

## AS ALTERAÇÕES AO MODELO DE TRABALHO DOS CONTABILISTAS NA RESPOSTA À PANDEMIA DE COVID-19 E A INFLUÊNCIA DO DOMÍNIO DAS TIC

### **Autores:**

Ana Clara Borrego, Professora no Instituto Politécnico de Portalegre, Valoriza - Centro de Investigação para a Valorização dos Recursos Endógenos, CEOS.PP – Centro de Estudos Organizacionais e Sociais, ESTG/IPP - Campus Politécnico, 7300-555 Portalegre (Portugal), Tlf: +351245300200, email: anaclara@ippportalegre.pt

Francisco Alegria Carreira, Professor no Instituto Politécnico de Setúbal, ESCE/IPS - CICE/IPS, CICF-IPCA - Campus do IPS, Estefanilha, 2914-503 Setúbal (Portugal), Tlf: +351 265 709 300, email: francisco.carreira@esce.ips.pt

Pedro Pardal, Professor no Instituto Politécnico de Setúbal, ESCE/IPS, CICE/IPS, Campus do IPS, Estefanilha, 2914-503 Setúbal (Portugal), Tlf: +351 265 709 300, email: pedro.pardal@esce.ips.pt

Rute Abreu, Professora no Instituto Politécnico da Guarda, ESTG/IPG, CICF-IPCA, CiSED-IPV, Av. Dr. Francisco Sá Carneiro 50, 6300-559 Guarda (Portugal), Tlf: +351 271 220 100, email: ra@ipg.pt

### **Área temática:**

g) Nuevas Tecnologías y Contabilidad

# As alterações ao modelo de trabalho dos contabilistas certificados portugueses na resposta à pandemia de Covid-19 e a influência do domínio das TIC

## Resumo

Procurou-se compreender o impacto da primeira vaga da pandemia da Covid-19 no modelo de trabalho dos contabilistas certificados portugueses e se o domínio das TIC influenciou as alterações. Verificou-se que as interações presenciais com os clientes diminuíram e o uso da videoconferência aumentou ligeiramente; houve um decréscimo na recolha e receção da documentação contabilística em suporte papel e um pequeno aumento da sua receção desmaterializada. O domínio das TIC pelos profissionais teve uma influência muito reduzida nas alterações ao modelo de trabalho, sendo estas motivadas pela necessidade de adaptação à situação disruptiva vivenciada, corroborando a teoria da contingência.

**Palavras-chave:** Covid-19; Contabilistas Certificados; Teoria da Contingência; TIC.

## Abstract

We sought to understand the impact of the first wave of the Covid-19 pandemic on the Portuguese chartered accountants' work model and whether their domain of ICT influenced the changes. It was found that face-to-face interactions with clients decreased, and the use of videoconferencing increased slightly; there was a decrease in collection and reception of accounting documentation in paper format and a small increase in their dematerialized reception. Professionals' mastery of ICT had a very limited influence on changes in their work model, which were motivated by their need to adapt to the disruptive situation experienced, corroborating the contingency theory.

**Keywords:** Covid-19; Chartered Accountants; Contingency Theory; ICT.

## 1. Introdução

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a existência de uma pandemia mundial, devido à disseminação da doença Covid-19. Os efeitos catastróficos da pandemia a nível da saúde, rapidamente, se fizeram sentir, também, na economia.

Gourinchas *et al.* (2020), na análise que efetuaram ao impacto da Covid-19 no tecido empresarial de PME (pequenas e médias empresas) em diversos países europeus, concluíram que, em 2020, o risco de falência, em média, duplicou. De acordo com a metodologia aplicada, em Portugal, a taxa de falência era de 12,2%, em período prévio à pandemia, subindo para 19,65% no início do período pandémico.

Nas economias mais frágeis, como a portuguesa, os efeitos que a pandemia da Covid-19 teve nas empresas, por via de um impacto negativo económico-financeiro sem precedentes, devido à redução drástica da atividade económica, ou à sua total inatividade, tornaram, grande parte do tecido empresarial, dependente dos apoios estatais. Como referiram Borrego (2020a), Pires (2020), Borrego *et al.* (2020) e Gomes

(2021), a este propósito, os Contabilistas Certificados (CC) portugueses tiveram, em particular no início da pandemia, um papel determinante na gestão da crise económico-financeira que a mesma provocou, evitando o colapso de muitas empresas de pequena dimensão.

Pelo exposto, é relevante compreender de que forma(s) as restrições da primeira vaga da pandemia da Covid-19 e do período subsequente alteraram o modelo de trabalho dos contabilistas portugueses, bem como, se o domínio das TIC dos profissionais teve influência nessas alterações, sendo estes os objetivos desta pesquisa.

Este artigo encontra-se dividido em: introdução, revisão de literatura, metodologia utilizada, análise e discussão dos resultados e, finalmente, as conclusões e pistas para investigações futuras.

## **2. Revisão de Literatura**

Em abril de 2020, a Organização Internacional do Trabalho (ILO, 2020) publicou um relatório sobre os impactos da pandemia na economia mundial. Nesse relatório, embora não tenha sido feita nenhuma referencia em particular aos contabilistas, há indicações muito relevantes sobre o impacto no tecido empresarial, o que teve consequência diretas no trabalho dos contabilistas, nomeadamente dos CC portugueses. Naquele relatório, a Organização Internacional do Trabalho identificou os sectores de atividade que, à data, se previa, como os mais afetados pela pandemia, nomeadamente, o comércio a retalho, reparação de automóveis, alojamento e restauração, antecipando, assim, impactos muito negativos para economias muito dependentes do turismo, como ocorria no caso português, realidade que viria, muito rapidamente, a materializar-se.

Quanto aos estudos, em concreto sobre o impacto da pandemia no trabalho dos contabilistas, por ser uma temática recente, ainda não são em grande número.

