



Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Ciências Sociais

Faculdade de Administração e Finanças

Nathália de Araújo Batista

**O papel da prestação de serviços contábeis às micro e pequenas
empresas durante a crise econômica e social provocada pela pandemia
de SARS COVID 19: A visão do contador**

Rio de Janeiro

2021

Nathália de Araújo Batista

O papel da prestação de serviços contábeis às micro e pequenas empresas durante a crise econômica e social provocada pela pandemia de SARS COVID 19: A visão do contador



Dissertação apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Área de concentração: Controle de Gestão.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Tânia Maria de Oliveira Almeida Gouveia

Rio de Janeiro

2021

CATALOGAÇÃO NA FONTE
UERJ/REDE SIRIUS/BIBLIOTECA CCS/B

B333 Batista, Nathália de Araújo.
O papel da prestação de serviços contábeis às micros e pequenas empresas durante a crise econômica e social provocada pela pandemia de SARS COVID 19: a visão do contador / Nathália de Araújo Batista. – 2021.

85 f.

Orientador: Prof^ª Dr^ª Tânia Maria de Oliveira Almeida Gouveia.
Dissertação (mestrado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Administração e Finanças.
Bibliografia: f. 170-183.

1. Contabilidade – Brasil – Teses. 2. Prestação de serviços – Teses. 3. Crise econômica – Teses. 4. Pandemias – Teses. I. Gouveia, Tânia Maria de Oliveira Almeida. II. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Faculdade de Administração e Finanças. III. Título.

CDU 657(81):616.9

Bibliotecária: Luciana Zöhner CRB7/5643

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação, desde que citada a fonte.

Assinatura

Data

Nathália de Araújo Batista

O papel da prestação de serviços contábeis às micro e pequenas empresas durante a crise econômica e social provocada pela pandemia de SARS COVID 19: A visão do contador

Dissertação apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Área de concentração: Controle de Gestão.

Aprovada em 22 de outubro de 2021.

Banca Examinadora:

Prof^a. Dr^a. Tânia Maria de Oliveira Almeida Gouveia
(Orientadora)
Faculdade de Administração e Finanças - UERJ

Prof. Dr. Carlyle Tadeu Falcão de Oliveira
Faculdade de Administração e Finanças - UERJ

Prof. Dr. Daniel Kamlot
Escola Superior de Propaganda e Marketing - ESPM

Rio de Janeiro
2021

DEDICATÓRIA

Dedico este estudo aos meus queridos pais, Maria e Ronilson, por todo apoio e incentivo aos estudos, me ensinando a importância da educação.

A minha irmã Caroline, por me mostrar que é possível buscar voos mais altos.

Ao meu marido Raphael, por sempre me encorajar a ser a melhor versão de mim.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço aos meus pais Maria Chaves e Ronilson Batista. Sem a educação proporcionada por vocês, dentro das possibilidades que possuíam, seja pagando colégios e cursos, me incentivando que através dos estudos eu poderia alcançar uma profissão digna e de sucesso. Vocês contribuíram para a construção da base do conhecimento que possuo hoje para conseguir buscar sucesso acadêmico, profissional e na vida. Agradeço também por estarem sempre ao meu lado, me proporcionando todo o suporte e condições para me tornar a pessoa que sou hoje.

Agradeço à minha irmã Caroline Batista, por ter me incentivado e me apoiado na decisão de entrar no programa de mestrado. Por me mostrar que sempre podemos ir além do que imaginamos.

Ao meu esposo Raphael Varela, por me incentivar, me ouvir, me aconselhar e suportar minhas crises de ansiedade e variações de humor, não apenas nessa trajetória do mestrado, mas por toda a vida. Obrigada por estar ao meu lado em qualquer situação. Muito obrigada por essa parceria incrível.

À minha orientadora, Prof^a. Dr^a. Tânia Almeida, agradeço a sua disponibilidade e orientação nesta dissertação, que mesmo em época de pandemia, se fez muito presente. Agradeço o apoio, incentivo, por não me deixar desistir e me mostrar que era capaz de concluir o mestrado. Foi um imenso prazer ter recebido sua orientação.

Agradeço aos professores da banca, Prof. Dr. Carlyle Falcão e Prof. Dr. Daniel Kamlot, por suas valiosas contribuições para o desenvolvimento dessa dissertação.

Agradeço aos meus colegas de turma do mestrado de 2019, pela companhia, debates e trocas de conhecimento durante as aulas. Em especial, agradeço à minha amiga Natália Mello, por ter me apresentado e incentivado a inscrever no processo seletivo do programa. Se não fosse por ela, talvez não saberia até hoje, que eu era capaz de alcançar o título de mestre.

À toda equipe da secretaria do Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis (PPGCC), pela atenção e apoio de sempre.

Por fim, agradeço a todos que se interessaram na leitura desta dissertação que representa um marco na minha vida pessoal e profissional, como prova de superação e resiliência.

O que sabemos é uma gota; o que ignoramos é um oceano.

Isaac Newton

RESUMO

BATISTA, Nathália de Araújo. *O papel da prestação de serviços contábeis às micro e pequenas empresas durante a crise econômica e social provocada pela pandemia de SARS COVID 19: A visão do contador*, 2021. 91 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Faculdade de Administração e Finanças, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

A crise econômica e social provocada pela pandemia da doença SARS-COVID-19 impactou o Brasil e o mundo, cujo não apenas o profissional da saúde foi indubitavelmente importante para o enfrentamento deste cenário, como inclusive, o prestador de serviços contábil se mostrou necessário no apoio às empresas que, inesperadamente, tiveram suas atividades parcialmente ou totalmente fechadas, com exceção das atividades consideradas essenciais (alimentação e saúde). Neste cenário, as micro e pequenas empresas se encontraram em maior situação de vulnerabilidade, devido a redução de faturamento, pouco dinheiro em caixa e dificuldade em adquirir crédito. Diante disso, este estudo teve como objetivo principal investigar a visão dos contadores sobre o papel da prestação de serviços contábeis às micro e pequenas empresas durante a crise econômica e social provocada pela pandemia de SARS-COVID-19; e como objetivos secundários: identificar as principais ações realizadas pelos contadores junto às MPE's, verificar se os contadores ofereciam e prestavam serviços voltados à gestão e consultoria das MPEs e levantar os possíveis impactos causados pela pandemia na prestação do serviço contábil. Esta pesquisa teve uma etapa empírica de cunho qualitativo, conduzida por meio de entrevistas em profundidade a partir de um roteiro semiestruturado. Para as entrevistas foram selecionados contadores que prestam serviços na zona oeste da cidade do Rio de Janeiro e clientes dentro do perfil de micro e pequena empresa. Os contadores entendem que o papel da prestação de serviços contábeis durante o período da pandemia foi de orientar os micro e pequenos empresários junto à tomada de decisões, para melhor gestão dos negócios. Destaca-se que o contador observou uma necessidade de aproximação no relacionamento com o cliente, cujo mesmo buscou orientações além das questões envolvidas na prestação de serviços, voltadas à gestão do negócio. Interessante observar os contadores utilizando aplicativos e redes sociais para acessar novos clientes e melhor orientar os atuais. Contudo, este movimento ainda se mostra incipiente. A pandemia deixou evidente a oportunidade de o prestador de serviços contábeis ser enxergado pelo micro e pequeno empreendedor como um parceiro, consultor, na gestão do seu negócio.

Palavras-chave: Prestação de Serviços. Contabilidade. Micro e pequenas empresas.

COVID-19. Crise econômica.

ABSTRACT

BATISTA, Nathália de Araújo. The role of accounting services to micro and small enterprises during the economic and social crisis caused by the SARS COVID 19 pandemic: The accountant's view, 2021. 91 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Faculdade de Administração e Finanças, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

The economic and social crisis caused by the pandemic of sars-COVID-19 disease impacted Brazil and the world, whose not only the health professional was undoubtedly important for coping with this scenario, but also the accounting service provider was necessary to support companies that unexpectedly had their activities partially or totally closed, except for activities considered essential (food and health). In this scenario, micro and small companies found themselves in a greater situation of vulnerability, due to reduced revenues, little cash and difficulty in acquiring credit. Therefore, this study aimed to investigate the accountants' view of the role of providing accounting services to micro and small enterprises during the economic and social crisis caused by the SARS-COVID-19 pandemic; and as secondary objectives: to identify the main actions carried out by the accountants with the MSE's, to verify whether the accountants offered and provided services aimed at the management and consulting of The MePs and to raise the possible impacts caused by the pandemic in the provision of the accounting service. This research had an empirical stage of qualitative nature, conducted through in-depth interviews from a semi-structured script. For the interviews, accountants were selected who provide services in the west of the city of Rio de Janeiro and clients within the profile of micro and small business. The accountants understand that the role of the provision of accounting services during the pandemic period was to guide micro and small entrepreneurs together in decision-making, for better business management. It is noteworthy that the accountant observed a need to approach the relationship with the client, whose same sought guidance beyond the issues involved in the provision of services, aimed at business management. Interesting to observe the counters using applications and social networks to access new customers and better guide current ones. However, this movement is still incipient. The pandemic made evident the opportunity for the accounting service provider to be seen by the micro and small entrepreneur as a partner, consultant, in the management of his business.

Keywords: Accounting services. Accountability; Micro and small businesses; COVID-19; Economic crisis.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Resumo da Contabilidade como profissão.....	21
Figura 2 -	Empregos gerados em 2018 e 2019.....	28
Figura 3 -	Empregos gerados em 2018 e 2019 no Estado do Rio de Janeiro.....	28

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Quatro categorias de serviços.....	20
Quadro 2 - As dez dimensões da qualidade em serviços.....	23
Quadro 3 - Principais serviços contábeis oferecidos às MPEs.....	30
Quadro 4 - Principais normas publicadas pelo Governo Federal.....	37
Quadro 5 - Perfil dos entrevistados.....	47
Quadro 6 - Conexão entre categorias e referencial teórico.....	51

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASCONTAZO	Associação dos Contabilistas da Zona Oeste
BCB	Banco Central do Brasil
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BofA	<i>Bank of America</i>
BSC	<i>Balanced Scorecard</i>
CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CEPERJ	Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro
CFC	Conselho Federal de Contabilidade
CMV	Custo da Mercadoria Vendida
COFINS	Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social
CPC	Comitê de Pronunciamentos Contábeis
DARF	Documentos de Arrecadação da Receita Federal
DRE	Demonstração de Resultado do Exercício
EUA	Estados Unidos da América
FENACON	Federação Nacional das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
FIRJAN	Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro
FMI	Fundo Monetário Internacional
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICMS	Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços
IFRS	<i>International Financial Reporting Standard</i>
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social

IOF	Imposto sobre Operações Financeiras
ISS	Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza
ITC	Interpretação Técnica Geral
MEC	Ministério de Educação e Cultura
MGE	Médias e Grandes Empresas
MP	Medida Provisória
MPE	Micro e Pequenas Empresas
PASEP	Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público
PESE	Programa Emergencial de Suporte ao Emprego
PGDAS-D	Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional – Declaratório
PIB	Produto Interno Bruto
PIS	Programa de Integração Social
PRONAMPE	Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte
RFB	Receita Federal do Brasil
ROI	<i>Return over Investment</i>
Sebrae	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SELIC	Sistema Especial de Liquidação e Custódia

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO.....	13
1	REFERENCIAL TEÓRICO.....	18
1.1	Prestação de Serviços Contábeis.....	18
1.1.1	<u>Marketing de serviços em contabilidade.....</u>	23
1.2	Características das Micro e Pequenas Empresas.....	27
1.2.1	<u>Prestação do Serviço Contábil nas MPes.....</u>	29
1.2.2	<u>Oferta da Contabilidade Gerencial nas Micro e Pequenas Empresas.....</u>	33
1.3	O impacto da pandemia de COVID-19 na prestação do serviço contábil.....	34
2	METODOLOGIA.....	41
2.1	Classificação da Pesquisa.....	41
2.2	Coleta de dados.....	42
2.2.1	<u>Entrevista em Profundidade.....</u>	42
2.2.2	<u>Sujeitos da Pesquisa.....</u>	43
2.2.2.1	Acesso aos Respondentes.....	44
2.2.2.2	Perfil dos Respondentes.....	45
2.3	Método de análise e tratamento dos dados.....	48
3	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	50
3.1	Definição de Categorias.....	50
3.2	A Prática Contábil.....	52
3.3	Contabilidade para as MPes.....	56
3.4	Prestação de Serviços Contábeis durante a crise de COVID-19.....	61
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	69
	REFERÊNCIAS.....	73
	APÊNDICE A - Roteiro de entrevista.....	81
	APÊNDICE B - Ficha de Recrutamento.....	84
	APÊNDICE C - Termo de Consentimento.....	85

INTRODUÇÃO

O ano de 2020 foi marcado pelo surgimento de uma pandemia decorrente do novo coronavírus, cuja origem é atribuída à cidade de Wuhan, na China. O impacto desse acontecimento está sendo vivido não apenas no setor da saúde, mas no âmbito social e econômico também, abalando o mundo todo. A preocupação com a propagação e um possível colapso no sistema de saúde, como ocorreu em alguns países da Europa, levou as autoridades a tomarem medidas extremas, como o isolamento social, fechamento do comércio e de Instituições de Ensino, redução da mobilidade urbana e o fechamento de fronteiras entre os países, impactando comércio exterior e turismo.

No Brasil, no dia 06 de fevereiro, foi decretada a lei Nº 13.979/20 que determinou medidas para o enfrentamento ao COVID-19, pelo governo brasileiro, impondo o isolamento social, mantendo em funcionamento apenas as atividades essenciais como, supermercados, farmácias e padarias. Sendo que, essas medidas começaram a ser implementadas a partir do surgimento do primeiro caso confirmado de COVID-19 no Brasil, registrado no dia 26 de fevereiro de 2020, conforme divulgado pelo Ministério da Saúde (GOVERNO DO BRASIL, 2020).

A implementação dessas medidas surtiu um efeito de crise econômica no mundo todo, nunca observado antes. No Brasil, um dos principais indicadores que demonstram esse impacto é o Produto Interno Bruto (PIB), que segundo o relatório do Bank of America (BofA) publicado em maio de 2020, previa uma queda no PIB brasileiro para o ano de 2020 de -7,7% (VALOR ECONÔMICO, 2020). Entretanto, o ano de 2020 encerrou registrando uma queda no PIB brasileiro de -4,1%, conforme divulgado pelo IBGE (2021). Apesar de não ter sido uma queda no patamar previsto em maio de 2020 pelo BofA, foi um resultado que contribuiu para o agravamento do cenário doméstico. Em janeiro de 2021, a expectativa do mercado ainda permanecia pessimista quanto a este indicador de produtividade do país, prevendo um PIB de -4,37% (BCB, 2021). Contudo, esse cenário negativo se reverteu no decorrer do ano, dados mais recentes do Banco Central do Brasil (BCB), divulgou na primeira semana de outubro de 2021 uma previsão de PIB a 5,04% (BCB, 2021). Esses dados demonstram o movimento de retomada no mercado brasileiro.

Com base neste cenário e observando os impactos nos demais países que antecederam ao avanço do vírus no Brasil, o Índice Cielo do Varejo Ampliado e o Sebrae (2020) consideravam que alguns segmentos poderiam ser fortemente afetados, como por exemplo: (1) Varejo, que apresentou queda em seu faturamento de -29,5%; (2) Bens Duráveis, redução de -43,5% de faturamento; e o mais impactado, o setor de (3) Serviços, que registrou uma queda no período acumulado de -60,7%. Dados que se confirmaram ao final de 2020, conforme divulgado pelo IBGE (2021), o setor de serviços encerrou o ano com uma queda de -7,8% no volume de suas atividades.

Dado o exposto, diversas medidas foram lançadas pelo Governo, a fim de minimizar os impactos da Pandemia, na economia nacional, principalmente Medidas Provisórias que visavam auxiliar na manutenção de empregos, como as MPs 927, 932 e 936, que abrangem aproveitamento de férias, antecipação de feriados, redução carga de trabalho, ajuste nas alíquotas de recolhimento de impostos, teletrabalhos, entre outros (PLANALTO, 2020). Outros incentivos também foram divulgados, pelo Ministério da Economia, com objetivo de auxiliar a sobrevivência das empresas, como linhas de crédito, inclusive linhas de crédito para pagamento da folha salarial com recursos do Tesouro Nacional, prorrogação e isenção no recolhimento de impostos como, FGTS, parcela da União no Simples Nacional e IOF.

Contudo, apesar de todas as medidas adotadas pelos governos, os pequenos negócios encontram-se entre os mais vulneráveis e mais impactados pela crise econômica mundial instalada. A exemplo disto, Bartik *et al.* (2020) destaca a fragilidade financeira das pequenas empresas nos EUA, principalmente no setor de comércio, em que cerca de 43% tiveram suas atividades fechadas, reduzindo os fluxos de caixa de entrada em empresas com poucos recursos financeiros para arcar com as despesas, que diferente das receitas, não foram reduzidas na mesma proporção. Em comparação com o Brasil, um estudo da JPMorgan (FARREL; WHEAT, 2016) menciona que as pequenas e médias empresas comerciais possuem em média uma capacidade de caixa de 27 dias, em situações que haja a interrupção contínua de entrada de caixa decorrido de vendas. Estudo realizado pelo Sebrae em abril de 2020, esse prazo médio de capacidade de caixa foi ainda menor, cerca de 23 dias.

Segundo o Sebrae (2020) existem 17.725.432 pequenos negócios no Brasil, em que 13.161.098 deles, ou seja, o equivalente a 74% dessas empresas está sensível ao impacto da COVID-19 e em situação de vulnerabilidade à crise econômica. Dentre esses pequenos negócios, ao analisarmos por setores, os mais vulneráveis estão o Comércio,

seguido do setor de Serviços. Em entrevista desenvolvida pelo Sebrae (2020), foi identificado que 4,2 milhões de empresas brasileiras estão com situação financeira ruim, 8,4 milhões em situação razoável e 4,6 milhões com boa situação financeira, pela perspectiva dos empresários. Contudo, os dados da pesquisa também revelam que a maioria das empresas não estavam em boas condições financeiras antes mesmo da pandemia.

Em decorrência do cenário atual, não apenas o papel dos profissionais da saúde, biomedicina e cientistas se faz importante no combate ao surto do novo vírus COVID-19, é plausível afirmar que sob a perspectiva empresarial e econômica, a prestação de serviços contábeis tem sua importância na sobrevivência das empresas. Conforme registro feito pelo Ministro da Economia, Paulo Guedes, o profissional de contabilidade exerce um papel fundamental junto as empresas, no que tange aos aspectos tributários, previdenciários, trabalhistas e societários, inclusive na produção de informações essenciais para a tomada de decisão (FENACON, 2020).

Adicionalmente, ao abordar a prestação de serviços, de modo geral, espera-se que esse prestador desempenhe o papel fundamental na “previsão das necessidades dos clientes, adaptando a entrega de serviço e desenvolvendo relacionamentos personalizados com eles, gerando por fim, sua fidelidade” (LOVELOCK; WIRTZ, 2011, p. 341). Neste sentido, o contador que procurar surpreender seu cliente, principalmente neste cenário de crise, entregando além do esperado, pode contribuir para o diferencial do seu serviço.

Segundo Marion (2009, p. 28), “a contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa.” Percebe-se que, em tempos de crise, este conceito se torna ainda mais crucial para as empresas, dada a necessidade de um processo decisório mais rápido para o enfrentamento dos efeitos da COVID-19. As empresas, principalmente as micro, pequenas e de médio porte, devem utilizar as informações contábeis para enfrentar os desafios que surgem a elas.

Antes mesmo do início da crise econômica instalada no país, devido ao avanço da pandemia, as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) já demandavam do contador uma prestação de serviços direcionada à Consultoria e Assessoria, com uma Contabilidade Gerencial e Estratégica, por proporcionarem um maior grau de qualidade, na percepção de gestores e empresários, e uma gestão eficiente, com maior apoio às tomadas de decisão (CANECA *et al.*, 2009; ANJOS, 2009; BERNARDES; MIRANDA, 2011; BEUREN; BARP; FILIPIN, 2013; BORGES; LEAL, 2015; SEBRAE, 2016; ARAÚJO *et al.*, 2018).

Contudo, como observado no estudo do Sebrae (2016), apesar dos serviços mais demandados pelas MPEs serem planejamento tributário do negócio, recomendações para melhorar o negócio e relatórios de desempenho e diagnósticos, são os serviços de gestão menos oferecidos pelas empresas de contabilidade. Sendo os serviços básicos (balancete, folha de pagamento, obrigações trabalhistas e tributárias) como os mais ofertados e utilizados pelas MPEs. Deste modo, em muitos casos, os serviços prestados pelo contador têm sido visto por essas entidades apenas como uma obrigatoriedade para fins fiscais e trabalhistas (GOMES, 2018; BERNARDES; MIRANDA, 2011; VAZ; ESPEJO, 2015; MOREIRA *et al.*, 2013), e não como um profissional que preste um serviço de apoio à gestão do negócio (SILVA, 2015; SEBRAE, 2016).

Dado o exposto, em meio ao inesperado cenário atual, iniciado em 2020, em que uma crise sanitária provocou uma das piores crises econômicas mundiais, surge o questionamento da pesquisa: No âmbito da prestação de serviços contábeis, qual a visão do contador sobre o seu papel junto às Micro e Pequenas Empresas (MPEs) durante a crise causada pela pandemia de SARS-COVID-19?

