

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC**

**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**ERIKIS DO CARMO SALVADOR**

**GESTÃO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS EM  
CRICIÚMA/SC: UMA PERCEPÇÃO DA ESCOLHA DOS MODELOS *HOME  
OFFICE* E CONVENCIONAL**

**CRICIÚMA**

**2024**

**ERIKIS DO CARMO SALVADOR**

**GESTÃO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS EM  
CRICIÚMA/SC: UMA PERCEPÇÃO DA ESCOLHA DOS MODELOS *HOME  
OFFICE* E CONVENCIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de bacharel no curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador(a): Prof. (a) Esp. Fernanda Pagnan Peruch

**CRICIÚMA**

**2024**

**ERIKIS DO CARMO SALVADOR**

**GESTÃO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS EM  
CRICIÚMA/SC: UMA PERCEPÇÃO DA ESCOLHA DOS MODELOS *HOME  
OFFICE* E CONVENCIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de bacharel, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com Linha de Pesquisa em Contabilidade Gerencial.

Criciúma, 27 de julho de 2024.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof.<sup>a</sup> Fernanda Pagnan Peruch – Especialista - UNESC - Orientadora

Prof. Luciano da Rocha Ducioni – Especialista - UNESC

Prof. Anderson Corrêa Benfatto – Mestre - UNESC

**Dedico este trabalho a minha mãe.**

## **AGRADECIMENTOS**

Sou grato primeiramente a Deus, por ter me dado sabedoria e condições para concluir esta trajetória.

Agradeço a minha família, que mesmo do outro lado do Brasil, estiveram comigo, sendo meus alicerces, e motivação para minhas lutas.

Estendo meus agradecimentos a todos os professores que tiveram paciência com a minha ignorância, e não hesitaram em fornecer ajuda. Assim também, como aos colegas e amigos que estiveram comigo.

Não poderia deixar de mencionar algumas entidades que contribuíram para a conclusão deste curso, sendo elas: a UNESCO, que através da bolsa pró-UNESCO me concedeu 50% de desconto; A prefeitura de Criciúma, com o programa do artigo 190 e bolsa PMC, por um bom período pagou os outros 50%; e o SINDICONT, que contribuiu para o alcance dos respondentes da minha pesquisa.

**“O mundo detesta mudanças e, no entanto, é a única coisa que traz progresso.”**

**Charles F. Kettering**

## GESTÃO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS EM CRICIÚMA/SC: UMA PERCEPÇÃO DA ESCOLHA DOS MODELOS *HOME OFFICE* E CONVENCIONAL

Erikis do Carmo Salvador<sup>1</sup>

Fernanda Pagnan Peruch<sup>2</sup>

**RESUMO:** Este estudo discorre sobre o *home office*, averiguando a justificativa da gestão de empresas prestadoras de serviços contábeis em optar pelo sistema retomo ou convencional. O principal objetivo é: compreender a escolha entre as modalidades *home office* e convencional pela perspectiva dos gestores de empresas prestadoras de serviços contábeis de Criciúma/SC e região. Para alcance dos resultados utilizou-se no levantamento um questionário para coleta de dados, sendo tal direcionado as prestadoras de serviços contábeis, na busca de identificar o perfil, e características que podem influenciar na escolha do *home office*. Desta forma, os dados foram submetidos a técnicas estatísticas para embasamento da conclusão. Notou-se, que a preferência pelo teletrabalho é justificada pela satisfação dos funcionários, pelo baixo custo, e facilidade nos processos. Enquanto, aqueles que mantêm a forma tradicional fundamentam-se na fácil gestão, e dinâmica com os clientes.

