

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CAMPUS AVANÇADO DE GOVERNADOR VALADARES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

Thamyris Torres de Faria

**O reflexo da pandemia da covid-19 nas práticas de prestação de serviços de
uma empresa contábil em Governador Valadares (MG)**

Governador Valadares

2026

Thamyris Torres de Faria

**O reflexo da pandemia da covid-19 nas práticas de prestação de serviços de
uma empresa contábil em Governador Valadares (MG)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao curso de Ciências Contábeis da
Universidade Federal de Juiz de Fora, Campus
Governador Valadares, como requisito para
obtenção do título de Bacharel em Ciências
Contábeis.

Orientadora: Profa. Dra. Laura Brandão Costa.

Governador Valadares

2026

Thamyris Torres de Faria

**O reflexo da pandemia da covid-19 nas práticas de prestação de serviços de
uma empresa contábil em Governador Valadares (MG)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Departamento de Ciências Contábeis, da
Universidade Federal de Juiz de Fora Campus
Governador Valadares como requisito parcial à
obtenção do grau de Bacharel em Ciências
Contábeis.

Aprovada em: 15 de julho de 2026.

BANCA EXAMINADORA:

Profa Dra. Laura Brandão Costa (UFJF/GV)

Profa. Dra. Marinette Santana Fraga (UFJF/GV)

Prof. Msc. Elias Wagner Silva (UFJF/GV)

RESUMO

A prestação de serviços contábeis passou por transformações estruturais significativas nos últimos anos, marcadas pela transição de processos físicos para o ambiente digital, um movimento que foi repentinamente acelerado pela pandemia da COVID-19. Nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar como essa pandemia refletiu nas práticas de prestação de serviços contábeis de uma empresa contábil em Governador Valadares (MG). Para atingir esse objetivo, realizou-se uma pesquisa de natureza qualitativa, caracterizada como um estudo de caso descritivo, cuja coleta de dados ocorreu por meio de um questionário eletrônico composto por perguntas abertas. O instrumento foi preenchido pelo gestor e contador responsável pela empresa contábil, sendo os dados obtidos tratados utilizando a técnica de análise de conteúdo. Os resultados revelam que a empresa contábil já possuía uma infraestrutura tecnológica em nuvem antes do período pandêmico, evidenciando que o principal desafio enfrentado não foi a adoção das ferramentas, mas sim a quebra de paradigmas culturais, a resistência tecnológica de alguns clientes e os impactos relacionados à adaptação organizacional e às mudanças nas relações de trabalho. Conclui-se, portanto, que a pandemia atuou como um catalisador definitivo para a redução significativa do uso de documentos em papel e do trânsito logístico de malotes, consolidando um modelo de serviço essencialmente digital, ágil e econômico. Essa adaptação confirma que o trabalho remoto e a modernização deixaram de ser diferenciais para se tornarem exigências na manutenção da competitividade e na adequação às novas demandas profissionais.

Palavras-chave: contabilidade digital; pandemia da COVID-19; inovação de processos; estudo de caso; trabalho remoto.

ABSTRACT

The provision of accounting services has undergone significant structural transformations in recent years, marked by the transition from physical processes to digital environments, a shift abruptly accelerated by the COVID-19 pandemic. This study aims to analyze how the pandemic influenced the service practices of an accounting firm in Governador Valadares (MG). A qualitative, descriptive case study was conducted, with data collected through an electronic questionnaire containing open-ended questions. The instrument was completed by the firm's manager and responsible accountant, and the responses were analyzed using content analysis techniques. Findings reveal that the firm already operated with a cloud-based technological infrastructure prior to the pandemic, indicating that the main challenges were not related to tool adoption but rather to cultural paradigm shifts, client resistance to technology, and organizational adaptation to new work relations. The study concludes that the pandemic acted as a definitive catalyst for reducing paper-based documentation and logistical transport of files, consolidating a service model that is essentially digital, agile, and cost-effective. This adaptation demonstrates that remote work and modernization have ceased to be differentiators, becoming instead essential requirements for maintaining competitiveness and meeting new professional demands.

Keywords: digital accounting; COVID-19 pandemic; process innovation; case study; remote work.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 REVISÃO DE LITERATURA	10
2.1 A ruptura do paradigma analógico e a digitalização forçada	10
2.2 Trabalho remoto e reconfiguração dos processos contábeis	11
2.3 Modernização de processos na prestação de serviço contábil	14
3 ASPECTOS METODOLÓGICOS	15
3.1 Classificação e abordagem da pesquisa	15
3.2 Critérios de seleção do caso	16
3.3 Procedimentos de coleta e análise de dados	17
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	18
4.1 Caracterização da empresa do respondente	18
4.2 A Rotina operacional no período pré-pandemia (2016 a 2019)	19
4.3 A Transição operacional durante a pandemia (2020 a 2022)	20
4.4 O Cenário atual e a consolidação das práticas digitais (2023 a 2026)	22
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
REFERÊNCIAS	27

1 INTRODUÇÃO

No cenário socioeconômico brasileiro, a prestação de serviços contábeis desempenha um papel estratégico no suporte às organizações, garantindo o cumprimento de obrigações fiscais, trabalhistas e societárias. Historicamente, essa atividade consolidou-se em ambientes essencialmente físicos, pautados pelo atendimento presencial e pela manipulação predominante de documentos em suporte de papel, características marcantes do modelo tradicional da profissão. Sob essa ótica, Marion (2018) ressalta que a prática contábil no país esteve longamente vinculada a rotinas operacionais manuais e à dependência de registros físicos para a salvaguarda das informações e o atendimento direto aos clientes.

A magnitude desse ecossistema profissional é evidenciada pelos indicadores demográficos da categoria. Segundo dados do Conselho Federal de Contabilidade (CFC, 2025), o Brasil conta com centenas de milhares de profissionais registrados, atuantes em múltiplos segmentos e incumbidos de assessorar empresas de todos os portes, desde microempresas até grandes corporações. No âmbito estadual, o Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG, 2025) corrobora essa relevância ao apontar a existência de milhares de profissionais e empresas contábeis ativas no território mineiro. Atualmente, esse mercado vive uma fase de transição híbrida, pois, enquanto persistem estruturas tradicionais focadas no atendimento presencial, ganham espaço modelos modernos baseados em ferramentas digitais e infraestrutura em nuvem.

Essa dinâmica foi impulsionada pela evolução das Tecnologias da Informação (TI), promovendo um amplo processo de modernização operacional nas últimas décadas. Um marco importante nesse percurso foi a instituição do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), por meio do Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007 (Brasil, 2007). Essa regulamentação representou um marco na relação entre o Fisco e a Contabilidade, ao viabilizar a escrituração e o envio eletrônico de obrigações, induzindo as empresas contábeis a adotarem sistemas integrados e a reduzirem gradualmente o trâmite de documentos físicos. Em decorrência disso, a agilidade passou a ditar o ritmo das rotinas, exigindo do contador, como bem adverte Marion (2018), atualização técnica contínua e capacidade de adaptação às novas exigências do mercado.