Neste contexto, tem-se como objetivo principal investigar a visão dos contadores sobre o papel da prestação de serviços contábeis às micro e pequenas empresas durante a crise econômica e social provocada pela pandemia de SARS-COVID-19. Como objetivos secundários, pretende-se: (1) Identificar as principais ações realizadas pelos contadores junto às MPE's durante a pandemia para superação da crise; (2) Verificar se os contadores já ofereciam e prestavam serviços voltados à gestão e consultoria das MPEs antes da crise; (3) Levantar os possíveis impactos causados pela pandemia na prestação do serviço contábil.

Quanto à delimitação do presente estudo, não faz parte do escopo analisar a percepção dos clientes quanto ao serviço prestado pelos seus contadores antes, durante e após a pandemia de COVID-19. Também não será considerada a percepção dos contadores junto a clientes de médio e grande portes, apenas micro e pequenas empresas, situadas na cidade do Rio de Janeiro. Além disso, temas relacionados ao estereótipo e à imagem do contador não serão exploradas no presente estudo. Quanto à limitação geográfica, a pesquisa se limitará a escritórios e contadores situados na Zona Oeste da cidade do Rio de Janeiro.

Chahrour *et al.* (2020) evidenciam que a COVID-19 tem sido o foco principal de pesquisas médicas e instituições científicas, com um apanhado de publicações que ultrapassavam 1.500 até março de 2020. Nesse sentido, estudos têm analisado aspectos

psicológicos (WANG *et al.*, 2020), educacionais (CAO *et al.*, 2020) e econômicos (JUNIOR; SANTA RITA, 2020) em âmbito nacional e internacional, porém, dado o caráter recente da doença e de seus impactos, pouco se sabe, ainda, sobre seus efeitos no mundo e no Brasil. Diante disso, surge a relevância da pesquisa, para que contador possa compreender seu papel como prestador de serviços, atendendo às necessidades e expectativas de seus clientes, principalmente em momentos de grandes desafios e obstáculos, como a crise que vem sendo vivenciada mundialmente.

A pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva. Os dados serão coletados a partir de entrevistas em profundidade, por meio de vídeo conferência, devido as circunstâncias da atual situação sanitária, para segurança dos entrevistados e da pesquisadora e prevenção à propagação do vírus COVID-19. Os mesmos serão tratados qualitativamente com base na análise de conteúdo.

Esta dissertação está estruturada em cinco seções, iniciando-se com esta Introdução contextualizando o tema e evidenciando o problema de pesquisa e objetivos. Em seguida é apresentada a revisão de literatura, em que serão abordados conceitos e estudos anteriores com relação à prestação do serviço contábil, a contabilidade nas MPes e o impacto da pandemia de COVID-19 nessas empresas e como a contabilidade pode contribuir em situações de crise. Os procedimentos metodológicos serão expostos na terceira seção, seguido da análise dos resultados e as considerações finais.

1. REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção apresenta o arcabouço conceitual utilizado como base para alcançar o objetivo geral proposto nesta dissertação, que é investigar a visão dos contadores sobre o papel da prestação de serviços contábeis às micro e pequenas empresas durante a crise econômica e social provocada pela pandemia de SARS-COVID-19. No referencial teórico, abordam-se os seguintes tópicos: a prestação de serviços contábeis, as características da micro e pequena empresa e por fim, o impacto da pandemia de COVID-19 na prestação do serviço contábil.

1.1. Prestação de Serviços Contábeis

O setor de Serviços possui uma participação significativa na economia do Estado do Rio de Janeiro. Em 2017, essa participação era de 80,91% (CEPERJ, 2017), compreendendo um total de 1.306.671 empresas, gerando uma Receita Líquida total de R\$ 1.524.990.372 no mesmo ano (IBGE, 2017). Esses dados evidenciam a importância do setor para a economia do estado, gerando empregos e formando uma cadeia composta por diversos segmentos da prestação de serviços.

Nascimento (2012, p. 54), identifica três características da prestação de serviços ligadas diretamente ao fator humano, “a heterogeneidade, a simultaneidade e a inseparabilidade, evidenciam os aspectos psicossociais constitutivos do ser cultural, emocional e racional, que é o homem no processo de aquisição e de prestação de um serviço”. Analogamente, Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) diferem bens e serviços sob três aspectos como intangibilidade, inseparabilidade e heterogeneidade. Importante destacar que Nascimento (2012) procura caracterizar a prestação de serviços relacionado ao comportamento humano, por isso utiliza-se da característica simultaneidade, e não inclui a intangibilidade mencionada por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014).

A simultaneidade refere-se à produção e consumo do serviço, ou seja, na prestação de serviços o cliente consome o serviço ao mesmo tempo que ele está sendo prestado (NASCIMENTO, 2012; BATESON; HOFFMAN, 2001). A heterogeneidade está relacionada ao desempenho da prestação de serviço, de modo que, a qualidade e a

forma da prestação de serviços podem variar de acordo com o profissional, o cliente, ambiente. Deste modo, não se pode garantir um padrão na entrega do serviço (NASCIMENTO, 2012; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014). Quanto à inseparabilidade, geralmente, o serviço não pode ser produzido em uma fábrica e entregue ao consumidor (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014). “A produção e consumo de um serviço se fazem simultaneamente, tornando a avaliação pré-compra impossível” (NASCIMENTO, 2012, p. 49). Por fim, a intangibilidade, conforme Lovelock e Wirtz (2011, p.20-21) mencionam, “a intangibilidade e a perecibilidade eram as duas características mais citadas para distinguir de modo crucial os serviços dos bens”. Os serviços se estabelecem por ações e experiências, e não por objetos, o que dificulta a especificação de produção dos serviços (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

A definição de prestação de serviços vem evoluindo conforme a transformação na oferta e demanda e no estilo de consumo dos clientes, se tornando cada vez mais exigentes, devido a fatores como “políticas governamentais, mudanças sociais, tendências de negócios, avanços na tecnologia da informação e a globalização” (LOVELOCK; WIRTZ, 2011, p. 13). Para McKenna (1999, p. 17) o serviço “é o processo de criação de um ambiente de informação, garantia e conforto ao consumidor”. Desta forma, observa-se que a prestação de serviço vai além da entrega de algo concreto, ela permite uma aproximação e contato direto entre prestador e tomador.

Sob o mesmo ponto de vista, outros autores como Bateson e Hoffman (2001) e Lovelock e Wirtz (2011, p.24) se baseiam em uma perspectiva de processo, para caracterizar a prestação de serviços, sendo: "processamento de pessoas, processamento de posses, processamento de estímulo mental e processamento de informações". Desta forma, os autores demonstram como diferentes segmentos do setor de serviços possuem características semelhantes relacionadas ao processo de execução, como demonstrado no Quadro 1 a seguir:

Quadro 1: Quatro categorias de serviços

Natureza do ato de serviço	Quem ou o que recebe diretamente o serviço	
	<i>Pessoas</i>	<i>Posses</i>
<i>Ações tangíveis</i>	<u>Processamento de pessoas</u> <i>(serviços dirigidos ao corpo das pessoas)</i> <i>Ex.:</i> <i>Transporte de passageiros;</i> <i>Hospedagem;</i> <i>Serviços de saúde.</i>	<u>Processamento de posses</u> <i>(serviços dirigidos à ações de possuir algo físico)</i> <i>Ex.:</i> <i>Transporte de cargas;</i> <i>Reparos e manutenção;</i> <i>Lavanderia</i>
<i>Ações intangíveis</i>	<u>Processamento de estímulo mental</u> <i>(serviços dirigidos à mente das pessoas)</i> <i>Ex.:</i> <i>Educação;</i> <i>Propaganda;</i> <i>Psicoterapia.</i>	<u>Processamento de informações</u> <i>(serviços dirigidos a ativos intangíveis)</i> <i>Ex.:</i> <i>Contabilidade;</i> <i>Serviços bancários;</i> <i>Assessoria jurídica.</i>

Fonte: adaptado de LOVELOCK; WIRTZ, 2011.

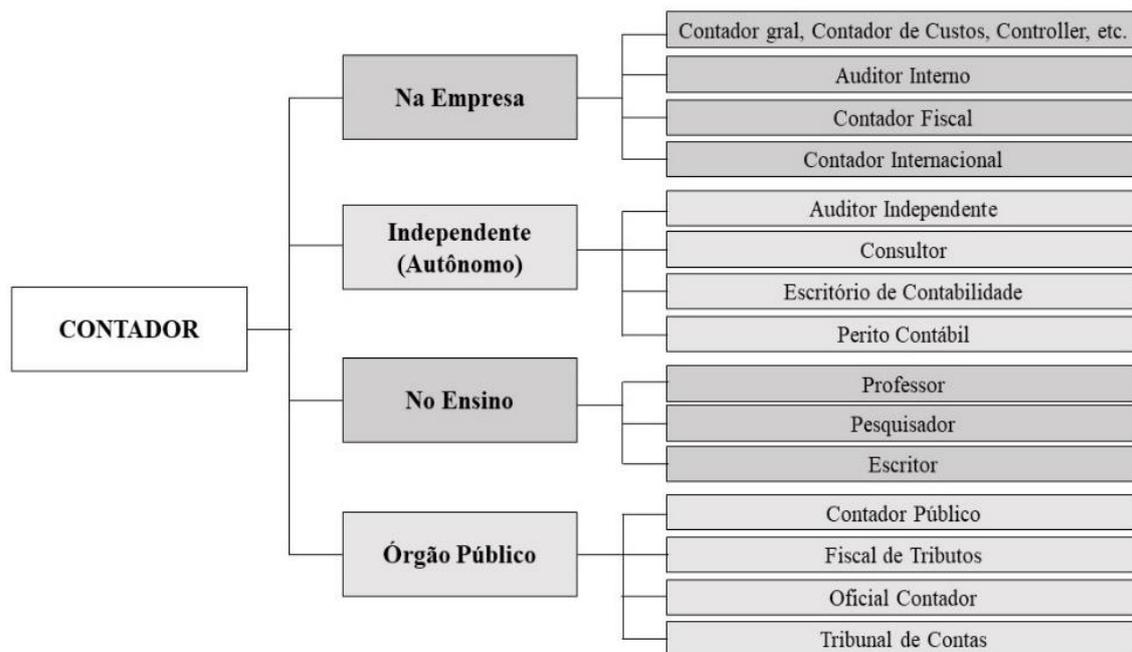
Diante disso, a contabilidade encontra-se como atividades de natureza intangível através do processamento de informações, ou seja, a capacidade para “processar e acumular informações”, que irão resultar em relatórios, demonstrações contábeis, guias de impostos, entre outros, que representam “formas mais duradouras e tangíveis” da prestação de serviços (LOVELOCK; WIRTZ, 2011, p. 27).

A prestação do serviço contábil pode acontecer de dois modos, basicamente: 1) o contador atuando dentro de uma empresa, sendo funcionário desta organização; ou 2) de forma autônoma ou pela constituição de uma empresa contábil, prestando serviço para mais de uma empresa. Marion (2018) aborda que a contabilidade como profissão, pode ser exercida em diversas áreas, como: Contador, Auditor, Analista Financeiro, Perito Contábil, Consultor Contábil, Professor e Pesquisador de Contabilidade e Cargos Públicos e Administrativos. Neste sentido, os achados de Oliveira (2020) corroboram com Marion (2018), ao observar que a carreira na contabilidade é escolhida, pois acreditam que esta, possibilita boas oportunidades na profissão contábil. Além disso, a autora destaca que um primeiro contato com a contabilidade, devido a experiências de

trabalho ou curso técnico, ou ainda, contato com terceiros que atuam na profissão, influencia na escolha pela contabilidade.

Na figura 1 a seguir, podemos vislumbrar um resumo dessas alternativas de atuação do contador:

Figura 1: Resumo da Contabilidade como profissão



Fonte: adaptado de MARION, 2018.

Com base no organograma ilustrado por Marion (2018), a função do contador independente, pode ser exercida de forma autônoma ou constituindo um escritório de contabilidade, para a prestação de seus serviços a variados grupos de empresas. Carvalho *et al.* (2009, p. 120) mencionam a Resolução CFC N°. 1.098/07 que abrange duas modalidades de empresas contábeis, sendo na forma de “Escritório individual” que, embora sem personificação jurídica, o contabilista pode executar suas atividades “independentemente do local e do número de empresas ou serviços sob sua responsabilidade”; e como “Organização contábil”, sendo “pessoa jurídica de natureza civil, constituída sob a forma de sociedade”. Deste modo, o contador constitui a empresa de contabilidade, destinada à realização das atividades da área contábil, devendo ser registradas no CRC (Conselho Regional de Contabilidade) de acordo como sua jurisdição (CARVALHO *et al.*, 2009).

Dentre as amplas áreas da contabilidade que o contador pode explorar no seu campo de atuação, os principais serviços oferecidos pelas empresas de contabilidade são: "escrituração contábil, conciliação de contas, demonstrações financeiras, declarações fiscais, contabilidade gerencial, arquivo magnético e arquivo de documentos" (THOMÉ, 2001, p. 63). Sendo que, dessas atividades, estudos empíricos demonstram que as mais exploradas são as que envolvem: (1) legislação trabalhista como folha de pagamento e encargos; (2) atividades relacionadas ao fisco, com a emissão de tributos; (3) a escrituração contábil, que compreende a elaboração de Livros Diário e Razão; e (4) as demonstrações financeiras, como Balanço Patrimonial e DRE (Demonstração de Resultado do Exercício) (PELEIAS *et al.*, 2007; CANECA *et al.*, 2009; SILVA; ÁVILA; MALAQUIAS, 2013; SILVA, 2015; SEBRAE, 2016).

Neste sentido, podemos observar as muitas empresas e escritórios contábeis priorizam apenas a oferta de serviços que são obrigatórias para a constituição e operação das entidades, o que possivelmente, tem proporcionado que tais serviços sejam vistos, em muitos casos, apenas como uma obrigatoriedade para fins fiscais e trabalhistas (GOMES, 2018; BERNARDES; MIRANDA, 2011; VAZ; ESPEJO, 2015; MOREIRA *et al.*, 2013), em que o profissional contábil não é visto como um parceiro do negócio, alguém que preste um serviço de apoio à gestão das empresas (SILVA, 2015; SEBRAE, 2016).

O que vem sendo observado é uma falta da valorização dos serviços contábeis, (CARVALHO *et al.*, 2009; VILLA *et al.*, 2013; ESPEJO, 2015). Vaz e Espejo (2015) verificam indícios sobre os ruídos na comunicação entre contador e empresário, e poderiam ser reduzidos se os contadores demonstrarem o papel do serviço contábil, que pode ir além das obrigações fiscais e trabalhistas. Além disso, Moreira *et al.* (2013, p. 132) constataram que uma parcela significativa dos gestores entrevistados não manteria o contador "caso houvesse uma simplificação no recolhimento dos tributos". Esses dados revelam que o contador precisa atribuir maior atenção aos serviços que estão sendo ofertados, às necessidades e expectativas dos clientes e às ações que possam demonstrar a importância da contabilidade para esses usuários.

Silva (2015, p. 94) identificou nos relatos dos entrevistados um possível despreparo dos contadores em vender e negociar seus serviços. Um dos entrevistados chama atenção para a importância de os contadores mostrarem aos seus clientes os "benefícios atrelados aos serviços contratados". Para tanto, espera-se que o contador compreenda seus clientes e concorrentes, crie valor para os clientes e para sua empresa, e ainda, desenvolva um modelo de negócio viável, o que para Lovelock e Wirtz (2011),

são os fatores de sucesso para uma empresa de serviços. Deste modo, depreende-se que as empresas de contabilidade precisam direcionar um maior foco para o marketing de serviços, com a finalidade de identificar e conhecer melhor o seu cliente, tendo em vista demonstrar a importância do serviço que é oferecido, e que ultrapassa às necessidades legais.

A contabilidade tem um papel fundamental no controle do patrimônio das empresas e gerenciamento dos negócios, importante para o desenvolvimento econômico e social das organizações. O contador precisa compreender a situação do negócio dos seus clientes, estar ciente das ações e planejamento desses empresários, para desempenhar seu papel como gestor de informações dando suporte às tomadas de decisão (CARVALHO *et al.*, 2009)

1.1.1. Marketing de serviços em contabilidade

De acordo com Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014, p. 27 e 29), “a qualidade de um serviço, na percepção dos clientes, pode ser definida como a diferença entre as expectativas ou desejos dos clientes e suas percepções de serviço prestado”. Deste modo, os autores identificaram dez critérios ou dimensões, utilizados pelos clientes, a fim de avaliar a qualidade de um determinado serviço, conforme apresentado no Quadro 2:

Quadro 2: As dez dimensões da qualidade em serviços (continua).

Dimensão	Definição
Elementos tangíveis	Aparência de Instalações físicas, equipamento, pessoal e materiais de comunicação.
Confiabilidade	Capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e correta.
Responsividade	Disposição para ajudar os clientes e prestar o serviço sem demora.
Competência	Posse de habilidades e conhecimentos necessários para a realização do serviço.
Cortesia	Educação, respeito, consideração e cordialidade do pessoal de contato.
Credibilidade	Idoneidade, fidedignidade e honestidade do prestador de serviços.

Quadro 2: As dez dimensões da qualidade em serviços (conclusão).

Garantia	Ausência de perigos, riscos ou dúvidas.
Acessibilidade	Disponibilidade e facilidade de contato.
Comunicação	Manter os clientes informados, em uma linguagem que eles possam entender, e ouvir o que eles têm a dizer.
Entendimento do cliente	Esforço para conhecer os clientes e suas necessidades.

Fonte: Adaptado de ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014.

Neste sentido, observa-se o papel do marketing, ao interpretar o mercado em que o serviço está inserido, e coordenar a relação entre o prestador de serviços e o cliente (NASCIMENTO, 2012), permitindo que os critérios de qualidade sejam percebidos, buscando atender as expectativas do cliente.

O que vem sendo observado em estudos como de Caneca *et al.* (2009), Beuren, Barp e Filipin (2013) e Gomes (2018) é que, apesar dos clientes dos escritórios contábeis considerarem o serviço prestado sendo de qualidade, uma parcela significativa dos entrevistados na pesquisa de Gomes (2018), cerca de 41,74%, revelou não haver interesse em manter um relacionamento de longo prazo e fidelizado com seu contador. O que pode justificar esse comportamento dos clientes de escritórios e empresas contábeis é que os gestores percebem um distanciamento, por parte dos contadores, a falta de contato constante para tratar de problemas cotidianos das empresas, apresentando soluções corporativas e aproveitamento e otimização tributária (CANECA *et al.*, 2009; ARAÚJO *et al.*, 2018). Inclusive, foi mencionado pelos envolvidos no estudo de Silva (2015), a necessidade de empatia por parte dos contadores para se relacionar melhor, e características como contato constante e a proatividade, são desejadas por seus clientes.

Interessante notar, entre as dez dimensões que compõem a avaliação de qualidade em serviços, identificado por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), sete estão significativamente correlacionadas à duas dimensões mais amplas, ou seja, competência, cortesia, credibilidade, garantia, acessibilidade, comunicação e entendimento do cliente, pode-se resumir em segurança e empatia. Neste contexto, observa-se que a percepção de qualidade em serviços envolve fatores de relacionamento direto e individualizado com cliente, são ações intangíveis que exigem cuidado e atenção do prestador.

Conforme abordado por Peleias *et al.* (2007, p. 65), o contador “precisa elaborar e oferecer produtos e serviços diferenciados, identificar e entender as necessidades dos clientes, e estar atualizado com as perspectivas e tendências do mercado em que o cliente atua”. Para os autores, o uso dos instrumentos de marketing ainda é intuitivo e embrionário dentre os escritórios contábeis da cidade de São Paulo.

Deste modo, entende-se que as empresas de contabilidade, dada a sua característica como prestadoras de serviços, poderiam adotar em sua estratégia o composto de marketing de serviços. Os 7 Ps do composto de marketing de serviços, “englobam o conjunto de variáveis que representam as decisões gerenciais de marketing necessárias para criar estratégias viáveis, voltadas ao atendimento das necessidades dos clientes de modo lucrativo em um mercado competitivo” (LOVELOCK; WIRTZ, 2011, p. 28). Para um resultado eficiente, estes elementos precisam atuar de forma alinhada e adequados à estratégia de marketing da empresa de contabilidade.

Para tanto, cada elemento do composto de marketing pode contribuir para a criação de valor nos escritórios e empresas de contabilidade. Lovelock e Wirtz (2011, p. 29) explicam que o delineamento do composto de marketing deve começar pelo *produto*, sugerindo que os serviços ofertados sejam agrupados, sendo um “produto principal”, para necessidades básicas dos clientes e um conjunto de outros “serviços suplementares” que contribuam na criação de valor do serviço principal. Em seguida, deve-se analisar o *lugar* (*praça*), e não apenas isso, mas o tempo e os canais utilizados para que o serviço chegue até o cliente. Lovelock e Wirtz (2011) chamam atenção para o modo como a internet tem remodelado a distribuição e oferta dos serviços.

O elemento *preço* deve ser tomado como um componente da estratégia de marketing, pois a percepção de valor de um serviço pode ser alterada devido a fatores como “cliente, lugar e hora da entrega, nível de demanda e capacidade disponível” (LOVELOCK; WIRTZ, 2011, p. 31). Entretanto, segundo os autores, “os clientes consideram o preço parte importante dos custos incorridos para obter os benefícios desejados, mas não o único fator”. Logo, estes clientes avaliam, além do valor monetário, fatores como esforço e tempo, para determinar se o serviço entrega o “valor percebido e esperado” por ele.