Mendes (2020) realizou em estudo empírico sobre os efeitos económico-financeiros da Covid-19, com base num questionário aplicado aos empresários de João Pessoa (Brasil), verificou que 88% identificaram a pandemia como a maior adversidade que enfrentaram e 97% dos empresários reconheceram o contabilista como fundamental no apoio ao seu negócio, particularmente no contexto pandémico.

De acordo com Arnold (2020) a pandemia trouxe algumas limitações ao trabalho dos contabilistas e obrigou-os a ajustar a forma como exercem a profissão, recorrendo, cada vez mais, a meios digitais e tecnológicos.

Frumusanu *et al.* (2020) através de um questionário a empresas de contabilidade romenas analisaram a perceção dos respondentes sobre o efeito da crise pandémica, verificando-se que o teletrabalho, durante o primeiro confinamento, trouxe alguns efeitos negativos na atividade dos contabilistas, nomeadamente afetando a concentração e

umentando os níveis de *stress*, porém, consideram que o aumento da digitalização e o uso de ferramentas digitais são uma solução positiva para o futuro. Jabin (2021) corroborou aquelas conclusões, nomeadamente, quanto aos efeitos negativos do teletrabalho, num estudo cujo publico alvo foram os contabilistas do Bangladesh. Heltzer e Mindak (2021) acrescentam, ainda, aos problemas com o trabalho remoto, a *ciber* segurança dos dados.

Carungu *et al.* (2021) através da realização de entrevistas, tendo por base a teoria da contingência, analisaram os efeitos da Covid-19 no trabalho dos contabilistas italianos, entre fevereiro e julho de 2020, e conseguiram identificar nove fases contingentes: (i) pré-etapa, (ii) fase de destruição, (iii) rearranjo, (iv) fase de modelagem, (v) reação, (vi) soluções de contingência, (vii) melhoria, (viii) proximidade, (ix) estado de consolidação; criando um modelo que pode servir de guia para outros contabilistas e organizações profissionais lidarem com novas situações decorrentes de choques económicos acentuados. Os autores, também confirmaram, com este estudo, a importância da contabilidade (e dos contabilistas) como ferramenta de apoio às emergências financeiras e à recuperação organizacional.

Quanto a Borrego (2021) e Mardawi *et al.* (2021) levantaram problemas relacionados com a fraude *versus* ética dos contabilistas no recurso aos fundos governamentais de apoio à economia.

Neste contexto, e de acordo com a revisão de literatura, podemos notar que a medição do impacto da pandemia da Covid-19 sobre a contabilidade e o exercício da atividade dos profissionais é um tema que requer uma maior atenção, existindo, ainda, muitos aspetos por explorar, pois os estudos, ainda, não são em grande número e centram-se, maioritariamente nos problemas relacionados com o trabalho remoto. Que seja do nosso conhecimento, nenhum estudo se centra na influência do domínio das TIC dos profissionais nas decisões que afetaram a adaptação do seu modelo de trabalho à “nova realidade” trazida pela pandemia.

### **3. Enquadramento metodológico do Estudo empírico**

#### **3.1. Definição dos objetivos e das hipóteses de investigação**

O presente trabalho de investigação tem como objetivo geral analisar o impacto da pandemia no modelo de trabalho dos contabilistas que prestam serviços *outsourcing* às empresas portuguesas. Neste âmbito, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos:

- Compreender em que medida os efeitos económicos e sociais da pandemia da Covid-19 implicaram alterações no modelo de desenvolvimento da atividade dos contabilistas portugueses;
- Compreender se o domínio das TIC dos contabilistas é uma variável explicativa das alterações no modelo de trabalho.

De forma a alcançar os objetivos formulados estabelecemos as seguintes hipóteses de investigação:

**H1:** *As decisões dos contabilistas quanto à forma de recolha/receção de documentos na primeira vaga da pandemia estão relacionadas com o seu domínio das TIC.*

**H2:** *As decisões dos contabilistas quanto à manutenção, ou não, da “nova realidade” no que concerne à recolha/receção de documentos no 1º desconfinamento estão relacionadas com o seu domínio das TIC.*

**H3:** *As decisões dos contabilistas quanto à manutenção, ou não, dos contactos presenciais com os clientes durante a primeira vaga da pandemia estão relacionadas com o seu domínio das TIC.*

**H4:** *As decisões dos contabilistas quanto à utilização, ou não, da videoconferência para as interações com os clientes durante a primeira vaga da pandemia estão relacionadas com o seu domínio das TIC.*

**H5:** *As decisões dos contabilistas quanto à manutenção, ou não, da “nova realidade” no que concerne às formas de contacto com os clientes no 1º desconfinamento estão relacionadas com o seu domínio das TIC.*

### **3.2. Metodologia de Investigação**

De forma a alcançar os objetivos enunciados realizámos um questionário aplicado a uma amostra do público-alvo deste estudo: contabilistas certificados portugueses no ativo, cuja atividade fosse exercida em regime de *outsourcing* às empresas e profissionais, ou seja, que trabalhassem, maioritariamente, com microempresas e PME. Com a aplicação do questionário almejou-se conhecer as perceções dos contabilistas sobre o tema em estudo; embora se pretendesse mensurar as perceções e perspetivas do público-alvo, utilizando, fundamentalmente, perguntas de escala, nomeadamente, escalas de *Likert*, o tratamento estatístico dos dados recolhidos foi quantitativo, pelo que, o presente estudo se enquadra nesse paradigma de investigação.

No que concerne à aplicação do questionário, optou-se por lançar o questionário em formato eletrónico, por ser a opção mais simples, rápida, eficaz e sem custos. Os meios de divulgação utilizados foram o e-mail e duas comunidades de contabilistas no *Facebook*: uma com cerca de 19 mil membros e outra com cerca de 25 mil membros. É

importante realçar que estamos perante uma amostragem por conveniência, a qual permite obter conclusões com base nos resultados, porém implica prudência no que respeita à generalização dos resultados alcançados.

