF obteve consideração positiva, pois 86,6% dos participantes da pesquisa avaliam bem o site da PMF, mas um mesmo percentual considera os documentos exigidos, muito burocráticos.

E, por último, no quesito Tempo de conclusão dos Processos Administrativos - no protocolamento de um processo, o mesmo é considerado ágil, pois “concordam totalmente”, “concorda” e “não concorda nem discorda”, juntos eles passam de 34,4% antes para 86,6% depois da pandemia. Em processo concluído, a forma de recebimento da resposta foi classificada como “muito bom”, “bom” e regular; juntos eles passaram de 62,6% antes para 91,0% depois da pandemia. Destaca-se que, para o quesito Tempo de conclusão dos Processos Administrativos, a PMF foi muito bem avaliada para após a pandemia.

#### **4.7 Discussão**

A pesquisa realizada para este trabalho de conclusão de curso teve como foco a análise dos serviços prestados pela Prefeitura de Florianópolis aos profissionais dos escritórios de contabilidade, especialmente durante o período da pandemia de Covid-19. Com o intuito de compreender a situação e as mudanças ocorridas nesse contexto, foram entrevistadas sessenta e três pessoas que utilizaram os serviços da Prefeitura de Florianópolis para atividades contábeis no período de dezembro de 2022 a janeiro de 2023.

Os resultados dessa pesquisa revelaram *insights* significativos sobre a percepção dos profissionais contábeis em relação aos serviços oferecidos pela Prefeitura, tanto antes quanto após a pandemia.

Entretanto- evidenciou-se que a pandemia de Covid-19 teve um grande impacto no setor contábil, levando a mudanças significativas nas práticas contábeis e nas regulamentações governamentais, onde tal impacto obrigou as empresas a se adaptarem rapidamente às mudanças nas regulamentações contábeis, nas práticas contábeis e nas divulgações financeiras, enfatizando a importância de uma abordagem ágil e flexível para a contabilidade em tempos de incerteza, conforme destacado por Rodriguez *et al.* (2021).

Além disso, a pesquisa analisou aspectos específicos dos serviços da Prefeitura, como a comunicação e o atendimento prestados aos profissionais contábeis, pois, antes da pandemia, os resultados apontaram variações nas percepções dos respondentes em relação ao atendimento recebido na prefeitura. Houve relatos de atendimento considerado regular ou ruim, bem como insatisfações em relação ao tempo de espera e à clareza das informações fornecidas.

Durante a pandemia, as mudanças no setor de atendimento se tornaram mais evidentes devido ao aumento da demanda e à necessidade de adaptação às novas circunstâncias, porém, os profissionais contábeis também demonstraram esforços para melhorar a clareza das informações fornecidas e acelerar o tempo de resposta aos clientes. A pesquisa destacou a importância da adoção de novas tecnologias e estratégias para aprimorar a eficiência do atendimento ao cliente.

Além disso, a disponibilidade das informações fornecidas pela Prefeitura foi avaliada, e os resultados mostraram melhorias significativas após a pandemia. Os participantes destacaram a facilidade de encontrar informações precisas, especialmente por meio do site da Prefeitura, evidenciando o papel das tecnologias modernas na simplificação do acesso às informações.

A modernização dos processos administrativos também foi abordada na pesquisa. Os resultados sugeriram que a modernização e a abertura dos processos administrativos são fundamentais para a eficiência, eficácia e transparência na prestação de serviços à sociedade. A pandemia destacou a necessidade de adotar tecnologias modernas e envolver os cidadãos para aprimorar os processos administrativos e garantir o controle social sobre as ações do poder público.

Finalmente, a pesquisa analisou o tempo de conclusão dos processos administrativos protocolados na Prefeitura, que anteriormente à pandemia, muitos participantes consideraram que os processos eram concluídos de forma lenta, o que gerava insatisfação, porém após o período pandêmico, houve uma melhora significativa na percepção da agilidade no encerramento dos processos administrativos, o que demonstra a importância da modernização e da utilização de tecnologias para acelerar os trâmites.