**PALAVRAS – CHAVE:** Contabilidade. Teletrabalho. Transição operacional.

**AREA TEMÁTICA:** Contabilidade Gerencial

### 1 INTRODUÇÃO

A mudança é algo recorrente nas civilizações no decorrer do tempo, e no meio econômico as revoluções industriais foram grandes exemplos. Sendo a primeira transformando a economia com o advento do capitalismo industrial, onde reestruturou o modo de vida das pessoas em sociedade no aspecto social, estrutural, econômico, entre outros. Visto que, antes do aparecimento das fábricas, conhecido como período pré-industrial, o trabalho para produção de mercadorias era exercido de forma artesanal em oficinas, com enfoque familiar, rural e comunitário. Com a revolução industrial, reuniram-se trabalhadores em ambiente fabril, sendo sujeitos a um controle de tempo rigoroso e divisão de trabalho (Silva; Dipp, 2021).

Entretanto, visto que a sociedade da época, em um progresso de industrialização e sob regime liberal, abre espaço para o movimento dos sindicalistas e da classe operária. Estes, por sua vez, lutam pelo bem-estar e qualidade de vida dos proletários, reivindicando melhores condições de trabalho. Tal movimento vai além do ambiente fabril, refletindo também sobre os aspectos da sociedade global em sua totalidade (Rodrigues, 2009).

---

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Ciências Contábeis da UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.

<sup>2</sup> Especialista, UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.



Logo, pode-se observar as contínuas alterações ocorridas no meio econômico, social e da tecnologia, que são refletidas diretamente no universo do trabalho. Deste modo, surgem novos cenários, na qual atribui ênfase ao capital humano e ao bem-estar psicofisiológico dos trabalhadores. Assim, o fenômeno do *home office* é caracterizado por empresas descentralizadas e com produção mais flexível, onde a carreira individual recebe um maior destaque (Rafalski; Andrade, 2015).

Diante do exposto, Cavalcante e Jorge Neto (2018) acreditam que o teletrabalho, comumente chamado de *home office*, é proveniente do desenvolvimento tecnológico, e que impacta significativamente nas relações sociais e nos meios de produção. Ligado a isto, discussões devem ser aprofundadas, quer seja para aquisição de conhecimento, desenvolvimento científico ou econômico.

Além do avanço tecnológico, as crises globais têm sido uns dos fortes fatores a impulsionar o *home office*, desde o seu surgimento na crise do petróleo (Haubrich; Froehlich, 2020), até recentemente com o período pandêmico da COVID-19 (Campos, 2021). Contudo, Rosa e Marion (2010) chamam atenção para as prestadoras de serviços contábeis que podem ser impactados por essas e outras mudanças externas, ou seja, passando por uma situação inesperada eles deverão se adaptar rapidamente, correndo o risco dessa forma de tomar decisões impensadas na busca por permanecer no mercado. Em contrapartida, as organizações que sofrem menos impacto são aquelas que acompanham a atualização do mercado, inserindo as inovações de maneira planejada e antecipadamente, prontas para eventos contingentes.

A área da Contabilidade tem constantemente recebido atualizações nos seus processos produtivos. Com a crescente integração da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que permite manipular as informações mediante o uso de dispositivos de modo a promover eficiência em um objetivo comum (Silva *et al.*, 2016), e oferecer suporte suficiente para os profissionais realizarem tarefas no modelo *home office* (Melo, 2021). No entanto, essa decisão cabe aos gestores (sócios), que deverão observar se tal sistema é favorável à sua organização.

Neste quesito, é válido identificar os aspectos que influenciam na escolha do *home office*, desde o deslocamento dos funcionários, relação social, produtividade, entre outros. Onde os mesmos podem ser relacionados com as demais formas de operacionalização, seja presencialmente na empresa, ou em modalidades contempladas no teletrabalho, que são mencionadas por Cavalcante e Jorge Neto (2018): domiciliar, centros satélites, nômade e transnacional.

Frente a esta revolucionária modalidade de trabalho, proporcionada pelo avanço tecnológico, é levantada a seguinte questão: quais são as razões sob as perspectivas dos gestores (sócios) das empresas prestadoras de serviços contábeis, para a escolha em operar pelo modelo *home office* ou convencional?

O objetivo deste estudo consiste em identificar a escolha entre as modalidades *home office* e convencional pela perspectiva dos gestores de empresas prestadoras de serviços contábeis de Criciúma/SC e região.