Importa, também, indicar que o questionário esteve *online* entre o início de outubro de 2020 e o dia 12/12/2020 e que foram recolhidas 503 respostas válidas.

Com o intuito de granjear os objetivos gerais e específicos enunciados para este estudo, foi necessário compreender, também, as relações entre as variáveis dependentes «forma de recolha/receção da documentação», «Interações presenciais com os clientes» e «Interações por videoconferência com os clientes» e a variável independente «domínio das TIC», tendo sido realizados testes às hipóteses de investigação formulados. Os testes utilizados para aferir a capacidade explicativa das variáveis independentes foram os testes não paramétricos «Mann-Whitney test» e «Kruskal Wallis test»; o uso de testes não paramétricos justifica-se por estarmos a medir opiniões e perceções, pelo mesmo motivo, a correlação entre variáveis foi testada pela correlação de *spearman* (*rho*).

Não obstante neste estudo busque encontrar relações de causa efeito entre o domínio das TIC dos profissionais com as alterações no seu modelo de trabalho, esta investigação sustenta-se na teoria da contingência, pois um facto que a pandemia tornou inegável é a relatividade do que nos rodeia no contexto económico, segundo Donaldson (1998) as organizações adaptam a sua estratégia e o seu modo de desenvolvimento da atividade em função das contingências com as quais se vão confrontando.

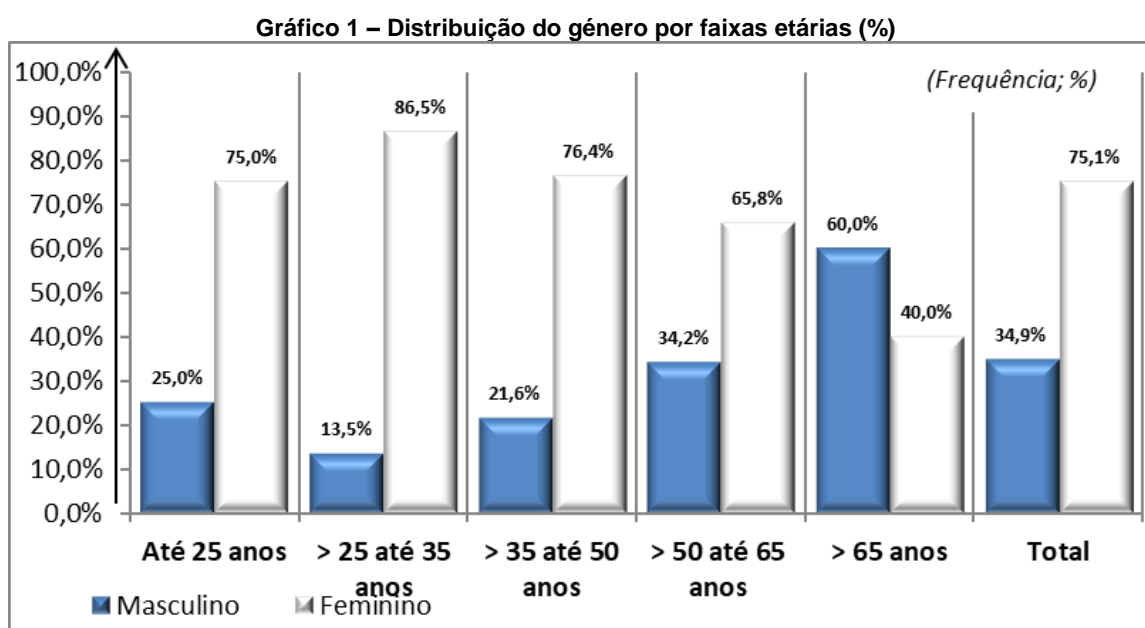
## **4. Análise e Discussão dos Resultados**

### **4.1. Breve caracterização pessoal e profissional dos contabilistas inquiridos**

No que concerne às características pessoais dos contabilistas certificados inquiridos, começamos por dar ênfase ao facto de ter sido possível obter respostas de profissionais de todos os distritos portugueses e regiões autónomas, o que garante a representatividade geográfica da amostra.

Os dados recolhidos sobre o escalão etário e o género dos inquiridos encontram-se resumidos no Gráfico 1. Relativamente ao escalão etário: 63% dos profissionais inquiridos têm entre os mais de 35 anos e os 55 anos. Quanto ao género: verifica-se que a maioria dos inquiridos eram do género feminino (cerca de 75%) e que essa prevalência do género feminino se verifica em todos os escalões etários, exceto no último escalão (mais de 65 anos).

De acordo com os últimos dados publicados pela Ordem dos Contabilistas Certificados (OCC), as mulheres contabilistas totalizam 54% dos seus membros (OCC, 2022); assim, embora o número de mulheres inscritas na OCC ultrapasse o número de homens, a diferença entre géneros no público-alvo não é tão significativa como aquela que ocorre na nossa amostra, porém, importa realçar que se tem verificado, nos estudos desenvolvidos sobre as perceções dos contabilistas certificados portugueses, uma maior adesão das mulheres contabilistas à participação de estudos sobre a profissão, comparativamente, com os homens, considerando-se, assim, apesar das diferenças em relação ao público-alvo, a amostra representativa.