No marketing de serviços o elemento *promoção* possui também um papel educacional, instruindo com informações necessárias, convencendo e motivando os clientes para melhor aproveitar o serviço ofertado. Segundo Lovelock e Wirtz (2011, p. 32), os prestadores de serviços “devem instruir esses clientes quanto aos benefícios do

serviço, onde e como obtê-lo e como participar na coprodução de processos e serviços para que os melhores resultados possam ser obtidos”. Quanto ao *processo*, este é um elemento importante para a criação e entrega do produto. A má concepção dos processos que compõem a execução do serviço pode resultar em falhas, lentidão e níveis inferiores de produtividade (LOVELOCK; WIRTZ, 2011). Principalmente se tratando do serviço contábil, em que erros e atrasos nas obrigações fiscais podem gerar multas ou até sanções disciplinares, para as organizações (DA SILVA; EYERKAUFER; RENGEL, 2019).

Lovelock e Wirtz (2011) abordam o *ambiente físico* do setor de serviços, referente aos elementos visíveis, como escritórios, equipamentos e apresentação de material impresso. Esses elementos tangíveis proporcionam sinais da qualidade do serviço ofertado. E por fim, as *pessoas*, e pode-se dizer que são as peças-chave na prestação de serviços. Conforme Bateson e Hoffman (2001, p. 93) afirmam, “para muitas empresas prestadoras de serviços, os funcionários constituem a parte mais importante de seu produto”. Lovelock e Wirtz (2011, p. 35) destacam a “interação direta entre os clientes e os profissionais de uma empresa”. Segundo os mesmos autores, essa interação se baseia na “oferta de competências pessoais aplicadas na coprodução com clientes”, ou seja, essa interação permite o desenvolvimento de soluções. Além das competências e habilidades técnicas exigidas pela função, o contador, por ser a pessoa na linha de frente na prestação dos serviços contábeis, entende-se que, desenvolver competências interpessoais possa contribuir para uma melhor relação com seu cliente.

Em alguns casos, empresas do mesmo segmento como as prestadoras de serviços contábeis, oferecem um pacote de serviços semelhantes, e um fator que pode se mostrar como vantagem competitiva é o “nível do serviço - a maneira como as coisas são feitas”. Ou seja, o atendimento, o contato direto com o cliente, que vai depender dos profissionais que estão executando o serviço, que neste caso seria o próprio contador, podem impactar na satisfação ou insatisfação do consumidor (BATESON; HOFFMAN, 2001, p. 83). Lovelock e Wirtz (2011, p. 340) complementam que “os níveis de serviço e o modo como ele é entregue pela linha de frente podem ser importantes fontes de diferenciação, bem como de vantagem competitiva”. Sob o mesmo ponto de vista, Nascimento (2012) enfatiza que a potencial vantagem do prestador de serviços está em conhecer o seu cliente e os fatores que podem influenciar o comportamento deste cliente.

Em virtude disso, o contador deve perceber que o desempenho do seu serviço não envolve apenas as necessidades burocráticas e legais que os clientes demandam a

princípio, mas através desse contato, enxergar além do que o cliente solicita, necessidades que muitas vezes o próprio gestor ou empresário não sabe que possui.

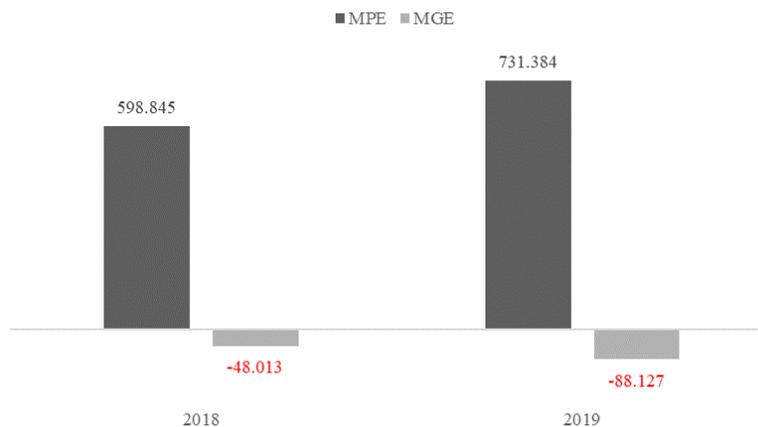
1.2. Características das Micro e Pequenas Empresas

Segundo estimativas do Sebrae (2019) em dezembro de 2019, os pequenos negócios no país compreendiam um total de 15,4 milhões, o que correspondem a 99% do total de empresas no Brasil. Com base nessa estimativa, 51% dessas micro e pequenas empresas (MPE) estão localizadas na Região Sudeste do país. Com efeito, os pequenos negócios correspondem a 27,0% do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro (SEBRAE, 2019). Esses dados revelam a importância dessas empresas para a economia do país e sobrevivência da população, gerando emprego e proporcionando uma diversidade na oferta de serviços e produtos.

A definição para as MPEs no Brasil segue o critério de enquadramento baseado no faturamento anual das empresas, conforme a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, decretada pelo Congresso Nacional, e conhecida como Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas. Institui como microempresas as que atingem faturamento anual de até R\$ 360 mil, e empresas de pequeno porte as que alcançam um faturamento anual entre R\$ 360 mil e R\$ 4,8 milhões.

Dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) (Sebrae, 2019), revelam que as MPEs são as que mais empregam no país, alcançando um percentual de 87% das vagas geradas no acumulado de 2019, frente a 13% das médias e grandes empresas (MGE). No saldo do ano de 2019 (vagas geradas x vagas extintas) as MPEs responderam pelo número de 731.384 empregos no Brasil, um saldo de 22% acima do ano anterior (2018). Essa comparação pode ser observada conforme demonstrado na Figura 2:

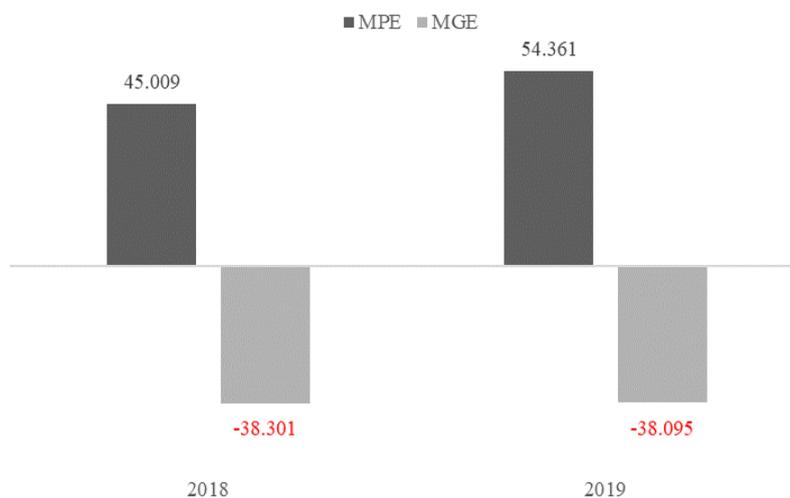
Figura 2: Empregos gerados em 2018 e 2019.



Fonte: Adaptado de SEBRAE, 2019.

Os dados do CAGED (SEBRAE, 2019), apresentam ainda esses números distribuídos pelas regiões do país. No Sudeste, esse total de vagas criadas pelas MPEs em 2019 corresponde a 47,9%, ou seja, foram 350.060 empregos gerados. Analisando apenas o estado do Rio de Janeiro, foram 54.361 vagas criadas, o que representa 15,5% da região Sudeste e 7,4% de todo o Brasil. Abaixo, o Figura 3 demonstra o comparativo entre as MPEs e as MGEs nos anos de 2018 e 2019:

Figura 3: Empregos gerados em 2018 e 2019 no Estado do Rio de Janeiro.



Fonte: Adaptado de SEBRAE, 2019.

Acrescenta-se ainda que, a taxa de mortalidade dos pequenos negócios constituídos em 2011 e 2012, com até 2 anos de atividade no Brasil, era de 23,4% (SEBRAE, 2016). O Sebrae (2016), em seu último estudo realizado sobre esse tema,

observa que essa taxa vem apresentando queda desde 2010, em que declinou de 44,6% em 2009 para 23,8% no ano seguinte, e se manteve no patamar dos 23% em 2012. Contudo, não há indícios de estudos mais recentes desenvolvidos pelo Sebrae, para empresas constituídas a partir desse período, o que dificulta uma análise atualizada sobre a situação de sobrevivência das MPEs. Apesar da taxa de sobrevivência dessas empresas ser de 76,6%, dada sua proporção na economia do país, sua representatividade no PIB e o alto índice de empregabilidade, o índice mortalidade ainda é preocupante, pois impacta significativamente na economia brasileira.

A pesquisa de campo realizada pelo Sebrae (2016, p.13) com 2.000 empresas extintas, revela que os 4 principais motivos informados pelos empreendedores para o encerramento das atividades foram os seguintes fatores: 1) “impostos / custos / despesas / juros”, correspondendo a 31%; 2) venda / demanda / concorrência, equivalente a 29%; 3) problemas financeiros / inadimplência / linhas de crédito / capital de giro, foram 25% dos motivos; e 4) gestão / problemas administrativos e contábeis / sociedade, também correspondem a 25% dos motivos citados na pesquisa. Deste modo, ao analisarmos o papel da contabilidade gerencial, por exemplo, como sendo a contabilidade “que envolve parceria na tomada de decisão gerencial, [...] fornecendo *expertise* na preparação de relatórios financeiros e controle para orientar a administração na formulação e implementação de uma estratégia da organização” (IMA, 2008, apud ATKINSON *et al.*, 2015, p. 3), podemos perceber que muitas das micro e pequenas empresas têm dificuldades em prosperar devido à falta de gestão financeira, com o apoio da contabilidade.

Neste sentido, Silva (2015) afirma que o contador é o profissional capacitado para apoiar os empreendedores de MPEs nos principais fatores como, planejamento tributário, controle de custos, necessidades de capital e estudos de linhas de crédito, são alguns exemplos. Outro fator que deixam essas empresas vulneráveis é a falta da contabilidade gerencial, “com relatórios contábeis que possam expor a realidade econômico-financeira” dos pequenos negócios (SILVA; MARION, 2013, p. 2), possibilitando uma melhor tomada de decisão pelos empresários e usuários externos.

1.2.1 Prestação do Serviço Contábil nas MPEs

Em 2012 foi emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) a Interpretação Técnica Geral (ITC) 1000, por meio da Resolução 1.418/12, com a finalidade de constituir parâmetros e métodos simples para a contabilidade das micro e pequenas empresas. Além desse documento, o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), que desenvolve pronunciamentos técnicos sobre procedimentos da contabilidade e divulgação das informações desta natureza, com base nas *International Financial Reporting Standard* (IFRS), também elaborou um Pronunciamento Técnico específico para Pequenas e Médias Empresas (CPC MPE, 2014).

Apesar de serem empresas com um faturamento anual razoavelmente baixo, operações mais simplificadas e em proporções menores do que médias e grandes empresas, a escrituração contábil é obrigatória para toda e qualquer organização. Deste modo a ITC 1000 e o Pronunciamento Contábil MPE orientam os contadores com as melhores práticas a serem utilizadas nos Pequenos Negócios, promovendo uma padronização nos registros contábeis.

Contudo, a legislação federal que trata do Simples Nacional – “regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006” (RECEITA FEDERAL, 2006) – não enfatiza a importância da escrituração contábil, deixando em caráter opcional algo que deveria ser essencial para essas empresas. Para Silva e Marion (2013, p.160) “o legislador entender que a Contabilidade é matéria de opção é desconhecer o valor do controle e das ferramentas fundamentais para tomada de decisão de qualquer negócio independentemente do seu porte”. Ou seja, a contabilidade precisa ser vista por todos como uma ferramenta relevante para a tomada de decisão.

O que se tem observado é uma contabilidade voltada para as MPEs com informações básicas, apenas para cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas que toda empresa precisa seguir, conforme apontam os autores relacionados no Quadro 3, ao identificarem em suas pesquisas os principais serviços fornecidos por contadores aos pequenos negócios:

Quadro 3: Principais serviços contábeis oferecidos às MPEs.

Autores	Principais Serviços
Caneca, et al., 2009	Cálculos dos impostos; folhas de pagamento de funcionários.
Silva, Ávila, Malaquias, 2013	Escrituração fiscal; atendimento ao fisco; Declaração de Imposto de Renda de Pessoas Físicas.
Moreira, et al., 2013	Área fiscal e trabalhista.
Silva, 2015	Escrita contábil; escrita fiscal; departamento pessoal; paralegal (aberturas, encerramento e alterações).
SEBRAE, 2016	Serviços básicos (balancete, folha de pagamento, obrigações trabalhistas e tributárias); planejamento tributário (melhores opções para o pagamento de impostos).
Gomes, 2018	Apuração de Impostos; folha de pagamento; Demonstrações Contábeis.

Fonte: O autor, 2021.

Neste sentido, Moreira *et al.* (2013), ao avaliarem a percepção dos gestores de micro e pequenas empresas na cidade de Teófilo Otoni/MG sobre a importância das informações contábeis, a partir de uma pesquisa de campo, identificaram que 60,7% consideram como de maior relevância as informações fiscais geradas pelos contadores, enquanto apenas 21,3% reconhecem as informações contábeis para o controle gerencial e a tomada de decisão como de maior importância. Sendo assim, depreende-se que os contadores estão transmitindo essa percepção aos gestores, da contabilidade voltada apenas para emissão de guias de impostos e folha de pagamento, por meio dos serviços que estão ofertando.

Além disso, ao verificar o uso dos instrumentos da contabilidade gerencial, ofertada pelo escritório de contabilidade e seus clientes MPEs analisados no estudo, Santos *et al.* (2018, p. 65) verificaram que controles gerenciais não são ofertados pelo escritório de contabilidade, mas são frequentemente utilizados pelas empresas. Quanto às demonstrações contábeis, o escritório fornece o essencial, que são balanço patrimonial e demonstração de resultado do exercício (DRE), porém nem todos os clientes as utilizam para a tomada de decisão. E por fim, “em relação aos instrumentos da contabilidade gerencial, observou-se que praticamente não são fornecidos pelo escritório, com exceção do planejamento tributário”, e que muitos dos clientes desconhecem esses instrumentos, que podem ser relevantes no apoio ao processo decisório das empresas.

Neste sentido, pode-se inferir que uma parcela dos contadores não está atendendo os gestores das MPEs com um dos seus principais objetivos, que é fornecer informações úteis à tomada de decisão. Esse objetivo “se faz imprescindível para qualquer empresa” e não pode ser diferente para as empresas de pequeno porte (SILVA; MARION, 2013, p. 10). Essas informações geradas pela contabilidade podem ser fatores decisivos para o sucesso empresarial.

Além disso, apenas fornecer informações úteis não é o suficiente, é preciso que essas informações possam ser compreendidas pelos gestores das MPEs, para que as mesmas possam ser utilizadas nas tomadas de decisão. Conforme observado no estudo descritivo com escopo estatístico de Kos *et al.* (2014), em que os resultados revelam que os gestores recebem parte da informação de seus contadores, não as compreende, mas as utilizam na tomada de decisão, dentro das suas capacidades de compreensão dos dados. Isto demonstra o interesse dos gestores pela informação para seu processo decisório, mas indica que não há o apoio dos contadores na geração de relatórios e apresentações afim de orientar melhor essas empresas, com base nos documentos fornecidos.

Os resultados da pesquisa de Kos *et al.* (2014) revelam ainda que: 1) 90% dos entrevistados não utilizam a informação contábil para decisões de investimento; 2) mais de 50% alegaram que os relatórios enviados pela contabilidade não são úteis, não são explicados pelos contadores e não o usufruem do cálculo de custo da mercadoria vendida (CMV); 3) 80% da amostra afirmam ainda não recorrer às informações contábeis para formação de preço de venda; e 4) 72% não empregam os dados fornecidos na composição de indicadores financeiros. Uma melhor aplicabilidade dessas informações geradas pela contabilidade, poderia proporcionar resultados relevantes ou ainda, a sobrevivências de muitas micro e pequenas empresas.

Mediante o exposto, é possível identificar a necessidade das MPEs por uma contabilidade gerencial, com informações que possam ser compreendidas, analisadas e, de fato, úteis no processo decisório dos gestores que as recebem. E não apenas servir para obrigações legais e fiscais. Segundo Atkinson *et al.* (2015, p. 2), a contabilidade gerencial é o processo de fornecer “informação relevante, financeiras e não financeiras, para tomada de decisões, alocação de recursos, monitoramento, avaliação e recompensa por desempenho”, podendo ser aplicada a todo o tipo e porte de empresas, necessitando apenas, em alguns casos, de algumas adaptações às necessidades e estrutura de cada negócio.

1.2.2 Oferta da Contabilidade Gerencial nas Micro e Pequenas Empresas

A oferta e utilização da contabilidade gerencial nas MPEs é um tema que vem conquistando cada vez mais espaço nos debates e estudos acadêmicos (MARRIOTT; MARRIOTT, 2000; NG; HARRISON; AKROYD, 2013; VAZ; ESPEJO, 2015; SILVA, 2015; SHIELDS; SHELLEMAN, 2016; SANTOS *et al.*, 2018; DEARMAN; LECHNER; SHANKLIN, 2018; PELZ, 2019). Isto ressalta a importância dessa área da contabilidade não apenas para as médias e grandes empresas, mas que pode trazer benefícios na gestão das empresas de pequeno porte também.

Marriott e Marriott (2000), com sua pesquisa há vinte anos, com o objetivo delimitar as necessidades de informações gerenciais dos gestores-proprietários de empresas de pequeno porte, trouxeram grandes contribuições sobre o tema, abrindo espaço para a discussão da oferta de uma contabilidade gerencial para as micro e pequenas empresas. Por meio de um estudo qualitativo com 15 empresas de pequeno porte da região Sul do País de Gales, no Reino Unido, os entrevistados revelaram uma carência por explicações e interpretações sobre as informações financeiras pelo seu contador, bem como, essa atitude por parte do contador seria útil para uma melhor compreensão dos dados, principalmente se fossem apresentados em proporções e gráficos, destacaram os participantes do estudo.

Atualmente podemos observar que não houve grandes avanços com relação à oferta e utilização da contabilidade gerencial entre contadores e gestores das MPEs. Ao verificar o uso dos instrumentos de contabilidade gerencial em pequenas e médias empresas e a disponibilização pelos escritórios contábeis, Santos *et al.* (2018, p. 63-64) identificaram três situações: 1) a primeira constatação foi que as MPEs se utilizam de diversos instrumentos de controle gerencial, que não são fornecidos pelo escritório de contabilidade, como controles de contas a pagar, de contas a receber, de caixa e de estoque, por exemplo, em que os próprios gestores os elaboram, com base no conhecimento que possuem. Para os autores, isso é preocupante, pois a utilização desses instrumentos requer conhecimento e orientação para que determinem a “acurácia, tempestividade e veracidade destes controles”; 2) a segunda descoberta obtida foi a de que os gestores e empresários das MPEs desconhecem ou não utilizam diversos instrumentos da contabilidade gerencial, como por exemplo, métodos de custeio, podendo

impactar na formação de preço, margem de lucro, influenciando na apuração dos resultados; e 3) a pesquisa revelou que as empresas “não fazem uso dos instrumentos modernos da contabilidade gerencial”, desde métodos de custeio como o ABC ou custo meta, ao *Balanced Scorecard* (BSC) e o custeio do ciclo de vida do produto, entre outras ferramentas.

Neste sentido percebe-se a oportunidade e o papel que os contadores têm de conscientizar e orientar seus clientes de micro e pequenas empresas para a necessidade das informações econômico-financeiras alinhadas a um planejamento estratégico, para um melhor desempenho e avaliação dos resultados. Isto poderia levar seus clientes a perceberem o valor que a informação contábil possui.

A contabilidade gerencial é útil para empresas jovens e de pequeno porte, pois fornece ferramentas que auxiliam na superação dos desafios que surgem com o crescimento da empresa e diminui a assimetria de informações com parceiros externos (PELZ, 2019). Sob o mesmo ponto de vista, Shields e Shelleman (2016) afirmaram, através do estudo aplicado em pequenas empresas nos Estados Unidos, que o uso mais frequente do sistema de contabilidade gerencial para cálculo de lucratividade, com comparações do desempenho entre o real e orçado e avaliação da rentabilidade do cliente, tem efeitos positivos e significativos sobre o retorno dos investimentos (ROI), o que demonstra a importância das informações contábeis gerenciais para as micro e pequenas empresas.

Mediante o exposto, podemos entender que os contadores precisam fornecer serviços que gerem valor às informações entregues aos gestores e proprietários, que pode ser alcançado através da oferta e aplicação da contabilidade gerencial para as MPEs. Devem permitir a utilização, de fato, das informações contábeis para a tomada de decisão, em qualquer circunstância que as empresas estejam passando. Podendo ser úteis não apenas em momentos de crescimento das empresas, mas em momentos de crise também, contribuindo para que ultrapassem barreiras e desafios estratégicos, de mercado, econômico-financeiras, legislações, entre outros, que poderão surgir ao longo da existência de qualquer entidade empresarial.

1.3. O impacto da pandemia de COVID-19 na prestação do serviço contábil

A pandemia de coronavírus provocou um choque no mercado mundial com a paralisação das atividades econômicas, impactando produção industrial, comércio, emprego e renda. Na China, o PIB recuou 6,8% no 1º trimestre de 2020, e na Europa o PIB registrou queda de 3,8% no mesmo período (PORTAL G1, 2020). O Fundo Monetário Internacional (FMI, 2020, online), chamou o cenário de crise provocada pelo novo coronavírus de “o grande *Lockdown*”, pois segundo o relatório publicado em abril de 2020 estimava-se ser o pior desempenho da economia mundial, desde a Grande Depressão de 1929, cujo PIB global poderia recuar em 3%, ante à uma previsão de alta de 3,3%. O *The World Bank* (2021) corrobora com este dado, ao divulgar em seu relatório em junho de 2021, uma estimativa de PIB mundial em -3,5%.

