

ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE: PRÁTICAS INOVADORAS QUE VIABILIZARAM A SUSTENTABILIDADE DO EMPREENDIMENTO NA PANDEMIA DA COVID-19

ACCOUNTING OFFICE: INOVATIVE PRACTICES THAT ENABLED THE SUSTAINABILITY OF THE ENTERPRISE IN THE COVID-19 PANDEMIC

Erika Taiane Queiros Palhano 1

Carlos Alexandre Cunha 2

Doriane Braga Nunes Bilac 3

Resumo: A pandemia COVID-19, iniciada no Brasil em março de 2020, provocou mudanças no processo operacional, rotinas e práticas dos empreendimentos contábeis constituídos. Nesse contexto a pesquisa definiu como objetivo geral: descrever as condutas inovadoras que foram implementadas pelos empresários contábeis de Palmas/TO com o fim de viabilizar sua sustentabilidade no período da pandemia da Covid-19. Como objetivos específicos tem-se: caracterizar os escritórios de contabilidade; evidenciar as teorias sobre inovação em serviços; apresentar a contribuição das ações inovadoras nos procedimentos contábeis e na prestação do serviço contábil. Metodologicamente a pesquisa foi classificada em descritiva e qualitativa. Os sujeitos da pesquisa foram quatro empresários contábeis com negócios constituídos na cidade de Palmas, Tocantins. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada realizada no primeiro semestre de 2022. As respostas foram organizadas por conteúdos. Os resultados indicam que as inovações aconteceram no investimento em tecnologia, em conjunto com o investimento nas relações humanas, acompanhado de boa comunicação com clientes e colaboradores. Assim, conclui-se que o tempo da crise foi propício para adaptações e reinvenções, como também para a transformação digital dos negócios contábeis constituídos.

Palavras-chave: COVID-19. Escritório de Contabilidade. Práticas Inovadoras.

Abstract: The COVID-19 pandemic, which started in Brazil in March 2020, caused changes in the operational process, routines and practices of the accounting enterprises established. In this context, the research defined the general objective: to describe the innovative behaviors that were implemented by the accounting entrepreneurs of Palmas / TO in order to make their sustainability possible in the period of the Covid-19 pandemic. The specific objectives are: to characterize the accounting offices; highlight theories about innovation in services; Present the contribution of innovative actions in accounting procedures and in the provision of accounting services. Methodologically, the research was classified as descriptive and qualitative. The research subjects were four accounting entrepreneurs with businesses established in the city of Palmas, Tocantins. Data were collected through a semi-structured interview carried out in the first half of 2022. The responses were organized by content. The results indicate that the innovations happened in the investment in technology, together with the investment in human relations, accompanied by good communication with customers and employees. Thus, it is concluded that the time of crisis was favorable for adaptations and reinventions, as well as for the digital transformation of the accounting businesses constituted.

Keywords: COVID-10. Accounting Office. Innovative Practices.

1 - Aluna do curso de Ciências Contábeis, UNITOP. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6805214093425827>, ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-1700-0878>. E-mail: Erikataiane34@gmail.com.

2 - Docente do curso de Ciências Contábeis, UNITOP. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0592459937947685>. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8373-8419>. E-mail: cunhaale@gmail.com.

3 - Docente do curso de Ciências Contábeis, UNITOP. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7643848873641993>, ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2632-345X>. E-mail: doribilac@gmail.com.

Introdução

Em 2020, a COVID-19 se espalhou rapidamente pelo mundo. Diante disso, o poder público de diversos países indicou o isolamento social como principal medida para evitar um colapso no sistema de saúde. Todavia, além de questões sanitárias, a pandemia de COVID-19 provocou, de forma obrigatória, mudanças no processo operacional, rotinas e práticas do empreendimento constituído.

Como consequência, muitos gestores tiveram de desenvolver e implementar ações estratégicas mais ágeis e eficazes. Também precisaram aprender a viver nesse ambiente novo e, por isso, tiveram de ampliar suas capacidades de gerar e desenvolver produtos e processos inovadores.

Portanto, a Covid-19 representou um desafio para diversos empreendimentos. Isso porque, precisaram se adequar às novas políticas públicas, as novas jornadas de trabalho, as medidas de higiene e segurança, ao trabalho remoto, ao comércio eletrônico, ao marketing digital dentre outras ações para poder assegurar o funcionamento administrativo, financeiro e econômico do negócio já constituído.