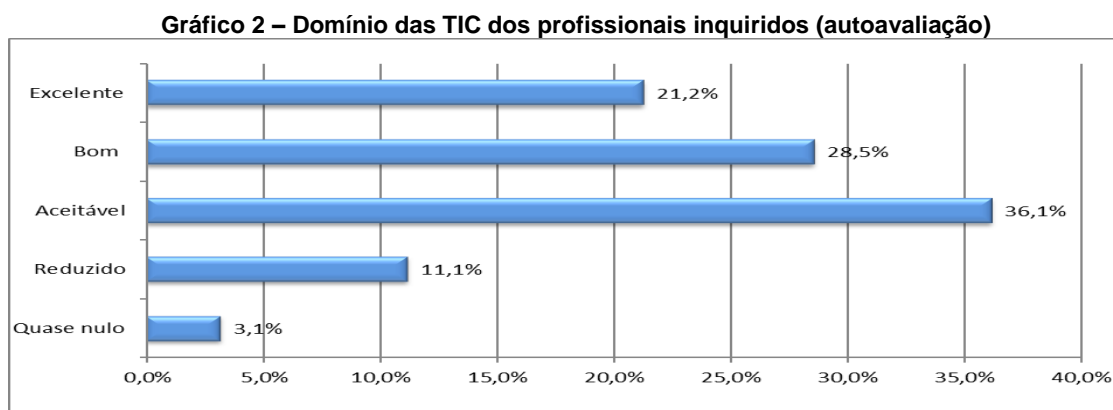
Realça-se, ainda, que os dados sobre o escalão etário e o género (resumidos no Gráfico 1) denotam algum envelhecimento da profissão, com uma prevalência de homens entre os CC mais velhos e de mulheres entre os mais jovens, corroborando uma tendência já conhecida em relação ao público-alvo (Borrego *et al.*, 2015; Borrego, 2020b).

No que respeita à caracterização profissional, podemos concluir que a maioria dos inquiridos são profissionais experientes, pois 55,4% encontram-se no escalão de «mais de 10 anos até aos 25 anos» de experiência e 26,4% no escalão de «mais de 25 anos» de experiência, reforçando os dados sobre a problemática, previamente, referida do envelhecimento da profissão.

Quanto à dimensão das suas carteiras de clientes resulta que a maioria dos inquiridos possuem carteiras de clientes de pequena e média dimensão. Estes dados, assim como os da experiência profissional dos inquiridos são muito importantes pois, permitem-nos assegurar que nos encontramos a trabalhar com dados, maioritariamente, dos

pequenos gabinetes de contabilidade (o que respeita uma das características do nosso público-alvo), além de nos permitir assegurar que os dados não estão enviesados pela pouca experiência dos profissionais inquiridos.

Quanto ao nível de domínio das TIC dos contabilistas inquiridos, os dados encontram-se apresentados no Gráfico 2.



Da análise dos dados constantes no Gráfico 2 verifica-se que 36,1% dos inquiridos afirmou ter um conhecimento aceitável de domínio das TIC e cerca de metade (49,7%) perceciona o seu domínio das TIC como bom ou excelente. Estes dados, também são compatíveis com as características conhecidas do público-alvo em estudo, uma vez que, a generalização do uso de *softwares* profissionais, bem como a desmaterialização do cumprimento das obrigações contabilísticas, fiscais, de segurança social e de outras índoles das empresas e entidades, que foi ocorrendo ao longo das últimas décadas, obrigou estes profissionais a terem domínio das TIC, independentemente da sua faixa etária.

A caracterização pessoal e profissional realizada permite-nos concluir que a amostra utilizada, embora se trate de uma amostra por conveniência, tem as características conhecidas do público-alvo, pelo que pode ser considerada representativa do mesmo.

## **4.2. Impacto da Covid-19 no modelo de trabalho dos contabilistas**

### **4.2.1. Na recolha/receção de documentos**

No contexto das alterações ao modelo de trabalho dos contabilistas na primeira vaga da pandemia, é de realçar que cerca de 70% dos contabilistas inquiridos afirmaram ter alterado a forma de receber/recolher os documentos dos clientes nesse período, tendo-se verificado uma grande diminuição das entregas/recolhas presenciais de documentação em suporte de papel (reduzindo de cerca de 46%, para cerca de 20%); em contrapartida, verificou-se um aumento das entregas parcial ou totalmente em suporte digital, bem como, um maior uso do correio postal.



Realça-se, ainda, um uso reduzido da receção de documentos totalmente em suporte digital (aumentou de 0,8% para cerca de 3%). Um dos motivos apontados por alguns contabilistas inquiridos, para a não adesão à digitalização de documentos, prendeu-se com as dúvidas sobre a validade dos mesmos, nomeadamente, quanto à sua aceitação no contexto tributário.

Acresce que, questionados os contabilistas que haviam afirmado ter feito alterações, durante a primeira vaga da pandemia na forma de recolha/receção de documentos dos clientes, acerca das decisões tomadas, nesse contexto, aquando do desconfinamento subsequente, cerca de 41% optaram por regressar à “normalidade”, porém, 59,1% mantiveram as novas formas de recolha/receção de documentos dos clientes, ou encontraram situações intermédias (sem regressar ao anterior modelo de trabalho).

Quanto aos motivos que estiveram na base da decisão de retomar, ou não, a forma “tradicional” de recolha/receção da documentação dos clientes no 1º desconfinamento, foram, de acordo com os inquiridos, essencialmente, dois fatores: (i) facilidade/dificuldade do contabilista e dos seus funcionários de adaptação ao novo formato; (ii) facilidade/dificuldade de adaptação dos clientes ao novo formato.