Contudo, a absorção dessas inovações tecnológicas não ocorreu de maneira

uniforme. A transformação digital nas empresas contábeis ocorreu de forma heterogênea, evidenciando assimetrias no grau de modernização das rotinas de trabalho. Enquanto organizações mais avançadas incorporaram softwares integrados, parcelas significativas do setor mantinham práticas analógicas e o manuseio de arquivos impressos. Desse modo, o avanço tecnológico na contabilidade brasileira seguiu uma evolução gradual, condicionada ao ritmo das mudanças legislativas, da ampliação do acesso às tecnologias e das demandas da carteira de clientes.

No entanto, o ritmo gradual desse processo foi repentinamente acelerado no início de 2020 com a eclosão da crise sanitária global. Em 11 de março daquele ano, a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2020) classificou a COVID-19 como uma pandemia, desencadeando restrições severas à circulação de pessoas e a suspensão temporária do atendimento presencial em múltiplos setores econômicos. Frente a essa conjuntura, as tecnologias digitais deixaram de ser um diferencial competitivo para se tornarem um elemento essencial para a continuidade das atividades organizacionais.

No cenário nacional, dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023) confirmam que esse período foi marcado por uma expansão expressiva do teletrabalho e pelo uso intensificado de plataformas de colaboração on-line. Portanto, a transformação digital consolidou-se como um elemento estratégico para promover maior eficiência operacional, flexibilidade e resiliência das organizações diante de um cenário de elevada instabilidade.

Forçadas por essas circunstâncias, as empresas contábeis, historicamente dependentes da presença física e do suporte material, foram obrigadas a migrar com urgência para a digitalização de documentos, a implementação de sistemas em nuvem e o atendimento virtual. Cabe destacar que essa mudança extrapolou a simples adoção de novas tecnologias, representando uma profunda reorganização dos processos de trabalho e da forma de prestação dos serviços contábeis. Alinhado a essa percepção, Davenport (1993) postula que a inovação de processos transcende a automação básica, exigindo a reconfiguração estratégica das atividades internas para maximizar a eficiência, otimizar a performance organizacional e agregar valor à entrega final dos serviços.

Sob o aspecto regulatório, as imposições normativas de enfrentamento à crise sanitária no Brasil ganharam contornos rígidos a partir de março de 2020. Dentre os

principais marcos legais da época, destaca-se a Portaria GM/MS nº 356, de 11 de março de 2020, regulamentadora da Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que estabeleceu as diretrizes para isolamento e quarentena (Brasil, 2020). Simultaneamente, decretos estaduais e municipais limitaram drasticamente o funcionamento do comércio e de prestadores de serviços, forçando uma readequação compulsória das rotinas corporativas sob pena de paralisação das atividades (IPEA, 2020).

Além dessas medidas sanitárias, a Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020, autorizou a adoção do teletrabalho pelos empregadores de forma simplificada durante o estado de calamidade pública, contribuindo para a rápida reorganização das atividades laborais. Posteriormente, a Lei nº 14.442, de 2 de setembro de 2022, regulamentou o teletrabalho na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), conferindo maior segurança jurídica a essa modalidade de prestação de serviços. Compelidas por esse conjunto de restrições e adaptações normativas, as empresas contábeis promoveram mudanças rápidas em suas metodologias, migrando a interação com os clientes para canais virtuais e instituindo o regime de trabalho remoto para resguardar suas equipes e assegurar a continuidade de suas operações.

À luz desse panorama de profundas transformações operacionais e legais, delineia-se o seguinte problema de pesquisa: de que maneira uma empresa contábil independente localizada no município de Governador Valadares (MG) realizou a transição de seus processos físicos para a gestão eletrônica e quais mudanças implementadas no período pandêmico se consolidaram no cenário atual?

Para responder a essa indagação, este trabalho estabelece como objetivo geral analisar como a pandemia da COVID-19 impactou as práticas de prestação de serviços contábeis de uma empresa contábil em Governador Valadares (MG). Com vistas ao cumprimento desse objetivo, fixaram-se os seguintes objetivos específicos:

(I) identificar as características do modelo operacional tradicional da empresa contábil no intervalo de 2016 a 2019, correspondente ao período anterior à pandemia;

(II) descrever o processo de adaptação digital e transição tecnológica vivenciado pela empresa durante a crise sanitária (2020–2022);

(III) verificar as ferramentas tecnológicas adotadas e o grau de sua permanência na rotina contemporânea da empresa; e

(IV) analisar as repercussões da digitalização na organização dos processos e na dinâmica de relacionamento com os clientes da empresa contábil objeto deste estudo.

A justificativa e a relevância deste estudo residem na necessidade de compreender as transformações tecnológicas que vêm redefinindo o mercado contábil contemporâneo. A substituição de arranjos físicos por sistemas digitais vai além da melhoria operacional, configurando-se como um fator essencial para o aumento da eficiência, da qualidade dos serviços prestados e da competitividade das empresas contábeis.

Sob essa perspectiva, a crise sanitária atuou como um fator externo de forte pressão, acelerando mudanças nas rotinas organizacionais e impulsionando a adoção do teletrabalho, da digitalização de documentos e da reorganização dos canais de atendimento. Investigar como ocorreu essa transição, especialmente em empresas contábeis independentes, mostra-se relevante para compreender as estratégias de adaptação e modernização adotadas fora dos grandes centros urbanos.

No que tange às contribuições práticas e teóricas, esta pesquisa apresenta uma análise aplicada da transformação digital por meio de um estudo de caso desenvolvido em uma empresa contábil localizada em Governador Valadares (MG). Ao analisar a passagem das rotinas analógicas para a gestão eletrônica dos processos, o estudo aproxima a teoria da prática contábil, demonstrando como as inovações tecnológicas foram incorporadas ao cotidiano da organização. Além disso, os resultados poderão servir de subsídio para gestores e profissionais da área contábil que buscam aperfeiçoar seus processos diante da contínua evolução tecnológica, contribuindo também para ampliar as discussões sobre a transformação digital em empresas contábeis de pequeno e médio porte localizadas no interior do país.

Este trabalho está estruturado em cinco seções: a primeira corresponde à presente introdução, na qual são apresentados a contextualização do tema, o problema de pesquisa, os objetivos, a justificativa e a relevância do estudo. A segunda seção contempla o referencial teórico, abordando a transformação digital na contabilidade, a desmaterialização documental, o trabalho remoto e a reconfiguração dos processos de prestação de serviços contábeis. A terceira seção descreve os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento da

pesquisa. A quarta seção apresenta a análise e a discussão dos resultados obtidos por meio do estudo de caso realizado na empresa contábil objeto desta pesquisa. Por fim, a quinta seção reúne as considerações finais, destacando as principais conclusões do estudo, suas limitações e sugestões para pesquisas futuras.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A ruptura do paradigma analógico e a digitalização forçada

No contexto empresarial contemporâneo, a prestação de serviços contábeis desempenha um papel que vai além do cumprimento de formalidades burocráticas, consolidando-se como um suporte estratégico vital para a conformidade fiscal, trabalhista e societária das organizações, além de fornecer subsídios essenciais ao processo de tomada de decisão. A relevância dessa atividade é reforçada por Iudícibus (2015), ao definir a contabilidade como a principal linguagem dos negócios é um instrumento indispensável de governança e gestão patrimonial. Tradicionalmente, contudo, esse setor operou em escritórios físicos, caracterizados pelo atendimento presencial e pelo uso intensivo de suportes em papel, o que moldou a percepção clássica da profissão.

