

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

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

NATHÁLIA DE ARAÚJO BATISTA

Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). E-mail: nathalia.a.batista@gmail.com

TÂNIA MARIA DE OLIVEIRA ALMEIDA GOUVEIA

Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). E-mail: almeida.tania@globo.com

CARLYLE TADEU FALCÃO DE OLIVEIRA

Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). E-mail: carlyle.falcao@gmail.com

DANIEL KAMLOT

Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM). E-mail: dkamlot@espm.br

Resumo: A crise econômica e social provocada pela pandemia da doença SARS-COVID-19 impactou o Brasil e o mundo. 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 investigar a visão dos contadores sobre o papel da prestação de serviços contábeis às micro e pequenas empresas durante a crise provocada pela pandemia de SARS-COVID-19. 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 micros e pequenos empresários junto à tomada de decisões. 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 contábeis, voltadas à gestão do negócio. 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: The economic and social crisis caused by the SARS-COVID-19 pandemic has impacted Brazil and the world. In this scenario, micro and small companies found themselves in a more vulnerable situation, due to reduced turnover, low cash flow and difficulty in credit acquisition. Therefore, this study aimed to investigate the view of accountants on the role of the provision of accounting services to micro and small businesses during the crisis caused

by the SARS-COVID-19 pandemic. This research had an empirical stage of qualitative nature, conducted through in-depth interviews from a semi-structured script. For the interviews, accountants who provide services in the west zone of the city of Rio de Janeiro and clients within the profile of micro and small companies were selected. Accountants understand that the role of providing accounting services during the pandemic period was to guide micro and small entrepreneurs in making decisions. It is noteworthy that the accountant observed a need for approximation in the relationship with the client, whose same sought guidance beyond the issues involved in the provision of accounting services, aimed at the management of the business. The pandemic has 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 their business.

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

1 INTRODUÇÃO

O ano de 2020 foi marcado pelo surgimento de uma pandemia decorrente do novo coronavírus. No Brasil, assim como no mundo, foram decretadas medidas para o enfrentamento ao Covid-19 impondo o isolamento social e mantendo em funcionamento apenas as atividades essenciais, cuja consequência foi uma profunda crise econômica global. O país registrou, segundo o IBGE (2021), quedas no faturamento do Varejo (-29,5%), de Bens Duráveis (-43,5%), de Serviços (-60,7%).

Diversas medidas foram lançadas pelo governo, a fim de minimizar os impactos da pandemia como aproveitamento de férias, antecipação de feriados, redução carga de trabalho, ajuste nas alíquotas de recolhimento de impostos, teletrabalhos, linhas de crédito para pagamento da folha salarial com recursos do Tesouro Nacional, prorrogação e isenção no recolhimento de impostos, entre outras (PLANALTO, 2020).

Apesar de todas essas medidas, as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) encontram-se entre os mais vulneráveis e mais impactadas pela crise econômica. 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.

Nesse contexto, é plausível afirmar que, sob a perspectiva empresarial e econômica, a prestação de serviços contábeis tem sua importância na sobrevivência dessas empresas, pois espera-se que o contador desempenhe o papel fundamental na “previsão das necessidades dos clientes, adaptando a entrega de serviço e desenvolvendo relacionamentos personalizados com eles [...]” (LOVELOCK; WIRTZ, 2011, p. 341).

1.1 Problema de pesquisa e objetivo

Dado o exposto, em meio a esse cenário, 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?

Desse modo o objetivo principal deste artigo foi investigar a visão dos contadores sobre o papel da prestação de serviços contábeis às MPEs durante a crise econômica e social provocada pela pandemia de SARS-COVID-19. Para isso, foi necessário: (1) identificar as principais ações realizadas pelos contadores junto às MPEs durante a pandemia para superação da crise; e (2) levantar os possíveis impactos causados pela pandemia na prestação do serviço contábil.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Prestação de serviços contábeis

A contabilidade encontra-se como atividade no processamento de informações, ou seja, é o conhecimento para “processar e acumular informações”, que irão resultar em relatórios, demonstrações contábeis, guias de impostos, entre outros, que representam “formas mais duradouras e tangíveis” para a 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.