A economia brasileira também sofreu consequências devido ao avanço do COVID-19 no país. Os principais indicadores que podem demonstrar os impactos negativos da pandemia no Brasil são: 1) o PIB brasileiro – no acumulado de 2020 este indicador encerrou com queda de -4,1% (IBGE, 2021); 2) dólar – que teve grandes variações no decorrer de 2020, saindo do valor médio de R\$ 4,15 em janeiro, chegou a atingir quase R\$ 6,00 em maio, e encerrou o ano de 2020 no valor médio de R\$ 5,14 em dezembro (IPEADATA, 2021); 3) desemprego – no acumulado de março a maio de 2020 a economia brasileira registrou mais de 1 milhão de vagas de trabalho com carteira assinada fechadas (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, 2020). No final do 4º trimestre de 2020 a taxa de desemprego foi de 13,9%, considerada a mais alta registrada pelo IBGE (IBGE, 2021); 4) produção industrial – o IBGE (2020) registrou redução de 9,1 % na produção industrial do país, em março de 2020.

Segundo Ferreira Junior e Rita (2020), o cenário provocado pela doença COVID-19 expôs fragilidades na economia brasileira, como queda em *commodities*, desemprego, enfraquecimento da moeda, aumento de dívida pública e possível recessão. Deste modo, observa-se o dano causado ao longo de 2020, principalmente no período de paralisação das atividades econômicas no país.

As micro e pequenas empresas estão sujeitas a serem mais afetadas pelos desafios de uma crise, devido as dificuldades que enfrentam com a falta de planejamento tributário, linhas de crédito e gestão do capital de giro (SEBRAE, 2016). Dados da pesquisa realizada pelo Sebrae (2020) revelam que 59% dos pequenos negócios buscaram empréstimo desde o início da crise, contudo, apenas 21% dessa amostra conseguiram o crédito. Além disso 36% das empresas não estavam em dia com suas dívidas. O que contribuiu para essa necessidade de empréstimos e o não cumprimento das obrigações foi

que em média, desde o início da pandemia (março/20) até a última pesquisa feita pelo Sebrae (novembro/20), os pequenos negócios tiveram cerca de 82% do faturamento reduzido.

De modo semelhante, nos Estados Unidos, os pequenos negócios também sofreram impactos com a crise provocada pelo novo coronavírus, Bartik *et al.* (2020) identificaram que das 5.800 empresas do setor de varejo pesquisadas, 43% foram temporariamente fechadas, impactando na queda de 40% dos empregos. Constatou-se também, apesar da falta de dinheiro em caixa para manter as empresas, algumas delas alegaram que não iriam recorrer ao programa de empréstimos do governo, devido à dificuldade de acesso.

Segundo o Sebrae (2020), no Brasil existem 17.725.432 pequenos negócios, e cerca de 74,25% deles estão vulneráveis ao impacto da crise causada pela COVID-19. Dentre os mais vulneráveis encontram-se o setor de varejo tradicional, construção civil, moda e serviço de alimentação, e quanto aos de menor vulnerabilidade estão serviços educacionais e de saúde. Dada a situação atual, faz sentido, pois os serviços educacionais se adaptam às tecnologias e podem continuar sendo ofertados por meio da internet, e a saúde não pode parar, principalmente em meio ao surto de um novo vírus.

Sabe-se que a atual crise mundial, provocada pela pandemia de SARS-COVID-19, não causou apenas um colapso na saúde, como também, impactou a economia devido às medidas de isolamento social. Deste modo, o governo federal brasileiro tomou algumas ações, visando amenizar esses impactos na economia do país, como a criação de medidas provisórias, programas de apoio a empresas e linhas de crédito. Neste contexto, pode-se notar o papel do contador, como parceiro das empresas, governo e sociedade. Houve a necessidade de um estreitamento na relação entre o contador e os empresários, tanto de forma passiva, cobrado pelos clientes, quanto de forma ativa, com sugestões de melhorias na gestão financeira, revisão de normas técnicas, entre outros (CFC, 2020-2021; CRC-RJ, 2020).

Os contadores precisaram não apenas se adaptar ao trabalho remoto, via *home office*, como tantos outros profissionais, como também, precisaram interpretar e aplicar às pressas uma série de medidas provisórias e normas publicadas pelo governo, demonstradas no Quadro 4 a seguir:

Quadro 4: Principais normas publicadas pelo Governo Federal (continua).

Instrumentos Normativos	Principais características	Período de vigência
<p>Medida Provisória Nº 927 <i>Das alternativas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19)</i></p>	<p><u>Institui conjunto de medidas para preservação do emprego e renda:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Acordo individual com prevalência sobre outros instrumentos; - Teletrabalho; - Antecipação de férias individuais; - Férias coletivas; - Aproveitamento e a antecipação de feriados; - Banco de horas; - Diferimento do recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS. 	<p>De 22 de março de 2020 a 19 de julho de 2020</p>
<p>Medida Provisória Nº 932 <i>Altera as alíquotas de contribuição aos Serviços Sociais Autônomos que específica e dá outras providências.</i></p>	<p><u>Define a redução das alíquotas das contribuições ao Sistema S até junho de 2020:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dispõe sobre a redução temporária de algumas contribuições para terceiros sobre a folha de pagamento (Sistema S); - As reduções das alíquotas valerão para as contribuições sobre as folhas de pagamento das competências: abril, maio e junho/2020. 	<p>De 31 de março de 2020 a conversão em Lei 14.025 de 14 de julho de 2020</p>
<p>Medida Provisória Nº 936 <i>Institui o programa emergencial de manutenção do emprego e da renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19)</i></p>	<p><u>Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda, sendo custeado com recursos da União e será pago nos seguintes casos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Redução proporcional de jornada de trabalho e de salário; obedecendo as seguintes condições: <ol style="list-style-type: none"> 1. Preservação do valor do salário-hora de trabalho; 2. Prazo máximo de 90 dias, durante o estado de calamidade pública; 3. Pactuar através de acordo individual escrito entre empregador e empregado; 4. Garantia provisória no emprego durante o período de redução e após o restabelecimento da jornada por período equivalente ao da redução. - Suspensão do contrato de trabalho com pagamento de seguro-desemprego; - Restabelecimento da jornada de trabalho. 	<p>De 01 de abril de 2020 a conversão em Lei 14.020 de 06 de julho de 2020</p>

Quadro 4: Principais normas publicadas pelo Governo Federal (conclusão).

<p>Circular N° 893 <i>Dispõe sobre a suspensão da exigibilidade do recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS referente às competências março, abril e maio de 2020</i></p>	<p>"A Caixa Econômica Federal CAIXA, na qualidade de Agente Operador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço FGTS [...] divulga orientação acerca da suspensão temporária da exigibilidade do recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, referente às competências março, abril e maio de 2020, com vencimento em abril, maio e junho de 2020, respectivamente, podendo fazer uso dessa prerrogativa todos os empregadores, inclusive o empregador doméstico, independentemente de adesão prévia".</p>	<p>24 de março de 2020</p>
<p>Instrução Normativa RFB N° 1930 <i>Dispõe sobre a apresentação da Declaração de Ajuste Anual do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física referente ao exercício de 2020, ano-calendário de 2019</i></p>	<p>Altera a Instrução Normativa RFB 1.924, de 19.02.2020, que dispõe sobre a apresentação da Declaração de Ajuste Anual do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física referente ao exercício de 2020, ano- calendário de 2019, pela pessoa física residente no Brasil. - Desta forma, o prazo de entrega da Declaração de ajuste Anual que deve ser apresentada no período de 2 de março até 30 de junho de 2020.</p>	<p>01 de abril de 2020</p>
<p>Portaria N° 139 <i>Prorroga o prazo para o recolhimento de tributos federais, na situação que especifica em decorrência da pandemia relacionada ao Coronavírus.</i></p>	<p>Apresenta a prorrogação dos prazos de recolhimento da Contribuição para o PIS/PASEP e da COFINS para os regimes cumulativo e não-cumulativo, e as contribuições previdenciárias devidas pelas empresas e pelo empregador doméstico. Ambos referentes às competências março e abril de 2020, para o prazo de vencimento das contribuições devidas nas competências de julho e setembro de 2020, respectivamente.</p>	<p>03 de abril de 2020</p>
<p>Resolução CGSN N° 154 <i>Dispõe sobre a prorrogação de prazos de pagamento de tributos no âmbito do Simples Nacional, em razão da pandemia da Covid-19</i></p>	<p>Aprovou que todos os tributos apurados no Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional – Declaratório (PGDAS-D) , ou seja, os tributos federais (INSS) , estadual (ICMS) e municipal (ISS) podem ser prorrogados, conforme prazos específicos.</p>	<p>03 de abril de 2020</p>

Além das medidas normativas publicadas pelo governo federal, outras ações foram tomadas, como as linhas de crédito, por meio do Decreto nº 46.973 de março de 2020, com a finalidade de proporcionar capital de giro e suporte para as empresas que tiveram suas atividades paralisadas ou reduzidas, em decorrência da quarentena imposta pelos governadores e prefeitos, como medida de enfrentamento da propagação do novo coronavírus (Rio de Janeiro, 2020).

Dentre as linhas de crédito, destacam-se: o 1) Programa Emergencial de Suporte ao Emprego - PESE, criado pelo governo federal e executado através do BNDES, como agente financeiro da união. Trata-se de um financiamento para as empresas cumprirem suas obrigações com o pagamento do salário de seus funcionários durante a pandemia de COVID-19. Com o objetivo de oferecer o crédito com taxas baixas de juros, chegando a uma taxa de 3,75% ao ano, o governo concede 85% do valor da operação, e os outros 15% são recursos das instituições financeiras que oferecem o crédito (PORTAL BNDES, 2020); outra iniciativa foi 2) o BNDES Crédito Pequenas Empresas, com objetivo de disponibilizar “crédito rápido e flexível para empresas de todos os portes”, liberando um total de R\$ 10 bilhões para a linha de crédito, em que a solicitação é feita pelas empresas através dos agentes financeiros (banco ou agência de fomento) credenciados do BNDES (PORTAL BNDES, 2020); e 3) o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - PRONAMPE, criado pelo governo federal para flexibilizar o acesso ao crédito, tendo em vista que essas empresas enfrentam dificuldades na obtenção de recursos pelas instituições financeiras, devido a taxas de juros elevadas, insuficiência de garantias e falta de informações (OLIVEIRA, 2019). “No Brasil, a participação dos Pequenos Negócios no total dos créditos concedidos às empresas não só é baixa, como essa participação se mostrou decrescente, entre 2014 e 2017, período de acirramento da crise econômica no país” (SEBRAE, 2017). Deste modo, a linha de crédito foi criada para possibilitar que os pequenos negócios tenham acesso a capital de giro durante a pandemia do novo coronavírus, com taxa de juros de SELIC (2% a.a.) + 1,25% ao ano (PORTAL DO EMPREENDEDOR, 2020).

Pouco se sabe sobre os impactos de uma crise econômica na prestação do serviço contábil, no que se refere aos tipos de serviços ofertados, qualidade, informação e ao impacto que a contabilidade pode proporcionar aos seus clientes. Souza, Kachenski e Costa (2021) observaram que devido à necessidade das empresas em tomar decisões rápidas e analisar os possíveis reflexos financeiros e operacionais provocado pela pandemia, impactou na oferta de suporte gerencial pelos escritórios de contabilidade.

Esse movimento, segundo os autores, ocorreu principalmente pelas medidas provisórias e alterações nas legislações, adotadas pelo governo. Salienta-se, que o cenário provocado pelo COVID-19 proporcionou uma aproximação entre os contadores e seus clientes, e a valorização na prestação de serviços contábeis no âmbito gerencial. Contudo, Souza, Kachenski e Costa (2021) afirmam que essa percepção foi notada apenas em empresas de médio e grande porte, enquanto as micro e pequenas empresas notaram diferença no relacionamento com os escritórios de contabilidade.

Diante do exposto, nota-se que a contabilidade pode ter um papel importante no enfrentamento e gerenciamento da crise econômica gerada pela COVID-19, sobretudo no que tange ao aspecto gerencial e suporte à tomada de decisão, que neste momento, se destina em manter as empresas ativas e superar os efeitos causados pela crise. Podemos inferir, portanto, que o momento atual exige do contador uma multidisciplinaridade de conhecimentos, em áreas como administração, economia, direito e tecnologias (ALMEIDA, 2020). Neste sentido, espera-se que o contador possua habilidades e competências quanto a comunicação, apresentação, resolução de conflitos, empatia, entre outras.

Em suma, é válido ressaltar que tal conjunto de competências e habilidades já eram demandadas ao contador, mas a crise econômica e social causada pelo COVID-19 provocou a aceleração desse processo. Com a situação atual, a pressão para manter as obrigações acessórias das empresas em dia, propor soluções diante da redução operacional das empresas, tratamento de assuntos relacionados aos empregados, elaboração de informações para obtenção de linhas de crédito, dentre outras, estima-se que a prestação de serviço contábil será ainda mais necessária para as empresas, porém de modo consultivo, e não apenas como obrigações acessórias.

2. METODOLOGIA

Esta seção destina-se a descrever os métodos e procedimentos utilizados para alcançar os objetivos deste estudo. Para atingir seu propósito, a seção foi dividida em subseções abordando as principais características metodológicas da pesquisa, os procedimentos de coleta de dados e os procedimentos de análise e tratamento dos dados.

2.1. Classificação da Pesquisa

A pesquisa classifica-se como exploratória, pois tem como objetivo “proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato” (GIL, 2008, p. 27). Além disso, será realizada “em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado” (VERGARA, 2016, p. 42), dado que o intuito desta pesquisa é investigar a visão dos contadores sobre o papel da prestação de serviços contábeis às micro e pequenas empresas durante a crise econômica e social provocada pela pandemia de SARS-COVID-19.

O estudo também se identifica como descritivo, pois “expõe características de determinada população ou determinado fenômeno” (VERGARA, 2016, p. 42), e vai “além da simples identificação da existência de relações entre variáveis, pretendendo determinar a natureza dessa relação” (GIL, 2008, p. 28). Neste sentido, decorrente do relacionamento entre o contador e os gestores e empresários das MPes, no cenário de crise econômica e social vivido por essas empresas, a pesquisa pretende expor os aspectos dessa relação durante o fenômeno da pandemia causada pelo novo coronavírus.

Diante disso, a pesquisa caracteriza-se como qualitativa. Segundo Godoi *et al.* (2010), esta metodologia tem a capacidade de alcançar vários métodos, técnicas e instrumentos a fim de proporcionar a compreensão do objeto, com o menor afastamento possível do ambiente natural. Além disso, Lourenço e Sauerbronn (2016, p.117) ao revisarem as possibilidades epistemológicas em Contabilidade Gerencial, consideram que o uso de metodologias qualitativas possibilita a compreensão “além dos números”, permitindo entender questionamentos relacionados a “poder, estrutura, agência e tecnologias” se produzem e reproduzem no dia a dia das organizações.

Segundo Vaivio (2008, p. 65), a pesquisa qualitativa em contabilidade gerencial se mostra relevante a partir de três perspectivas: 1) as pesquisas qualitativas ampliam a visão estreita e funcionalista do fenômeno contabilidade gerencial, tal qual apresentada em livros didáticos de contabilidade - ou seja, na realidade as tomadas de decisões são complexas e dificilmente são lineares e racionais, como apontado nos livros. Deste modo, o estudo qualitativo e interpretativo permite um entendimento mais profundo; 2) as pesquisas qualitativas oferecem proteção “contra um imperialismo científico que reduz contabilidade gerencial a uma questão de mera opção econômica”. A pesquisa qualitativa busca entender o fenômeno, e tem mostrado como os processos políticos envolvem a contabilidade gerencial e governam a vida econômica da empresa; 3) as pesquisas qualitativas oferecem análise crítica das prescrições normativas para melhorar a contabilidade gerencial, sob uma perspectiva de consultoria, possibilitando um posicionamento quanto às prescrições e destacando o ambiente singular de aplicação de cada ferramenta gerencial, buscando adaptá-la ao melhor formado para um resultado eficiente, de acordo a estrutura de cada negócio.

Deste modo, conforme apontado por Marriott e Marriott (2000) como sendo uma das principais razões para se adotar a pesquisa qualitativa em estudos da Contabilidade, o presente estudo pretende descrever como ocorreu a prestação de serviço contábil no contexto de um fenômeno de crise econômica e social, em um ambiente de heterogeneidade, como o das MPEs.

2.2. Coleta de dados

2.2.1. Entrevista em Profundidade

A coleta de dados primários desta pesquisa constituiu-se por meio de entrevistas, com questões semiestruturadas e abordagem em profundidade, cujo roteiro contempla questões identificadas no referencial teórico como, a oferta da prestação de serviços para as micro e pequenas empresas, e principalmente, durante uma crise econômica e sanitária mundial, quais os impactos causados a esta prestação de serviços e ao relacionamento

com seu cliente. Optou-se pelo método de entrevista em profundidade, pois melhor atende aos objetivos da pesquisa de investigar a visão dos contadores.

A entrevista “é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação” e “uma das técnicas de coleta de dados mais utilizada no âmbito das ciências sociais” (GIL, 2008, p. 109). A entrevista se mostra uma ferramenta conveniente para captar significados, sentimentos e subjetividade, por revelar a realidade experimentada pelo entrevistado (VERGARA, 2012). Deste modo, possibilita maior aprofundamento e detalhamento dos fatos, crenças e atitudes com base na declaração dos sujeitos pesquisados.

Entrevistas semiestruturadas têm sido utilizadas como estratégia para coleta de dados em muitos estudos qualitativos sobre pequenos negócios, o que na percepção de Marriott e Marriott (2000) deve-se à falta de respostas a questionários e à heterogeneidade do setor. Segundo Gil (2008), as entrevistas semiestruturadas ou “por pautas” expõem certo nível de estrutura, a fim de que o entrevistador possa se guiar pelos pontos de interesse que vão sendo explorados. São feitas poucas perguntas diretas, permitindo que o entrevistado fale livremente de acordo com as pautas indicadas.

Para alcançar os objetivos pretendidos desta pesquisa, elaborou-se o roteiro apresentado no APÊNDICE A, por meio do qual planeja-se investigar: a prática da profissão contábil; a prestação de serviços contábeis para as MPEs; e especificamente, a prestação dos serviços contábeis durante a crise provocada pela pandemia para essas micro e pequenas empresas.

2.2.2. Sujeitos da Pesquisa

Segundo Vergara (2016), as pessoas a serem entrevistadas concedendo informações necessárias para a análise do entrevistador, podem ser denominadas como sujeitos da pesquisa. Na presente pesquisa, os sujeitos foram contadores, cujo detalhes quanto a gênero, idade, tempo de profissão, entre outras características, serão apresentados a seguir, no abordar o perfil dos respondentes. Além disso, que exercem a profissão na zona oeste da cidade do Rio de Janeiro e atendam à clientes que se enquadram como micro e pequena empresa (MPE).

A zona oeste da cidade do Rio de Janeiro foi escolhida como campo deste estudo devido a região apresentar a segunda maior população do município do Rio de Janeiro, com 2.371.135 de habitantes, o que equivale a 38% da quantidade populacional do município. Além disso, na zona oeste encontram-se os bairros mais populosos da Cidade, sendo Campo Grande (328.370 habitantes), Bangu (244.728 habitantes) e Santa Cruz (217.333 habitantes) (SEBRAE, 2015).

Além disso, “a cidade do Rio de Janeiro possui 134.563 estabelecimentos formais, o que corresponde a 49% do total de empresas do estado” (SEBRAE, 2015, p. 12). Deste percentual, a zona oeste possui 25% das empresas formais, com maior concentração de suas empresas nos bairros Barra da Tijuca (32%) e em Campo Grande (13%). O setor de serviços possui a maior concentração no município do Rio de Janeiro, “com percentual maior no centro e zona sul (69%), seguido de zona oeste (54%) e zona norte (47%)” (SEBRAE, 2015, p. 12). Adicionalmente, as micro e pequenas empresas correspondem a 96% dos estabelecimentos na capital e nas três regiões do município (SEBRAE, 2015).

Dado o exposto, nota-se a relevância da região para a cidade do Rio de Janeiro, tendo em vista que possui os bairros mais populosos e um agrupamento relevante de empresas. Principalmente ao considerar que, com o fechamento parcial do comércio no estado do Rio de Janeiro, gerou uma perda no faturamento em R\$ 4,4 bilhões, contribuindo para uma retração no PIB do estado de -4,6%, em 2020 (FIRJAN, 2020).

Nas subseções a seguir, são detalhados os procedimentos para identificação e acesso aos sujeitos, e discriminação dos sujeitos da pesquisa.

2.2.2.1. Acesso aos Respondentes

A coleta de dados primários, iniciou-se com o contato a Associação dos Contabilistas da Zona Oeste / RJ (ASCONTAZO), o que facilitou na identificação dos possíveis entrevistados. A pesquisadora, com autorização dos responsáveis pela associação, enviou um convite aos contadores, explanando a proposta de sua pesquisa, através do grupo da ASCONTAZO existente em um aplicativo de mensagens instantâneas para telefone celular. Essa abordagem se mostrou efetiva, pois proporcionou uma abordagem mais rápida e direta com os sujeitos da pesquisa, dentro das delimitações estipuladas. Com o intuito de obter acesso a outros possíveis entrevistados, a pesquisadora

utilizou-se inclusive, de uma ferramenta de busca na internet e redes sociais, para conseguir o contato de contadores que atuam na zona oeste.