Objetivo específico: i) identificar vantagens e desafios no modelo *home office*, ii) analisar os motivos das escolhas em operar pelo *home office* ou convencional, iii) relacionar as variáveis encontradas com as modalidades de trabalho.

O presente estudo é justificado no âmbito prático, pois à medida que os dados são examinados e relacionados às razões dos modelos operacionais existentes, corroboram para escolha da modalidade em demais organizações. Com uma visão

mais ampla, podem verificar moderadamente o sistema que atende suas necessidades mediante estrutura, qualidade e produtividade.

As implicações da escolha entre o trabalho *home office* e convencional não se delimita apenas nos gestores e proprietários das empresas de contabilidade de Criciúma/SC e região, mas também para os funcionários dessas organizações, a economia regional e a sociedade como um todo. Uma vez que, este estudo identifica as razões por trás da escolha entre dois sistemas operacionais de trabalhos distintos, desde a eficiência operacional das empresas, a satisfação dos funcionários, a mobilidade urbana e até mesmo as questões ambientais.

Justifica-se também a abordagem deste tema no contexto de sua atualidade, onde contribui com o conhecimento na ciência e assim preencher a lacuna deste assunto com a compreensão das organizações contemporâneas. Em resumo, o artigo identifica as transições no ambiente de trabalho e sugere algumas teorias relacionadas à gestão de recursos humanos, e modelos de trabalho flexíveis.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção apresenta-se o referencial teórico sobre o conceito e contexto do *home office*, bem como suas características.

### 2.1 HOME OFFICE: CONTEXTO E CONCEITO

O termo teletrabalho originou-se da palavra *telecommuting*, que por sua vez é mencionada pelo norte-americano Jack Nilles em sua obra *The Telecommunications-Transportation Trade Off* em 1976. “*Commuting*” é definido como o deslocamento de ida e volta ao local de trabalho. Essa mesma tradução também procede do termo “*telework*” (Sakuda, 2001). É importante ressaltar que a apropriação do termo teletrabalho é dada por equivalência, e que não há uma definição incisiva para a palavra “*commuting*” (ida e volta do domicílio ao trabalho), tal tradução é ainda a mais adequada no português (Mello, 1999).

Para Tremblay (2002) a definição do teletrabalho recebe conceitos variados, devido às modalidades identificadas no trabalho a distância, ou seja, por conta da flexibilidade surgem outros termos e conceitos. A autora, justifica o fato dos estudos se relacionarem à extensão do teletrabalho e não ao conceito propriamente dito.

Em tese, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) define o *home office* como o trabalho exercido fora das dependências da empregadora, e mediado pelo uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC), que vão desde *smartphones* a computadores *desktops*. Ressalta-se também que, o *home office* ou teletrabalho (termo técnico no Brasil) apesar de ser regularmente exercido fora da empresa, pode apresentar-se na forma parcial, onde o profissional não necessariamente exerça suas tarefas totalmente em casa (OIT, 2017).

Na definição do *home office*, a legislação brasileira trabalhista diz que:

considera-se teletrabalho ou trabalho remoto a prestação de serviços fora das dependências do empregador, de maneira preponderante ou não, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação, que, por sua natureza, não configure trabalho externo (Brasil, 2022, art. 75-B).

Visto que, o trabalho ganha cada vez mais flexibilidade, Mello (1999) conceitua Trabalho Flexível (*Flexible Working*) com a diversificação de modalidades para exercer atividades laborais, podendo assim determinar locais e períodos para realizá-los. Frente a isto, no Quadro 01, é proposto termos e suas respectivas definições que diz respeito ao teletrabalho em ambientes distintos ao da empresa empregadora:

Quadro 01 - Locais de trabalhos laborais além da organização empregadora

TERMINOLOGIA	DEFINIÇÃO
Centro Satélite ( <i>Satellite Office Center</i> )	São os escritórios estabelecidos em local diferente da sede, para os funcionários longínquos realizarem sua função regularmente.
Centro Local ( <i>Telecenter</i> )	Semelhante a um Centro Satélite, porém, podendo abrigar trabalhadores de outras empresas.
Escritório em Casa ( <i>Home Office</i> )	Comum nos Estados Unidos, exercer sua função em um cômodo da casa estruturado ou não, desde que possuam TIC, tal conceito parte do pressuposto de que o trabalhador não necessariamente deve comparecer à empresa.
Escritório Virtual ( <i>Virtual Office</i> )	Parte da ideia de que a pessoa com todas as ferramentas (notebooks, telefone, entre outros) necessária, consiga exercer seu trabalho independentemente do local ou horário.