Além disso, houve uma adaptação significativa às novas demandas e a necessidade de oferecer serviços ágeis e eficientes e junto a isso, a modernização, a tecnologia e o envolvimento dos cidadãos desempenharam papéis cruciais na melhoria dos serviços, garantindo a transparência e a qualidade do atendimento aos profissionais contábeis, fazendo com que esses resultados destacassem a importância de uma gestão pública ágil e flexível, capaz de se adaptar a cenários desafiadores, como uma pandemia, e continuar atendendo às necessidades da sociedade.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho atingiu seu objetivo, pois descreveu sobre a relação entre os escritórios de contabilidade e os órgãos públicos municipais. Devido à pandemia, o governo brasileiro seguiu a orientação da OMS e determinou o isolamento social, a paralisação de serviços não essenciais e atendimentos presenciais dos órgãos públicos. Diante deste cenário, as prefeituras municipais suspenderam atendimentos presenciais e paralisaram serviços para seguir a determinação, partindo-se o para o método de trabalho denominado *Home-office* ou tele trabalho.

Como uma das principais fontes de informação e prestação de serviços para os escritórios de contabilidade, observou-se que a realização da checagem de informações junto aos serviços com qualidade gera benefícios, cujos trazem um diferencial para o mercado.

Contudo, mesmo com as análises realizadas, ainda sim é visível que o acompanhamento do setor público em relação ao atendimento ao profissional contábil é necessário, pois, mesmo após a pandemia, alguns déficits continuam sendo esses voltados ao atendimento, sendo necessário maior acompanhamento sobre este setor através de novas pesquisas.

Assim, este estudo forneceu *insights* valiosos sobre a relação entre os escritórios de contabilidade e a Prefeitura de Florianópolis no contexto pós-pandemia. No entanto, é importante reconhecer algumas limitações que podem afetar a generalização e a interpretação dos resultados. Primeiramente, a pesquisa se concentrou exclusivamente em Florianópolis, limitando a capacidade de extrapolar os achados para outras cidades ou regiões. Além disso, a amostra de participantes foi restrita, o que pode ter impactado a representatividade das conclusões. A dependência de dados secundários também introduziu a possibilidade de limitações na qualidade e disponibilidade desses dados. Além disso, a pesquisa dependeu das respostas dos participantes, sujeitas a viés de resposta.

Finalmente, considerando-se as limitações descritas acima, várias oportunidades apresentam-se como temática para as pesquisas futuras. Em primeiro lugar, tais estudos poderão ampliar sua abrangência geográfica, incluindo uma amostra mais diversificada de cidades ou regiões, para examinar variações nas relações entre escritórios de contabilidade e entidades governamentais. Portanto, uma abordagem longitudinal também poderia ser adotada para rastrear a evolução dessas relações ao longo do tempo. Pesquisas qualitativas, como entrevistas com profissionais de contabilidade e funcionários municipais, podem proporcionar uma compreensão mais profunda dos fatores que influenciam essa relação.

Além disso, estudos comparativos internacionais podem ajudar a identificar as melhores práticas na prestação de serviços governamentais aos escritórios de contabilidade. Por fim, a avaliação de impacto das medidas de modernização dos processos e da comunicação pode oferecer insights sobre como essas ações afetam a eficiência e eficácia dos serviços.