Nesse sentido, esta pesquisa pretendeu responder ao seguinte **questionamento**: quais práticas inovadoras foram implementadas pelos escritórios de contabilidade de Palmas/TO com o fim de viabilizar a sustentabilidade do empreendimento na pandemia da Covid-19?

Para responder a esse questionamento foi definido como **objetivo geral**: descrever as práticas inovadoras implementadas pelos escritórios de contabilidade de Palmas/TO com o fim de viabilizar sua sustentabilidade no período da pandemia da Covid-19 e como **objetivos específicos**: caracterizar os escritórios de contabilidade; evidenciar as teorias sobre inovação em serviços; apresentar a contribuição das ações inovadoras nos procedimentos contábeis e na prestação do serviço contábil.

Essa pesquisa se **justifica** sob diversas perspectivas. Primeiramente, tem-se o efeito da pandemia de COVID-19 sobre as pessoas e empresas. Além disso, as medidas de contenção da pandemia têm impactos negativos sobre empresas e o cenário econômico. Salienta-se, ainda, o fato de que as empresas (comércio, indústria e serviço) foram afetadas de forma diversificada.

Destaca-se também que o setor de serviços tem participação significativa no produto e no emprego da economia mundial. A tecnologia induziu a uma contínua modernização e ampliação das modalidades de serviços.

Além disso, ainda são poucos os estudos nacionais sobre os efeitos da pandemia em diferentes aspectos do desempenho gerencial, econômico e financeiros no nível das empresas. Por fim, é essencial conhecer o papel da inovação na análise dos efeitos da pandemia sobre as empresas, uma vez que esse elemento determina a forma como os negócios permanecem em funcionamento no cenário da Covid-19.

Portanto, a complexidade de se criar condições inovadoras no ambiente organizacional motivam a realização de pesquisas para a identificação precisa das ações inovadoras realizadas para a manutenção da sustentabilidade do empreendimento constituído.

O artigo está estruturado em cinco seções. Introdução mostrando o tema, problema, objetivos e a justificativa. A seguir, apresenta-se o referencial teórico, abordando conhecimentos sobre empreendimento contábil e inovação em serviços. Posteriormente, fala-se sobre os procedimentos da pesquisa, seguido pelos resultados identificados. Então, apresentam-se as considerações finais da pesquisa realizada.

Escritório de Contabilidade

O principal objetivo da contabilidade é fornecer informações econômicas e financeiras de qualidade que permitam ao usuário (gestor, investidor, bancos, governo, fornecedor, cliente) tomar decisões gerenciais.

Em um escritório de contabilidade há uma equipe de profissionais que fornece serviços de contabilidade e gerenciam as finanças de uma organização. Constantemente registram contas, rastreiam ativos e despesas, gerenciam a folha de pagamento, elaboram e controlam os documentos fiscais, administram as contas a pagar e a receber, o estoque, os ativos fixos. Embora nem todos os membros

da equipe sejam contadores certificados, esses membros geralmente recebem treinamento em processos e procedimentos de contabilidade.

O escritório de contabilidade ao prestar os serviços contábeis a uma organização está ajudando a garantir o seu desenvolvimento e continuidade de suas atividades.

Tudo isso proporciona informações relevantes que são utilizadas para diferentes finalidades, como informar os governos municipais, estaduais e federais por meio das prefeituras, INSS, Receita Federal e outros órgãos. Além disso, para JFGRANJA (2022) seus serviços podem ser divididos em departamentos:

- Contábil: controla e registra o patrimônio (bens, direitos e obrigações) e o resultado (lucro e/ou prejuízo) da empresa. Também gera informações gerenciais usadas na tomada de decisão;
- Pessoal: elabora, organiza, registra e controla a folha de pagamento e seus acessórios como a emissão de contracheques, rescisões, encargos sociais, emissão de guias de tributos sociais e outros;
- Fiscal: calcula, registra e controla os impostos e contribuições devidas. Também transmite as declarações que são exigidas da empresa;
- Societário: responsável pela constituição, liquidação e alteração contratual, emissão de alvarás, abertura de filiais, ajuda a emitir licenças e outros.

Um escritório de contabilidade pode oferecer serviços que são essenciais na manutenção de qualquer empresa. Isso vai desde as obrigações da organização, até o aperfeiçoamento da sua gestão.