Fonte: Mello (1999).

Em síntese, há diversos termos semelhantes que contemplam a realização do trabalho em ambiente distinto ao do empregador. Porém, é importante ressaltar a diferença entre *home office* e teletrabalho, na qual, apropria-se a nomenclatura *home office* ao trabalhador que estabelece em seu domicílio o seu local de trabalho. Enquanto, o teletrabalho não necessariamente será em sua residência, podendo, assim, reservar qualquer lugar distinto ao da empresa para realização das suas atividades laborais. Sendo assim, tal termo torna-se o mais abrangente (Rafalski; Andrade, 2015).

Após ter compreendido alguns dos conceitos que permeiam o teletrabalho, é hora de adentrar em seu contexto propriamente dito. Cabe aqui enfatizar que o assunto é complexo, e para facilitar, o texto busca ser preciso, elencando os principais pontos, tal como seu surgimento, momento de ascensão, e suas expectativas.

Citando Campos (2021), a pandemia da COVID-19 impactou as relações entre empregador e empregado. Em decorrência das medidas de isolamento no cenário pandêmico, a fim de não disseminar o vírus ou causar aglomerações, o *home office* funcionou como principal estratégia. Tal mudança repentina exigiu uma rápida adaptação por parte dos teletrabalhadores, que mediante do uso da tecnologia começaram a exercer suas atividades laborais fora das dependências do empregador.

Com a crescente popularização do sistema de teletrabalho devido às medidas de isolamento da COVID-19, fez com que o assunto parecesse recente. Entretanto, conforme Haubrich e Froehlich (2020), desde a década de 1970 iniciou a inserção do modelo *home office* em consequência da crise do petróleo. Com o intuito de minimizar os problemas nos transportes, e com o êxito da aplicação desse modelo de trabalho, pode-se observar que a partir do ano de 1990, houve uma alavancagem do

teletrabalho nos países desenvolvidos, devido à crescente utilização do uso da tecnologia.

No Brasil, o *home office* inicia seu processo de ascensão em 1997, momento em que começa a expandir a *internet* no território brasileiro. Logo após, em 1999, é fundada a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT). Esta entidade, sem fins lucrativos, oportuniza as organizações a implementar o sistema do teletrabalho de forma adequada, realizando um mapeamento na estrutura e verificando em quais setores podem ocorrer a transição para o *home office*, conforme a necessidade da empresa (Mello, 2016).

Em tese, a tecnologia da informação e comunicação (TIC) são vistas como precursoras da flexibilidade do trabalho, contribuindo significativamente na transformação da organização social. Por meio da TIC, há conectividade a qualquer momento, estreitando assim, sem necessidade de deslocamento, a interatividade entre empresa e colaborador, ou vendedor e cliente. Diante deste contexto, os processos ocorrem de forma agilizada e instantânea (Alves, 2008).

É notório que os modelos de contratos de trabalho estão mais flexíveis, dando maior liberdade quanto a sua execução. Dessa forma, a flexibilidade do teletrabalho permite escolhas como distribuir cargas horárias e onde realizar as atividades. Neste sentido, essa abordagem está alinhada com a evolução da sociedade, que progride simultaneamente com os serviços intelectuais (Haubrich; Froehlich, 2020).