A partir da manifestação positiva do contador, seguindo com a utilização do aplicativo de mensagens instantâneas, agendou-se a entrevista online no dia e horário de acordo com a preferência do entrevistado. Devido ao cenário de pandemia, cuja medidas de distanciamento continuavam em vigor, a fim de resgatar a saúde, tanto dos sujeitos da pesquisa quanto da pesquisadora, as entrevistas foram realizadas em formato online, através do aplicativo de videochamadas *zoom.us*.

Antes da realização das entrevistas, fora solicitado ao contador que preenchesse a ficha de recrutamento, constante no APÊNDICE B e do termo de consentimento, constante no APÊNDICE C. A ficha de recrutamento tem como objetivo certificar que o entrevistado atende ao perfil desejado para a pesquisa, e coletar as informações que possibilitam a sua identificação (nome, gênero, tempo de profissão, quantidade de clientes de micro e pequeno porte e o bairro/região atua). Já o termo de consentimento trata de um documento por meio do qual o entrevistado formaliza estar ciente de que a pesquisa possui a finalidade estritamente acadêmica e da necessidade de gravação da entrevista para futura transcrição.

As entrevistas foram conduzidas de forma online, por vídeo chamada, no período compreendido entre os meses de abril e junho de 2021 e gravadas. Posteriormente, fez-se a transcrição dos áudios para tratamento e análise dos dados, alcançando-se o total de 107 laudas de entrevista. No decorrer da entrevista, a pesquisadora recorreu à anotação de expressões verbais e não verbais, tais como falas e suas interrupções, a preocupação de mencionar outras empresas e gestos em geral, expressados pelos contadores que indicavam ser importantes para a pesquisa. As entrevistas foram finalizadas quando se identificou a saturação dos dados, no qual informações foram coletadas de 12 respondentes.

2.2.2.2. Perfil dos Respondentes

Os dados iniciais para identificação do perfil dos respondentes foram coletados na ficha de recrutamento. No Quadro 5 constam as informações colhidas sobre gênero, idade, tempo de exercício da profissão, quantidade de clientes e região do município do

Rio de Janeiro onde prestam seus serviços contábeis, em que é possível distinguir quantos clientes classificados como MPEs possuem, além do seu tempo de experiência. Para preservar o anonimato dos contadores entrevistados e garantir sigilo das respostas, optou-se por identificá-los por um código composto pela letra “E” seguido de um numeral que indica a ordem cronológica de realização das entrevistas.

Quadro 5: Perfil dos entrevistados.

Entrevistado	Gênero	Idade	Formação Acadêmica	Especialização	Exercício da Prestação de Serviço Contábil					
					Tempo de profissão	Tipo de atuação	Total de clientes	Clientes MPE	Região	Bairro
E 01	F	58 anos	Nível Superior	Não	34 anos	Autônoma	12	10	zona oeste	Campo Grande
E 02	F	28 anos	Nível Superior	Não	2 anos	Empresa própria	42	42	zona oeste	Campo Grande Santa Cruz
E 03	M	32 anos	Nível Superior	Sim	8 anos	Empresa própria	92	80	zona oeste	Campo Grande
E 04	F	54 anos	Nível Superior	Não	30 anos	Empresa própria	30	15	zona oeste	Campo Grande
E 05	M	67 anos	Nível Superior	Sim	38 anos	Autônomo	5	5	zona oeste	Campo Grande
E 06	M	41 anos	Nível Superior	Não	15 anos	Empresa própria	80	72	zona oeste	Campo Grande
E 07	M	37 anos	Nível Técnico	Não	15 anos	Empresa própria	42	39	zona oeste	Campo Grande
E 08	F	38 anos	Nível Superior	Sim	7 anos	Empresa própria	20	16	zona oeste	Campo Grande
E 09	M	58 anos	Nível Técnico	Não	25 anos	Autônomo	6	6	zona oeste	Campo Grande
E 10	M	28 anos	Nível Superior	Sim	6 anos	Empresa própria	50	50	zona oeste	Barra da Tijuca
E 11	F	31 anos	Nível Superior	Não	10 anos	Empresa própria	42	39	zona oeste	Campo Grande
E 12	F	53 anos	Nível Superior	Não	34 anos	Empresa própria	58	40	zona oeste	Bangu

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Os dados do quadro 5 demonstram que os sujeitos selecionados para as entrevistas possuem tempos diferentes de experiência na profissão como contador. Desde profissionais que estão no início da carreira, com apenas 2 anos, até mais experientes, que possuem acima de 30 anos na prestação de serviços contábeis. Possibilitando uma coleta de dados, provavelmente, mais dinâmica, com pontos de vistas diversificados e diferentes vivências.

No que tange ao tipo de atuação, nota-se que os profissionais que atuam como autônomos, geralmente por conta própria, possuem uma quantidade de clientes mais reduzido, no máximo entre 10 e 12 clientes, provavelmente por trabalharem sozinhos, não conseguem atender um número maior de clientes. Enquanto aos que constituem a própria empresa, conseguem atender um número mais expressivo de empresas, pois, geralmente, contratam uma equipe para auxiliá-los na prestação dos serviços. Além disso, é possível identificar que a maior parcela de clientes dos contadores entrevistados, localizados na zona oeste, são MPEs, ou seja, correspondendo a pesquisa do Sebrae (2016), ao divulgar que 99% das empresas no Brasil são de micro e pequeno portes.

2.3. Método de análise e tratamento dos dados

Os dados coletados por meio das entrevistas semiestruturadas foram tratados qualitativamente por meio da análise de conteúdo. Segundo Bardin (2016, p. 35-36), essa técnica de análise possui duas funções: a “heurística” e a “administração da prova”. A primeira significa uma maior tendência a descobertas, ou seja, “é a análise de conteúdo ‘para ver o que dá’”. E a segunda função, o levantamento de hipóteses que orientem a uma confirmação ou a outras indagações, em que a autora define como, “é a análise de conteúdo ‘para servir de prova’”. Deste modo, busca-se com essa técnica levantar fatos que conduzam a responder o questionamento da pesquisa, ou ainda, revelar novos questionamentos e descobertas.

Bardin (2016, p. 37) define a análise de conteúdo como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações”, ou seja, não se trata de instrumento único, no sentido de que a técnica pode ser adaptada e aplicada em um amplo campo das comunicações. Neste sentido, ainda segundo a autora, o método de análise de conteúdo permite que os dados

sejam interpretados a partir de comunicações verbais e não verbais, proporcionando a compreensão além dos conhecimentos claramente expostos.

Seguindo o protocolo de Bardin, na primeira etapa organizaram-se as informações coletadas das entrevistas, a partir do que a autora chama de leitura “flutuante”, como um primeiro contato com os documentos, “deixando-se invadir por impressões e orientações” (BARDIN, 2016, p. 128). Na segunda etapa, procedeu-se com a codificação dos conteúdos, que conforme a autora, leva-se em consideração o motivo da análise para compreender como analisar. A partir dos conteúdos transcritos, foram utilizadas como “unidades de registro” as falas que suportariam determinada interpretação, cuja interpretação fora usufruída, por sua vez, como “unidade de contexto”, que Bardin (2016, p. 139) define como sendo a “unidade de compreensão para codificar a unidade de registro”.

Posteriormente, seguiu-se para a categorização, que consiste na “operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, em seguida, por reagrupamento segundo o gênero (analogia)” (BARDIN, 2016, p. 139). A abordagem utilizada para identificação das categorias e análise dos dados foi o tipo de grade mista. Conforme Vergara (2016) sugere, a análise pela grade mista permite a identificação das categorias pela lógica dedutiva (*priori*), ou seja, define-se as categorias baseado nos conhecimentos prévios advindos da fundamentação teórica. Além disso, pode-se utilizar da lógica indutiva (*posteriori*), permitindo alterações às categorias, a medida que o material é explorado.

Sobre as interpretações da pesquisa qualitativa, possíveis distorções na perspectiva de sujeitos distintos, ainda que os mesmos procedimentos metodológicos tenham sido aplicados, é apontado por Bauer e Gaskell (2002). Neste sentido, a análise de dados do presente estudo conta com um viés de julgamento humano, por mais que tenham sido considerado os procedimentos metodológicos propostos por Bardin (2016).

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta a interpretação e discussão das informações coletadas, com o intuito de responder aos objetivos propostos nesta pesquisa. Na primeira subseção consta a definição das categorias, alcançadas a partir da análise de conteúdo, conforme descrito na seção que tratou da metodologia. Nas subseções seguintes, são analisadas cada uma das categorias, individualmente.

3.1. Definição de Categorias

Conforme Bardin (2016) sugere em seu protocolo desenvolvido para a análise de conteúdo, seguindo da pré-análise e a exploração do material coletado, partiu-se para a etapa de categorização dos dados, com a finalidade de tratar, inferir e interpretar os resultados obtidos. A organização sistemática dos dados possibilita a identificação de padrões e tendências na resposta dos entrevistados. Deste modo, foi possível estipular 3 categorias a seguir:

- (1) A profissão contábil: nesta categoria são analisadas informações fornecidas pelos entrevistados sobre quais as motivações para a escolha da profissão como contador, a relação entre a formação acadêmica e o exercício da prática contábil, além das vantagens e desvantagens da prestação do serviço contábil.
- (2) Contabilidade para as micro e pequenas empresas: é apresentado nessa categoria o que os contadores expõem sobre o ensino na formação acadêmica, comparado à contabilidade aplicada para as micro e pequenas empresas. Além disso, os relatos sobre os desafios da prestação de serviço contábil para empresas desse porte e a relação com esses clientes.
- (3) Prestação de serviço contábil durante a crise de COVID-19: essa categoria avalia a visão do contador sobre o seu papel na prestação de serviços

contábeis em cenários de crise, como o que foi vivenciado com a pandemia causada pelo novo coronavírus em 2020. A visão sobre as medidas utilizadas para o enfrentamento da crise e o impacto causado à prestação dos seus serviços.

Destaca-se que os conteúdos abordados em cada uma das categorias foram distribuídos neste formato, com a finalidade de suportar as respostas obtidas com os questionamentos das entrevistas realizadas. Seguindo neste intuito, vincularam-se as categorias, fragmentadas em subcategorias, ao conteúdo abordado no referencial teórico, conforme exposto no Quadro 6, em que os autores contribuem teoricamente sobre tais categorias nas análises.

Quadro 6: Conexão entre categorias e referencial teórico (continua).

Categoria	Subcategoria	Referencial Teórico	Autores
1) A prática contábil	A escolha da profissão contábil	Prestação de serviços contábeis	Marion (2018); Carvalho <i>et al.</i> (2009); Oliveira (2020); Espejo (2015); Villa <i>et al.</i> (2013).
	Teoria x Prática da Contabilidade		
	Aspectos positivos e Desafios da prestação de serviços contábil		
2) Contabilidade para as MPEs	Teoria x Prática da Contabilidade para MPEs	Prestação do serviço contábil nas MPEs	Silva e Marion (2013); Kos <i>et al.</i> (2014); Moreira <i>et al.</i> (2013).
	Desafios da contabilidade nas MPEs		Caneca <i>et al.</i> (2009); Gomes (2018); Santos <i>et al.</i> (2018).
	Relação com o cliente MPE	Marketing de serviços em contabilidade	Caneca <i>et al.</i> (2009); Gomes (2018).

Quadro 6: Conexão entre categorias e referencial teórico (conclusão).

	Papel do contador em cenários de crise	Oferta da contabilidade gerencial nas micro e pequenas empresas	Atkinson <i>et al.</i> (2015); Santos <i>et al.</i> (2018).
	Impacto da crise COVID-19	O impacto da pandemia de COVID-19 na prestação de serviço contábil	Almeida (2020). Souza, Kachenski e Costa (2021)
	Enfretamento da crise COVID-19	O impacto da pandemia de COVID-19 na prestação de serviço contábil	Bartik <i>et al.</i> (2020).
		Marketing de serviços em contabilidade	Lovelock e Wirtz (2011); Peleias <i>et al.</i> (2007).

Fonte: O autor, 2021.

3.2. A Prática contábil

Os contadores pesquisados, de forma geral, relatam ter escolhido a profissão devido a algum contato anterior com a contabilidade. Por ter sido o primeiro emprego, como os entrevistados E 01 e E 05. A contadora E 01 menciona ainda que foi seu pai quem conseguiu o emprego para ela, em um escritório de contabilidade, assim que completou 18 anos. Para os entrevistados E 06 e E 07 esse primeiro contato não foi tão direto, pois o primeiro emprego foi como *office boy* em escritórios de contabilidade, e a partir do desempenho e interesse deles, surgiu a oportunidade de eles seguirem na carreira como contadores. Alguns mencionam que a influência foi de familiares, como no caso do E03 e do E 10, em que no primeiro, o pai era contador e possuía escritório próprio, e no segundo a mãe e avô possuíam a formação contábil, corroborando com os achados anteriormente defendidos por Oliveira (2020, p.52), em que identificou os mesmos fatores que contribuiriam “para a escolha do curso de graduação em ciências contábeis”.

Pode-se presumir que a escolha da profissão como contador acontece, a princípio, casualmente, como se a vida os levasse para essa carreira, sem que tenha sido uma escolha planejada e embasada devido as competências do indivíduo, e as virtudes e perspectivas que a profissão pode proporcionar. A entrevistada E 04, por exemplo, diz ter “caído de

paraquedas” na contabilidade, pois prestava vestibular para medicina, e como não passou na 2ª fase, decidiu se matricular no curso de Ciências Contábeis. A contadora E 08 relata que a escolha pela contabilidade foi algo inesperado, pois sua intenção era seguir carreira como enfermeira, porém, surgiu a oportunidade de fazer um curso técnico em contabilidade de forma gratuita, o que a levou ter seu primeiro contato com a profissão, e decidiu seguir.

Esse alinhamento entre as habilidade e competências do indivíduo com a profissão contábil, acontece em um segundo momento, quando a decisão pelo curso de contabilidade já foi tomada. Pois a formação acadêmica possibilita que o contador atue em diversas frentes, seja em órgão público, dentro de grandes empresas ou ainda, empreendendo com o próprio negócio, conforme citado por Marion (2018). O relato do entrevistado E 10, ao mencionar uma fala do seu antigo professor, demonstra essa atitude:

Ele falou o que era a profissão contábil, quais são as áreas de atuação... você pode atuar na área de Controladoria, na área de custos, pode trabalhar na área fiscal, tributária, você pode ter seu próprio escritório, pode assessorar empresas...[...] eu pensei, poxa, eu quero ter meu escritório (E 10).

Ao questionar os contadores sobre a relação entre o ensino e a prática da profissão contábil, pode-se dizer que todos os entrevistados afirmaram haver muita diferença da teoria transmitida em sala de aula, para o exercício da profissão. De acordo com os achados de Oliveira (2020), os próprios estudantes do curso de ciências contábeis alegam que sentem a necessidade de mais aulas práticas, com uso de sistemas e estudos práticos. Segundo a entrevistada E 12, “enquanto não tiver um escritório escola dentro das instituições de ensino contábil, [...] o pessoal vai sair sem saber nada. É o que acontece”. Acredita que com a prática, o contador tem acesso às ferramentas e consegue compreender o porquê de cada lançamento ou informação imputada (E 12). O relato dessa contadora é com base não apenas na época da sua formação, há mais de 30 anos, mas principalmente na atual experiência com os estagiários que contrata em seu escritório. Entretanto, para a entrevistada E 02, que possui uma formação mais recente de apenas 2 anos, as horas de estágio exigidas durante a graduação, foram um complemento à sua formação, visto como a parte prática do ensino acadêmico. Entretanto, a contadora também afirma que existe diferença entre a graduação e o exercício da profissão.

Neste sentido, observa-se uma carência na formação acadêmica do profissional contábil, em que ele não se sente pronto para exercer a profissão como contador

imediatamente após a conclusão do curso. É preciso passar por estágios e cargos iniciais, como auxiliar ou assistente, para se sentirem confiantes em seguir como prestadores de serviços contábeis. Os entrevistados mencionam que há necessidade de se fazer cursos extracurriculares, voltados à prática contábil, para complementar os conhecimentos adquiridos na graduação, e conseguirem lidar com o dia a dia da profissão.

Interessante notar que os contadores possuem uma percepção do social, que envolve profissão, tendo em vista que a contabilidade é uma ciência social, “pois estuda o comportamento das riquezas que se integram no patrimônio, em face das ações humanas” (MARION,2018), ou seja, a contabilidade ocupa-se de fatos humanos. Esse fato pode ser observado na fala dos entrevistados ao expor as vantagens da profissão, em que destacam o ato de “poder ajudar o empresário” (E 04; E08), de orientar e dar suporte, além de “poder contribuir para evolução da sociedade, da evolução do país”, como destacou o entrevistado E 03.

Percebe-se nos relatos dos entrevistados, que o contador é um “elo, entre o governo, as instituições e o cliente” (E 02), de modo que, é através dos serviços desempenhados por esses profissionais que os impostos são arrecadados, que depois retornam para sociedade através dos serviços públicos e benfeitorias. Além disso, uma empresa legalizada, com a contabilidade em dia, possibilita uma maior confiança nas instituições financeiras em conceder recursos, promovendo o investimento nos pequenos negócios e, conseqüentemente, gerando mais empregos. Ou seja, contribuindo para que a economia gire, em linha com o que Marion (2018) afirma ser a função básica do contador, de gerar informações relevantes para a tomada de decisões dos usuários da contabilidade, usuários estes, que são muito além dos empresários, são os funcionários das empresas, é o governo, seja municipal, estadual e federal, e todos os interessados no negócio.

De forma análoga, o contador E 06 relata essa contribuição da prestação do serviço contábil, para a movimentação da economia do país:

Eu não sei se você já ouviu essa frase, mas o contador é um funcionário não remunerado do governo. Ou seja, a gente presta conta para eles o tempo todo. Muito mais pro governo, do que para as empresas. As empresas, ela paga o contador para prestar as contas, com o estado. [...] Então, o contador, ele que gera, ele é de suma importância para o crescimento econômico do país (E 06).

Entretanto, no aspecto negativo da prática contábil, são mencionados diversos fatores, como a desvalorização do profissional contábil. Tema abordado por Carvalho *et*

al. (2009), Villa *et al.* (2013) e Espejo (2015), em que os contadores se sentem desvalorizados pelos seus clientes. Uma parcela dos entrevistados credita esse fato à própria classe dos contadores, em que há “concorrência desleal” (E 02) entre eles, pois alegando que existem contadores que cobram abaixo da tabela sugerida pelo CRC para sua prestação de serviços, contribui para que o empresário não enxergue valor na contabilidade, de modo que, quando é oferecido o serviço de acordo com o CRC ou há algum tipo de reajuste, o empreendedor não concorda, alegando que há outros contadores com ofertas menores.

Contudo, outros afirmam que essa desvalorização é algo intrínseco do empresário, seja por uma questão cultural do país (E 12), no sentido que, essa visão da cultura está ligada ao “dar um jeitinho” (E 12), que o brasileiro conquistou ao tentar burlar normas, regras, taxas e impostos, e não precisar pagar nada além do custo direto do seu negócio. Ou pela estrutura educacional, que “faz com que cada vez mais profissionais menos capacitados, vão para o mercado de trabalho. E essa falta de estrutura na educação, faz com que você não perceba valor naquele profissional que está ali” (E 03). A visão do contador E 03 se baseia no fato que, 50,4% da taxa de empreendedorismo no Brasil é por necessidade, e não por oportunidade (GEM, 2020). Ou seja, boa parte desses empresários abriram suas empresas para possuir uma renda, por não conseguirem emprego. Provavelmente, não tiveram acesso a uma educação de qualidade, seja no ensino público ou privado, para saber gerir o próprio negócio e compreender a necessidade de uma contabilidade. É interessante destacar que, apenas em 2021 foi lançado pelo Ministério de Educação e Cultura (MEC), um programa que vai inserir educação financeira nas escolas públicas (GOV, 2021).

Entretanto, nota-se que o contador terceiriza essa responsabilidade, da classe ser desvalorizada pelos empresários, ao invés de tomarem a iniciativa de tentar mudar essa visão. O prestador de serviço deveria demonstrar ao seu cliente a importância do seu serviço e o que este pode agregar para ele, como tomador. De forma isolada, o entrevistado E 10 confessa que essa desvalorização, pode ser responsabilidade do próprio profissional contábil, alegando que o contador deixou-se acomodar, conquistando o apelido de “DARFista” (E 08), ou seja, apenas emitindo guias de impostos, os Documentos de Arrecadação da Receita Federal (DARF):

o contador se deixou colocar, durante muito tempo, nessa condição de entregador de obrigação acessória, somente, por falta de comunicação. O que acontece, antigamente, as empresas normalmente tinham um contador

responsável, às vezes era até um funcionário que era o contador responsável. De umas décadas para cá, começou a surgir os escritórios de contabilidade. Ou seja, para as empresas menores, que tinha uma complexidade menor. Depois que saiu o Simples Federal, e depois virou Simples Nacional, muita gente entendeu que a empresa não precisava mais de contabilidade, era só pagar a guia por mês, acabou. E muitas pessoas, chegaram no mercado com essa visão, e vieram disseminando isso. Ou seja, o contador só precisa entregar a guia, a empresa do Simples só precisa de guia. Então até hoje, eu vejo muita empresa que chega para gente: você tem contabilidade?!, “não, nunca recebi nem um Balanço”; “nunca recebi informação, é só guia mesmo que eu recebia” (E 10).