Para JFGRANJA (2022) as principais atividades oferecidas podem ser assim classificadas:

- Abertura de empresa: A constituição e legalização de um negócio é uma das funções realizadas pelo escritório de contabilidade. Nesse processo, os profissionais contábeis se encarregam de: identificar o melhor tipo de empresa para ser constituída; determinar os códigos de atividade; mostrar as alíquotas de impostos; escolher o melhor enquadramento de regime tributário; realizar alterações e ajustes contratuais (contrato social, inscrição estadual, alvará etc.); ler e interpretar a legislação e demais procedimentos de abertura.
- Escrituração contábil: o escritório contábil também se encarrega da escrituração contábil: registro das movimentações financeiras do negócio, das provisões e emissão dos livros contábeis. Para que tudo isso seja possível, o escritório ainda assume: a seleção dos documentos necessários para a base contábil da empresa; a conciliação das contas bancárias; a conferência dos créditos e débitos depois de registrados; a emissão de balancetes de conferência, mês a mês.
- Emissão de guias de impostos: Outra função que executa é a apuração dos tributos que devem ser pagos pela empresa, assim como a emissão das guias de pagamento. Também é função do escritório elaborar o planejamento tributário para escolher a carga tributária mais adequada à atividade desempenhada pelo negócio.
- Processamento da folha: Ao elaborar a folha de pagamentos da empresa o escritório de contabilidade, cuida: dos contracheques dos funcionários; dos pró-labores dos sócios; das guias de FGTS, INSS e IR retido na fonte; dos relatórios para o Fisco trabalhista; do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED). Além disso, o escritório também trata de todas as tarefas envolvendo a documentação da empresa e dos funcionários quando ocorre alguma contratação ou demissão.
- Obrigações acessórias: As obrigações acessórias representam as declarações que a empresa precisa fazer aos órgãos públicos, tal como a Declaração de Imposto Retido na Fonte (DIRF) e a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS). Para isso, são utilizados dados fornecidos sobre os funcionários, os tributos, o faturamento e o saldo das contas bancárias.
- Planejamento tributário: é realizado para identificar maneiras de entregar uma quantidade menor de obrigações acessórias e, assim, diminuir os impostos, tudo do que está previsto em lei.
- Assessoria para a gestão financeira: Assessorar a gestão financeira da empresa

a partir dos dados fornecidos pela contabilidade. Estes são analisados de forma integrada, para tornar possível a redução de custos e despesas, diminuir o endividamento, aumentar a liquidez e melhorar o ciclo de caixa e operacional da empresa, realizar investimentos resolver gargalos ou antecipar problemas.

- Encerramento da empresa: o escritório de contabilidade também faz o encerramento da empresa. A busca por um serviço qualificado, nesse caso, é essencial para evitar erros que possam tornar o processo caro e lento.

Todas essas atividades são realizadas com o fim de contribuir para o bom desenvolvimento empresarial.

Inovação em Serviços

Para Reis (2004) inovar é dar início as mudanças tecnológicas, inserindo novas ideias ou atividades na organização para criar novos produtos, serviços, ou práticas de trabalho.

Para Roveda (2018, p. 2) “inovar é a melhor forma de estar preparado para atender as demandas do mercado, que está em constante mudança também” e para Duarte (2017) inovar possibilita tirar partido de um conjunto de tecnologias para “prestar um melhor serviço e experiência ao cliente, potenciando o envolvimento dos colaboradores, simplificando processos e gerando novas oportunidades de negócio”. Por isso, o escritório de contabilidade deve desenvolver ações inovadoras tais como: fidelização e gerenciamento do relacionamento de seus clientes, capacitação dos colaboradores, execução do marketing digital, automatização dos processos manuais como a escrituração contábil digital, manutenção da segurança das informações usando o modelo de computação em nuvem, execução da consultoria e assessoria empresarial.

De acordo com Sundbo; Gallouj apud Vargas (2002, p.32) os tipos de inovações verificadas em serviços são:

- Inovações de produto: relacionadas com o fornecimento de um novo serviço, como, por exemplo: um novo seguro, uma nova linha de financiamento, o atendimento de uma nova especialidade médica.
- Inovações de processo: relacionadas com a modificação de procedimentos prescritos para a elaboração/produção de um serviço ou nos procedimentos de atendimento do usuário/cliente e de entrega do serviço.
- Inovações organizacionais ou gerenciais: relacionadas com a introdução de novas técnicas de planejamento, gerenciamento de processos, adoção de indicadores, etc.