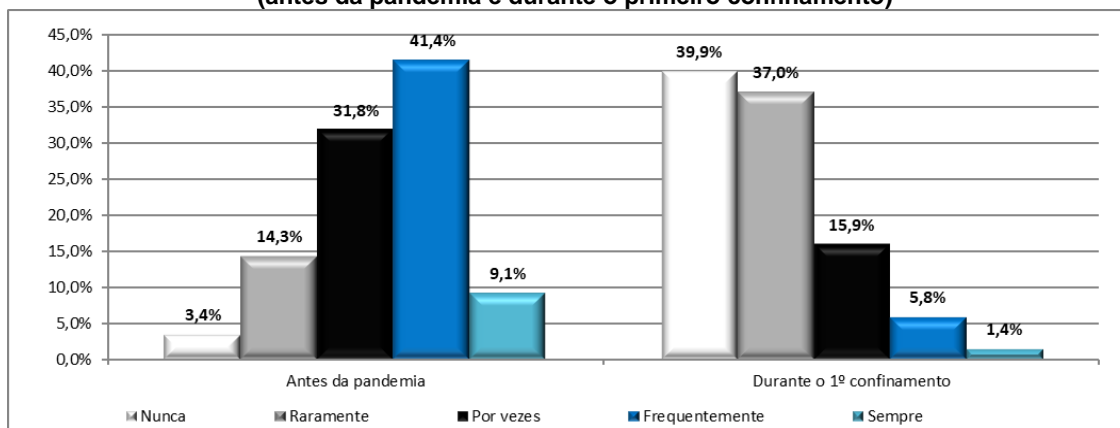
#### **4.2.2. Outras interações com os clientes**

A necessidade de interação entre os contabilistas e os seus clientes durante a 1ª vaga da pandemia não se limitou à recolha/receção de documentação, havendo necessidade de reunir/conversar com os clientes para tratar de assuntos contabilísticos, fiscais e de outras índoles (nomeadamente, no período pandémico, assuntos respeitantes aos apoios governamentais de combate aos efeitos económicos da pandemia da Covid-19). Procurou-se, assim, compreender que alterações ocorreram no formato dessas interações com os clientes durante a primeira vaga da pandemia, considerando as regras da DGS (Direção Geral da Saúde) durante esse período e as restrições à mobilidade e a imposição de transição das atividades para teletrabalho, bem como os apelos à redução dos contactos presenciais, principalmente entre as pessoas mais velhas (de notar que esta classe profissional apresenta, tal como referido, uma grande prevalência de membros nos escalões etários mais elevados).

Antes de mais, importa realçar que, no período pré-pandémico, a forma de contacto mais frequente com os clientes, para a maioria dos inquiridos, já não era a presencial: os contactos eram feitos, maioritariamente, por telefone e por mail, enquanto os contactos presenciais com clientes já surgiam, antes da pandemia, em terceiro lugar, no que à frequência concerne; acresce que o uso da videoconferência para contacto com clientes, antes da pandemia, tinha um carácter muito residual (Ver Gráficos 3 e 4).

Os Gráficos 3 e 4 comparam as alterações, entre o período pré-pandémico e o período da primeira vaga da pandemia, na frequência das interações presenciais com clientes (reuniões/conversar) e no uso da videoconferência para fazer esses contactos.

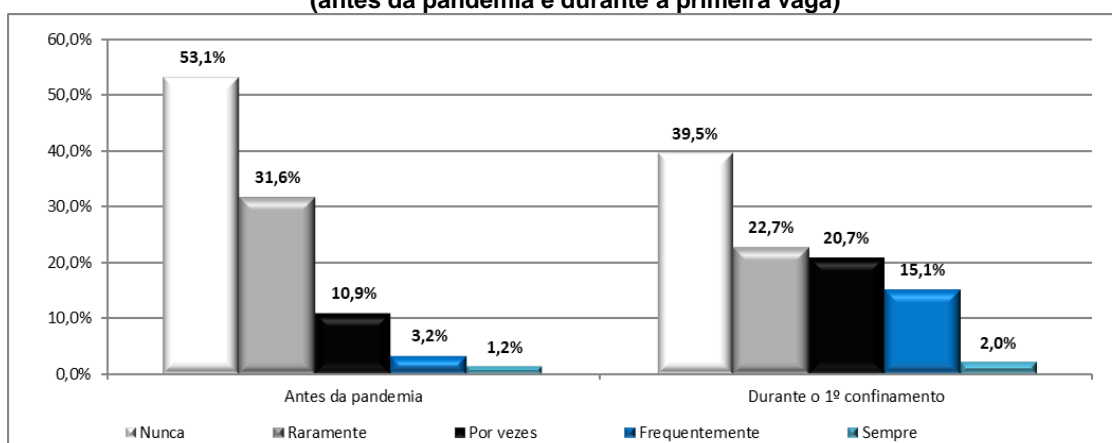
**Gráfico 3 – Comparação do uso do contacto presencial com clientes (antes da pandemia e durante o primeiro confinamento)**



Como podemos verificar pela análise dos dados do Gráficos 3, durante a primeira vaga da pandemia (comparativamente com o período pré-pandémico), registou-se uma diminuição considerável do contacto presencial dos contabilistas com os clientes.

Devemos realçar, ainda, em relação aos dados do Gráfico 3, que não obstante o período pandémico e o dever de confinamento que foi instituído pelo Governo, durante a primeira vaga da pandemia perduraram algumas situações de contacto presencial frequente (5,8%) ou de uso exclusivo do contacto presencial (1,4%) entre clientes e contabilistas.

**Gráfico 4 – Comparação do uso de videoconferências para contactar os clientes (antes da pandemia e durante a primeira vaga)**



Como podemos verificar pela análise dos dados do Gráfico 4, durante o confinamento decorrente da primeira vaga da pandemia (comparativamente com o período pré-

pandémico), registou-se um aumento, embora muito moderado, do uso da videoconferência pelos contabilistas para reunir/conversar com os clientes.

É, ainda, de realçar que questionados os contabilistas que afirmaram ter feito alterações, no primeiro confinamento nas formas de contacto com os clientes, acerca da decisão que tomaram nesse contexto, aquando do desconfinamento subsequente à primeira vaga da pandemia, a maioria afirmou ter regressado à “normalidade”, ou ter encontrado uma situação intermédia entre a sua atuação “tradicional” e a “nova realidade”, enquanto um grupo de menor dimensão, afirmou ter dado continuidade à atuação adotada durante o primeiro confinamento (32,4%, 33,8% e 24,3% dos inquiridos, respetivamente).