Além disso, outro ponto negativo também mencionado pelos contadores, foi o sistema burocrático no país, tanto para questões tributárias, como para aberturas e legalizações das empresas. Para o entrevistado E 07, as prefeituras dificultam muito no processo de abertura de empresas, mesmo para ele, que “ganha dinheiro com burocracias”. A entrevistada E 04 afirma que, “com uma alíquota de tributação tão grande”, dificulta convencer os empresários a arrecadarem os impostos corretamente.

Outro aspecto relevante de ser mencionado é a grande comparação existente entre o profissional do direito e o profissional contábil. Possivelmente, pelo fato de ambos os profissionais atuarem, mesmo que em aspectos diferentes, com base em legislações e normas. O contador, para saber aplicar os devidos impostos e suas taxas, precisa se manter atualizado com a legislação vigente, seja no âmbito tributário quanto em relação ao trabalho e emprego. Em muitos relatos, os contadores afirmam existir maior valorização pela classe dos advogados, do que pela classe contábil. Alguns dos entrevistados, inclusive, disseram que fizeram ou fazem o curso de direito como uma segunda graduação, pois acreditam que seja uma forma de agregar para a prestação do serviço contábil. Um dos entrevistados afirma que “a contabilidade e o direito eles andam juntos, são muito próximo, [...] porque toda hora muda as legislações, as normas, os CPCs da contabilidade, e você tem que estar se atualizando” (E 06). Entretanto, essa visão do contador em se comparar ao advogado, não deveria existir, pois entende-se que uma função pode complementar a outra, e não se opor.

3.3. Contabilidade para as MPEs

Conforme afirmado pelos entrevistados, que a prática contábil, de modo geral, difere significativamente do que é ensinado em sua formação acadêmica, os mesmos

reforçam que essa diferença é ainda maior com relação ao que é ensinado nos cursos de ciências contábeis, referente ao tema micro e pequenas empresas. Principalmente as optantes pelo regime tributário do Simples Nacional. “Acho que o que a gente menos vê lá na graduação é informação voltada para micro e pequena empresa”, declara o entrevistado E03. É relevante destacar que, conforme abordado em pesquisa do Sebrae (2019), cerca de 99% do total de empresas no Brasil são MPEs. Esse dado se reflete, inclusive, na carteira de clientes dos contadores entrevistados, em que mais de 80% dos clientes se enquadram na classificação do Simples Nacional, ou seja, empresas de pequeno porte e baixo faturamento anual. Deste modo, pode-se afirmar que em algum momento de suas carreiras, como prestadores de serviços contábeis, seja em escritório próprio, de terceiros ou autônomo, o contador poderá atender esse perfil de empresa. Neste sentido, tais profissionais deveriam ser preparados para prestar serviço a este segmento.

Muitos alegam que é preciso recorrer a outros cursos, principalmente os oferecidos pelo CRC, para adquirir informação e conhecimentos necessários para atender tais empresas, como coloca a entrevistada E 02: “o conhecimento que eu obtive foram esses, os cursos do CRC, que são excelente nesse quesito, eles são cursos bem específicos”. O entrevistado E 11 complementa: “a gente tem que buscar outros conhecimentos, por exemplo, como mexer no sistema do Simples Nacional. Isso a gente não aprende na faculdade. Questão de faturamento... são detalhes, que a gente tem que ir se aprimorando, estudando...”. Nota-se que o contador precisa buscar conhecimento e cursos extras, além da formação acadêmica, para prestar serviço aos pequenos negócios.

Segundo a entrevistada E 11 relata: “sempre meu professor falava que a gente na faculdade, a gente aprendia para cuidar como se a gente fosse cuidar de empresa grande. E depois, se fosse cuidar de empresa pequena, seria mais fácil”. Em linha, Silva e Marion (2013) afirmam que os critérios e procedimentos contábeis devem ser aplicados, mesmo que de maneira reduzida e simplificada, às micro e pequenas empresas. Ou seja, os cursos de graduação oferecem um ensino generalizado, induzindo os alunos a acreditarem que será a mesma base, a mesma contabilidade a ser aplicada em qualquer tipo, tamanho e segmento de empresa.

Entretanto, o entrevistado E 03 menciona: “via muito na faculdade, que eu lembro com muita clareza, é um Balanço Patrimonial de análises, Consolidação de Balanço... isso a gente não vê para micro e pequena empresa”. O contador demonstra em seu relato, que tais relatórios não são ensinados para as empresas de pequeno porte, que

possuem uma estrutura e faturamento menor, com gestores que confundem a conta bancária pessoal com a da empresa, por exemplo, como citado pelo próprio E 03. Além disso, a Lei complementar nº 123/06 do Simples Nacional, no artigo 27, deixa como opcional a adoção da contabilidade simplificada “para os registros e controles das operações realizadas” nas MPEs (SILVA; MARION, 2013, p. 160). Ficando subentendido como sendo de baixa importância a escrituração contábil dessas empresas.

Adicionalmente, observa-se uma tendência dos contadores em considerar que a contabilidade para as MPEs se resume, de modo geral, em regime tributário, ou seja, gerar guias de impostos, DARFs. Inclusive, alguns entrevistados, principalmente os com mais de 25 anos no exercício da profissão, alegam preferir atuar com esse segmento de empresa, por ser um regime unificado, facilitando a prestação de serviço, como coloca a entrevistada E 01: “é mais fácil, você tem menos trabalho e a facilidade de fazer uma contabilidade muito melhor”. Esse pensamento, corrobora com os achados de Caneca *et al.* (2009), Moreira *et al.* (2013), Gomes (2018), Silva (2015), ao identificarem os principais serviços contábeis oferecidos às MPEs, em que destacam a apuração de impostos e departamento pessoal, como os principais serviços prestados pelos contadores.

Conforme aponta a pesquisa de Santos *et al.* (2018), as demonstrações contábeis quando são entregues pelos contadores, em geral, não são utilizadas para tomada de decisão dos empresários. Além disso, mesmo as recebendo, não são de fácil compreensão para esses gestores (KOS *et al.*, 2014). Nesse sentido, é possível identificar nas declarações dos contadores entrevistados, um possível motivo para essa baixa frequência na entrega das demonstrações contábeis e oferta de outros relatórios gerenciais, pois relatam como sendo um dos grandes desafios da contabilidade nas MPEs, a não colaboração do empresário em entregar os documentos acessórios, falta de gestão financeira do negócio, principalmente, saber separar as contas pessoa física da pessoa jurídica.

No relato do entrevistado E 03, pode-se verificar o perfil, em geral, dos pequenos negócios, principalmente aqueles constituídos por necessidade, pois estima-se que pelo baixo faturamento e porte, é o próprio empresário que faz seu produto ou serviço. Neste sentido, entende-se que ele não consegue atuar na gestão financeira do negócio ao mesmo tempo que ele “faz o pão”, conforme exemplo dado pelo E 03:

As micro e pequenas empresas, o empresário ele tem a noção de que a contabilidade precisa fazer uma conciliação bancária, mas o ‘cara’ não entrega os documentos para contabilidade, ele corre (*no sentido de fugir*) para entregar

esse tipo de documento. Às vezes eu até entendo a mentalidade do cliente, porque o 'cara' ele é padeiro, ou ele faz o pão e vende, ou ele vai ficar sentado organizando documentos para entregar para a contabilidade. Eu até entendo, mas a gente não recebe esse tipo de documento (E 03).

O entrevistado E 09 complementa esse olhar sobre os desafios da contabilidade para as MPEs, em que os proprietários de micro e pequenas empresas, seja pela questão educacional do nosso país, em que as instituições de ensino, desde o básico ao avançado, não oferecem uma educação financeira (E 03, E 10), ou pela necessidade de obter uma renda, não possuem a visão de como uma empresa funciona, apesar das tentativas de orientar seus clientes, como relata:

as empresas pequenas elas pensam que são empresários, e tal... [...] eles abrem uma empresa, e não tem a visão de como é uma empresa, em si. Como lidar com uma empresa, como tratar uma empresa... E o desafio pior disso, é tentar colocar na cabeça deles. Porque hoje ela é uma empresa, ela é uma pessoa jurídica. Que essa pessoa jurídica, por sua vez, sustenta a pessoa física. E eles não conseguem entender isso, não consegue separar isso. Porque a pessoa veio como pessoa física, então ela pensa que tudo é a mesma coisa. Mas não é, entendeu? [...] eles confundem a pessoa jurídica com a pessoa física (E 09).

Interessante observar, a partir destes relatos, que a MPE demanda um acompanhamento contábil distinto, pois o empresário está preocupado em produzir e vender, o que exige do contador um papel muito mais do que gerar guias de impostos, mas um profissional que possa contribuir e orientar na gestão financeira dessas empresas, que possuem características específicas. Possivelmente, entre os desafios mencionados pelos entrevistados, podem surgir oportunidades de valorizar a contabilidade e o papel do contador.

Na visão do entrevistado E 11 a maioria das MPEs não consideram a contabilidade como algo importante para empresa. Os gestores e proprietários não se preocupam em enviar a documentação necessária, para que análises e relatórios sejam elaborados pelo contador, não procuram o contador para orientações, antes de tomar uma decisão, conforme relato do E11: “até tem muitos que acham bobagem mandar os documentos pro escritório, [...] não vê a contabilidade como uma ferramenta importante na tomada de decisões”. Pode-se inferir que, essa atitude das empresas aconteça pelo mesmo motivo que os contadores se consideram desvalorizados pelos empresários, por apenas entregarem DARFs, guias para recolhimento de impostos, e os gestores de pequenos negócios não conseguem enxergar que o contador poderia agregar ao negócio com análises e informações úteis para a tomada de decisão.

Uma forma de superar esses desafios, segundo a entrevistada E 08, seria conscientização, por parte dos empresários e gestores, em ter o contador como amigo. Cabe notar que essa relação entre contador e gestores exige confiança. Pode-se afirmar que, o contador ao ser visto pelo empresário como “amigo”, está relacionado ao reconhecimento do papel do contador, em orientar, direcionar e apoiar o proprietário do pequeno negócio. Como abordado por Zeithamil, Parasuraman e Berry (2014), a confiabilidade é o segundo item que compõe as dimensões de empatia e segurança, ao se avaliar a qualidade da prestação de serviços. Ou seja, a capacidade do contador em realizar o serviço prometido de forma confiável e correta, impacta positivamente na qualidade percebida pelo cliente, e com isso, gerando uma relação de confiança.

Contudo, em alguns casos, os contadores não conseguem alcançar essa confiabilidade com seus clientes, e observa-se uma transferência para o empresário de compreender e construir essa confiança com seu prestador de serviço contábil, conforme o relato da entrevistada E 08, embora sugira-se que este seja o papel do contador:

Porque a maioria acha que a gente é inimigo deles, sabe?! Você pede os relatórios, ‘me manda seu relatório pra gente fechar um Balanço’, porque aí a gente faz um trabalho analítico... Não! Eles escondem de você a 7 chaves. [...] eles têm que entender que o contador não é inimigo deles. O contador está ali para ajudar, para somar, fazê-los aprender e sobreviver nesse mercado. Eu acho que isso seria uma peça fundamental (E 08).

A contadora entrevistada (E 08) confessa que essa percepção que os empresários possuem acontece pelo fato de que os próprios contadores não conseguem desfazer o padrão de apenas fornecer as guias dos impostos para pagamento. De forma semelhante, esse fato também foi apontado pelo entrevistado E 10. Para o empresário, fica a visão de que o contador apenas faz a empresa pagar impostos e mais impostos, e não consegue associar o que isso significa de positivo para o seu negócio, ficando apenas uma imagem negativa de saída de dinheiro. Entretanto observa-se novamente que o contador justifica sua falta de capacidade em entregar um serviço além de DARFs, um serviço mais analítico e voltado para a tomada de decisões das MPEs, ao comportamento dos gestores e empresários, por não fornecerem as informações completas sobre as movimentações do negócio:

É que a gente parece portador de uma notícia, né? Então assim, se eles não fornecer as informações, a gente não tem como sair desse padrão, de ‘ah não, ele só me vem com guia para pagar’. Mas você não me dá uma informação para eu poder elaborar um relatório gerencial, um demonstrativo. Assim, eles

não me fornecem informação, e aí fica difícil a gente retribuir um trabalho de qualidade (E 08).

Todavia, é interessante notar a forma como alguns prestadores de serviços relatam a relação com seus clientes, em que afirmam ser “até de amizade mesmo” (E 01), como relata o entrevistado E 03: “a maioria dos nossos clientes aqui, tem bastante tempo com a gente, então existe uma relação de confiança, de proximidade. A micro e pequena empresa você cria laços, [...] eu sei quem são os filhos, eu sei onde mora, a gente tem essa relação próxima”. A entrevistada E 02, reafirma essa relação dizendo: “tem clientes que a gente vai na casa, visita, senta pra saber se está bem, como é que está a família e tal...”. Considerando tais relatos, observa-se que é possível estabelecer uma relação de confiança com o cliente de MPE, e não, necessariamente, é culpa dele que essa relação não se estabeleça. Entretanto, é importante destacar que esse vínculo com o empresário não fique preso a questões pessoais do indivíduo, mas paralelamente, que prevaleça uma prestação de serviço de confiável e correta.

3.4. Prestação de Serviço Contábil durante a crise de COVID-19

Com relação a situações de crise, como no cenário provocado pela pandemia do novo coronavírus em 2020, é interessante observar que, de modo geral, os entrevistados expressam que a orientação, é o principal papel do contador. Conforme Atkinson *et al.* (2015), as ferramentas da contabilidade gerencial podem ser correlacionadas diretamente com esse papel de orientar e aconselhar, como exposto pela entrevistada E 02: “eu acredito que o papel do contador seja esse, diminuir as incertezas, fazer com que o cliente entenda qual é a posição dele naquela situação”. A entrevistada E 04 complementa essa ideia: “a gente tem que orientar, e muitas vezes não é nem sobre a contabilidade, em si. Nós temos que fazer até o papel de psicólogo, na verdade. [...] o contador ele teve que se mostrar muito mais presente, e assim, estar disponível”.

É importante ressaltar que, não apenas a entrevistada E 04, como os demais entrevistados, expressam essa sensação de se sentir como “psicólogos”, durante o enfrentamento da crise, para os seus clientes. Isso indica a necessidade de ouvir, de aproximar, de empatia, que possivelmente, os empresários e gestores enxergaram no contador, naquele cenário, esse papel de consultor, de quem pode ajudá-los a gerir suas

empresas, argumento defendido por Souza, Kachenski e Costa (2021), ao notarem que o cenário vivenciado pelas empresas durante a crise, provocou um processo de mudança na percepção dos prestadores de serviços contábeis, sobre o papel da contabilidade no suporte gerencial oferecido para as tomadas de decisões.

Conforme afirma a contadora E 12: “o contador que se atualizou, que se doutrinou, e se tornou um consultor, contador, psicólogo, amigo”, contribuiu para que o MPE conseguisse enfrentar os desafios da crise provocada pelo novo coronavírus. Ainda segundo a E 12, o profissional contábil que não enxergou a necessidade de ser um consultor, não se atualizou, não buscou conhecimento em outras áreas como direito, tecnologia, economia e administração, por exemplo, se tornou um profissional obsoleto.

Alguns entrevistados, como o E 08, citam alguns exemplos de orientações que sentiram a necessidade de desempenhar durante o cenário da pandemia. Essa percepção evidencia e amplia esse papel do contador como consultor, que passa ser indispensável para as MPEs:

Não só esse trabalho do decorrer da pandemia, mas o trabalho, como nosso papel, de estar ali junto, como gestor, auxiliar ele: ‘ah, eu tenho tantas contas para pagar, vale a pena negociar com o fornecedor os juros, vale a pena entrar nesse parcelamento, nesse financiamento, ou é melhor eu pagar à vista ou guardar o dinheiro no caixa?’ Então a gente precisa ter muita essa aproximação (E 08).

Contudo, observa-se que essa orientação não é oferecida na prestação dos serviços contábeis, com base em relatórios gerenciais, voltados para uma contabilidade gerencial, corroborando com os achados na pesquisa de Santos *et al.* (2018), ao identificarem que as MPEs se utilizam de ferramentas da contabilidade gerencial, para controle de caixa, do contas a pagar, entre outros, porém sem a orientação e acompanhamento do contador, que possui melhor conhecimento para a acurácia e veracidade desses controles. Os relatos demonstram que essa orientação ocorre no sentido de aconselhamento, explicações de como os empresários devem seguir com a gestão dos seus negócios, como conversas informais, sem documentação e acompanhamento por parte do contador.

Conforme o relato do entrevistado E 10, percebe-se que os clientes MPEs têm demandado esse serviço de consultoria e planejamento, todavia, o contador demonstra não estar preparado e adaptado para atender essa expectativa dos gestores e empresários:

E os clientes que apresentaram pra gente essa demanda de planejamento, “poxa. eu estou com um problema aqui, eu quero um planejamento”, “acho que eu estou pagando muito imposto”, “eu pago muito caro aqui no fornecedor, o que a gente pode fazer?”, “eu estou formando meu preço certo?”. Então as empresas que tiveram esse tipo de demanda, a gente procurou, da melhor forma, procurar explicar para o cliente e tentar organizar, ajudar ele organizar. Porque a gente atende várias empresas, a gente não consegue dar a dedicação exclusiva para um cliente. Mas a gente consegue orientar e ensinar o cliente a fazer o que ele tem que fazer no dia a dia, entendeu? (E 10).

Com o cenário de pandemia, provocado pelo novo coronavírus, alguns entrevistados revelaram que a relação entre prestador e tomador de serviços, ficou mais próxima, apesar do distanciamento social. Porém, houve também relatos de que a situação causada pela pandemia, os distanciou dos seus clientes devido às medidas de precaução sanitária.

No caso do entrevistado E 06, o cenário de calamidade não o impediu de ir até o seu cliente: “Eu não vou mentir para você, eu botava minha máscara, o meu álcool em gel, e ia até ele: ‘a gente precisa resolver, a gente precisa cuidar da sua empresa, a gente precisa cuidar dos seus funcionários’. Porque o contador ele orienta as empresas”. Essa declaração demonstra a atenção, que não apenas o entrevistado E 06 relatou durante a entrevista, como os demais entrevistados. Pois a principal preocupação que surgiu no momento em que houve o *lockdown*, ou seja, o fechamento da maioria das empresas, durante a pandemia do novo coronavírus, era de que as MPEs iriam à falência, não iriam aguentar ficar sem faturamento por muito tempo, na visão dos contadores. Conforme a pesquisa do Sebrae (2020) apresentou, cerca de 74% dos pequenos negócios no Brasil estavam vulneráveis com esse cenário.

Entretanto, essa percepção vai de encontro com o que foi observado nos estudos de Caneca *et al.* (2009) e Gomes (2018), as pesquisas revelam que os gestores percebem um distanciamento, por parte de seus contadores, e uma parcela significativa do estudo afirma não ter interesse em fidelizar a prestação de serviço com seu contador. Neste contexto, é importante destacar que Caneca *et al.* (2009) e Gomes (2018) abordam a percepção dos gestores, enquanto o presente estudo tem o objetivo de captar a percepção do contador.

Os contadores entrevistados relataram que houve a necessidade de recorrer à tecnologia, como reuniões por videoconferência, maior uso do *WhatsApp*, para se manter o mais próximo possível dos seus clientes, apesar do distanciamento social. Contudo, foi

interessante observar relatos sobre a dificuldade de adaptação, por parte dos clientes com mais idade, como revela o entrevistado E 07:

tem uns que são meio conservadores demais e outros que, ou não são muito adeptos, ou conservadores, ou resistente a tecnologia... Você fala para ele que você vai enviar um link para ele, para fazer uma reunião... o cara acha que você está mandando um vírus para ele, não vai abrir, enfim... existe essa situação. Aí você faz por telefone. [...] a galera mais jovem é muito mais fácil de fazer isso aqui, de entender WhatsApp, videoconferência... então a gente consegue, fazer bastante isso aqui (E 07).

Essa dificuldade dos mais velhos em se adaptar e compreender as ferramentas tecnológicas, interfere no relacionamento dos contadores, em alguns casos, como o relato da entrevistada E 02, que chegou a perder dois clientes, por não aceitarem uma comunicação à distância. Os clientes possuíam uma idade mais avançada, e não quiseram se adaptar com a interação online, por meio de *WhatsApp* e videochamadas. “O cliente queria estar ali, queria ver, e eu não ia arriscar a minha família, minha vida pessoal, por conta de 1 ou 2 CNPJ”, comenta a contadora E 02. Pode-se dizer que, essa rejeição dos empresários com mais idade, demonstra uma baixa ou ausência de confiança, tanto nas ferramentas tecnológicas, quanto no contador.

O relato dos entrevistados sobre as adaptações tecnológicas, com uso de sistemas em nuvens, maior utilização do digital e menos papel, que precisaram ser efetuadas durante a pandemia para continuar prestando serviços no período de *home office*, corroboram com a ideia abordada por Almeida (2020), sobre a necessidade de um prestador de serviços contábeis multidisciplinar, adquirindo conhecimento em tecnologia e outras áreas. De modo geral, alguns dos entrevistados já estavam adaptados para trabalhar em *home office*, sem a necessidade de se conectarem a um servidor físico, aderindo a um servidor em nuvem. Essa condição contribuiu para que entregassem salas de escritórios, a fim de reduzir as despesas, tendo em vista que também sofreram impacto no recebimento dos honorários, pois dependiam do faturamento dos seus clientes, que estavam paralisados.