A estratégia da inovação em serviços pode ser classificada segundo Freeman, apud Reis (2004), como: ofensiva (lança serviços e deseja ser líder no mercado), defensiva (lança serviços depois de observar seu concorrente e não deseja ser líder no mercado), imitadora (lança serviços com preço diferenciado), dependente (só inovam se houver uma solicitação formal), tradicional (mantem seus serviços tradicionais e criam outro paralelo) e oportunista (identifica a necessidade de grupos de consumidores para poder lançar seu serviço).

Assim, pode-se afirmar que a inovação é uma estratégia valiosa realizada por meio de uma série de atos, sugeridos ou não pelos colaboradores e/ou clientes, que vão reduzir custos e, ao mesmo tempo, melhorar e aperfeiçoar a qualidade do serviço prestado para assim, conquistar novos espaços/clientes e aumentar a participação da empresa no mercado (REIS, 2004).

No caso dos serviços contábeis essa inovação pode ser realizada na estrutura física do empreendimento constituído, no fluxo da sua atividade operacional, na tecnologia utilizada, na cooperação dos colaboradores, como também no êxito das recomendações e assistência prestada.

A inovação que mais ocupa espaço nas empresas de contabilidade, é a aplicação em tecnologia (sistemas contábeis e automatização de processos). Comprovando essa informação pesquisa de 2014 realizada por Roberto Dias Duarte com empreendedores contábeis

brasileiros identificou que 54% das organizações contábeis utiliza sistemas no escritório e importa eletronicamente a maior parte dos dados dos clientes, contudo somente 11% investem em tecnologia para gerenciamento do relacionamento com o cliente (ROVEDA, 2018).

Essa tecnologia possibilitou a transformação digital (contabilidade digital), isto é, o uso de um conjunto de tecnologias para prestar um melhor serviço e experiência ao cliente, aumentar o envolvimento dos colaboradores, simplificar e aprimorar processos, aumentar a eficiência e a produtividade, otimizar resultados, acompanhar de forma individualizada as necessidades dos clientes, diminuir a incidência de erros e gerar novas oportunidades de negócio. Durante a pandemia COVID-19 ficou evidente sua adesão e implantação. Portanto, mais do que diminuir erros e aumentar a eficácia dos serviços, a contabilidade digital se destaca por permitir um atendimento único para cada cliente, de forma que os mesmos enxerguem a contratação do contador como uma necessidade primária em suas empresas.

Metodologia

A pesquisa está classificada como descritiva e qualitativa por obter dados ou informações sobre as características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo (GIL, 1999).

Os sujeitos da pesquisa foram quatro (4) empresários contábeis residentes na cidade de Palmas/To. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada realizada, nos meses de setembro e agosto de 2022, no ambiente de trabalho dos empresários. As respostas foram registradas e organizadas por conteúdo.

Resultados

A lógica da inovação apresentada nessa seção deve ser entendida pelo desconforto causado pela pandemia COVID-19, pelo atraso no recebimento de receitas, pelo volume de serviços realizados, pelo aumento do endividamento e pelo distanciamento social. Estas pressões enfrentadas diariamente durante a pandemia contribuíram para gestores contadores repensar seus processos, adaptar ao novo normal, buscar soluções tecnológicas e investir nas relações humanas. Assim, a pandemia contribuiu para que a prática diária e operacional realizadas nos escritórios de contabilidade fossem renovadas sistematicamente.

A pesquisa ouviu quatro (4) empresários contábeis para saber as ações e estratégias inovadoras nos procedimentos contábeis e suas contribuições na prestação do serviço contábil durante a pandemia de COVID-19.