## REFERÊNCIAS

- BOVAIRD, T. **Gestão pública e governança**. Nova Iorque: Routledge, 2019.
- BRUSOVANI, V., JIMENEZ, B. S.; MUNOZ COLOMINA, C. A Pandemia de COVID-19 e os Serviços Contábeis: Percepções e Atitudes dos Profissionais. **Sustentabilidade**, 13(3), 1159, 2021.
- BUOGO, M, FACHINELLI, A.C.,; GIACOMELLO, C.P. Gestão do conhecimento e segurança da informação. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, v. 8, n. 2, p. 49-59, 2020.
- CALAZANS, A.T.S. **Qualidade da informação: conceitos e aplicações**. TransInformação, Campinas, 20(1): 29-45, jan./abr., 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/hfvRLR68SKzJrtDQ3DqGKLw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 06 dez. 2021.
- CARLOMAGNO, M.C. Conduzindo pesquisas com questionários online: Uma Introdução as Questões Metodológicas. **Estudando cultura e comunicação com mídias sociais**, p. 31, 2018.
- CAVALHEIRO, J.S. *et al.* **Percepção de Contadores sobre a Implementação da Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica em Santa Catarina e seus Reflexos para Escritórios de Contabilidade**. 2022.
- CIOTTI, M. *et al.* The Covid-19 pandemia, **Critical Reviews in Clinical Laboratory Sciences**, 2020, 57:6, 365-388, DOI: 10.1080/10408363.2020.1783198. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10408363.2020.1783198>. Acesso em: 20 Fev. 2022.
- COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS. **CPC 00 (R1) - Estrutura Conceitual para Elaboração e Divulgação de Relatório Contábil-Financeiro**, 2011. Disponível em: [http://static.cpc.aatb.com.br/Documentos/147\\_CPC00\\_R1.pdf](http://static.cpc.aatb.com.br/Documentos/147_CPC00_R1.pdf). Acesso em: 02 Fev. 2022.
- CUNHA, A.; OLIVIO, A. C.; MARTINS, Z. B. Percepção de clientes acerca do grau de importância e nível de satisfação com os serviços prestados pelo profissional da contabilidade. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 227, p. 71-81, 2017.
- CUNHA, R. A. *et al.* Indicadores de desempenho na gestão de escritórios de contabilidade: uma análise em empresas de Belo Horizonte. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v. 5, n. 7, p. 45-57, 2020.
- DE OLIVEIRA, E. B. B. *et al.* Avaliação da Qualidade dos Serviços Logísticos Prestados por Websites Utilizando o SERVQUAL. **Gepros: Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 14, n. 3, p. 135, 2019.
- DI PIETRO, M. S. Z. **Direito administrativo**. 32. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FASIHI, M., *et al.* O impacto da COVID-19 nas empresas de contabilidade e seus funcionários: insights da Alemanha. **Sustentabilidade**, 13(2), 1-19, 2021.

FREITAS, Ernani Cesar de; PRODANOV, Cristiano. **Metodologia do trabalho científico**. 2. ed. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2013.

GONÇALVES, L. H. G.; DIAS, E. A. Mudanças na relação entre escritórios de contabilidade e clientes em tempos de Covid-19 -19. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 32, n. 2, p. 1-15, 2021.

JAIN, R.; MUKHERJEE, K. O impacto da COVID-19 na profissão contábil e suas implicações futuras. **Revista de Contabilidade e Mudança Organizacional**, 17(3), 479-494, 2021.

JUSTEN FILHO, M. **Curso de direito administrativo**. 13. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

LIMA, C. A. A.; MARCONDES, R.; GUIMARÃES, T. A. C. A atuação dos escritórios de contabilidade na pandemia da Covid-19 -19. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 32, n. 2, p. 1-16, 2021.

LUNKES, R. J., *et al.* Covid-19 e a Contabilidade: Impactos e Perspectivas. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, 19(2), 1-14, 2020.

MACEDO, M R C., DE OLIVEIRA, S G. O que vivenciamos na pandemia com a tecnologia? **Revista Carioca de Ciência, Tecnologia e Educação (online)**. Rio de Janeiro: v. 5, n. especial, 2020. E-ISSN 2596-058X.

MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro**. 47. ed. São Paulo: Malheiros, 2020.

MARCONDES, R. *et al.* A adoção de novas tecnologias pelos escritórios de contabilidade durante a pandemia da Covid-19 -19. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 18, n. 44, p. 1-16, 2021.

MARION, J C. **Contabilidade empresarial: a contabilidade como instrumento de análise, gerência e decisão, as demonstrações contábeis: origens e finalidades, os aspectos fiscais e contábeis das Leis em vigor**. 15. ed. atual São Paulo (SP): Atlas, 2009. 529p.

MARTÍNEZ, C. **Contabilidade e finanças para não especialistas**. Elsevier Brasil., São Paulo. 2012.