Alinhado a essa visão histórica, Marion (2018) pondera que a contabilidade brasileira esteve longamente vinculada à execução estritamente operacional e manual, com acentuada dependência de registros físicos. Sob esse modelo analógico, as rotinas cotidianas dependiam do trânsito de malotes, da organização tátil de arquivos e da comunicação face a face, exigindo um controle rigoroso para respaldar a pluralidade de segmentos corporativos registrados junto ao Conselho Federal de Contabilidade (CFC, 2021).

A ascensão das Tecnologias da Informação (TI), todavia, passou a transformar essa dinâmica tradicional. Um marco importante nesse percurso foi a instituição do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) pela Receita Federal, iniciativa que impulsionou a desmaterialização dos processos contábeis ao exigir a transmissão eletrônica de dados e estimular o uso de sistemas informatizados. Esse movimento traduz com precisão o conceito de “inovação disruptiva” formulado por Christensen (1997), uma vez que a introdução tecnológica não se limitou a aperfeiçoar os métodos vigentes, mas reconfigurou a própria estrutura de atuação

do mercado, levando as organizações a abandonarem práticas obsoletas para manterem sua competitividade. Por conseguinte, delineou-se uma mudança profunda no tratamento da informação e na execução do trabalho contábil, minimizando de forma gradual a predominância dos documentos impressos.

Com efeito, a linha do tempo que sugeria uma transição tecnológica cadenciada sofreu uma aceleração compulsória a partir de 2020, devido à eclosão da pandemia da COVID-19. As medidas de isolamento social e o bloqueio das atividades presenciais impactaram drasticamente a prestação dos serviços contábeis, exigindo a imediata adoção de novas formas de interação. Sob esse prisma, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023) aponta que a crise sanitária atuou como um elemento catalisador da digitalização de maneira transversal nos múltiplos setores da economia, tornando os recursos digitais um requisito essencial para a própria sobrevivência organizacional.

Em resposta a esse cenário de exceção, os escritórios de contabilidade migraram massivamente para a digitalização de arquivos, para o uso de softwares de gestão em nuvem e para os canais de atendimento remotos. Essa reconfiguração representou uma mudança significativa na forma de funcionamento, substituindo a proximidade física por interfaces eletrônicas. À luz das premissas de Davenport (1993), a inovação de processos consiste justamente nessa reorganização dos processos internos, cujo escopo central é ampliar a eficiência e a adaptabilidade das organizações perante pressões externas imprevisíveis.

2.2 Trabalho remoto e reconfiguração dos processos contábeis

Paralelamente à desmaterialização documental, o trabalho remoto, alternativamente denominado teletrabalho ou home office, consolidou-se como uma alternativa ao modelo tradicional de organização da jornada de trabalho, apresentando forte aderência às atividades intensivas em conhecimento e sustentadas pelo uso de tecnologias da informação e comunicação. Conforme conceitua a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2020), o teletrabalho caracteriza-se pela execução de atribuições funcionais fora das dependências físicas do empregador, viabilizada pelo uso de tecnologias da informação e comunicação. Nesse viés, Rocha e Amador (2018) apontam que essa modalidade rompe com as barreiras espaciais da corporação clássica. Esse entendimento é

reforçado por Castells (1999), ao defender que a estrutura em rede possibilita descentralizar a força de trabalho sem comprometer a coordenação das atividades organizacionais. No entanto, na contabilidade, a adoção desse modelo depende diretamente do nível de maturidade digital dos processos organizacionais, uma vez que a execução remota das atividades exige sistemas capazes de assegurar a integração, a disponibilidade e a segurança das informações.

Nessa linha de raciocínio, Davenport (1993) sublinha que as ferramentas tecnológicas propiciam maior flexibilidade organizacional, operando como elementos de descentralização e reestruturação de tarefas. No cenário brasileiro, essa flexibilização foi progressivamente viabilizada pelo avanço normativo e técnico do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), que, ao converter obrigações contábeis e fiscais para o ambiente eletrônico, possibilitou a infraestrutura necessária para o surgimento do chamado escritório digital, modelo fundamentado na utilização de servidores em nuvem, armazenamento digital de documentos e integração entre sistemas de informação.

Esse processo acompanha as transformações decorrentes da Quarta Revolução Industrial descritas por Schwab (2016), caracterizadas pela integração entre tecnologias digitais capazes de modificar processos produtivos, ampliar a eficiência operacional e transformar os modelos tradicionais de negócios. Evidencia-se, portanto, que a digitalização dos processos não apenas proporciona ganhos de produtividade, como também viabiliza novas formas de organização do trabalho para além do espaço físico das organizações.

Nesse contexto, a transformação digital também promoveu mudanças significativas na forma de prestação dos serviços contábeis. Atividades que, durante muitos anos, dependeram do recebimento de documentos físicos, da circulação de malotes e do atendimento presencial passaram a ser executadas por meio de sistemas integrados, certificação digital, armazenamento em nuvem e comunicação eletrônica entre empresas contábeis e clientes. Essa reorganização das rotinas ampliou a agilidade na execução dos serviços, reduziu a utilização de documentos em papel e favoreceu a continuidade das atividades independentemente da presença física dos envolvidos. Dessa forma, a tecnologia deixou de representar apenas um instrumento de apoio operacional para assumir papel estratégico na organização e na prestação dos serviços contábeis.

Além dos avanços tecnológicos, a expansão do trabalho remoto também foi

acompanhada por alterações na legislação trabalhista brasileira. Durante a pandemia da COVID-19, a Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020, autorizou a adoção do teletrabalho pelos empregadores de forma simplificada durante o estado de calamidade pública. Posteriormente, a Lei nº 14.442, de 2 de setembro de 2022, alterou dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), regulamentando o teletrabalho e o trabalho remoto e estabelecendo critérios relacionados à jornada, à prestação de serviços e aos direitos e deveres das partes envolvidas. Essas alterações contribuíram para conferir maior segurança jurídica à adoção dessa modalidade e consolidaram o trabalho remoto como uma alternativa permanente em diversos setores da economia, inclusive na prestação de serviços contábeis.

