

**PANDEMIA DO COVID-19: IMPACTO NO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL DE UM ESCRITÓRIO CONTÁBIL EM SANTA TERESA, ES**

**Covid-19 Pandemic: Impact On The Organizational Behavior Of An Accounting Office In Santa Teresa, ES**

**Karolayne Mattedi dos Santos<sup>1</sup>, Leandra Bonatti de Oliveira<sup>2</sup>, Maiara Fadini<sup>3</sup>, Rafaela Bridi<sup>4</sup>, Walter Avancini Netto<sup>5</sup>, Jóici Schaffer Soares de Almeida<sup>6</sup>, Simone Batista Fernandes Estevão<sup>7</sup>, Helenize Espíndula Rossi Coser Zanoni<sup>8</sup>, Aramis Monteiro Ponath<sup>9</sup>, Cleidir José Furlani<sup>10</sup>, Rodrigo Nippes<sup>11</sup>.**

<sup>1</sup>Graduando em Administração pela Farese, ES 368 – Santa Maria de Jetibá – ES -- [karolaynemattedi@soufare.com.br](mailto:karolaynemattedi@soufare.com.br)

<sup>2</sup>Graduando em Ciências Contábeis pela Farese, ES 368 – Santa Maria de Jetibá – ES -- [leandrabonatti@soufare.com.br](mailto:leandrabonatti@soufare.com.br)

<sup>3</sup>Graduando em Ciências Contábeis pela Farese, ES 368 – Santa Maria de Jetibá – ES -- [maiarafadini@soufare.com.br](mailto:maiarafadini@soufare.com.br)

<sup>4</sup>Graduando em Administração pela Farese, ES 368 – Santa Maria de Jetibá – ES -- [rafaelabridi@soufare.com.br](mailto:rafaelabridi@soufare.com.br)

<sup>5</sup>Graduando em Administração pela Farese, ES 368 – Santa Maria de Jetibá – ES -- [walteravancini@soufare.com.br](mailto:walteravancini@soufare.com.br)

<sup>6</sup>Professora Farese, ES 368 – Santa Maria do Jetibá ES, [joicialmeida@professorfarese.com.br](mailto:joicialmeida@professorfarese.com.br)

<sup>7</sup>Professora Farese, ES 368 – Santa Maria do Jetibá - ES, [simonebatista@farese.edu.br](mailto:simonebatista@farese.edu.br)

<sup>8</sup>Professora Farese, ES 368 – Santa Maria do Jetibá – ES , [helenilzerossi@professorfarese.com.br](mailto:helenilzerossi@professorfarese.com.br)

<sup>9</sup>Professor Farese, ES 368 – Santa Maria do Jetibá – ES [aramismonteiro@professorfarese.com.br](mailto:aramismonteiro@professorfarese.com.br)

<sup>10</sup>Professor Farese, ES 368 – Santa Maria do Jetibá – ES – [cleidirfurlani@professorfarese.com.br](mailto:cleidirfurlani@professorfarese.com.br)

<sup>11</sup>Professor Farese, ES 368 – Santa Maria do Jetibá – ES – [rodrigonippes@professorfarese.com.br](mailto:rodrigonippes@professorfarese.com.br)

## INTRODUÇÃO

O mundo se deparou com uma pandemia, COVID-19, originada na China no ano de 2019, a qual infectou milhões de pessoas, causando muitas mortes. A pandemia afetou diversos setores e gerou uma grande crise econômica, além de afetar também o comportamento das pessoas e organizações. Dentre as principais medidas adotadas para o controle de novos casos e o colapso no sistema de saúde, destacaram-se as quarentenas e o isolamento social. As fortes pressões econômicas, políticas e sociais conduziram o fechamento de várias empresas e, as empresas que se mantiveram no mercado, sentiram a necessidade de modificar sua forma de se relacionar e atender ao público interno e externo.