MORAES, E. S. Modernização da gestão pública: teoria e prática. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 70, n. 4, p. 617-636, out./dez. 2019.

MOREIRA, L. O. *et al.* Indicadores de desempenho em escritórios contábeis: um estudo de caso em Belém-PA. **Revista Científica Interdisciplinar**, v. 11, n. 1, p. 74-86, 2021.

NUNES, G C.; NASCIMENTO, M C D.; LUZ, M A C.A. Pesquisa Científica: conceitos básicos. **Id onLine Revista de Psicologia**, fevereiro de 2016, vol.10, n.29. p. 144-151. ISSN 1981-1179.

NUNES, Adriany Kacimelry Lopes. **Escritórios contábeis: desafios do segmento no cenário da pandemia da Covid-19**. 2022.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – OAB. **Nota da OAB Nacional sobre inclusão dos contadores como profissionais da saúde**. Disponível em: <https://www.oab.org.br/noticia/59984/nota-da-oab-nacional-sobre-inclusao-dos-contadores-como-profissionais-da-saude>. Acesso em: 14 mar. 2023.

PALHANO, E.T.Q.; CUNHA, C.A.; BILAC, D.B.N. Escritório de Contabilidade: Práticas inovadoras que viabilizaram a sustentabilidade do empreendimento na pandemia da Covid-19. **Multidebates**, v. 6, n. 2, p. 135-142, 2022.

PEREIRA, A.C. *et al.* Evidenciação contábil: análise do nível de divulgação das demonstrações contábeis por empresas do Estado de Goiás. **IX Congresso Internacional de Custos**. 2005. Florianópolis, SC.

PORTAL CONTÁBEIS. **Prorrogação da ECF 2021**: Receita Federal publica nova instrução normativa. Disponível em: <https://www.contabeis.com.br/noticias/47605/prorrogacao-da-ecf-2021-receita-federal-publica-nova-instrucao-normativa/>. Acesso em: 12 mar. 2023.

RAFALSKI, J.C e DE ANDRADE, A.L. Home Office: Aspectos Exploratórios do Trabalho a partir de Casa Temas em Psicologia, **Temas psicol. [online]** 2015, vol.23, n.2, pp. 431-441. ISSN 1413-389X.

RAZA, S.A. *et al.* O Impacto da COVID-19 na Profissão Contábil: Desafios e Oportunidades. **Revista de Estudos de Contabilidade, Finanças e Auditoria**, 6(3), 235-251, 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Pronampe**: saiba como solicitar. Disponível em: <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/todos-publicos/pagamentos-e-parcelamentos/pronampe-saiba-como-solicitar>. Acesso em: 24 mar. 2023.

ROCHA, L. C.; SILVA, P. F.; MENEZES, F. M. A relação entre ética profissional e a atuação dos escritórios de contabilidade durante a pandemia da Covid-19 -19. **Revista Brasileira de Contabilidade**, v. 10, n. 1, p. 1-17, 2021.

RODRIGUEZ, L. P., et al. O Efeito da COVID-19 nas Empresas Contábeis e o Futuro da Profissão Contábil. **Revista de Negócios e Ética Profissional**, 9(1), 1-16, 2021.

SILVA, C. A. *et al.* Indicadores de desempenho em escritórios de contabilidade: um estudo de caso em empresas de Curitiba-PR. **Revista Contabilidade Vista & Revista**, v. 32, n. 3, p. 1-17, 2021.

SILVA, E. M. da; MENDONÇA, L. B.; MORAES, L. F. de. A comunicação entre escritórios de contabilidade e clientes durante a pandemia da Covid-19 -19. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 25, n. 1, p. 1-14, 2021.

SILVA G F, SANTIAGO V A C. Considerações sobre as prestações de serviços essenciais e não essenciais exercidas pelo estado à luz da CRFB/1988. **Revista Científica Eletrônica de Ciências Aplicadas da FAIT**. n. 1. Maio, 2021. p.6.

SILVANO, Silva. A atuação da Prefeitura de Florianópolis na pandemia da Covid-19. **Boletim Científico da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra**, 7, 651-667, 2021.