Nesse sentido, os achados de Oliveira (2020) corroboram com Marion (2018), ao observar que a carreira na contabilidade é escolhida por acreditam que ela possibilita boas oportunidades. Além disso, a autora destaca um primeiro contato com a contabilidade, devido a experiências de trabalho ou curso técnico, ou ainda, contato com terceiros que atuam na profissão, influenciando na escolha dessa área de atuação.

Dentre as amplas áreas da contabilidade que o contador pode explorar no seu campo de atuação, estão: “escrituração contábil, conciliação de contas, demonstrações financeiras, declarações fiscais, contabilidade gerencial, arquivo magnético e arquivo de documentos” (THOMÉ, 2001, p. 63). 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) (SILVA; ÁVILA; MALAQUIAS, 2013; SILVA, 2015; SEBRAE, 2016).

Pode-se observar que os serviços priorizados são os obrigatórios 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).

Desse modo, constata-se uma falta da valorização dos serviços contábeis, (VILLA *et al.*, 2013; ESPEJO, 2015). Vaz e Espejo (2015) verificam indícios sobre os ruídos na comunicação entre contador e empresário, podendo ser reduzidos se os contadores demonstrarem o papel do serviço contábil, que pode ir além das obrigações fiscais e trabalhistas.

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).

2.2 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, conhecida como Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas que 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 (SEBRAE, 2018).

Entretanto, 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 a 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.

Neste sentido, Silva (2015) afirma que o contador é o profissional capacitado para apoiar os empreendedores de MPEs em atividades essenciais como planejamento tributário, controle de custos, necessidades de capital e estudos de linhas de crédito, por exemplo. 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.

2.3 Prestação do serviço contábil às 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, 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.

2.3.1 Oferta da contabilidade gerencial às MPEs

A oferta e utilização da contabilidade gerencial às MPEs é um tema que vem conquistando cada vez mais espaço nos debates e estudos acadêmicos (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.

Pode-se observar poucos 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) as MPEs se utilizam de diversos instrumentos de controle gerencial, elaborados por conta própria, como controles de contas a pagar, de contas a receber, de caixa e de estoque; (2) os gestores e empresários das MPEs desconhecem ou não utilizam diversos instrumentos da contabilidade gerencial, como métodos de custeio, podendo impactar na formação de preço, margem de lucro, influenciando na apuração dos resultados; e (3) 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.

Desse modo, 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) afirmam, por meio 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, pode-se entender que os contadores precisam fornecer serviços que gerem valor às informações entregues aos gestores e proprietários, que pode ser alcançado por meio 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 empresarial, mas em momentos também de crise.

2.4 O impacto da pandemia de Covid-19 na prestação do serviço contábil

O Fundo Monetário Internacional (FMI, 2020), chamou o cenário de crise provocada pelo novo Coronavírus de “o grande *lockdown*”, pois segundo o relatório publicado em abril de 2020, estimou-se ser o pior desempenho da economia mundial, desde a Grande Depressão de 1929.

No Brasil o impacto dessa crise também foi sentido. 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 recessão. Desse 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 pelas MPEs foi que, em média, desde o início da pandemia (março/20) até a última pesquisa feita pelo Sebrae (novembro/20), os pequenos negócios tiveram redução do faturamento em cerca de 82%.

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.

Houve algumas ações, por parte do governo central brasileiro, visando amenizar impactos socioeconômicos no país, como 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 contadores e 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).

Assim, 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.

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, houve impactos 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.

Pode-se inferir que o momento atual exige do contador uma multidisciplinaridade de conhecimentos, em áreas como administração, economia, direito e tecnologias (ALMEIDA, 2020). 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.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como qualitativa que segundo Godoi *et al.* (2010) 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.

3.1 Coleta de dados

A coleta de dados primários 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 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.

Os sujeitos pesquisados exercem a profissão na zona oeste da cidade do Rio de Janeiro e atendam a clientes que se enquadram como micro e pequena empresa (MPE). Esses contadores foram escolhidos pelo critério de acessibilidade entre pesquisadores e pesquisados.