A viabilidade desse formato é corroborada empiricamente no mercado nacional por meio de organizações de perfil nativo digital. A Contabilizei (2023), a título de ilustração, estrutura sua atuação com base em plataformas proprietárias, conduzindo rotinas eletrônicas e fornecendo atendimento remoto à sua carteira de clientes. De forma semelhante, a Agilize Contabilidade Online (2023) desenvolve seus serviços por meio de plataformas digitais, permitindo que as rotinas contábeis sejam executadas sem a necessidade de deslocamento físico dos clientes.

Esses exemplos demonstram que a transformação digital possibilitou a consolidação de novos modelos de prestação de serviços contábeis, nos quais a tecnologia assume papel central na comunicação, na gestão de documentos e na execução das atividades operacionais. Essas evidências reforçam a consolidação de arranjos contábeis estruturados em ambiente virtual, cuja expansão foi significativamente impulsionada durante o período pandêmico, momento em que o IBGE (2021) registrou um salto expressivo na adoção do teletrabalho no Brasil em decorrência das rigorosas restrições de circulação impostas pela pandemia da COVID-19.

A ampliação desse modelo evidenciou que a continuidade da prestação dos serviços contábeis passou a depender cada vez mais da capacidade das organizações de integrar tecnologias digitais às suas rotinas operacionais. Nesse cenário, recursos como sistemas em nuvem, certificação digital, plataformas de gestão e ferramentas de comunicação on-line tornaram-se indispensáveis para assegurar a execução das atividades, o atendimento aos clientes e o cumprimento das obrigações legais, mesmo em um contexto de restrições à circulação de

peessoas. Dessa forma, a pandemia não representou o início da transformação digital da contabilidade, mas atuou como um fator que acelerou e consolidou um processo que já vinha sendo desenvolvido anteriormente.

2.3 Modernização de processos na prestação de serviço contábil

A modernização dos fluxos operacionais contábeis vincula-se diretamente ao desenvolvimento das soluções de *software* e às imposições de governança digital instituídas pelo Estado brasileiro. Essa relação é ratificada por Padoveze (2015), ao preconizar que o sistema de informação contábil atua como o núcleo do sistema de informação gerencial de qualquer entidade, convertendo sua atualização tecnológica em um fator essencial para a sustentabilidade corporativa. No contexto nacional, o principal marco regulatório desse processo foi o Decreto nº 6.022/2007, instituidor do SPED, cujo principal objetivo consiste em integrar os fiscos por meio da padronização e do compartilhamento mútuo de dados fiscais e contábeis. Ao impor a substituição definitiva dos livros impressos por arquivos eletrônicos auditáveis, a legislação converteu a tecnologia em um elemento obrigatório para o exercício profissional perante o ambiente estatal.

Diante dessa exigência de conformidade, a incorporação de Sistemas de Informação consolidados tornou-se indispensável para a viabilidade das atividades cotidianas. Conforme explicitam Laudon e Laudon (2016), os sistemas de informação estruturam-se como um conjunto de componentes inter-relacionados responsáveis por coletar, processar, armazenar e distribuir dados, com o objetivo fundamental de amparar o controle interno e subsidiar os processos decisórios.

Dentre os recursos que materializam essa definição nas firmas contábeis, sobressaem os sistemas integrados de gestão, amplamente denominados ERP (*Enterprise Resource Planning*). À luz das formulações de Laudon e Laudon (2016), os ERPs asseguram a integração rápida dos dados originados de múltiplos departamentos empresariais, mitigando erros decorrentes da inserção manual, garantindo a consistência interna e oferecendo sustentação robusta para a manipulação de grandes volumes de informações.

Outro pilar tecnológico essencial para a consolidação desse ambiente desmaterializado é a certificação digital. No Brasil, o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), órgão gestor da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira

(ICP-Brasil), define o certificado digital como um documento eletrônico que assegura autenticidade, integridade e validade jurídica às transações realizadas em meio virtual (ITI, 2023). Essa ferramenta funciona como a identidade virtual das pessoas jurídicas, sendo amplamente utilizada para a assinatura remota de contratos e o envio seguro das obrigações fiscais acessórias.

A centralidade e a resiliência de todo esse ecossistema digital foram submetidas a um grande desafio ao longo da crise pandêmica, período no qual o IBGE (2021) constatou um incremento expressivo na utilização de recursos computacionais avançados e na adoção do trabalho remoto como salvaguarda contra as restrições de mobilidade, ratificando a natureza irreversível da modernização nos processos contábeis.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1 Classificação e abordagem da pesquisa

O objetivo desta pesquisa é analisar como a pandemia da covid-19 refletiu nas práticas de prestação de serviços contábeis de uma empresa contábil em Governador Valadares (MG). Diante desse objetivo, foi definida a realização de uma pesquisa delineada como estudo de caso. Segundo Yin (2014), o estudo de caso é a estratégia preferencial quando se busca responder a questões do tipo “como” e “por que”, uma vez que permite a análise aprofundada de um fenômeno contemporâneo inserido em seu contexto real.

Assim, no contexto desta investigação, esse método possibilita compreender como ocorreu a transição de uma empresa contábil independente do modelo analógico para o digital, considerando as transformações observadas ao longo do tempo como parte de uma evolução de mercado, que foi acentuada e desafiada pelas contingências da pandemia da covid-19. Quanto à abordagem do problema, a pesquisa classifica-se como qualitativa, uma vez que não busca a mensuração estatística, mas sim a compreensão e a interpretação profunda dos fluxos operacionais e da dinâmica cultural da organização estudada a partir do questionário aplicado.

Frente a isso, esta pesquisa adotou o método do estudo de caso descritivo, pois, segundo Yin (2014), visa descrever de maneira detalhada determinado

fenômeno, que neste caso compreende o processo de modernização tecnológica e a digitalização de processos operacionais em uma empresa contábil frente às exigências de inovação natural e às mudanças ocorridas no período pandêmico.

Quanto aos objetivos, a pesquisa classifica-se como descritiva. De acordo com Gil (2008), a pesquisa descritiva tem como finalidade descrever as características de determinado fenômeno ou população. Nesse sentido, o presente estudo buscou descrever as rotinas operacionais da prestação de serviços contábeis, considerando cronologicamente os períodos pré-pandemia (2016 a 2019), pandemia (2020 a 2022) e pós-pandemia (2023 a 2026), com o intuito de identificar as principais transformações ocorridas nos processos e mapear a transição orgânica e compulsória para as práticas organizacionais eletrônicas.

3.2 Critérios de seleção do caso

A pesquisa foi constituída de estudo de caso único, cuja entidade é uma empresa de contabilidade independente situada em Governador Valadares (MG). Segundo Lima (2020, p. 111), “o estudo de caso é um método de pesquisa que visa analisar em profundidade um fenômeno social” e foi selecionado como método de pesquisa para examinar situações e práticas reais detalhadamente (Lima, 2020).

A escolha da empresa de contabilidade, denominado nesta pesquisa como Empresa Beta, para fins de identificação e preservar a sua real razão social e nome empresarial, se justifica por sua relevância no contexto contábil do município de Governador Valadares, bem como por sua atuação na prestação de serviços contábeis desde 1996 a diferentes tipos de clientes.