## 2.2 PERCEPÇÕES JURÍDICAS NA MODALIDADE DO TELETRABALHO

Nesta seção será apresentado um breve panorama sobre o alcance do teletrabalho, em especial para os profissionais da contabilidade na legislação brasileira e pontos de vista jurídicos. A tratativa legal disposta ao empregador e ao teletrabalhador, desde os efeitos jurídicos até as responsabilidades das partes envolvidas. Tal compreensão da legislação no teletrabalho é essencial para estabelecer acordos e proteger os direitos na relação de empresa e empregado (Cavalcante e Jorge Neto, 2018).

Antes da reforma trabalhista de 2017 no Brasil, Rafalski e Andrade (2015) chamavam atenção para o trabalho em domicílio. Nesse cenário, é apresentada a figura de um subordinado que responde a um empregador, tal vínculo empregatício lhe confere todos os efeitos da consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Portanto, o autor correlaciona esta situação ao teletrabalhador, que, por sua vez, responde a um superior mesmo fora do ambiente formal de trabalho.

Porém, apenas em 2017 o teletrabalho passa a ser reconhecido como uma modalidade de trabalho válida para a legislação trabalhista brasileira. No entanto, ele ainda apresenta certas distinções e limitações. No que se refere a CLT artigo 75-B inciso quarto (Brasil, 2022), “teletrabalho ou trabalho remoto não se confunde nem se equipara à ocupação de operador de telemarketing ou de teleatendimento [...]” Ou mesmo, no inciso quinto:

o tempo de uso de equipamentos tecnológicos e de infraestrutura necessária, bem como de softwares, de ferramentas digitais ou de aplicações de internet utilizados para o teletrabalho, fora da jornada de trabalho normal do empregado não constitui tempo à disposição ou regime de prontidão ou de sobreaviso, exceto se houver previsão em acordo individual ou em acordo ou convenção coletiva de trabalho.

Neste quesito, é deixado espaço para outras interpretações como será visto a seguir.

Conforme expresso anteriormente na CLT (Brasil, 2017), o artigo 75-B, inciso quinto, dispõe que não haverá direitos quanto à remuneração de horas extras para o teletrabalhador. Nesse sentido, Cavalcante e Jorge Neto (2018) justificam o não reconhecimento de horas extras pela dificuldade em comprovar se houve a realização de jornada suplementar, pois não há uma supervisão por parte do empregador. No entanto, o autor faz um adendo sobre o princípio da primazia da realidade, que dependendo das particularidades do caso, e havendo a comprovação que houve horas extraordinárias, poderá dar o direito à remuneração.

Outra interpretação divergente apontada por Cavalcante e Jorge Neto (2018) na CLT é a respeito da aquisição e manutenção de equipamentos para realização do teletrabalho. Inicialmente, a responsabilidade de adquirir os equipamentos recai sobre o empregador, uma vez que ele assume o risco da atividade econômica. Entretanto, após alterações da CLT, é dito no artigo 75-D (Brasil, 2017) que, a “[...] infraestrutura necessária e adequada à prestação do trabalho remoto [...], serão previstas em contrato escrito”. O autor destaca que mesmo com essa cláusula, o empregador não é liberado de arcar com os custos necessários para o cumprimento das tarefas, mas, ele deve instruir formalmente o empregado quanto aos danos materiais durante seu uso.

Visto que, o teletrabalhador deve se auto supervisionar, a atenção com os aspectos ergonômicos na realização das tarefas é indispensável, pois tais aspectos proporcionam a melhor adaptação entre o homem e o trabalho. Em uma situação ideal, visando a saúde e segurança no ambiente laboral, o empregador também deve prezar em fornecer instruções referente às precauções no desenvolver das atividades, objetivando a integridade psicofisiológica do empregado (Oliveira, 2020).

Além de ser responsável por monitorar sua própria qualidade de vida e produtividade, o teletrabalhador também deve garantir a segurança das informações. Com isto, é válido lembrar que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme destacado por Cruz (2021), visa proteger os dados que identificam um indivíduo, desde a coleta até a sua extração, quando os mesmos estiverem sob a operação de outra pessoa física ou jurídica. O autor enfatiza a importância dos profissionais da área de contabilidade se adaptarem às diretrizes da LGPD. Isso envolve investir na segurança das informações, com finalidade de proporcionar aos clientes maior segurança e credibilidade, além de evitar possíveis sanções decorrentes da lei.