Os escritórios contábeis e os profissionais da contabilidade também precisaram adaptar-se a uma nova rotina de trabalho, com a inclusão do *home Office* e aumento de atendimento quanto às novas medidas emergenciais de seus clientes (BARBOSA et al.2021). Nesse cenário, o contador tem um papel fundamental na orientação dos empresários, na medida em que esses têm buscado meios para minimizar os impactos da pandemia em seus negócios. A esse respeito, Araujo e Silva (2021), salientam que os contadores devem estar atentos às mudanças no ambiente econômico e no próprio processo de modernização das empresas, especialmente nesse momento, no qual poucos imaginaram que seriam necessárias tantas mudanças em um curto espaço de tempo.

Diante disso, este artigo objetiva analisar o impacto da pandemia COVID-19, no comportamento organizacional de um escritório contábil, localizado no município de Santa Teresa, ES e justifica-se pelo próprio cenário econômico imposto pela pandemia COVID-19, e a atuação do profissional contador frente a esta nova realidade laboral, a qual possibilita reflexões sobre possíveis caminhos a seguir diante deste novo cenário.

## MATERIAL E MÉTODOS

Com o intuito de atender aos objetivos dessa pesquisa, o presente trabalho se classifica como descritivo, uma vez que foi feito um aprofundamento do comportamento organizacional e de situações vivenciadas pelo escritório contábil frente à pandemia COVID-19. De acordo com Gil (1999), a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. Com relação à abordagem, essa pesquisa se define como quali-quantitativa, visto que, serão relacionados os dados obtidos ao longo da pesquisa para se chegar a uma análise sobre de que forma o escritório contábil foi impactado em meio ao cenário pandêmico.

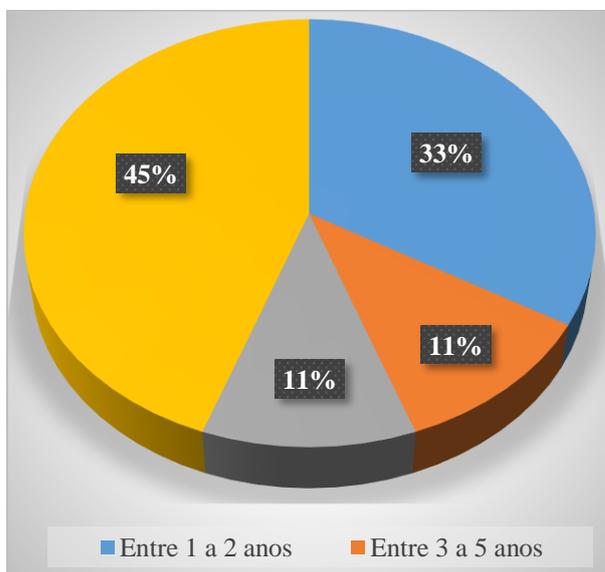
Quanto aos procedimentos, foi utilizado um questionário com perguntas fechadas, aplicado aos funcionários do escritório contábil. O questionário levanta informações sobre o perfil dos entrevistados, e demonstra as percepções dos funcionários quanto ao impacto causado pela pandemia COVID-19 na rotina de trabalho, no relacionamento da equipe e com os clientes, entre outros.

Por fim, os dados coletados foram tabulados e analisados utilizando o *Planilha Eletrônica* para geração de tabelas e gráficos.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