Inovações na Prestação do Serviço Contábil Durante a Pandemia da Covid-19

Contador 1: Possui 37 anos de idade. Atua na área contábil a mais de 14 anos, sendo 7 anos como colaborador e 8 anos como empresário contábil. Possui clientes de empresas privadas localizadas em cidades do Estado do Tocantins e Pará. Em relação ao quadro de funcionários o quantitativo foi mantido durante toda a pandemia, contudo o salário diminuiu devido redução na carga horária de trabalho e para complementar usou o auxílio emergencial do governo federal. Houve aquisições de tecnologias (softwares), de imobilizado (computador e materiais diversos) e de serviços (internet). Não fechou a empresa, mas reorganizaram o horário de trabalho usando o modelo híbrido, isto é parte presencial na empresa e parte como *home office*. Usou muito as redes sociais. A comunicação com os clientes permaneceu a mesma via mensagens por e-mail e zap e ligações telefônicas. Houve diminuição na carteira de clientes. Realizaram capacitações para conhecimentos das alterações jurídicas. O escritório

contábil passou a utilizar o *WhatsApp business* (plataforma que possibilita o acesso de todos os colaboradores ao mesmo tempo) de maneira profissional. Outra ferramenta foi o Domínio Web que é um sistema online que necessita apenas de um computador e internet para acessar de qualquer lugar do mundo de forma segura e prática.

Contador 2: Possui 55 anos de idade. Atua na área contábil a mais de 25 anos, sendo 5 anos como colaborador e 20 anos como empresário contábil. Possui clientes de empresas privadas localizadas em cidades do Estado do Tocantins, Pará e Maranhão. Em relação ao quadro de funcionários o quantitativo foi mantido durante toda a pandemia, contudo utilizou o auxílio emergencial para complementar o salário dos funcionários. Houve aquisições de tecnologias (sistemas contábeis) e de serviços (internet). Não fechou a empresa, dois colaboradores trabalharam de forma presencial e os demais por *home office*. Usou as redes sociais. A comunicação com os clientes foi realizada via e-mail, zap, vídeo conferências e ligações telefônicas. Não houve diminuição na carteira de clientes. Foram capacitados para o registro das alterações trabalhistas e fiscais. Houve ampliação da oferta de serviços on-line. Utilizaram a web para debates, discussões com transmissão on-line para muita gente.

Contador 3: Possui 42 anos de idade. Começou a atuar na área contábil como estagiário durante a realização do curso de graduação, depois foi colaborador por 8 anos e como empresário contábil tem 9 anos. Possui clientes de empresas privadas localizadas em cidades do Estado do Tocantins. Em relação ao quadro de funcionários não teve alteração, mas usou o auxílio emergencial no pagamento dos salários dos colaboradores. Houve investimento em ferramentas de acesso à internet, migração de planos, aquisição de equipamentos. Não fechou a empresa, houve revezamento nos horários presenciais e *home office*. Usou as redes sociais. A comunicação com os clientes deu-se através de e-mail, zap, reuniões virtuais e ligações telefônicas. A carteira de clientes foi reduzida. Estudos foram realizados para conhecimento das modificações nas legislações trabalhistas e fiscais. Digitalizaram documentos para possibilitar o trabalho on-line. Usaram o ambiente colaborativo em nuvem.

Contador 4: Possui 52 anos de idade. Atuou como estagiário (4 anos), colaborador (9 anos) e atualmente é empresário contábil (22 anos). Possui clientes de empresas privadas localizadas em cidades do Estado do Tocantins. Não houve baixas no quadro de funcionários e usufruiu do auxílio emergencial para pagar os salários como também renegociou seus honorários com clientes. Comprou tecnologias (sistemas contábeis), imobilizado (notebooks, fones de ouvidos para teleconferências) e serviço (internet e aplicativos para reuniões para gravação das mesmas). Não fechou a empresa, reorganizou as escalas de serviços (tempo presencial e *home office*). Adotou novas plataformas para reuniões virtuais e capacitações dos colaboradores. A comunicação com os clientes deu-se através de e-mail, zap, videoconferências, chat, lives e ligações telefônicas. Equipes foram capacitadas para o registro dos novos procedimentos fiscais e trabalhistas. Não houve diminuição no quantitativo de clientes. Utilizou metodologias colaborativas para se relacionar com as pessoas.

Discussões

Após organizar e analisar as respostas dos entrevistados percebe-se que iniciado o período da pandemia os empresários contábeis implementaram medidas para preservar a saúde de sua equipe. O teletrabalho ou *home office* foi adotado. Ampliaram a realização de atividades on-line adaptando sistemas e processos, intensificaram o uso de ferramentas na área da comunicação e relacionamento e, por isso, mesmo distantes, conseguiram estar próximos dos clientes e colaboradores para orientá-los no gerenciamento dos negócios e execução das tarefas. Realizaram lives e videoconferências para saneamento de dúvidas e orientações adicionais. Compraram aplicativos de reuniões. Aumentaram o uso das mídias sociais para criar um contato mais próximo com o cliente. Portanto, a pandemia provocou uma aceleração na transformação digital da empresa (tecnologias para automação e troca de dados, sistema ciber-físicos, internet das coisas e computação em nuvem).