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. Com autorização dos responsáveis pela associação, foi enviado 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, 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, com a utilização do aplicativo de mensagens instantâneas, agendou-se a entrevista online, pois com as medidas de distanciamento social, todas entrevistas foram realizadas por meio de aplicativo de videochamada. Foram realizadas 12 entrevistas em profundidade que foram consideradas suficientes, pois alcançou-se a saturação de dados, haja vista a repetição de informações fornecidas pelos respondentes.

Os respondentes, todos estabelecidos na Zona Oeste do Rio de Janeiro, são compostos por seis do sexo feminino e seis do masculino. A média de idade é de 44 anos, sendo o mais jovem com 28 anos e o mais idoso, 67 anos. Apenas dois dos profissionais eram técnicos e os demais bacharéis em contabilidade. Quatro deles possuíam curso de especialização. Três deles trabalhavam como autônomos e os demais possuíam empresa própria. O tempo de exercício de profissão é bem variável com os mais experientes tendo 34 e 38 anos de atuação como contador e os menos experientes com 2 anos e 6 anos, sendo que os demais possuíam mais de 10 anos de atuação em contabilidade. Todos contadores têm mais de 80% de seus clientes como MPEs, sendo que o número total de MPEs atendida por esses 12 contadores é de 414 empresas.

3.2 Tratamento de dados

Os dados coletados foram tratados qualitativamente por meio da análise de conteúdo. 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.

Depois de transcritas as entrevistas foi realizada 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. 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, definem-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.

Desse modo, foi possível estipular 3 categorias com suas respectivas subcategorias que foram utilizadas na análise dos dados:

1. Profissão contábil: nesta categoria são analisadas informações fornecidas pelos entrevistados sobre quais as motivações para a (1.1) escolha da profissão como contador, a (1.2) relação entre a formação acadêmica e o exercício da prática contábil, além das (1.3) 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 (2.1) formação acadêmica, comparado à contabilidade aplicada para as micro e pequenas empresas; além disso, os relatos sobre os (2.2) desafios da prestação de serviço contábil para empresas desse porte e a (2.3) 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 (3.1) papel na prestação de serviços contábeis em cenários de crise, como a vivenciada com a pandemia causada pelo novo coronavírus em 2020; a (3.2) visão sobre as medidas utilizadas para o enfrentamento da crise e o (3.3) impacto causado à prestação dos seus serviços.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 A profissão contábil

Os contadores pesquisados, de forma geral, relatam ter escolhido a profissão devido a algum contato anterior com a contabilidade. Por meio de indicação do primeiro emprego, por ascensão de carreira na empresa, por formação de parentes em contabilidade, ou parentes que já possuíam um escritório contábil. Esses resultados corroboram com os achados defendidos por Oliveira (2020, p. 52), em que identificou os mesmos fatores que contribuíram “para a escolha do curso de graduação em ciências contábeis”.

A escolha da profissão como contador acontece, também, casualmente, sem que tenha sido uma escolha planejada, embasada nas competências do indivíduo, virtudes e perspectivas que a profissão pode proporcionar. O alinhamento entre 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).

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. Foi mencionado por um entrevistado que com a prática, o contador tem acesso às ferramentas e consegue compreender o porquê de cada lançamento ou informação imputada. Isso é corroborado por outro entrevistado, com dois anos de formado, informando que as horas de estágio

exigidas durante a graduação, foram um complemento à sua formação, visto como a parte prática do ensino acadêmico.

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 foi notar que os contadores entrevistados 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. A expressão “poder ajudar o empresário” foi utilizada por mais de um entrevistado.

A relação contador-empresário-governo é citada pela unanimidade dos contadores, na medida em que os serviços desempenhados por esses profissionais estão orientando a arrecadação de impostos que depois retornam para sociedade por meio 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. Essa relação está alinhada com o que Marion (2018) afirma ser a função básica do contador, a de gerar informações relevantes para a tomada de decisões dos usuários da contabilidade, usuários estes, que são os empresários, os funcionários das empresas, o governo, e demais atores interessados no negócio.