O motivo da seleção deste caso específico fundamenta-se no fato de a empresa representar o perfil de uma organização contábil independente tradicional que vivenciou a transição real da era analógica para a digital. Ele se diferencia dos demais na região por concentrar um histórico de quase três décadas de rotinas operacionais, permitindo assim, mapear com precisão o lapso temporal, favorecendo a identificação do impacto de longo prazo da tecnologia na cultura organizacional, demonstrando como um modelo tradicional de atuação passou por adaptações e incorporou práticas digitais em seus processos, especialmente pelo fator externo ocasionado pela pandemia.

Além disso, a seleção do caso foi viabilizada pela possibilidade de acesso às

informações e ao ambiente organizacional, bem como pelo contato prévio com o responsável pela empresa, que autorizou formalmente a pesquisa e manifestou total disponibilidade para colaborar com o trabalho. Dessa forma, a organização escolhida apresenta características que a tornam perfeitamente adequada para a análise proposta neste estudo.

Ressalta-se que o contador responsável pela empresa contábil, objeto desta pesquisa, concordou e assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) no qual constavam todas as informações pertinentes à pesquisa. Os dados foram coletados em junho de 2026.

3.3 Procedimentos de coleta e análise de dados

Para propiciar a realização dos objetivos da pesquisa, foi utilizado como fonte para a construção de evidências e coleta de dados um questionário estruturado, composto por questões abertas e discursivas, direcionadas aos tópicos do estudo (Yin, 2014). Para isso, foi elaborado um roteiro com questões detalhadas, com o objetivo de construir evidências baseadas em relatos e exemplos concretos, possibilitando a compreensão do fenômeno por meio das respostas obtidas (Lima, 2020).

O instrumento de coleta de dados consistiu em um formulário composto por seis blocos, totalizando trinta e quatro questões abertas e descritivas (Apêndice A). Cada bloco foi elaborado com a finalidade de responder aos objetivos específicos definidos neste estudo. O questionário foi aplicado ao proprietário e contador responsável pela empresa contábil objeto da pesquisa, em formato *online* e assíncrono, no qual foi respondido e retornado para a pesquisadora. As respostas foram registradas em sua forma literal, preservando integralmente o conteúdo fornecido pelo participante, para posterior realização da análise de conteúdo.

Após a coleta dos dados por meio do questionário, as respostas foram submetidas a uma análise interpretativa e descritiva das respostas fornecidas pelo participante. Assim, a análise foi conduzida de forma interpretativa, tomando como referência os blocos temáticos que estruturaram o questionário, os quais foram elaborados em consonância com os objetivos específicos do estudo. Dessa forma, as respostas foram organizadas e analisadas à luz do referencial teórico, buscando identificar evidências que permitissem compreender os reflexos da pandemia da

covid-19 nas práticas de prestação de serviços contábeis da empresa analisada.

Os resultados obtidos são apresentados e discutidos na seção seguinte, na qual cada bloco temático é analisado de forma articulada ao referencial teórico e aos objetivos propostos para a pesquisa.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Caracterização da empresa do respondente

O primeiro bloco do questionário tratou da identificação do respondente, no qual apontou que possui graduação em Ciências Contábeis e uma sólida trajetória de 38 anos de atuação na área contábil. Além disso, o contador responsável pela empresa em análise apontou que ao longo de seu percurso profissional, ocupou funções administrativas, iniciando a carreira como colaborador no Departamento Pessoal, mas posteriormente, ao assumir sua própria empresa, passou a coordenar diretamente as rotinas executadas em todos os setores da organização. No momento da coleta de dados, apontou que hoje é o contador responsável pela empresa contábil.

Percebe-se, portanto, que esse percurso profissional revela uma ampla vivência prática, permitindo ao participante acompanhar de perto e até liderar as principais transformações operacionais ocorridas nas últimas décadas. Nessa perspectiva, a trajetória do contador mostra uma base empírica sólida e valiosa para compreender as mudanças estruturais nas quais são consideradas para análise nesta pesquisa.

A empresa contábil analisada nesta pesquisa, foi caracterizada no segundo bloco do questionário. Definiu-se como um organização independente estabelecida no município de Governador Valadares (MG), com mais vinte e oito anos de permanência ativa no mercado regional. Atualmente, a empresa conta com uma equipe de 15 colaboradores, distribuídos por setores, nos quais cada departamento apresenta uma liderança técnica e seus respectivos auxiliares. Esse arranjo funcional reflete uma clara divisão do trabalho e a delimitação nítida das responsabilidades de cada núcleo interno.

No que tange ao perfil da carteira de clientes, os segmentos atendidos são heterogêneos. O contador apontou que a carteira é composta de forma mesclada

por empreendimentos vinculados aos setores de comércio e prestação de serviços, sendo a maioria composta de microempresas dos segmentos de comércio e serviço. Assim, nota-se que essa diversidade de setores indica que a organização opera diante de diferentes realidades fiscais e societárias.

4.2 A Rotina operacional no período pré-pandemia (2016 a 2019)

Um dos objetivos específicos da pesquisa foi identificar as características do modelo operacional tradicional da organização contábil no intervalo de 2016 a 2019, caracterizado pelo período anterior à pandemia. Para isso, o terceiro bloco da pesquisa contou com questões sobre a rotina operacional da empresa antes do fator externo da pandemia.

Quando questionado sobre a organização dos documentos contábeis antes da pandemia, o contador responsável pela empresa relatou que no intervalo compreendido entre os anos de 2016 e 2019, os serviços contábeis ainda eram realizados em processos analógicos. O contador menciona que a guarda dos arquivos contábeis ocorria predominantemente em suportes físicos, o que demandava a destinação de grandes áreas da empresa para a conservação documental. Além disso, foi relatado que os clientes enviavam malotes com todos os documentos físicos e originais para os serviços contábeis. Frente a isso, dentre as dificuldades pontuadas pelo contador, foram mencionados o alto custo com formulários, extravios de documentos, uso constante de protocolos e até dificuldade por parte do cliente para o envio destes documentos.

Por outro lado, ele relatou que já estavam iniciando uma cultura digital em que boa parte de documentos já começaram a ser guardados digitalmente. Observa-se, diante disso, que a transição tecnológica já se manifestava na empresa de forma autônoma e gradual, antes mesmo da pandemia, no qual vários negócios tiveram que mudar seu formato de operação repentinamente.

Dentre os recursos tecnológicos mobilizados neste período (2016-2019), o contador pontuou que eram utilizados leitores de código de barras para o reconhecimento e a importação de notas fiscais, o que ainda assim, não se mostrava tão eficiente, já que grande parte dos serviços concentravam-se ainda muito em documentos físicos.

Em contrapartida, as interações com os clientes mantinham um caráter

fortemente pessoal, cujo relacionamento ocorria por meio de contatos telefônicos e atendimentos presenciais. Essa dinâmica de comunicação vinculava-se à própria mecânica dos malotes, visto que a entrega física dos documentos propiciava encontros regulares e fortalecia o contato face a face entre os clientes e a equipe técnica da assessoria contábil.