Viu-se que houve interesse e capacidade para se adaptar, para enfrentar os desafios

de forma determinada e inovadora. Também foi visto que o agir em conjunto, colaboradores, clientes, desenvolvedores de sistemas e contadores foi essencial para que as dificuldades pelas quais todos estavam passando pudessem ser identificadas e solucionadas.

O teletrabalho mostrou que não depende do nível ou função que uma pessoa possui para poder trabalhar de forma remota, existe sim, processos e controles adequados que viabilizam que as pessoas produzam de forma remota. Portanto, dois elementos são necessários: “primeiro, comunicação clara e transparente e sempre esclarecer sobre o que está acontecendo e o que se espera das pessoas. O segundo diz respeito a manutenção de rituais e rotinas para ajudar a comunicação fluir e tornar expectativas e o termômetro de clima muito mais claro” (SESCON CAMPINAS, 2020).

Outra reflexão diz respeito ao espaço físico pois a crise veio mostrar que não é relevante ter um espaço imponente, grande e bonito para transmitir segurança ao cliente. Naquele momento, não havia muitas pessoas trabalhando juntas e o cliente não estava visitando o contador com frequência. Assim o valor do contador para o cliente se materializou nas orientações precisas e rápidas transmitidas graças as ferramentas tecnológicas e o conhecimento que o contador tinha do negócio do seu cliente.

Diante de todas as informações coletadas pode-se afirmar que as inovações no período da pandemia COVID-19 foram tanto no investimento tecnológico, como também de relacionamento (contador, equipe e clientes) que permanecerão e continuarão evoluindo no período pós-pandemia.

Considerações Finais

A pandemia COVID-19 trouxe graves impactos na economia e também gerou insegurança empresarial para empreendedores e trabalhadores.

Foi um tempo para adaptações e reinvenções na rotina operacional dos escritórios de contabilidade por isso foi realizada essa pesquisa para ouvir empresários contábeis sobre as práticas adotadas nesse período para diminuir os impactos desse tempo de isolamento social.

Eles relataram suas experiências e revelaram como enfrentaram esse período de crise e que inovações implementaram em seus empreendimentos.

Entre as lições aprendidas e compartilhadas destacam-se o uso da tecnologia, em conjunto com o investimento nas relações humanas, acompanhado de boa comunicação com clientes e colaboradores.

Essas adaptações foram fundamentais para identificar as necessidades trazidas pela pandemia, atravessar a crise e manter o negócio estável e competitivo.

Referencias

DUARTE, Roberto Dias. **Inovação nos serviços de contabilidade**: a revolução que está impactando todo o setor. 2017. Disponível em: <https://www.robertodiasduarte.com.br/inovacao-nos-servicos-de-contabilidade-a-revolucao-que-esta-impactando-todo-o-setor/>. Acesso em: 2 set. 2021.

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

JFGRANJA. **O que faz e quais são os serviços oferecidos por um escritório de contabilidade?** s/d. Disponível em: <https://jfgranja.com.br/blog/escritorio-de-contabilidade/>. Acesso em: 17 ago. 2022.

REIS, Dálcio dos Reis. **Gestão da inovação tecnológica**. São Paulo: Manole, 2004

ROVEDA, Vinícius. **Inovações no mercado de contabilidade**: seu escritório está preparado?

2018. Disponível em: <https://contadores.contaazul.com/blog/inovacoes-no-mercado-de-contabilidade-seu-escritorio-contabil-esta-preparado>. Acesso em: 2 set. 2021.

SESCON CAMPINAS. Lições em meio a pandemia. **Nossa Revista**. Campinas, n. 112, p. 8-14, 2020. Disponível em: www.sesconcampinas.org.br. Acesso 15 ago. 2022.

VARGAS, Eduardo Raupp. **Inovações em serviços**: casos de hospitais porto alegrenses. 2002. Dissertação (Mestrado) – UFRS/ RS, Porto Alegre, 2002. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/3681?locale-attribute=en>. Acesso em: 15 ago. 2022.

Recebido em 30 de julho de 2022.

Aceito em 30 de agosto de 2022.