### 2.3 TENDÊNCIAS E DESAFIOS DO *HOME OFFICE*

Diante do universo do trabalho, é notória uma reestruturação nas organizações, onde empresas buscam investir em boas práticas e na adoção de uma política de *compliance*, a fim promover a harmonia no ambiente operacional e para estar apresentável à sociedade. Visto que, emerge na era digital um novo profissional no mercado, que procura por empresa que disponibiliza de um bom ambiente, e lhe proporcione oportunidade de carreira. Quebrando assim o estereótipo de um trabalhador sem exigência que deve apenas produzir. Tal interação estreita a relação entre empregador e empregado, fazendo os objetivos serem alcançados com maior facilidade (Rocha, 2014).

Quando o assunto é teletrabalho, Rocha (2014) concorda que o equilíbrio é a peça-chave para a gestão do tempo, produtividade e qualidade de vida. Com estes



aspectos equilibrados, faz com que a satisfação seja almejada tanto pelo funcionário quanto pela empresa. Tal equilíbrio está nas decisões que o trabalhador toma no seu cotidiano, referente a sua vida profissional e doméstica.

Neste sentido, o equilíbrio está condicionado ao espaço-temporal, e é aqui que mora os desafios. Barros e Silva (2010) alegam que na modalidade *home office* nem todos estão preparados para a autogestão. Acredita-se ser complexo o fato de delimitar espaço e tempo nas atividades domésticas e laborais, além da disputa de espaço com outras pessoas na residência. Essa dificuldade de separar o trabalho da vida doméstica torna-se ainda mais intensa quando feita por mulheres, uma vez que estão sujeitas a mais demandas familiares.

Dos desafios identificados no teletrabalho, a gestão dos teletrabalhadores enfrenta impactos significativos. De modo que, neste novo panorama, os gestores se deparam com a necessidade de gerir os profissionais de diferentes perfis e sem o contato direto ao seu ambiente físico. Para atender ao *compliance*, o empregador deve estar atento ao bem-estar do funcionário, assim como acompanhar sua produtividade, ao mesmo tempo que deve atender as normas previdenciárias, trabalhistas e fiscais. Tal situação leva a um paradoxo, pois enquanto o empregador tenta ter o controle interno da sua organização sem ter o controle total dos funcionários e dos ambientes destes (Feliciano; Lima; Matos, 2023).

Assim, faz-se necessário reforçar que a gestão deve partir do próprio trabalhador *home office*, fazendo uso da boa-fé para com sua profissão, limitando o espaço-temporal para suas tarefas domésticas e laborais. Na melhor das hipóteses, reservar um cômodo específico, procurando evitar distrações, ruídos e movimentações de pessoas. Nesses cuidados, o empregador precisa estar inserido para colaborar com instruções que diz respeito a execução das tarefas (Feliciano; Lima; Matos, 2023).

Ligado a isto, outro risco que emerge em meio a descentralização nesta modalidade de trabalho remoto e que precisa ser avaliado, diz respeito a segurança da informação, como mencionado anteriormente sobre a LGPD, mas agora de uma forma muito mais abrangente. Citando os autores Feliciano, Lima e Matos (2023), cada vez mais possuímos em nossas redes sociais, e outros veículos de compartilhamento de informações como *e-mail*, *Drive* e *WhatsApp*, conteúdos que de certa forma podem ser sigilosos e carecem de uma maior atenção, desde o conhecimento da rede *Wi-fi* que está sendo utilizada até as mídias que armazenam os dados. Tal cuidado é necessário para esses dados não sejam vazados e prejudique seus titulares, podendo assim manchar a imagem da empresa. Isto vale também para informações de estratégias e negociações, que a empresa deveria manter sob sigilo.