Acresce que os motivos que estiveram na base da decisão de retomar, ou não, a forma “tradicional” de contacto com os clientes, foram, de acordo com os contabilistas inquiridos, essencialmente, quatro fatores: (i) facilidade/dificuldade do contabilista e dos seus funcionários de adaptação ao novo formato; (ii) facilidade/dificuldade de adaptação dos clientes ao novo formato; (iii) a preferência dos clientes por contactos presenciais; (iv) o facto do abandono/diminuição dos contactos presenciais reduzir as deslocações (consequentemente, minimizar perdas de tempo e diminuir custos).

### **4.3. Testes de hipóteses**

#### **4.3.1. Teste a H1**

***H1:** As decisões dos contabilistas quanto à forma de recolha/receção de documentos na primeira vaga da pandemia estão relacionadas com o seu domínio das TIC.*

Não obstante tenha existido, na 1ª vaga da pandemia, uma diminuição acentuada da recolha/receção de documentos exclusivamente em papel, porém, durante aquele período, a recolha/receção de documentação em papel (total ou parcialmente) continuou a ser a forma mais utilizada pelos contabilistas. A diversidade de formas utilizadas, bem como o facto de, apesar da pandemia e do confinamento, prevalecer a receção/recolha de documentos total ou parcialmente em papel, importa procurar compreender o que ocasionou estas decisões de funcionamento tão distintas dos inquiridos e, até, contrárias às recomendações da DGS.

Nesse sentido, foi testada a capacidade explicativa do domínio das TIC dos contabilistas inquiridos nas suas decisões quanto à forma de recolher/receber documentos durante o primeiro confinamento.

Depois de realizados os testes de hipóteses, verificou-se que a variável dependente testada não tinha capacidade explicativa sobre a decisão dos contabilistas neste contexto.

Conclusão do teste de hipóteses a H1: rejeitada.

#### **4.3.2. Teste a H2**

*H2: As decisões dos contabilistas quanto à manutenção, ou não, da “nova realidade” no que concerne à recolha/receção de documentos no 1º desconfinamento estão relacionadas com o seu domínio das TIC.*

Um conjunto alargado de CC, no desconfinamento que ocorreu posteriormente à 1ª vaga da pandemia, regressou à “normalidade” no que à recolha/receção de documentos concerne, embora a maioria tenha optado pela manutenção da “nova realidade”, bem como soluções intermédias entre a “normalidade” e a “nova realidade”. Assim, considerando a variedade de situações verificadas, importaria procurar compreender o que ocasionou estas decisões tão distintas dos CC inquiridos.

Com esse objetivo, foi testada a capacidade explicativa do domínio das TIC dos contabilistas sobre as suas decisões de regressar, ou não, à “normalidade”, no 1ª desconfinamento, no que à recolha/receção de documentos respeita.

Depois de realizados os testes de hipóteses, verificou-se que a variável dependente testada não tinha capacidade explicativa sobre a decisão dos contabilistas neste contexto.

Conclusão do teste de hipóteses a H2: rejeitada.

#### **4.3.3. Teste a H3**

*H3: As decisões dos contabilistas quanto à manutenção, ou não, dos contactos presenciais com os clientes durante a primeira vaga da pandemia estão relacionadas com o seu domínio das TIC.*

Durante a 1ª vaga da pandemia (devido ao confinamento e à migração para teletrabalho) houve uma alteração substancial no modelo de trabalho dos contabilistas, no que às interações com os clientes concerne, tendo ocorrido uma redução drástica dos contactos presenciais, porém continuaram a existir profissionais a utilizar essa prática com frequência. É relevante procurar compreender o que ocasionou estas tomadas de decisões dos inquiridos, contrárias às recomendações da DGS e às restrições impostas pelo Governo.

Com tal objetivo, foi testada a capacidade explicativa do domínio das TIC dos contabilistas nas suas decisões de manter, ou não, as interações presenciais com os clientes durante a primeira vaga da pandemia.

Depois de realizados os testes de hipóteses, verificou-se que a variável dependente testada não tinha capacidade explicativa sobre a decisão dos contabilistas neste contexto.

Conclusão do teste de hipóteses a H3: rejeitada.

#### 4.3.4. Teste a H4

**H4:** *As decisões dos contabilistas quanto à utilização, ou não, da videoconferência para as interações com os clientes durante a primeira vaga da pandemia estão relacionadas com o seu domínio das TIC.*

Durante a 1ª vaga da pandemia (devido ao confinamento), verificou-se, no meio empresarial, no ensino e na sociedade em geral, um “boom” na utilização da videoconferência para as mais diversas interações sociais e profissionais. Verificou-se, porém, que os CC inquiridos reconheceram ter tido um uso profissional muito moderado desta ferramenta, nesse período.

É, assim, importante compreender que variáveis condicionaram esta utilização tão moderada da videoconferência, por parte dos profissionais da contabilidade.

Com vista a dar resposta àquela questão, foi testada a capacidade explicativa do domínio das TIC dos contabilistas nas suas decisões de utilizar, ou não, a videoconferência nas suas interações com os clientes durante o primeiro confinamento. Do resultado desses testes verificou-se que a variável domínio das TIC tinha uma influência estatisticamente significativa na decisão de passar (ou não) a realizar os contactos com os clientes por videoconferência durante o primeiro confinamento, como se apresenta de seguida:

- “Domínio das TIC”: neste escopo verificou-se que existiram diferenças na decisão dos contabilistas em função do seu nível de domínio das TIC ( $H(503) = 15,869$ ;  $p < 0,05$ ). A média das ordenações (*mean rank*) aumenta à medida que aumenta o nível de domínio das TIC dos profissionais, uma vez que ambas as variáveis se encontram em escala crescente, quanto maior o domínio das TIC do contabilista inquirido maior a sua tendência para optar pelo uso da videoconferência no contacto com os clientes. Verificou-se, ainda, existir uma correlação positiva entre as duas variáveis (com  $p = 0,001$ ).