Interessante observar que essa adesão à tecnologia, antes mesmo da crise provocada pela pandemia, foi relatada por contadores com menos 40 anos de idade, ou seja, uma geração mais jovem. Proporcionando uma adaptação à atual situação de distanciamento social mais rápida e prática, do que para outros que ainda não estavam atualizados com as novas tecnologias. Algo que foi exposto pelo entrevistado E 03 com tom de alerta:

Eu faço parte do Conselho de Contabilidade. Eu faço parte de 2 comissões lá, e a gente estava discutindo sobre isso. A gente viu que os escritórios que não estavam preparados para ter o servidor em nuvem, as informações dos clientes em nuvem, ficaram muito atrás, perderam clientes, não conseguiram atender a demanda, ficaram realmente desesperados (E 03).

Adicionalmente o contador E 03 relata como foi esse processo de adaptação com o seu escritório, que atende 92 clientes, sendo 80 no perfil de MPE:

A gente aqui, já teve um diferencial competitivo, a gente já tinha colocado o nosso servidor, nosso sistema de contabilidade em nuvem, já era uma prioridade da gente quando entrou 2020. Um pouco antes da pandemia, a gente já tinha todo o nosso servidor em nuvem. Então as pessoas foram para suas casas, o escritório ficava praticamente fechado, e o escritório conseguia rodar, a gente conseguia atender as solicitações. [...] Mas a gente mudou. E que mudou radicalmente, mudamos! Mas a gente estava preparado para a mudança, a gente tinha sistemas que facilitaram com que a gente fosse para home office (E 03).

Por outro lado, a entrevistada E 04, com 30 anos de profissão, demonstra em sua fala que foi um pouco mais complicado, no sentido de não conseguir manter a rotina do escritório em casa, e a adequação a um novo sistema em nuvem, de maneira rápida e curto espaço de tempo, como expôs no seu relato:

Olha, até deu um pouquinho de trabalho, porque a gente ainda estava se adaptando, mas graças a Deus, tudo está dando para levar muito bem, estamos conseguindo trabalhar muito bem de casa. Mas é complicado *home office*. Com relação a documentação, a gente teve que mudar um pouco, porque a gente não podia estar junto, a equipe do escritório, a maioria é de risco, então nós passamos a criar o hábito de enviar muito documento por e-mail. E para ajudar, uma amiga e eu, como ela tem carro, passamos a tirar 2 dias úteis por mês para passar no cliente e pegar alguns documentos. A questão da nuvem não funcionou com a gente. A gente teve um pouco de bloqueio por parte da equipe com o uso da nuvem. Então assim, funcionou enviar por e-mail, muita coisa que realmente a gente podia, mas vou ser sincera, isso aí não pegou como a gente queria. Nós ainda usamos muito papel (E 04).

Outra perspectiva sobre o impacto da pandemia levantada por todos os contadores entrevistados, foi o aumento significativo na demanda do trabalho. Um deles (E 08) destaca: “ano passado, tive época de trabalhar 15, 16, 17 horas por dia. Os clientes naquele alvoroço, naquele desespero, era uma MP a cada segundo... [...] A gente precisava estar atualizado para estar dando o suporte do cliente. Foi bem desesperador!”. Apesar de alguns contadores citarem mais de uma área na sua prestação de serviços, grande parte afirma que a área mais impactada com esse aumento significativo e repentino de trabalho

foi a Recursos Humanos (RH), devido à situação dos empresários, no período em que foi decretado *lockdown*, com as empresas fechadas e sem recursos para manter seus funcionários parados. Alguns relatam que foi possível colocar os funcionários de férias, aderir a programas de apoio do governo, porém houve um volume significativo de demissões. Segundo a entrevistada E 02, esse tipo de demanda com RH, são atividades esporádicas na rotina do contador, que precisaram ser realizadas em grande parte dos clientes, em um mesmo momento:

porque o que acontece, a folha de pagamento é um pontinho... ficou algo totalmente embaraçado! Então, demissão, contratação, troca para intermitente, contrato temporário, demite temporário, manda todo mundo embora.... teve empresa que demitiu 50 funcionários! São 50 rescisões feitas uma a uma. Então assim, foi bem trabalhoso (E 02).

Desde março de 2020, quando foi decretada a pandemia no Brasil, com a interrupção dos serviços não essenciais, diversas medidas de apoio às empresas, para sobrevivência das mesmas e manutenção dos empregos, foram implantadas pelo governo federal brasileiro. Os respondentes julgam, de modo de geral, que tais medidas foram muito positivas, principalmente referente aos temas trabalhistas, como apontado pelo entrevistado E 10: “Eu acho que as mais efetivas foram as trabalhistas, porque deram um alívio de caixa para os empregadores”. Adicionalmente, as medidas tributárias, que segundo o contador E 03, “o diferimento dos impostos, [...] você jogar os impostos para frente. [...] Não faz sentido algum governo ter arrecadação de impostos neste momento dos empresários. Então eu vi com muito bons olhos as medidas”.

Contudo, assim como nos achados de Bartik *et al.* (2020), as empresas nos Estados Unidos tiveram dificuldades de solicitar financiamentos por meio de programas do governo, por conta da complexidade e burocracia, no Brasil não foi diferente. Neste sentido, quase a totalidade dos entrevistados afirmaram que seus clientes não conseguiram os empréstimos concedidos pelo governo, como o relato de um dos respondentes (E 04): “a parte do crédito para as empresas, pelo menos as minhas, nenhuma conseguiu”. Dos contadores entrevistados, em que apenas 1 ou 2 de seus clientes obtiveram sucesso em conseguir o financiamento, relataram que foi um processo muito complexo, como explica a entrevistada E 02:

Pronampe que era o empréstimo para pequenas e médias empresas e o PEAC Maquininhas (BNDES), foram 2 apoios maravilhosos no papel, sendo que na prática, foi muito mais difícil conseguir uma liberação de crédito. E além dessa

dificuldade, muitas empresas não conseguiram. Então, pela proposta a empresa conseguiria, pela avaliação, não conseguiu (E 02).

Neste sentido, o entrevistado E 10 resume sua percepção sobre as medidas de enfrentamento à crise implantadas pelo governo, que se pode inferir como sendo a visão da grande maioria dos respondentes, em que: “o Pronome, em si, foi uma decepção [...]. Mas as regras trabalhistas, elas foram de valia durante um tempo, sim. Eu acredito que foi muito bom, benéfico”.

É interessante ressaltar que o cenário de crise provocado pelo novo coronavírus, impulsionou um movimento dos contadores se voltarem mais para redes sociais. Quase a metade dos entrevistados relataram que passaram a ser expor mais nas redes sociais, gravar vídeos, para que suas orientações pudessem ter um alcance maior, contribuindo para o enfrentamento da pandemia. Como menciona a entrevistada E 12, com mais de 30 anos de profissão, que utilizou das redes sociais para atender melhor seus clientes: “e nesse momento, passava *lives*... eu tive que aprender a fazer *lives*. Eu tive que aprender botar a câmera, ligar aqui, e faz... Vamos passar a mensagem! Mandava por escrito, e às vezes mandava *lives*”. Sob o mesmo ponto de vista, porém com o objetivo de orientar e esclarecer as dúvidas de outros empresários, além da sua carteira de clientes, o contador E 10 também relata o uso da internet para alcançar empresários: “inclusive, no canal do *YouTube* do meu sócio, ele gravou vários vídeos falando sobre isso, pra poder as empresas ficarem antenadas com essas fraudes”.

De forma isolada, o respondente E 07 já utilizava, antes mesmo do cenário de crise, as redes sociais como ferramenta de divulgação e fonte de renda extra, para sua prestação de serviços. O contador possui um canal no *YouTube* com quase 9 mil inscritos, em que oferece cursos online e compartilha rotinas da contabilidade, e uma conta no *Instagram* com a finalidade de propagar seus serviços como contador. Ainda segundo o E 07, na sua visão, os prestadores de serviços contábeis precisam utilizar mais a ferramenta do marketing digital:

A gente faz hoje, da internet, uma ferramenta de... e é uma das coisas que eu acredito que deveria ser ensinado na faculdade. Não ensina! É uma das deficiências que eu acredito que o profissional, quando sai formado, não recebe esse tipo de conhecimento, que deveria ter aula de marketing digital. Aprender, não o marketing na forma que te ensinava, sei lá, nos anos 80, não. É como que você faz um *Instagram*, para virar uma máquina de venda. Como que você faz um site, para ser um site onde as pessoas entram em contato com você, ofertando.

Em linha com esta questão, Peleias *et al.* (2007) mencionavam o uso, ainda que incipiente, das estratégias do marketing de serviços pelos prestadores de serviços contábeis. Essa abordagem mencionada por alguns dos entrevistados demonstra, *a priori*, uma maior aderência pela atual geração, na utilização das redes sociais, como ferramentas de marketing, porém ainda pouco explorado e disseminado pela classe contábil. Apesar da intenção inicial ser de apenas orientar, de maneira abrangente os empresários, durante um cenário atípico, Lovelock e Wirtz (2011) destacam como a internet pode se enquadrar dentro de um dos 7 Ps do composto de marketing. O *P* da praça, significa o modo como os serviços, seja na distribuição ou oferta, podem chegar ao cliente.

De modo semelhante, outro *P* do composto de marketing que pode ser observado com a utilização das redes sociais, foi o *P* de promoção. Conforme a iniciativa relatada pelo entrevistado E 03, que em muitos casos, após solucionar o problema de um cliente, ele ligava a câmera do celular e divulgada nas redes sociais, o problema e qual foi a solução encontrada, segundo o contador, era uma forma de demonstrar a outros clientes, e outros seguidores, que ele, como contador, poderia contribuir para soluções de problemas, como aquele divulgado. Deste modo, a promoção ocorreu pela forma como o prestador de serviços contábeis orientou seus clientes com informações importantes e necessárias, instigando-os a usufruir melhor dos serviços ofertados, de acordo como Lovelock e Wirtz (2011) descrevem o *P* de promoção.

Diante disso, observa-se que é possível aplicar as estratégias do marketing de serviços, como a ferramenta do composto de marketing, para melhor abordagem do prestador de serviços contábeis. Interessante notar que poucos entrevistados adotam as redes sociais como estratégia de marketing, são principalmente os mais jovens, na faixa dos 30 a 40 anos. Pode-se presumir que, essa geração, começou a compreender que o contador é um prestador de serviços contábeis, e que precisa compreender o seu cliente, para melhor atendê-lo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do cenário de crise econômica e sanitária que se instalou no Brasil e no mundo em 2020, provocado pela pandemia de SARS-COVID-2019, evidencia-se a vulnerabilidade das pequenas empresas, que tiveram o fluxo de caixa reduzido devido ao fechamento temporário de suas atividades (BARTIK *et al.*, 2020). Paralelamente, observa-se o papel do prestador de serviços contábeis junto a estas micro e pequenas empresas, visto que, anteriormente a este cenário de crise, demonstrava certa carência por uma contabilidade gerencial e consultiva (CANECA *et al.*, 2009; ANJOS, 2009; BERNARDES; MIRANDA, 2011; BEUREN; BARP; FILIPIN, 2013; BORGES; LEAL, 2015; SEBRAE, 2016; ARAÚJO *et al.*, 2018), pode-se afirmar que ficou ainda mais evidente com este cenário.

Dado o exposto, surge a motivação para o estudo sobre o papel da prestação de serviços contábeis às MPES. Embora a COVID-19 tenha sido tema principal de pesquisas médicas e científicas, segundo apontam Chahrour *et al.* (2020), de modo semelhante, outras áreas como psicologia (WANG *et al.*, 2020), educação (CAO *et al.*, 2020) e economia (JUNIOR; SANTA RITA, 2020), têm focado em estudos sobre o impacto do novo coronavírus. Neste sentido, entende-se que o papel da contabilidade nas micro e pequenas empresas, devido aos possíveis impactos provocados pela pandemia, deve ser investigado.

Este estudo teve como objetivo principal investigar a visão dos contadores sobre o papel da prestação de serviços contábeis às micro e pequenas empresas durante a crise econômica e social provocada pela pandemia de SARS-COVID-19. Também foram explorados nesta pesquisa, como objetivos secundários, as principais ações realizadas pelos contadores junto às MPE's durante a pandemia para superação da crise, se os contadores já ofereciam e prestavam serviços voltados à gestão e consultoria das MPES antes da crise e os possíveis impactos causados pela pandemia na prestação do serviço contábil. Para tal propósito, foram realizadas entrevistas em profundidade, semiestruturadas, com contadores que prestam serviços à micro e pequenas empresas, situados na zona oeste da cidade do Rio de Janeiro.

Os resultados desta pesquisa revelam que, na visão dos contadores, o papel da prestação de serviços contábeis durante o cenário de crise provocado pelo novo coronavírus foi de orientar, gestores e proprietários de pequenos negócios, em relação a

questões de gestão das empresas, como por exemplo, separar uma reserva de caixa para situações atípicas e inesperadas, como o cenário vivenciado na pandemia, e saber distinguir entre despesas e recebimentos da pessoa jurídica e pessoa física. Contudo, entende-se que esta orientação acontece no sentido de aconselhamento e sugestões, de maneira informal.

Certamente que, muitas MPEs necessitem da orientação e direcionamento dos seus contadores, porém sugere-se que o contador enxergue esse papel como parte da sua prestação de serviço, e não como um gesto gratuito de solidariedade com o empresário, por notar essa necessidade de comentar em alguma toma de decisão ou por ter sido manifestado a vontade do cliente. Como aponta Marion (2018), é a função básica do contador fornecer informações úteis para a tomada de decisões. Essas informações fazem parte da prestação de serviços contábeis, e por isso, devem ser elaborados relatórios gerenciais, as demonstrações financeiras e indicadores, para serem entregues a estes clientes.

Entretanto, a comparação ao papel do psicólogo manifestada pelos contadores, pois precisaram se manter mais próximos e disponíveis para ouvir seus clientes além das questões contábeis, durante a pandemia, revela que o gestor e empresário das MPEs passou a enxergar no contador a possibilidade de que este profissional pode ajudá-lo a gerir sua empresa, em quem ele pode confiar para tomar as melhores decisões, durante o cenário de crise. Ou seja, a pandemia deixou evidente essa oportunidade aos prestadores de serviços contábeis, de poderem ser muito mais que o elo entre sociedade, instituições e governo, mas ser um contador consultor aos pequenos negócios, entregando relatórios gerenciais, apontando em que ponto eles precisam melhorar ou não, possíveis oportunidades ou ameaças. Deste modo, se colocando como parceiro na gestão do pequeno negócio.

Apesar de demonstrarem orgulho e satisfação pela profissão contábil, e exaltar a importância da contabilidade para as empresas e a economia, é unânime o sentimento de desvalorização por parte dos empresários, na visão dos contadores. Nota-se que o prestador de serviços contábeis não consegue transmitir e evidenciar para o seu cliente MPE, essa relevância da contabilidade para uma melhor gestão dos negócios. Pois, os próprios contadores, manifestam não ser sua responsabilidade provar o valor dos seus serviços, afirmando que, essa desvalorização ocorre pelo fato dos empresários não buscarem maiores conhecimentos sobre gestão de negócios, ou pela base educacional no país não ser voltada à educação financeira.

Porém, os contadores reconhecem que as MPEs, em sua maioria, por sofrer uma tributação unificada, através do Simples Nacional, facilita a prestação dos serviços contábeis. Nota-se uma preocupação por parte destes profissionais em atender, de modo geral, apenas emitindo guias de impostos. Neste sentido, o micro e pequeno empresário que abriu seu negócio por necessidade, na maioria dos casos, é quem cuida de várias áreas ao mesmo tempo como, marketing, produção e venda, como foi revelado pelos próprios contadores. Provavelmente, este pequeno empresário, não enxergará valor no serviço prestado pelo contador que só lhe entrega impostos a pagar.

Com relação às principais ações realizadas pelos contadores nas MPEs durante a pandemia, a fim de que conseguissem enfrentar tal cenário de crise, observa-se que houve a necessidade de os contadores utilizarem ferramentas tecnológicas de comunicação, como aplicativos de mensagens instantâneas para telefone celular e redes sociais, para que conseguissem esclarecer dúvidas, orientar e fornecer possíveis soluções aos empresários, na tentativa de se manter o mais próximo possível do cliente. Verifica-se que, na visão dos contadores, houve um maior estreitamento na relação com seu cliente, neste período. Em alguns casos, essa aproximação ao cliente, inicialmente, se deu de forma espontânea, no intuito de auxiliá-los a tomar melhores decisões para a gestão do caixa, por exemplo. Mas, de modo geral, essa aproximação se estendeu pela necessidade de esclarecer normas e medidas provisórias que foram surgindo, de maneira muito rápida e inesperada, na tentativa de amenizar os impactos da crise, além da alta demanda de demissões, férias, e suspensões temporárias de funcionários.

Nota-se que a alta demanda deste período, refere-se aos serviços mais frequentemente oferecidos pelos contadores, sendo tributação e recursos humanos, como identificaram Caneca *et al.* (2009), Silva, Ávila e Malaquias (2013), Moreira *et al.* (2013), Silva (2015) e Gomes (2018). Poucos contadores manifestaram auxílio aos seus clientes em outras áreas voltadas à gestão dos negócios, como negociação com fornecedores, captação de recursos e fluxo de caixa, ainda que tenham sido solicitados pelas MPEs, como um pedido de ajuda dentro daquele cenário de crise econômica.

Neste sentido, sobre os contadores oferecerem e prestarem serviços voltados à gestão e consultoria das MPEs antes da crise, fica perceptível a ausência da oferta de uma contabilidade gerencial e consultiva, que apesar de não ser frequentemente requerida pelo micro e pequeno empresário, a pandemia deixou evidente que existe essa demanda.

A respeito dos possíveis impactos causados pela pandemia na prestação do serviço contábil, destaca-se a mudança na redução do papel, pelo uso dos recursos

digitais. Apesar de alguns clientes, principalmente os com mais idade, demonstrarem certa resistência aos canais digitais, foi algo necessário para o cenário de pandemia, com a prestação de serviços contábil via *home office*. Interessante destacar a rápida adaptação dos contadores, mais jovens, por tecnologias inovadoras, como o uso de sistemas contábeis com servidor em nuvem, facilitando a adaptação para o atendimento remoto. Além disso, observa-se um movimento, ainda que incipiente, dos contadores utilizarem as redes sociais para promoverem seus serviços. Acredita-se que a pandemia impactou a prestação de serviços contábeis positivamente, neste sentido, acelerando a adesão por ferramentas tecnológicas, tanto para o trabalho do dia a dia, quanto para a comunicação com seus clientes. Como também, enxergando no marketing digital, uma maneira eficiente de alcançar novos clientes.

Pesquisas futuras podem ser realizadas a fim de explorar a visão dos gestores e empresários de MPEs, sobre o papel da contabilidade durante o cenário de pandemia. Com relação a gestão das MPEs, pode-se investigar o papel dos contadores nessa área, e ainda, sobre o contexto da pandemia, sugere-se verificar se houve efeitos atenuantes nas finanças das MPEs, devido às ações dos contadores.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J. E. F. Revolução tecnológica no mundo dos negócios e algumas oportunidades e desafios na área contábil. *Revista de Contabilidade e Organizações*, v. 14, e 165516, 2020.

ANJOS, L. C. M. *Um estudo sobre a percepção dos gestores de micro e pequenas empresas acerca da utilização da contabilidade para obtenção de financiamento*. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Universidade Federal de Pernambuco. CCSA. 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/5056?locale=es>. Acesso em: 14 mai. 2020.

ARAÚJO, D. T.; IUDÍCIBUS, S.; NALAMURA, W. T.; MARION, J. C. O Uso da contabilidade na gestão de empresas de Pequeno e Médio Porte. *REMIPE-Revista de Micro e Pequenas Empresas e Empreendedorismo da Fatec Osasco*, Osasco – SP, v. 4, n. 2, 174-196, 2018.

ATKINSON, A. A.; KAPLAN, R. S.; MATSUMURA, E. M.; YOUNG, S. M. *Contabilidade gerencial: informação para tomada de decisão e execução da estratégia*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. BCB, 2021. Focus – Expectativas de Mercado. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/focus/focus/R20210108.pdf>. Acesso em: 15 de junho de 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. BCB, 2021. Focus – Expectativas de Mercado. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/focus/focus/R20211008.pdf>. Acesso em: 12 de outubro de 2021.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. 1. ed. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARTIK, A. W.; BERTRAND, M.; CULLEN, Z. B.; GLAESER, E. L.; LUCA, M.; STANTON, C. T. How are small businesses adjusting to COVID-19? Early evidence from a survey. National Bureau of Economic Research. *Harvard Business School, HBS Working Paper*, p. 20-102, abril 2020. Disponível em: <https://hbswk.hbs.edu/item/how-are-small-businesses-adjusting-to-COVID-19-early-evidence-from-a-survey>. Acesso em: 25 de julho de 2020.

BATESON, J. E. G. *Marketing de serviços*. 4. ed Porto Alegre: Bookman, 2001. 495p., il. Inclui bibliografia e índice. ISBN 857307812X (enc.).

BERNARDES, D. P. G.; MIRANDA, L. C. Quatro histórias da utilização de informação econômico–financeira nas Micro e Pequenas Empresas: lições para futuros empreendedores. *Revista da Micro e Pequena Empresa*, v. 5, n. 3, 84-98, 2011.

BEUREN, I. M.; BARP, A. D.; FILIPIN, R. Barreiras e possibilidades de aplicação da contabilidade gerencial em micro e pequenas empresas por meio de empresas de serviços contábeis. *ConTexto*, v. 13, n. 24, p. 79-92, 2013.

BNDES. Portal BNDES, 2020. BNDES Crédito pequenas empresas. Disponível em: <https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/financiamento/produto/bndes-credito-pequenas-empresas#:~:text=Como%20iniciativa%20de%20apoio%20ao,financiamento>. Acesso em: 22 de dezembro de 2020.