Como aspecto negativo da prática contábil, é citada 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, que pratica uma concorrência predatória cobrando serviços abaixo da tabela sugerida pelo CRC. Contudo, outros afirmam que essa desvalorização é algo intrínseco do empresário, seja por uma questão cultural do país, o “dar um jeitinho”, ou pela estrutura educacional, que coloca profissionais cada vez menos preparados no mercado de trabalho.

Segundo um contador entrevistado, muitos empresários estão no negócio por falta de opções de trabalho, pois não tiveram acesso a uma educação de qualidade, e não compreendem a necessidade de uma contabilidade para a gestão da empresa. 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, outro entrevistado confessa que essa desvalorização, pode ser responsabilidade do próprio profissional contábil, alegando que o contador deixou-se acomodar, conquistando o apelido de “DARFista”, ou seja, aquele que apenas emite guias de impostos, os Documentos de Arrecadação da Receita Federal (DARF).

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 um entrevistado, as prefeituras dificultam muito no processo de abertura de empresas e para outro a alíquota de tributação é tão grande que dificulta convencer os empresários a arrecadarem os impostos corretamente.

Foi também mencionado a comparação existente entre o profissional do direito e o contábil. Em muitos relatos, os contadores afirmam existir maior valorização pela classe dos advogados, do que pela classe contábil, embora atuem em funções diferentes. 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 mais valor na prestação do serviço contábil. Entretanto, essa visão do contador em se comparar ao advogado, não deveria existir, pois se entende que uma função pode complementar a outra, e não se opor.

4.2 Contabilidade para as micro e pequenas empresas (MPEs)

Conforme afirmado pelos entrevistados, a prática contábil, de modo geral, difere significativamente do que é ensinado em sua formação acadêmica, especialmente o que se refere ao tema micro e pequenas empresas e as optantes pelo regime tributário do Simples Nacional. É relevante destacar que cerca de 99% do total de empresas no Brasil são MPEs (SEBRAE, 2019). Esse dado se reflete na carteira de clientes dos contadores entrevistados, em que mais de 80% dos clientes deles 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, o contador poderá atender esse perfil de empresa.

Muitos alegam que é preciso recorrer a outros cursos, principalmente os oferecidos pelo CRC, para adquirir informação e conhecimentos necessários para atender tais empresas, mostrando que o contador precisa buscar conhecimento e cursos extras, além da formação acadêmica, para prestar serviço aos pequenos negócios. Um entrevistado mencionou que sempre seu professor lhe dizia na faculdade que se ensinava a cuidar de empresa grande e que seria mais fácil quando se fosse lidar com empresa pequena. 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 parecem oferecer um ensino generalizado, induzindo os alunos a acreditarem que será a mesma base, a mesma contabilidade a ser aplicada a qualquer tipo, tamanho e segmento de empresa.

Um entrevistado relatou que na faculdade o Balanço Patrimonial de análises, Consolidação de Balanço não são vistos para micro e pequena empresa, cujos gestores confundem conta bancária pessoal com a da empresa. 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). Fica 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. Alguns entrevistados, principalmente os com mais de 25 anos no exercício da profissão, alegam preferir atuar com esse segmento de empresas, por ser um regime unificado, facilitando a prestação de serviço. 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 e a falta de gestão financeira do negócio.

Conforme relatado, o proprietário dos pequenos negócios, principalmente aqueles constituídos por necessidade, com 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 em que é o responsável por sua produção. De acordo com outro entrevistado os proprietários de micro e pequenas empresas carecem de uma educação financeira e não possuem a visão de como uma empresa funciona.

Há a percepção entre os próprios contadores que eles não conseguem desfazer o padrão de apenas fornecer as guias dos impostos para pagamento. 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.

A partir dos relatos, percebe-se 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. Entretanto, observa-se que o contador justifica sua falta de capacidade em entregar um serviço mais analítico e voltado para a tomada de decisões das MPEs, devido ao comportamento dos gestores e empresários, por esses não fornecerem as informações completas sobre as movimentações do negócio.