Conclusão do teste de hipóteses a H4: não é rejeitada.

#### 4.3.5. Teste a H5

*H5: As decisões dos contabilistas quanto à manutenção, ou não, da “nova realidade” no que concerne às formas de contacto com os clientes no 1º desconfinamento estão relacionadas com o seu domínio das TIC.*

A maioria dos CC que afirmaram ter feito, durante o confinamento resultante da 1ª vaga da pandemia, alterações do modelo de trabalho, no que às interações com os clientes respeita, admitiram que no desconfinamento que se lhe seguiu voltaram à “normalidade”, porém, as situações em que a escolha foi pela continuidade da “nova realidade”, bem como por alternativas mistas entre a “normalidade” e a “nova realidade” representam, também, um peso relativo apreciável. Deste modo, considerando a variedade de situações verificadas, seria pertinente, compreender o que propiciou estas decisões tão distintas dos CC inquiridos.

Com tal objetivo, foi testada a capacidade explicativa do domínio das TIC dos contabilistas nas suas decisões de voltar, ou não, à “normalidade”, nas interações com os clientes, no desconfinamento

Depois de realizados os testes de hipóteses, verificou-se que a variável dependente testada não tinha capacidade explicativa sobre a decisão dos contabilistas neste contexto.

Conclusão do teste de hipóteses a H5: rejeitada.

#### 4.4. Discussão dos resultados

De acordo com os dados, o modelo de trabalho dos contabilistas alterou durante a 1ª vaga da Covid-19, reduzindo-se substancialmente os contactos presenciais, quer para recolha/receção de documentos, quer para reuniões/conversas e outras interações, porém, subseqüentemente, no 1º desconfinamento, o modelo reajustou-se de novo, dando origem a um modelo, que podemos denominar por misto, ou de equilíbrio, com menos contactos presenciais do que no período pré-pandémico, mas com mais “presença” do que durante a primeira vaga da pandemia. Os dados sugerem que o domínio das TIC por parte dos profissionais não teve influência nesta adaptação do modelo de trabalho à realidade envolvente, exceto no que se refere ao uso da videoconferência para substituir as reuniões/conversas presenciais com clientes.

Assim, os contabilistas, confrontados com a “nova realidade” criada pela pandemia da Covid-19, que teve o efeito de um cataclismo na economia, deixando muitas empresas

em risco de colapso económico-financeiro, souberam adaptar o seu modelo de trabalho, reinventar-se, e adaptar-se à realidade à medida que a mesma foi evoluindo, continuando, naquele período muito conturbado, a estar sempre presente no apoio aos seus clientes. Esta capacidade de adaptação à nova realidade e a resiliência corrobora a teoria da contingência já referida.

## **5. Conclusão**

No contexto da pandemia da Covid-19 os contabilistas portugueses tiveram um papel preponderante no apoio às empresas, uma vez que muitas empresas viram a sua atividade reduzida ou suspensa, ficando dependentes da obtenção dos apoios governamentais à economia, criados neste contexto, cujas candidaturas foram realizadas, na maioria dos casos, pelos contabilistas.

Porém, os contabilistas, também sentiram o impacto da Covid-19 na sua atividade, traduzindo-se, nomeadamente, em alterações no seu modelo de trabalho. Esta pesquisa, teve, assim, como objetivo compreender as mudanças ocorridas, bem como a relevância do domínio das TIC no contexto dessa mudança; para tal foi realizado um questionário, obtendo-se 503 respostas válidas.

Da análise dos dados recolhidos por questionário, podemos verificar que a maioria dos contabilistas inquiridos apresenta características similares às do nosso público-alvo, a saber: entre 35 e 55 anos, género feminino (que prevalece em todas as faixas etárias até aos 65 anos), apresenta uma experiência profissional entre os 10 e 25 anos, é detentora de uma carteira de clientes pequena ou média e tem um domínio aceitável (36%) ou bom/excelente (49%) das TIC.

Quanto às alterações ao modelo de trabalho, durante a 1ª vaga da pandemia, em consequência do confinamento, ocorreu uma diminuição da recolha/receção de documentos de clientes total ou maioritariamente em papel presencialmente, porém, a recolha/receção dos documentos totalmente em papel continuou a ser a forma mais comum dos contabilistas recolherem ou receberem os documentos dos clientes (tendo aumentado, por exemplo, o uso do envio por correio postal), pois as dúvidas sobre a aceitação dos documentos digitais/digitalizados, principalmente, a nível tributário, desmotivaram uma maior aderência a esse formato, não tendo sido essa decisão influenciada pelo domínio das TIC dos profissionais.

No início da pandemia, houve uma grande diminuição nos contactos presenciais da maioria dos contabilistas com os clientes, porém, o uso da videoconferência para as interações com os clientes manteve-se muito reduzido, ainda, assim, destaca-se que os contabilistas com maior domínio das TIC apresentaram maior tendência para o uso da

videoconferência com clientes como forma de contacto, em substituição dos contactos presenciais.

Verificou-se, ainda, que no desconfinamento subsequente à 1ª vaga da pandemia houve um novo ajustamento ao modelo de trabalho dos contabilistas, pois, um conjunto alargado de contabilistas inquiridos, após a primeira vaga de Covid-19 retomaram o modelo de trabalho prévio à pandemia (na recolha/receção de documentação e outras interações com clientes), porém a maioria encontraram soluções intermédias entre as suas formas tradicionais de trabalho e a “nova realidade” ou mantiveram o modelo de trabalho adotado durante a primeira vaga da pandemia, verifica-se, assim, em termos gerais, um modelo misto, em que os contactos presenciais ocorrem com mais frequência, mas continuaram a ser evitados.