4.3 A Transição operacional durante a pandemia (2020 a 2022)

Para descrever o processo de adaptação digital e transição tecnológica vivenciado pela empresa durante a crise sanitária (2020–2022), o quarto bloco tratou de questões sobre os efeitos da pandemia na prestação do serviço contábil.

O surgimento da pandemia da covid-19 determinou uma ruptura inesperada na forma de organização do trabalho, forçando uma reorganização imediata da empresa. As principais alterações emergenciais implementadas na rotina consistiram na transição compulsória para o regime de *home office* e na migração dos canais de comunicação para ambientes virtuais, redesenhando a dinâmica corporativa para atender às restrições sanitárias vigentes.

Todavia, diferentemente do que a literatura frequentemente aponta em processos de mudança repentina, a transição para o trabalho remoto não demandou aportes financeiros imediatos ou a montagem de uma nova infraestrutura de sistemas. Conforme relatado pelo contador, a empresa já se mostrava preparada para operar de maneira *online*:

“nossa empresa na verdade, por incrível que pareça, já estava totalmente preparado para o que ocorreu com a pandemia. Nosso sistema contábil já era nuvem e nossos arquivos já se encontravam todos digitais em nuvem”.

Frente a isso, foi verificado que o esforço de adaptação para prestação dos serviços contábeis aos clientes, baseou-se em maior parte, na comunicação e atendimento, sem necessidade de aquisição ou substituição de *softwares* organizacionais. Por outro lado, o contador relatou que é provável que a adaptação dos serviços ao novo formato de trabalho pode ter sido mais amena devido a faixa etária dos colaboradores, por estarem mais adaptados à ferramentas tecnológicas. Segundo o contador:

“como nossa equipe é formada por profissionais mais novos e grande maioria, ou estava na faculdade ou haviam acabado de sair [dela], a adaptação não teve maiores dificuldades”.

Portanto, se no ambiente interno a reconfiguração da prestação de serviço ocorreu de forma tranquila, o relacionamento com a carteira de clientes exigiu uma mudança significativa. O atendimento presencial foi totalmente substituído pelo atendimento virtual, realizado por meio de mensagens de texto e reuniões *online*, o que alterou substancialmente a forma de prestação do serviço, tornando as interfaces virtuais o principal canal de comunicação. Assim, segundo o contador, o “isolamento e a falta de contato humano” foram as principais dificuldades enfrentadas neste período. Esse dado empírico demonstra que os impactos mais intensos da pandemia concentram-se na dimensão psicológica e socioemocional das relações interpessoais, e não na capacidade tecnológica de suporte às operações.

Com o objetivo de verificar as ferramentas tecnológicas adotadas e o grau de sua permanência na rotina contemporânea da organização, o bloco cinco abordou questões sobre a digitalização do serviço contábil, trabalho remoto e escritório digital.

Segundo o contador, tanto os sistemas operacionais específicos da contabilidade quanto os módulos de gestão administrativa operam em servidores em nuvem. Assim, praticamente todos os processos ocorrem de forma remota, como: “recepcionamento e envio de documentos aos clientes de forma digital, elaboração de tarefas e transmissão de toda a rotina contábil”.

Foi pontuado também que a proteção e o armazenamento das informações ocorrem em pastas virtuais protegidas, cujo compartilhamento se dá por meio de mecanismos de acesso remoto condicionados à utilização de senhas individualizadas para cada cliente.

Essa virtualização repercutiu na eliminação quase total do papel no ambiente corporativo. O contador relatou que a circulação de registros impressos sofreu uma redução tão significativa que atualmente seu índice é praticamente nulo, o que otimizou as rotinas ao eliminar a necessidade de impressões e o transporte de documentos físicos. Sob a ótica gerencial, essa mudança promoveu uma racionalização profunda na gestão documental da empresa.

No âmbito externo, o relacionamento com os clientes passou por

transformações permanentes, ocorrendo atualmente por meio de sistemas integrados, aplicativos e mensagens. Já no contexto interno da empresa, o contador relatou que durante a pandemia o trabalho foi todo remoto, mas que atualmente, grande parte ainda permanece neste modelo. Ele ressaltou que em meio a nova cultura adotada pelo trabalho remoto, a adaptação ao modelo apontou ganho na produtividade dos serviços prestados. Segundo o contador, quando questionado sobre as dificuldades relacionadas à organização do trabalho ou da comunicação:

“não tem como negar que não houve, foi uma mudança drástica, mas que deu certo no final”.

Nota-se que apesar de ser um contexto de incertezas e adaptações, a organização mostrou preparo e eficiência no novo formato de prestação de serviços, no qual mostrou aptidão e capacidade para atender clientes e lidar com documentos contábeis.

4.4 O Cenário atual e a consolidação das práticas digitais (2023 a 2026)

Para analisar as repercussões da digitalização na organização dos processos e na dinâmica do relacionamento com os clientes da empresa contábil objeto deste estudo, o bloco seis do questionário abordou questões relacionadas ao cenário atual da prestação de serviços.

Os dados coletados mostram que as mudanças implementadas durante a pandemia passaram a fazer parte da rotina da empresa contábil. Processos que antes eram realizados de forma parcialmente digital passaram a ser executados quase totalmente em ambiente eletrônico, desde o recebimento e o envio de documentos até a realização das rotinas diárias e a transmissão das obrigações contábeis por meio de plataformas digitais. Segundo o contador, entre as práticas adotadas durante a pandemia e que permanecem até o momento da realização desta pesquisa (2026), destacam-se:

“funcionários trabalhando em home *office*, uso de recursos tecnológicos principalmente nas reuniões *online*”.

Esse relato mostra que o trabalho remoto permaneceu na empresa em um modelo híbrido, sendo adotado por grande parte da equipe. Além disso, o contador

destacou que a consolidação desse formato exigiu mudanças na forma de trabalhar e a superação das dificuldades enfrentadas no início da pandemia. Segundo ele, embora a adaptação tenha sido desafiadora, os resultados foram positivos e contribuíram para o aumento da produtividade dos colaboradores que se adaptaram ao novo modelo de trabalho.

Por outro lado, a pesquisa mostrou que ainda existem diferenças no comportamento dos clientes em relação à forma de utilizar os serviços contábeis. De acordo com o contador, clientes de maior faixa etária continuam preferindo o atendimento presencial, enquanto os empreendedores mais jovens utilizam com mais facilidade os canais digitais. Isso mostra que, embora a transformação digital tenha se consolidado, a empresa contábil mantém um atendimento flexível para atender às necessidades dos diferentes perfis de clientes.

Ao avaliar os resultados da modernização dos serviços contábeis, o contador destacou como principais benefícios a economia de recursos, a otimização do tempo, a praticidade, a agilidade e a segurança no armazenamento dos documentos. Como principal desafio, apontou a resistência de alguns clientes em adotar as novas tecnologias. Ainda assim, afirmou que o modelo tradicional tende a perder espaço e que o futuro da prestação de serviços contábeis será cada vez mais digital.