SOARES, A. F. *et al.* A pandemia da Covid-19 e a necessidade de capacitação dos profissionais de contabilidade. **Revista de Contabilidade e Controladoria**, v. 13, n. 2, p. 1-13, 2021.

SOUSA, J. A. **Contabilidade introdutória**. Atlas, 2017. São Paulo.

SOUZA, L. A. C., et al. Contabilidade em Tempos de Crise: A Pandemia da Covid-19 e o Papel dos Contadores na Gestão Financeira das Empresas. **Revista Eletrônica de Ciências Contábeis**, 12(1), 1-13, 2021.

VIEIRA, Daniela Orell; PETRI, Sérgio Murilo; HOFFMANN, Valmir Emil. Inovação em escritórios de contabilidade em tempos de pandemia. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 13, n. 3, p. 187-203, 2022.

## APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

Olá, caro (a) respondente, me chamo Ismael Zatarian Luiz, sou graduando do curso de Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Santa Catarina, venho por meio de este questionário realizar uma pesquisa para verificar se após o período de pandemia os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Florianópolis, apresentaram melhorias para os escritórios de contabilidade.

Suas respostas serão sigilosas, e não serão divulgadas de forma individual e são meramente para fins acadêmicos.

Estima-se que este questionário demande de 15 a 20 minutos para respondê-lo completamente.

Agradeço a sua disposição.

Cidade: \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_

Nome do escritório: \_\_\_\_\_

Cargo do respondente: \_\_\_\_\_

Utilizou os serviços da prefeitura municipal de Florianópolis antes da pandemia (02/2020):

SIM

NÃO

Notou melhorias nos serviços:

SIM

NÃO

\*Se marcou a opção "Não" na perguntar anterior, selecionar este item.

**QUESTIONÁRIO:****Comunicação/Atendimento**

Em relação ao atendimento recebido na central de atendimento antes da pandemia do Covid-19, qual a sua avaliação aos tópicos abaixo:

- Atendimento do atendente na recepção.
  - ( ) Muito bom
  - ( ) Bom
  - ( ) Regular
  - ( ) Ruim
  - ( ) Muito ruim
  - ( ) Não utilizou
  
- Tempo de espera para ser atendido.
  - ( ) Muito bom – 2 Minutos
  - ( ) Bom – 5 Minutos
  - ( ) Regular – 10 Minutos
  - ( ) Ruim – 15 Minutos
  - ( ) Muito ruim – 25 Minutos ou mais
  - ( ) Não utilizou
  
- Atendimento do atendente no guichê presencialmente
  - ( ) Muito bom
  - ( ) Bom
  - ( ) Regular
  - ( ) Ruim
  - ( ) Muito ruim
  - ( ) Não utilizou
  
- Clareza das informações recebidas no atendimento.
  - ( ) Muito bom
  - ( ) Bom

- ( ) Regular
- ( ) Ruim
- ( ) Muito ruim
- ( ) Não utilizou

E após a pandemia do Covid-19, em março de 2021 quando a prefeitura retornou com os atendimentos presenciais, qual a sua avaliação ao buscar os serviços da prefeitura?

- Atendimento do atendente na recepção.

- ( ) Muito bom
- ( ) Bom
- ( ) Regular
- ( ) Ruim
- ( ) Muito ruim
- ( ) Não utilizou

- Tempo de espera para ser atendido.

- ( ) Muito bom – 2 Minutos
- ( ) Bom – 5 Minutos
- ( ) Regular – 10 Minutos
- ( ) Ruim – 15 Minutos
- ( ) Muito ruim – 25 Minutos ou mais
- ( ) Não utilizou

- Atendimento do atendente no guichê presencialmente

- ( ) Muito bom
- ( ) Bom
- ( ) Regular
- ( ) Ruim
- ( ) Muito ruim
- ( ) Não utilizou

- Clareza das informações recebidas no atendimento.