BORGES, L. F. M.; LEAL, E. A. Utilidade da informação contábil gerencial na gestão das micro e pequenas empresas: Um estudo com empresas do programa empreender de Uberlândia–MG. *Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas*, v. 4, n. 3, p. 116-146, 2015.2.

BRASIL. Circular nº 893, de 24 de março de 2020. Brasília: *DOU Diário Oficial da União*. Publicado no D.O.U. de 25 de março de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/circular-n-893-de-24-de-marco-de-2020-249616403>. Acesso em: 20 de dezembro de 2020.

BRASIL. Portaria nº 139, de 03 de abril de 2020. Brasília: *DOU Diário Oficial da União*. Publicado no D.O.U. de 02 de abril de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-139-de-3-de-abril-de-2020-251138204>. Acesso em: 20 de dezembro de 2020.

BRASIL. Decreto nº 46.973, de 16 de março de 2020. Brasília: *DOU Diário Oficial da União*. Publicado no D.O.U. de 17 de março de 2020. Disponível em: <https://pge.rj.gov.br/comum/code/MostrarArquivo.php?C=MTAyMjI%2C>. Acesso em: 21 de dezembro de 2020.

BRASIL. LEI Nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Brasília: *DOU Diário Oficial da União*. Publicado no D.O.U. de 07 de fevereiro de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>. Acesso em: 25 de julho de 2020.

BRASIL. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Brasília, DF, dez 2006. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp123.htm. Acesso em: 12 de outubro de 2020.

BRASIL. Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020. Dispõe sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública. Brasília, DF, mar 2020. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv927impresao.htm. Acesso em: 20 de dezembro de 2020.

BRASIL. Medida Provisória nº 932, de 31 de março de 2020. Altera as alíquotas de contribuição aos serviços sociais autônomos que especifica e dá outras providências. Brasília, DF, mar 2020. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv932impresao.htm. Acesso em: 20 de dezembro de 2020.

BRASIL. Medida Provisória nº 936, de 1º de abril de 2020. Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública.

Brasília, DF, abril 2020. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv936impresao.htm. Acesso em: 20 de dezembro de 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. *GOV.BR*, 2020. Brasil confirma primeiro caso do novo coronavírus. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/saude-e-vigilancia-sanitaria/2020/02/brasil-confirma-primeiro-caso-do-novo-coronavirus>. Acesso em: 20 de junho de 2020.

CANECA, R. L.; MIRANDA, L. C.; RODRIGUES, R. N.; LIBONATI, J. J.; FREIRE, D. R. A influência da oferta de contabilidade gerencial na percepção da qualidade dos serviços contábeis prestados aos gestores de micro, pequenas e médias empresas. *Pensar contábil*, v. 11, n. 43, 2009.

CAO, W.; FANG, Z.; HOU, G.; HAN, M.; XU, X.; DONG, J.; ZHENG, J. The psychological impact of the COVID-19 epidemic on college students in China. *Psychiatry research*, 287, 112934, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112934>

CAVALLINI, M. Como o mês de março ajudou a afundar o PIB. *Portal G1*, maio, 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/05/29/como-o-mes-de-marco-ajudou-a-afundar-o-pib.ghtml>. Acesso em: 15 de agosto de 2020.

CHAHROUR, M.; ASSI, S.; BEJJANI, M.; NASRALLAH, A. A.; SALHAB, H.; FARES, M.; KHACHFE, H. H. A Bibliometric Analysis of COVID-19 Research Activity: A Call for Increased Output. *Cureus*, 12(3), e7357, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.7759/cureus.7357>. Acesso em: 15 de agosto de 2020.

COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS – CPC. Pronunciamento Técnico MPE: contabilidade para pequenas e médias empresas. 2014. Disponível em: <http://www.cpc.org.br/CPC/Documentos-Emitidos/Pronunciamentos/Pronunciamento?Id=79>. Acesso: 30 de maio de 2020.

DA SILVA, C. G.; EYERKAUFER, M. L.; RENGEL, R. Inovação tecnológica e os desafios para uma contabilidade interativa: estudo dos escritórios de contabilidade do estado de Santa Catarina. *Revista Destaques Acadêmicos*, v. 11, n. 1, 2019.

DE ARAÚJO, D. T.; IUDÍCIBUS, S.; NAKAMURA, W. T.; MARION, J. C. O Uso da contabilidade na gestão de empresas de Pequeno e Médio Porte. *REMIPE-Revista de Micro e Pequenas Empresas e Empreendedorismo da Fatec Osasco*, v. 4, n. 2, 174-196, 2018.

DE CARVALHO, J. R. M.; DE ALMEIDA, K. K. N.; DA SILVA, J. A. A.; DA NÓBREGA, D. M. Requisitos de qualidade em serviços contábeis no setor de comércio. *Revista Contabilidade, Gestão e Governança*, v. 11, n.1-2, 2009.

DEARMAN, D.; LECHNER, T. A.; SHANKLIN, S. B. Demand for management accounting information in small businesses: Judgment performance in business planning. *International Journal of the Academic Business World*, v. 12, n. 1, p. 93-102, 2018.

FARREL, D.; WHEAT, C. Cash is King: Flows, Balances, and Buffer Days Evidence from 600,000 Small Businesses. *JPMorgan Chase & Co Institute*. 2016.

FENACON. Ministro da Economia elogia profissionais contábeis. 2020. Disponível em: <http://www.fenacon.org.br/noticias/ministro-da-economia-elogia-profissionais-contabeis-5562/>. Acesso em: 20 de maio de 2020.

FERNANDES, A. BofA reduz projeção de PIB do Brasil de -3,5% para -7,7% em 2020. *Portal Valor Econômico*: São Paulo, 2020. Disponível em: <https://valor.globo.com/brasil/noticia/2020/05/13/bofa-reduz-projeo-de-pib-do-brasil-de-35-pontos-percentuais-para-77-em-2020.ghtml>. Acesso em: 25 de julho de 2020.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, J. K. O. Representação Social dos Contadores e Intenção de Relacionamento: um estudo entre gestores de micro e pequenas empresas e contadores. 2018. 121 f. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) - Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Cascavel, 2018.

GOULART, J. Impactos Econômicos COVID-19 Rio de Janeiro. *FIRJAN*, 2020. Disponível em: <https://www.firjan.com.br/publicacoes/publicacoes-de-economia/covid19-impactos-economicos-no-rio-de-janeiro.htm>. Acesso em: 15 de janeiro de 2021.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Mensal de Serviços: Setor de serviços fica estável em dezembro e fecha o ano com queda de 7,8%. Umberlândia Cabral: *Agência IBGE Notícias*, 2021. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/30064-setor-de-servicos-varia-0-2-em-dezembro-e-fecha-o-ano-com-maior-queda-da-serie-historica>. Acesso em: 20 de junho de 2021.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. PIB cai 4,1% em 2020 e fecha o ano em R\$ 7,4 trilhões. Rio de Janeiro: *Agência IBGE Notícias*, 2021. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/218e3ba211b420d0d5c1fd321b36bbc2.pdf. Acesso em: 10 de outubro de 2021

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Painel de Indicadores. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/indicadores>. Acesso em: 28 de fevereiro de 2021

ÍNDICE CIELO DO VAREJO AMPLIADO. Impacto do COVID-19 no Varejo. *CIELO*, 2020. Disponível em: <https://www.ci-elo.com.br/boletim-cielo-varejo/> Acesso em: 22 de junho de 2020.

JUNIOR, R. R. F; SANTA RITA, L. P. Impactos da COVID-19 na Economia: limites, desafios e políticas. *Cadernos de Prospecção*, Salvador, v. 13, n. 2, Edição Especial, p. 459-476, abril 2020.

- KOS, S. R., ESPEJO, M. M. D. S. B.; RAIFUR, L.; ANJOS, R. P. Compreensão e utilização da informação contábil pelos micro e pequenos empreendedores em seu processo de gestão. *Enfoque: Reflexão Contábil*, v. 33, n. 3, 35-50, 2014.
- LOURENÇO, R. L.; SAUERBRONN, F. F. Revistando possibilidades epistemológicas em contabilidade gerencial: em busca de contribuições de abordagens interpretativas e críticas no Brasil. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, Florianópolis, v. 13, n. 28, p. 99-122, jan./abr. 2016.
- LOVELOCK, C. H. *Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia*. 7. ed. São Paulo: Pearson/Prentice Hall, 2011. XIII, 530 p., il. ISBN 9788576058885.
- MARION, J. C. *Contabilidade básica*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- MARION, J. C. *Contabilidade empresarial: instrumentos de análise, gerência e decisão*. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
- MARRIOTT, N.; MARRIOTT, P. Professional accountants and the development of a management accounting service for the small firm: barriers and possibilities. *Management accounting research*, v. 11, n. 4, p. 475-492, 2000.
- MCKENNA, R. *Marketing de relacionamento*. Rio de Janeiro: Campus. São Paulo: Publifolha, 1999.
- MINISTÉRIO DA ECONOMIA. Maio registra saldo negativo de -331.901 postos de trabalho. *Portal Ministério da Economia*, junho, 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/05/29/como-o-mes-de-marco-ajudou-a-afundar-o-pib.ghtml>. Acesso em: 15 de agosto de 2020.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. Linha do Tempo. *Portal Ministério da Saúde*, 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/linha-do-tempo/#jan2020>. Acesso em: 25 de julho de 2020.
- MOREIRA, R. L.; ENCARNAÇÃO, L. V.; BISPO, O. N. A.; COLAUTO, R. D.; ANGOTTI, M. A importância da informação contábil no processo de tomada de decisão nas micro e pequenas empresas. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, v. 10, n.19, 119-140, 2013.
- NASCIMENO, I. J. B. M. F. O marketing de serviços nas pequenas e médias empresas: uma abordagem teórica e reflexiva. *Revista Inovação*, Teresina, v. 1, n. 2, art. 4, p. 41-58, jul./dez. 2012.
- NG, F.; HARRISON, J. A.; AKROYD, C. A revenue management perspective of management accounting practice in small businesses. *Meditari Accountancy Research*, 2013.
- OLIVEIRA, S. F. S. A importância das demonstrações contábeis na obtenção de crédito por empresas de pequeno porte: estudo de caso de uma instituição financeira. 2019. 69 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis e Atuariais) - Programa de Estudos

Pós-Graduados em Ciências Contábeis e Atuariais, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2019.

OLIVEIRA, Thais Paiva de. Teoria e prática no ensino da contabilidade pública: a visão dos discentes. 2020. 83 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Faculdade de Administração e Finanças, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2020.

PELEIAS, I. R.; RAMOS HERNANDES, D. C.; NEVES GARCIA, M.; DA SILVA, D. Marketing contábil nos escritórios de contabilidade do Estado de São Paulo. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios-RBGN*, v. 9, n. 23, p. 61-77, 2007.

PELZ, M. Can Management Accounting Be Helpful for Young and Small Companies? Systematic Review of a Paradox. *International Journal of Management Reviews*, v. 21, n. 2, p. 256-274, 2019.

RECEITA FEDERAL. Instrução normativa RFB nº 1930, de 01 de abril de 2020. Brasília: DOU Diário Oficial da União. Publicado no D.O.U. de 01 de abril de 2020. Disponível em: normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/imprimir.action?visao=anotado&idAto=108340&tamHA=0. Acesso em: 20 de dezembro de 2020.

RECEITA FEDERAL. Resolução CGSN nº 154, de 03 de abril de 2020. Brasília: DOU Diário Oficial da União. Publicado no D.O.U. de 03 de abril de 2020. Disponível em: normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/imprimir.action?visao=anotado&idAto=108368&tamHA=0. Acesso em: 20 de dezembro de 2020.

SANTOS, V. D.; BENNERT, P.; FIGUEIREDO, G. H.; BEUREN, I. M. Uso dos Instrumentos de Contabilidade Gerencial em Pequenas e Médias Empresas e seu Fornecimento pelo Escritório de Contabilidade. *Pensar Contábil*, v. 20, n.71, 2018.

SEBRAE, *Pesquisa: relação dos contadores com as MPE*. 2016. Disponível em: http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/b8dff2e0d5a98dba529637637e3ff24e/%24File/7478.pdf. Acesso em: 15 de maio de 2020.

SEBRAE. *Novo MPE Indicadores*. 2019. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/asn/Indicadores/Novo%20MPE%20Indicadores%20-%20%2001%2010%202019.pdf>. Acesso: 15 de maio de 2020.

SEBRAE. *O Impacto da pandemia de corona vírus nos Pequenos Negócios – 2ª edição*. 2020. Disponível em: https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Impacto-do-coronav%C3%ADrus-nas-MPE-2%C2%AAedicao_geral-v4-1.pdf. Acesso em: 16 de fevereiro de 2021.

SEBRAE. *O impacto da pandemia de coronavírus nos pequenos negócios – 9ª edição*. 2020. Disponível em: https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/impacto_coronavirus_nas_mpe_9aedicao_diretoria_v3_1.pdf. Acesso em: 16 de fevereiro de 2021.

- SEBRAE. *O perfil das ME e das EPP*. 2017. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/perfil-me-epp-no-es/>. Acesso em: 12 de outubro de 2020.
- SEBRAE. *Pequenos Negócios em Segmentos mais Vulneráveis à Crise do Coronavírus*. 2020. Disponível em: <https://paineis-lai.sebrae.com.br/single/?appid=f9c6ba40-ae97-4aee-804e-2eff863f4a6f&sheet=ce0f6f6d-5f3f-45e1-a4bd-31363554586b&opt=currsel&select=clea-rall>. Acesso em: 20 de maio de 2020.
- SHIELDS, J.; SHELLEMAN, J. M. Management accounting systems in micro-SMEs. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, v. 21, n. 1, p. 19, 2016.
- SILVA, A. C. R.; MARION, J. C. *Manual de contabilidade para pequenas e médias empresas*. São Paulo: Atlas, 2013.
- SILVA, C. N. Conte comigo! Características da consultoria contábil aos pequenos negócios. 2015. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade: Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. doi:10.11606/D.12.2016.tde-18012016-161033. Acesso em: 14 de maio de 2020.
- SILVA, J. R. D. M.; DE ÁVILA, L. A. C.; MALAQUIAS, R. F. Tipos e intensidade de serviços prestados por escritórios de contabilidade: uma análise da prestação de serviços de planejamento tributário. *Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ*, v. 17, n.3, 60-77, 2013.
- SOUZA, F. F.; KACHENSKI, R. B.; COSTA, F. Escritórios de Contabilidade e sua relação com os clientes frente à crise da COVID-19. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, Florianópolis, SC, v. 20, p. 1-16, e3138, 2021.
- THE WORLD BANK. *Global Economic Prospects*. Washington, DC: junho de 2021. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/35647/9781464816659.pdf>. Acesso em: 12 de outubro de 2021.
- THOMÉ, I. *Empresas de serviços contábeis: estrutura e funcionamento*. São Paulo: Atlas, 2001.
- VAIVIO, J.; Qualitative management accounting research: rationale, pitfalls and potential. *Qualitative Research in Accounting & Management*, v. 5, n. 1, 2008 pp. 64-86.
- VAZ, P. V. C.; ESPEJO, M. M. D. S. B. Do texto ao contexto: o uso da contabilidade gerencial pelas pequenas empresas sob a perspectiva teórica de Bakhtin. *Revista de Contabilidade e Organizações*, v. 9, n. 24, 31-41, 2015.
- VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- VILLA, P.; ESPEJO, M. M.; CASA NOVA, S. P.; VOESSES, S. B. O Monólogo Contábil: uma Análise do Uso da Contabilidade Gerencial em Micro e Pequenas

Empresas à luz do Processo de Comunicacional segundo Bakhtin. *Congresso Anpcont - Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Ciências Contábeis*, pp. 1-19, 2013.

WANG, C.; PAN, R.; WAN, X.; TAN, Y.; XU, L.; HO, C. S.; HO, R. C. Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *International journal of environmental research and public health*, v. 17, n.5, 1729, 2020.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. *A excelência em serviços: como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes*. Rio de Janeiro: Saraiva, 2014.

APÊNDICE A – Roteiro de Entrevista



Universidade do Estado Do Rio De Janeiro
Centro de Ciências Sociais
Faculdade de Administração e Finanças
Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis
Curso de Mestrado Acadêmico

ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. APRESENTAÇÃO

- Breve apresentação do entrevistador;
- Esclarecimentos sobre o método de pesquisa, como:
 - Importância de opiniões sinceras;
 - Confidencialidade do entrevistado;
 - Gravação da entrevista;
 - Enfatizar que o objetivo da entrevista é captar a visão do respondente, ou seja, não há respostas certas ou erradas;

A profissão de contador

- Como foi seu início de carreira como contador? Por que escolheu a profissão?
 - Houve alguma diferença do que você estudou e viu na graduação e o exercício da profissão?
 - Qual expectativa você tinha ao ingressar na graduação de Ciências Contábeis, para sua vida profissional?
- Na sua opinião, quais são os principais pontos positivos de ser contador? E os principais desafios?

A contabilidade para as MPEs

- Como é a sua experiência com as MPEs? Há quanto tempo atua com esse tipo de empresas?
- A sua formação, seja com a graduação ou com os cursos de educação continuada exigidos pelo CRC, lhe deu conhecimento suficiente para atender esse tipo de empresa?

- Se sim, cite algumas situações que justifiquem.
 - Caso não, por quê? Você pode me explicar isso melhor?
- Na sua visão, existem muitos desafios para os empresários de pequenos negócios? Qual diferença do cenário anterior à pandemia de COVID-19 para o atual, com relação a esses desafios?
- Na sua percepção, como esses problemas e desafios poderiam ser superados? De que forma e por quem essas empresas poderiam ser auxiliadas no enfrentamento desses desafios?
- Qual a sua percepção sobre as medidas de apoio implantadas pelo governo, para o enfrentamento da atual crise provocada pelo coronavírus?

A prestação de serviço contábil para as MPEs durante a pandemia de COVID-19

- Em relação ao seu negócio, quais foram os principais desafios e preocupações?
- Precisou se adaptar?
- Como foi esse processo?
 - Impactou em mais ou menos trabalho?
- Na sua visão, quais mudanças na prestação do seu serviço como contador(a) esse cenário de pandemia influenciou?
- Essas mudanças, impactaram de alguma forma os seus clientes?
- Quando foi decretado a quarentena, com o fechamento das empresas, qual foi seu principal sentimento, ou o que veio a sua cabeça com relação ao seu negócio?
- E com relação seus clientes?
- Quais foram as principais demandas dos seus clientes naquele momento? Mudou alguma coisa na sua rotina com eles? Passaram a demandar mais ou menos dos seus serviços / houve alguma alteração na forma e no serviço ofertado?
- Qual foi ou quais foram, as primeiras medidas que tomou com relação aos seus clientes de MPEs?
- Dada as medidas que foram tomadas, como foi a reação dos seus clientes e dos negócios?
- Na sua percepção, afetou a sua relação com eles?
- Na sua visão de que forma o contador contribui, nesse cenário de crise, para que as MPEs consigam enfrentar os problemas e desafios (sejam os que já existiam e os que surgiram com a pandemia), tanto no cenário durante pandemia, como o pós pandemia?

Aguardar comentários espontâneos. Perguntar se há mais algo que o entrevistado gostaria de falar em relação a prestação de serviço contábil às MPEs durante a crise provocada pelo novo coronavírus.

Agradecer e encerrar a entrevista.

APÊNDICE B - Ficha de recrutamento



Universidade do Estado Do Rio De Janeiro
 Centro de Ciências Sociais
 Faculdade de Administração e Finanças
 Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis
 Curso de Mestrado Acadêmico

FICHA DE RECRUTAMENTO

Público-alvo: Contadores que prestam serviços na região da zona oeste da cidade do Rio de Janeiro, para empresas de micro e pequeno porte, sejam autônomos ou através de uma empresa de contabilidade (própria ou terceiros).

Objetivo principal: investigar a visão dos contadores sobre o papel da prestação de serviços contábeis às micro e pequenas empresas durante a crise econômica e social provocada pela pandemia de SARS-COVID-19.

Identificação do Contador:

Nome:

Gênero: () Masculino () Feminino () Outro:

Idade:

Formação: () Técnico () Superior () Mestrado/Doutorado.

Possui alguma especialização? () Sim. Especificar: () Não.

Possui registro no CRC ativo? () Sim () Não.

Há quanto tempo exerce a profissão como Contador(a)?

Atua em empresa própria, autônomo ou de terceiros?

Quantos clientes o escritório possui atualmente (independente do porte)?

Desses clientes, quantos se enquadram como microempresas (faturamento anual até R\$ 360 mil) e empresas pequeno porte (faturamento anual entre R\$ 360 mil e 4,8 milhões)?

Em qual Região e bairro da cidade do Rio de Janeiro que o escritório/empresa fica localizado:

() Zona Oeste () Zona Norte () Zona Sul () Centro.

Bairro:

APÊNDICE C – Termo de Consentimento



Universidade do Estado Do Rio De Janeiro
 Centro de Ciências Sociais
 Faculdade de Administração e Finanças
 Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis
 Curso de Mestrado Acadêmico

TERMO DE CONSENTIMENTO

Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado(a) na pesquisa de campo da estudante Nathália de Araújo Batista, do Programa de Pós-graduação em Ciências Contábeis, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado(a) que os objetivos do estudo são estritamente acadêmicos. Minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista gravada em áudio e vídeo. Trechos dessa entrevista, na forma como falados, podem fazer parte do trabalho final.

O acesso ao áudio e transcrição da entrevista será permitido apenas ao estudante e seu professor orientador.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

Nome do (a) entrevistado(a):

_____.

Assinatura do(a) entrevistado(a):

_____.

Assinatura do(a) estudante:

_____.