Com base nos resultados apresentados neste capítulo, o Quadro 1 resume a evolução das práticas de prestação de serviços contábeis observadas na empresa durante os três períodos analisados.

Quadro 1 – Evolução das práticas de prestação de serviços contábeis na empresa estudada (2016–2026)

Período	Categoria temática	Síntese dos resultados	Implicações para a empresa contábil
2016–2019 (Pré-digitalização estruturada)	Tecnologia e processos	Predominância de processos manuais e documentos físicos. Uso pontual de recursos digitais para armazenamento e comunicação.	Baixa automação e maior dependência de documentos físicos, resultando em processos mais lentos e maior custo operacional.
	Relacionamento com clientes	Contato majoritariamente presencial e entrega de documentos físicos.	Relação tradicional, com necessidade de deslocamento e maior tempo para atendimento.
	Estrutura organizacional	Rotinas centralizadas no ambiente físico da empresa contábil e trabalho exclusivamente presencial.	Dependência da estrutura física, com menor flexibilidade e adaptação às mudanças.
2020–2022 (Período da pandemia)	Tecnologia e processos	Adoção intensiva de sistemas em nuvem e ferramentas digitais. Digitalização acelerada de documentos e processos.	Manutenção das atividades de forma remota, com agilidade e eficiência.
	Relacionamento com clientes	Comunicação e envio de documentos por canais digitais. Crescimento do atendimento aos clientes em formato remoto.	Maior conveniência para os clientes e redução da necessidade de encontros presenciais.
	Estrutura organizacional e trabalho	Implementação do <i>home office</i> e reorganização das rotinas. Adequação rápida aos novos formatos de trabalho.	Flexibilidade no trabalho e preservação da produtividade da equipe durante o isolamento social.
2023–2026 (Pós-pandemia e consolidação)	Tecnologia e processos	Consolidação dos sistemas em nuvem e integração de plataformas. Redução quase total do uso de papel.	Processos mais integrados, seguros e eficientes, com redução de custos operacionais.
	Relacionamento com clientes	Atendimento digital consolidado e comunicação ágil e contínua.	Relacionamento mais próximo e eficiente, com foco em soluções e entrega de valor.
	Estrutura organizacional e trabalho	Manutenção do modelo híbrido/remoto e cultura organizacional voltada para inovação e melhoria contínua.	Aumento da flexibilidade, retenção de talentos e maior capacidade de adaptação a mudanças futuras.

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

Os resultados apresentados mostram que a transformação digital na empresa contábil não começou com a pandemia da covid-19. A pesquisa indica que esse processo já vinha acontecendo de forma gradual, mas foi acelerado pelas mudanças impostas durante esse período. Assim, a pandemia contribuiu para consolidar práticas que continuam fazendo parte da rotina da empresa, demonstrando que a tecnologia passou a ocupar um papel permanente na prestação de serviços contábeis.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar como a pandemia da covid-19 refletiu nas práticas de prestação de serviços contábeis de uma empresa contábil em Governador Valadares (MG). A pesquisa investigou a substituição dos métodos manuais por plataformas digitais e os impactos dessa transformação na organização das atividades entre 2016 e 2026, período definido para verificar no longo prazo como a empresa realizou as suas práticas de prestação de serviço contábil.

A pesquisa mostrou que a transformação digital da empresa ocorreu de forma longitudinal. Iniciada antes da pandemia da covid-19, essa mudança foi acelerada pelo isolamento social e se consolidou no cenário atual. Como resultado, o uso de sistemas em nuvem, a digitalização de documentos, o teletrabalho e a comunicação remota tornaram-se parte permanente da rotina da organização.

Em relação ao primeiro objetivo específico, que buscou identificar o modelo de operação antes da pandemia (2016 a 2019), o estudo confirmou que a empresa funcionava com base em rotinas presenciais. Os serviços dependiam fortemente de documentos físicos, do uso de malotes e da comunicação direta com o cliente. Embora já existissem iniciativas iniciais de armazenamento digital, essas ações dividiam espaço com procedimentos manuais. Esses achados mostram que, antes da pandemia da covid-19, que exigiu mudanças extremas na forma de trabalho, a unidade de análise estava em uma fase inicial de modernização, marcada pela convivência entre o uso do papel e os primeiros recursos tecnológicos.

Sobre o segundo objetivo específico, voltado à descrição da adaptação digital entre 2020 e 2022, os dados revelaram que a pandemia acelerou rapidamente a mudança, exigindo uma reorganização completa do trabalho e do atendimento. Curiosamente, a pesquisa mostrou que a empresa já possuía a estrutura tecnológica

necessária, pois operava previamente com servidores em nuvem. Portanto, o maior esforço de adaptação não foi a compra de novos sistemas, mas sim a mudança de comportamento da equipe para o trabalho remoto e o uso intenso de canais virtuais de comunicação.

Quanto ao terceiro e ao quarto objetivos, focados nas ferramentas que permaneceram e nos impactos atuais, constatou-se que a tecnologia adotada na crise se consolidou no dia a dia da empresa. A digitalização eliminou a dependência do papel, tornou as tarefas mais rápidas, economizou tempo e garantiu maior segurança aos dados armazenados. No relacionamento externo, o contato com os clientes passou a ser feito por meios digitais. Contudo, o estudo destaca que um grupo de clientes ainda prefere o atendimento presencial, o que exige da gestão uma postura flexível para atender a diferentes perfis.

Do ponto de vista de contribuições, esta pesquisa ajuda a compreender melhor a modernização tecnológica na prática contábil, trazendo dados reais de uma empresa contábil regional e independente. Os resultados mostram que a transformação digital não foi apenas um evento isolado causado pela pandemia, mas sim um processo de evolução contínua. No campo acadêmico, o estudo aproxima as teorias da realidade das empresas. No campo profissional, serve como referência para gestores contábeis que desejam compreender os desafios, as barreiras culturais e os benefícios de reorganizar seus processos.

Para trabalhos futuros, é interessante aplicar esta mesma pesquisa em empresas contábeis de diferentes tamanhos e localizados em outras regiões, permitindo a comparação dos resultados. Sugere-se também a realização de estudos sobre a visão do cliente em relação ao atendimento virtual. Por fim, seria interessante pesquisar o impacto de novas tecnologias, como a inteligência artificial e a análise avançada de dados, na qualidade do serviço e no novo papel do contador no mercado.

REFERÊNCIAS

AGILIZE CONTABILIDADE ONLINE. **Sobre a Agilize: a primeira contabilidade online do Brasil**. Agilize, 2023. Disponível em: <https://agilize.com.br/home/>. Acesso em: 6 maio 2026.

ANTUNES, R. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

BRASIL. **Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007**. Institui o Sistema Público de Escrituração Digital - SPED. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 22 jan. 2007. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6022.htm. Acesso em: 6 maio 2026.