- ( ) Muito bom

- ( ) Bom
- ( ) Regular
- ( ) Ruim
- ( ) Muito ruim
- ( ) Não utilizou

### **Facilidade de Encontrar as Informações**

Em relação à facilidade de encontrar as informações antes da pandemia do Covid-19, seja por telefone ou meios virtuais, qual a sua avaliação conforme os tópicos abaixo:

- A informação foi fornecida com precisão.  
( ) Concordo totalmente ( ) Concordo ( ) Não concorda Nem discorda ( ) Não concordo ( ) Discordo totalmente ( ) Não utilizou
- Qual a facilidade de buscar as informações que a prefeitura fornece por telefone ou e-mail.  
( ) Muito Fácil ( ) Fácil ( ) Regular ( ) Difícil ( ) Muito difícil ( ) Não utilizou
- Qual a facilidade de buscar as informações fornecidas pela PMF por meio de seu site.  
( ) Muito Fácil ( ) Fácil ( ) Regular ( ) Difícil ( ) Muito difícil ( ) Não utilizou

E após a pandemia do Covid-19, qual a sua avaliação ao buscar as informações fornecidas pela prefeitura atualmente?

- A informação foi fornecida com precisão.  
( ) Concordo totalmente ( ) Concordo ( ) Não Concordo Nem Discordo ( ) Não concordo ( ) Discordo totalmente ( ) Não utilizou
- Qual a facilidade de buscar as informações que a prefeitura fornece por telefone ou e-mail.

( ) Muito Fácil ( ) Fácil ( ) Regular ( ) Difícil ( ) Muito difícil ( ) Não utilizou

- Qual a facilidade de buscar as informações fornecidas pela PMF por meio de seu site.

( ) Muito Fácil ( ) Fácil ( ) Regular ( ) Difícil ( ) Muito difícil ( ) Não utilizou

### **Modernização dos Processos Administrativos**

Em relação à modernização/abertura/solicitações dos processos, qual sua avaliação de como eram realizados antes da pandemia do Covid-19, conforme os tópicos abaixo?

- Como você avalia o site da prefeitura ao buscar protocolar um processo administrativo?

( ) Muito bom ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Muito ruim difícil ( ) Não utilizou

- Você considerava os documentos exigidos, muito burocráticos?

( ) Concordo totalmente ( ) Concordo ( ) Não Concordo Nem Discordo ( ) Não concordo ( ) Discordo totalmente difícil ( ) Não utilizou

E após a pandemia do Covid-19, qual a sua avaliação a modernização/abertura/solicitações dos processos administrativos atualmente?

- Como você avalia o site da prefeitura ao buscar protocolar um processo administrativo?

( ) Muito bom ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Muito ruim ( ) Não utilizou

- Você considerava os documentos exigidos, muito burocráticos?

( ) Concordo totalmente ( ) Concordo ( ) Não Concordo Nem discordo ( ) Não concordo ( ) Discordo totalmente ( ) Não utilizou

## Tempo de Conclusão dos Processos Administrativos

Em relação ao tempo de conclusão dos processos administrativos protocolados na prefeitura antes da pandemia do Covid-19, qual a sua avaliação conforme os tópicos abaixo:

- Ao protocolar um processo, o mesmo era concluído com agilidade por parte dos funcionários responsáveis pela análise?

( ) Concordo totalmente – 5 Dias ( ) Concordo – 10 Dias ( ) Não Concordo Nem discorda – 15 Dias ( ) Não concordo – 20 Dias ( ) Discordo totalmente – 25 Dias ou mais. ( ) Não utilizou

- Quando um processo é concluído, como você classifica a forma de recebimento da resposta.

( ) Muito bom ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Muito ruim ( ) Não utilizou

E após a pandemia do Covid-19, como você avalia o tempo de conclusão dos processos administrativos.

- Ao protocolar um processo, o mesmo era concluído com rapidez por parte dos funcionários responsáveis pela análise?

( ) Concordo totalmente – 5 Dias ( ) Concordo – 10 Dias ( ) Não Concordo Nem discorda – 15 Dias ( ) Não concordo – 20 Dias ( ) Discordo totalmente – 25 Dias ou mais. ( ) Não utilizou

- Quando um processo é concluído, como você classifica a forma de recebimento da resposta?

( ) Muito bom ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Muito ruim ( ) Não utilizou