Os dados, também, sugerem que aqueles reajustes ao modelo de trabalho depois da 1ª vaga não foram condicionados pelo maior ou menor domínio das TIC dos profissionais. Um dos motivos mais apontados para manter, ou não, o modelo de trabalho adotado na primeira vaga da pandemia, foi a dificuldade, nomeadamente dos clientes, de se adaptarem a esse novo modelo de trabalho.

A capacidade de adaptação do modelo de trabalho dos contabilistas, de se reajustarem, constantemente, à realidade, à medida que a mesma foi evoluindo, bem como a sua capacidade de chamar a si a responsabilidade de salvar as empresas suas clientes do colapso económico-financeiro, salvaguardando, também, dessa forma, as suas carteiras de clientes, corroboram a teoria da contingência.

Quanto a pistas para investigações futuras, consideramos pertinente fazer um estudo em que se procure compreender o impacto de outras variáveis, como o género e a idade dos profissionais nas decisões que tomaram, no que ao seu modelo de trabalho concerne, durante a primeira vaga de pandemia e no período subsequente.

## Referências

- Arnold, C. (2020). *Summary of Covid-19 Audit Considerations*. IFAC, Disponível em: <https://www.ifac.org/knowledge-gateway/supporting-internationalstandards/discussion/summary-covid-19-audit-considerations>.
- Borrego, A. C. (2020a). O papel dos contabilistas na economia em “tempo de guerra”. *i-online* 15/04/2020. Disponível em: <https://ionline.sapo.pt/artigo/693065/o-papel-dos-contabilistas-na-economia-em-tempo-de-guerra-?seccao=Opini%C3%A3o>.
- Borrego, A. C. (2020b). Los contables portugueses en la era digital: ¿qué futuro? *Técnica Económica*, 185, Dezembro, pp. 53 - 58
- Borrego, A. C (2021). A problemática das pressões intentadas por terceiros sobre os contabilistas e a independência dos profissionais — Uma análise no escopo do acesso aos apoios à economia no âmbito da pandemia da Covid-19. In A. Maia.



*Riscos de Fraude e Corrupção no Programa de Financiamento Europeu - Reflexões e Alertas*, Coimbra: Almedina.

- Borrego, A. C., Lopes, C. M. & Ferreira, C. (2015). Evidências empíricas sobre o perfil dos TOC: O impacto da idade e do género na sua percepção de complexidade fiscal e na sua propensão para o incumprimento fiscal, In OTOC (ed.), *V Congresso dos TOC - Uma ambição, um compromisso, um rumo*. Lisbon: OTOC (ebook ISBN: 978-972-9171-86-4) – Disponível em; <https://www.occ.pt/news/trabalhoscongv/pdf/18.pdf>
- Borrego, A.C., Pardal, P. & Carreira, F. (2020). The Accountant in Digital era and the COVID-19, *Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, Revista Especial XIX Encuentro AECA (131): 10-11. Disponível em; <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/558570>
- Carungu, J., Di Pietra, R., & Molinari, M. (2021). The impact of a humanitarian disaster on the working approach of accountants: a study of contingent effects. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 34(6): 1388-1403, DOI 10.1108/AAAJ-08-2020-4789
- Donaldson, L. (1998). Teoria da contingência estrutural. In: Clegg, S. R., Hardy, C. & Nord, W. R. *Handbook de estudos organizacionais: modelos de análises e novas questões em estudos organizacionais*. vol. 1. São Paulo: Atlas, 104-134.
- Frumusanu, N., Marin, A. & Martin, M. (2020). The impact of COVID-19 on the activity of the professional accountant. *Ovidius University Annals, Economic Sciences Series*, 0(2), 922-931.
- Gomes, P. (2021). Financial and non-financial responses to the Covid-19 pandemic: insights from Portugal and lessons for future. *Public Money & Management*, 1-3, 660-662. <https://doi.org/10.1080/09540962.2021.1880059>
- Gourinchas, P., Kalemli-Ozcan, S., Penciakova, V. & Sander, N. (2020). COVID-19 and SME Failures. *IFM Working Paper, WP/20/207*, 16 September 2020, International Monetary Fund.
- Heltzer, W. & Mindak, M. (2021). COVID-19 and the Accounting Profession (May 4, 2021). *Journal of Accounting, Ethics and Public Policy*, 22(2): 151-205. Disponível em: SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3839771>
- ILO (International Labour Organization) (2020). *Monitor: COVID-19 and the World of Work*. 2ª Edição, 7 April 2020.
- Jabin, S. (2021). The Impact of COVID-19 on the Accounting Profession in Bangladesh. *The Journal of Industrial Distribution & Business*, 12(7), 7-14. <https://doi.org/10.13106/jidb.2021.vol12.no7.7>
- Mardawi, Z., Seguí-Mas, E., & Tormo-Carbó, G. (2021). Rethinking the accounting ethics education research in the post-COVID-19 context. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1984627. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1984627>
- Mendes, S. (2020). *A importância da contabilidade como instrumento de gestão nas empresas: uma análise dos impactos do coronavírus nas micro e pequenas empresas da cidade de João Pessoa*. Dissertação de Mestrado em Ciências Contábeis, Brasil.
- OCC (2022). Relatório e Contas 2021. Disponível em: <https://www.occ.pt/news/Documentos/RC2021.pdf>
- Pires, C. G (2020). *A Importância da Informação Contabilística, em Contexto de Pandemia, no Processo de Tomada de Decisão: Um estudo sobre Micro e Pequenas Entidades*. Dissertação de Mestrado em Contabilidade e Finanças, Universidade de Coimbra, Portugal. Disponível em:

[https://eg.uc.pt/bitstream/10316/94636/1/Relat%C3%B3rio%20de%20Est%C3%A1gio\\_Carla%20Pires.pdf](https://eg.uc.pt/bitstream/10316/94636/1/Relat%C3%B3rio%20de%20Est%C3%A1gio_Carla%20Pires.pdf)