4.3 Prestação de serviço contábil durante a crise de Covid-19

Com relação a situações de crise provocada pela pandemia, 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. Nesse aspecto, surgiu uma instigante situação de aconselhamento que ultrapassa a consultoria contábil que segundo vários entrevistados foi a sensação de se sentirem como “psicólogos” de seus clientes, durante o enfrentamento da crise.

A necessidade de ouvir, de aproximar, de ter empatia, foi a razão que, possivelmente, os empresários e gestores enxergaram no contador, naquele cenário caótico de quem poderia ajudá-los a gerir suas empresas. Esse argumento é 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 em relação ao suporte gerencial oferecido para as tomadas de decisões.

Essa nova postura de consultor, contador, psicólogo e até amigo contribuiu para que as MPEs conseguissem enfrentar os desafios da crise provocada pelo novo coronavírus. Ainda segundo relatos, constata-se que o profissional contábil que não enxergou a necessidade de ser um consultor, não se atualizou e não buscou conhecimento em outras áreas como direito, tecnologia, economia e administração, por exemplo, se tornou um profissional obsoleto.

A situação de proximidade entre contador e cliente provocou divisões de opiniões. Alguns entrevistados revelaram que a relação entre prestador e tomador de serviços, ficou mais próxima, apesar do distanciamento social. Entretanto, essa percepção vai de encontro com o que foi observado nos estudos de Caneca *et al.* (2009) e Gomes (2018), em que as pesquisas revelaram que os gestores percebem um distanciamento, por parte de seus contadores. Contudo, é importante destacar que esses autores abordaram a percepção dos gestores, enquanto o presente estudo tem o objetivo de captar a percepção dos contadores.

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. Porém, houve relatos sobre a dificuldade de adaptação a essas tecnologias, por parte dos clientes idosos.

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, o que proporcionou uma adaptação mais rápida à situação de distanciamento social. Porém um contador, com 30 anos de profissão, relatou que foi um pouco mais difícil, no sentido de não conseguir manter a rotina do escritório em casa, e se adequar a um novo sistema em nuvem, de maneira rápida e em curto espaço de tempo.

Outra perspectiva sobre o impacto da pandemia, levantada por todos os contadores entrevistados, foi o aumento significativo na demanda do trabalho, pois os clientes em clima de “desespero” inundavam de mensagens os contadores várias vezes ao dia. O setor da empresa que mais demandou trabalho, segundo grande parte dos entrevistados, foi a área de Recursos Humanos (RH), pois devido ao *lockdown*, as empresas fecharam e não tinham 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.

É interessante ressaltar que o cenário de crise impulsionou um movimento dos contadores se voltarem mais para as redes sociais. Quase metade dos entrevistados relatou que passaram a ser expor mais nas redes sociais, gravar vídeos e participar de *lives* para que suas orientações pudessem ter um alcance maior, contribuindo para o enfrentamento da pandemia. Um contador relatou que possui um canal no *YouTube* com quase 9 mil inscritos, em que oferece cursos online e compartilha rotinas da contabilidade, além de possuir uma conta no *Instagram* para divulgação de seus serviços. Na sua visão, os prestadores de serviços contábeis precisam utilizar mais a ferramenta do marketing digital.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 Sars-Covid-19. 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 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 ao empresário, pois 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 aos clientes.

Usando a comparação ao papel do “psicólogo” manifestada pelos contadores, pois durante a pandemia precisaram se manter mais próximos e disponíveis para ouvir seus clientes, existe a ideia de que o gestor e empresário das MPEs passou a enxergar no contador a possibilidade deste profissional poder ajudá-lo a gerir sua empresa. Ou seja, a pandemia deixou evidente a oportunidade aos prestadores de serviços contábeis, de poderem ser 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 e possíveis oportunidades ou ameaças à empresa. O contador seria deste modo 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 da profissão 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, a relevância da contabilidade para uma melhor gestão dos negócios, pois, os próprios contadores, manifestam não ser sua responsabilidade provar o valor dos seus serviços por dois motivos: o fato dos empresários não buscarem maiores conhecimentos sobre gestão de negócios; a base educacional no país não ter uma abordagem voltada à educação financeira.