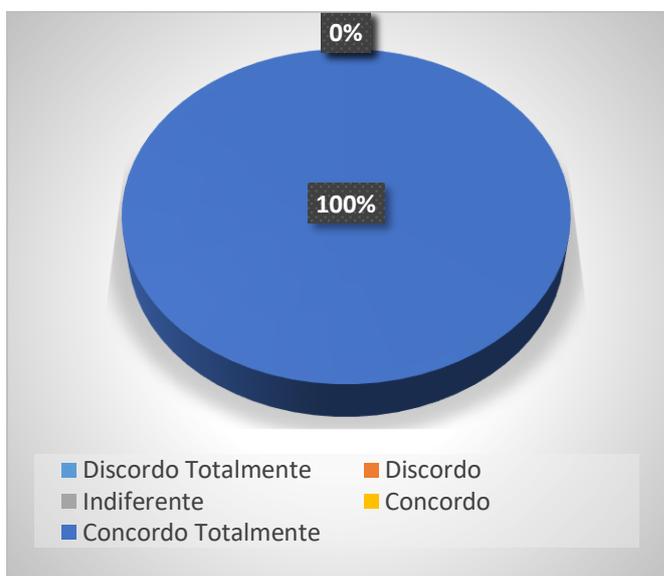
As Figuras 1, 2, 3, 4, 5 e 6 retratam: o perfil dos colaboradores que compõem a equipe do escritório contábil pesquisado; o impacto na rotina de trabalho desses colaboradores, além da percepção dos mesmos, em relação a sua atuação profissional frente ao Covid-19.

Figura 1: Representação do tempo que trabalha na organização.



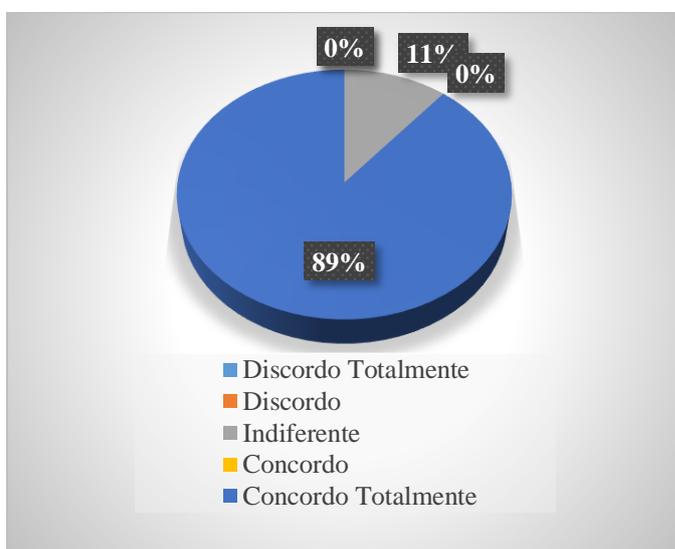
Fonte: Própria.

Figura 2: Representação da sobrecarga no trabalho com o advento da pandemia.



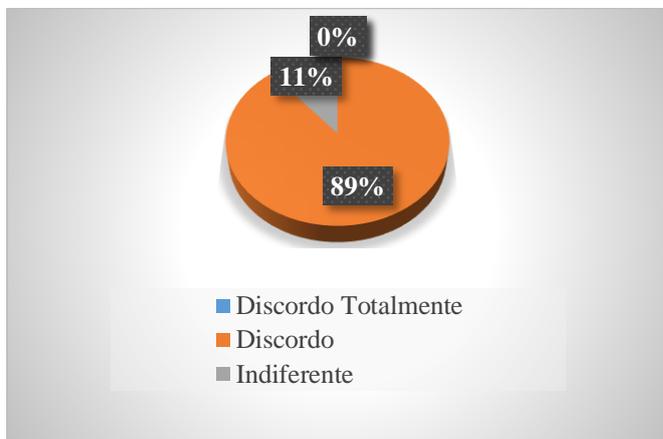
Fonte: Própria.

Figura 3: Representação do estresse e a pressão da pandemia que influenciaram no atendimento ao cliente.