BRASIL. **Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020**. Dispõe sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública decorrente da COVID-19. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 22 mar. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv927.htm. Acesso em: 6 maio 2026.

BRASIL. **Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 356, de 11 de março de 2020**. Dispõe sobre a regulamentação e operacionalização do disposto na Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 11 mar. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/>. Acesso em: 6 maio 2026.

BRASIL. **Decreto nº 10.854, de 10 de novembro de 2021**. Regulamenta disposições relativas à legislação trabalhista e institui o Programa Permanente de Consolidação, Simplificação e Desburocratização de Normas Trabalhistas Infralegais. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 11 nov. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Decreto/D10854.htm. Acesso em: 6 maio 2026.

BRASIL. **Lei nº 14.442, de 2 de setembro de 2022**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) para dispor sobre o teletrabalho ou trabalho remoto. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 5 set. 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/L14442.htm. Acesso em: 6 maio 2026.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 1. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 1).

CHRISTENSEN, C. M. **O dilema da inovação: quando as novas tecnologias levam empresas ao fracasso**. São Paulo: Makron Books, 1997.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Estatísticas de profissionais e organizações contábeis**. Conselho Federal de Contabilidade, 2025. Disponível em: <https://cfc.org.br/registro/quantos-somos-2/>. Acesso em: 6 maio 2026.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MINAS GERAIS. **Estatísticas de registros ativos**. CRCMG, 2025. Disponível em: <https://www.crcmg.org.br/>. Acesso em: 6 maio 2026.

CONTABILIZEI. **A maior contabilidade do Brasil**. Contabilizei, 2023. Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/>. Acesso em: 6 maio 2026.

DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

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

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Governador Valadares (MG)**. IBGE Cidades, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg/governador-valadares.html>. Acesso em: 6 maio 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua)**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Nota de Conjuntura: os impactos da pandemia da COVID-19 no mercado de trabalho**. Brasília: IPEA, 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. **Certificado digital**. ITI, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/iti>. Acesso em: 6 maio 2026.

IUDÍCIBUS, S. de. **Teoria da Contabilidade**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2016.

LIMA, J. P. R. Estudo de caso. In: CASA NOVA, S. P. C.; NOGUEIRA, D. R.; LEAL, E. A. L. **Trabalho de conclusão de curso (TCC): uma abordagem leve, divertida e prática**. São Paulo: Saraiva, 2020. p. 111-130.

MARION, J. C. **Contabilidade empresarial**. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **O teletrabalho durante a pandemia de COVID-19 e depois dela**. Genebra: OIT, 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Folha informativa – COVID-19**. OMS, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/>. Acesso em: 6 maio 2026.

PADOVEZE, C. L. **Sistemas de Informações Contábeis: fundamentos e processos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

ROCHA, C. T. M.; AMADOR, F. S. O teletrabalho: conceitos, legislação e desafios. *Cadernos EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 152-162, jan./mar. 2018.

SCHWAB, K. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.

YIN, R. K. **Case study research: design and methods**. 5. ed. Los Angeles: Sage, 2014.

APÊNDICE A: Instrumento de Coleta de Dados da Pesquisa

Bloco 1 - Caracterização do respondente

1. Qual é a sua formação acadêmica e há quanto tempo atua na área contábil?
2. Qual é o seu cargo na empresa contábil e há quanto tempo o ocupa?
3. Quais são as suas principais responsabilidades na empresa?

Bloco 2 - Caracterização da empresa contábil

4. Há quanto tempo a empresa atua no mercado de serviços contábeis?
5. Quantos colaboradores compõem a equipe atualmente?
6. Qual é o perfil predominante dos clientes atendidos pela organização (por exemplo, comércio, prestação de serviços, microempresas e empresas de pequeno porte)?
7. Como está estruturada a gestão da empresa (por exemplo, gestão centralizada, divisão por setores ou outro modelo)?

Bloco 3 - Rotina da empresa antes da digitalização (período pré-pandemia: 2016 a 2019)

8. Como era realizada a organização dos documentos contábeis antes da pandemia de COVID-19?
9. De que forma os clientes encaminhavam os documentos a empresa?
10. Quais eram as principais ferramentas e recursos utilizados na execução das atividades contábeis?
11. Quais eram as principais dificuldades relacionadas ao uso de documentos físicos e à realização de processos manuais?
12. Como ocorria o relacionamento entre a empresa e os clientes na prestação dos serviços contábeis?

Bloco 4 - Prestação dos serviços contábeis durante a pandemia (2020 a 2022)

13. Quais mudanças foram necessárias na rotina da empresa com o início da pandemia de COVID-19?
14. A empresa adotou novas tecnologias, sistemas ou ferramentas digitais durante esse período? Em caso afirmativo, quais foram e como ocorreu esse processo de implantação?
15. Como ocorreu a adaptação da equipe ao novo formato de trabalho?
16. O atendimento aos clientes sofreu alterações? Em caso afirmativo, como passou a ser realizado?
17. Quais foram os principais desafios enfrentados pela empresa durante esse período?

Bloco 5 - Digitalização dos serviços contábeis, trabalho remoto e escritório digital

18. Quais processos são realizados atualmente de forma digital na empresa?
19. A empresa utiliza sistemas em nuvem, softwares de gestão (ERP) ou outras plataformas digitais? Quais?
20. Como ocorre atualmente o armazenamento e o compartilhamento de documentos e informações?
21. Houve redução do uso de documentos em papel? Quais impactos essa mudança trouxe para a rotina da empresa?
22. Como ocorre atualmente o relacionamento entre a organização e os clientes na

prestação dos serviços contábeis?

23. O trabalho remoto foi adotado pela empresa durante a pandemia? Em caso afirmativo, como ocorreu sua implementação?

24. Essa modalidade de trabalho permanece atualmente? Se sim, ela é adotada de forma integral ou parcial?

25. Quais impactos o trabalho remoto trouxe para a produtividade da equipe?

26. Quais dificuldades foram observadas em relação à organização das atividades e à comunicação entre os colaboradores?

Bloco 6 - Cenário atual (período pós-pandemia: 2023 a 2026)

27. Quais práticas implementadas durante a pandemia permanecem em uso atualmente?

28. Na sua percepção, o modelo de trabalho atual pode ser considerado mais digital do que o adotado antes da pandemia? Justifique sua resposta.

29. A digitalização contribuiu para melhorias na eficiência e na produtividade da empresa? De que forma?

30. Como ocorre atualmente o relacionamento com os clientes (presencial, remoto ou híbrido)?

31. Na sua opinião, quais foram os principais benefícios proporcionados pela digitalização dos serviços contábeis?

32. Quais desafios relacionados à digitalização ainda permanecem?

33. Você acredita que o modelo tradicional, baseado predominantemente no uso de documentos físicos, ainda possui espaço no contexto atual da contabilidade? Justifique.

34. Como você percebe o futuro das empresas contábeis de contabilidade diante da crescente transformação tecnológica?