Os contadores entrevistados reconhecem a facilidade na prestação dos serviços contábeis por meio do Simples Nacional as MPEs, por sofrer uma tributação unificada. Nota-se uma preocupação por parte destes profissionais em atender apenas emitindo guias de impostos ao micro e pequeno empresário. Verificou-se que esse empresário abriu seu negócio por necessidade e é quem cuida das várias áreas do negócio como, marketing, produção e venda. 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, observa-se que houve a necessidade deles utilizarem ferramentas tecnológicas de comunicação, como aplicativos de mensagens instantâneas para telefone celular e redes sociais, para que 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. Porém, 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.

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. Nesse sentido, fica perceptível a ausência da oferta de uma contabilidade gerencial e consultiva voltados à gestão das MPEs, 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, acelerando a adesão dos profissionais por ferramentas tecnológicas para o trabalho do contador, com destaque para marketing digital.

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, verificar se houve efeitos atenuantes nas finanças das MPEs, devido às ações dos contadores.

Como contribuição acadêmica, este estudo aumentou o conhecimento sobre o desempenho das ciências contábeis para as MPEs e para a formação do profissional de contabilidade. Como contribuição gerencial, apresentou possibilidades de melhoria de atuação do profissional de contabilidade, especialmente para os empresários das MPEs. E do ponto de vista social, contribuiu para a sustentabilidade das MPEs que são importantes para o equilíbrio socioeconômico do país.

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.

ATKINSON, A. A. *et al.* *Contabilidade gerencial: informação para tomada de decisão e execução da estratégia*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

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

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.

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 out. 2020.

CANECA, R. L. *et al.* 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.

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 maio 2020.

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.

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.

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%*. Uberlândia 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 jun. 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 out. 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 fev. 2021.

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, p. 459-476, abr. 2020. (Edição especial).

- KOS, S. R. *et al.* 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.
- MARION, J. C. *Contabilidade empresarial: instrumentos de análise, gerência e decisão*. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
- MINISTÉRIO DA ECONOMIA. *Maio registra saldo negativo de -331.901 postos de trabalho*. Portal Ministério da Economia, jun. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/05/29/como-o-mes-de-marco-ajudou-a-afundar-o-pib.ghhtml>. Acesso em: 15 ago. 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 jul. 2020.
- MOREIRA, R. L. *et al.* A importância da informação contábil no processo de tomada de decisão nas micro e pequenas empresas. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, v. 10, n. 19, p. 119-140, 2013.
- NASCIMENO, I. J. B. M. F. O marketing de serviços nas pequenas e médias empresas: uma abordagem teórica e reflexiva. *Revista Inova Ação*, 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*, v. 21, n. 2, nov. 2013.
- OLIVEIRA, T. P. 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.
- 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&ta mHA=0. Acesso em: 20 dez. 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&ta mHA=0. Acesso em: 20 dez. 2020.
- SANTOS, V. D. *et al.* 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 mai. 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 maio 2020.

SEBRAE. *O Impacto da pandemia de coronavírus nos pequenos negócios*. ed. 2. 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 fev. 2021.

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

SEBRAE. *O perfil das ME e das EPP*. 2017. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/perfil-me-epp-no-es/>. Acesso em: 12 out. 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=cursrel&select=clea-rall>. Acesso em: 20 maio 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. Disponível em: doi:10.11606/D.12.2016.tde-18012016-161033. Acesso em: 14 maio 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, p. 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, e. 3138, p. 1-16, 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 out. 2021.

THOMÉ, I. *Empresas de serviços contábeis: estrutura e funcionamento*. São Paulo: Atlas, 2001.

VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

VILLA, P. *et al.* O monólogo contábil: uma análise do uso da contabilidade gerencial em micro e pequenas empresas à luz do processo de comunicacional segundo Bakhtin. *In: CONGRESSO ANPCONT*, 7., 2013, Fortaleza. *Anais [...]* Fortaleza: ANPCONT, p. 1-19, 2013.