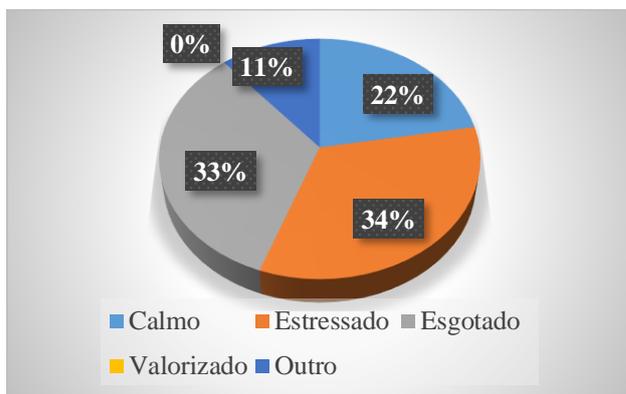
Fonte: Própria.

Figura 4: Representação das dificuldades de se trabalhar em equipe.



Fonte: Própria.

Figura 5: Representação de como se sente em relação ao seu trabalho.



Fonte: Própria.

Figura 6: Representação de que houve um maior reconhecimento da atuação do profissional contábil com o surgimento da pandemia



Fonte: Autores.

O escritório contábil durante o período da pandemia COVID-19 sofreu alterações significativas, pois, além de empresários terem seus negócios afetados, proporcionando a diminuição da procura aos contadores, também mudou a maneira do atendimento aos clientes. Outro fator considerado foi o impacto no comportamento organizacional, diante disso foi analisado e aplicado o questionário no escritório contábil de Santa Teresa, ES.

Ao analisar os dados coletados, foi percebido que a grande maioria dos funcionários, já estavam na organização a maior tempo, o que contribui muito para o alinhamento da equipe, e no enfrentamento de desafios, eles, viveram na prática como era a contabilidade antes, durante e pós COVID-19. Outro fator relevante, foi o quanto a pandemia proporcionou uma sobrecarga nos funcionários, mudando suas rotinas completamente. O estresse e a pressão da pandemia influenciaram no atendimento ao cliente, já que, a entrega de documentos e esclarecimento de dúvidas eram feitas presenciais, e a situação fez com que passassem a ser a distância, mediante a utilização de tecnologias digitais. Foi possível ver o quanto exaustos os funcionários estavam e que não houve um maior reconhecimento da atuação dos profissionais com o surgimento da pandemia. Porém, a análise da Figura 4 proporcionou ver que 89% disseram que não existiu dificuldades de se trabalhar em equipe, o qual, pode ter relação com o tempo que atuam juntos, mostrado na Figura 1.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente as constantes mudanças que ocorreram com a pandemia COVID-19 e diante das possíveis transformações que irão surgir, observa-se que os escritórios contábeis foram e serão cada vez mais impulsionados a assumir novos processos de trabalho, bem como rever os seus processos de comunicação, capacitação e tecnologia. Tudo isso traz impacto no comportamento organizacional através de novas concepções, medidas e adaptações do modelo de trabalho, para que assim, os colaboradores possam realizar suas tarefas de forma eficiente e satisfatória.

Pode-se concluir, diante dos estudos feitos, que é possível dizer que mesmo sendo realizada em apenas um escritório contábil, de uma forma geral isso foi frequente em outras contabilidades afetadas durante a pandemia. Foram necessárias profundas adaptações pelos profissionais de contabilidade, que tiveram mudanças em suas rotinas administrativas. Além disso, a quantidade de trabalho realizado por esses profissionais aumentou consideravelmente durante a pandemia.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, J. D. C.; SILVA, A. H. C. O Impacto da Pandemia da Covid-19 na Estrutura e Funcionamento dos escritórios de Contabilidade do município do Rio de Janeiro. **Pensar Contábil**, v. 23, n. 82, p. 33-39, 2021.

BARBOSA, C. da S.A, ARAGÃO SERVILHA, G.O, MELO, S. A. B. X, ROCHA, M.A, SANTOS, J. S. C. dos, SILVA, B. B. C. COVID-19: atuação dos escritórios de contabilidade do município de Barra dos Bugres - MT. **Revista UNEMAT de Contabilidade**, v.10, n. 20, p. 188–203, 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 1999.