Visto que, para uma escolha assertiva do *home office* ao invés do convencional, além dos riscos, o empresário da área de contabilidade deve avaliar as vantagens e desvantagens que podem beneficiar ou interferir em sua operação. Dessa forma, Filardi, Castro e Zanini (2020) encontraram em suas pesquisas os seguintes pontos positivos e negativos no teletrabalho, como mostrado no Quadro 2:

Quadro 2 - Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho

PRÓS	CONTRAS
Flexibilidade de horários; ausência do tempo de deslocamento; mais presente com a família;	Conflito entre trabalho e vida familiar; Baixa motivação; Falta de treinamento específico;
Redução dos custos de transportes para a entidade e empregado.	Custos de equipamentos; aumento de despesas com água, energia e comunicação; falta de infraestrutura.
Maior segurança; menos imprevistos e exposição a violência/stress quando em deslocamentos.	Suscetível a interrupções e distrações domiciliares;
Qualidade do trabalho; maior concentração.	Isolamento profissional; falta de reconhecimento por gestores e colegas de trabalho.
Privacidade	Isolamento social e não adequação ao teletrabalho.
Sensação de liberdade; autonomia nas tarefas; otimização na produtividade; absenteísmo baixo e Oportunidade para deficientes físicos.	Ausência de supervisão e dificuldade de controle do desempenho e da carga de trabalho.

Fonte: Filardi, Castro e Zanini (2020).

Filardi, Castro e Zanini (2020) observam essas vantagens e desvantagens dentro dos segmentos estrutural, físico bem-estar, pessoal, profissional e psicológico, que por sua vez, influencia de maneira direta para o trabalhador e empregador. Porém, a complexidade do teletrabalho vai muito além disso, Sakuda (2005), vendo que o *home office* modifica a geografia do trabalho, diz que outros aspectos podem ser impactados, tal como econômico, social, cultural, organizacional, tecnológico, ambiental, entre outros. Desta maneira, além da organização e trabalhadores, outros atores são identificados, como, por exemplo, o governo, sindicatos, fornecedores de tecnologia, dentre outros, que também fazem parte deste contexto.

Apesar dos contrapontos já citados do teletrabalho, suas vantagens se tornam mais evidentes quando se considera a possibilidade de contratar pessoas com dificuldades de locomoção ou localizadas em diferentes partes do planeta. Além disso, o teletrabalho contribui para a segurança dos trabalhadores, especialmente quando os níveis de criminalidade estão em crescimento, uma vez que elimina a necessidade de deslocamento e, conseqüentemente, a exposição a riscos (Abano, 2023).

Em uma breve fala sobre o trabalho presencial, Abano (2023) destaca que, neste modelo, as relações sociais são fortalecidas e atribui à equipe uma atmosfera de responsabilidade. Entretanto, pontos negativos também podem ser identificados, como, por exemplo, escritórios físicos abertos, que pode levar a distração do funcionário, por outro lado, um escritório mais fechado e que isola mais os funcionários tendem a propiciar maior concentração durante as tarefas. Contudo, será

de extrema importância que a entidade volte sua atenção para a satisfação e motivação dos trabalhadores, para uma melhor qualidade e produtividade dos serviços, escolhendo um modelo que alcance tais objetivos.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Gil (2019), a aplicação dos métodos racionais e sistemáticos direciona a pesquisa a uma melhor resolução dos problemas ou obter informações sobre o objeto investigado.

#### 3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

A pesquisa está classificada em uma abordagem quali-quantitativa, essa, por sua vez, possui dois propósitos simultâneos, na qual, busca evidenciar os resultados provindos das aplicações de técnicas estatísticas, ao passo que são interpretados no intuito de conhecer profundamente o objeto da pesquisa, criticar, e criar um perfil generalizado da amostra (Michel, 2015). Não distante deste estudo, as relações obtidas nos resultados foram analisadas e interpretadas dentro do contexto do comportamento e das expectativas dos inquiridos.

Quanto aos objetivos, a pesquisa se identifica como descritiva. Conforme destacado por Gil (2019), a pesquisa descritiva tem por finalidade relatar as características que permeiam determinado grupo ou fenômeno, ou levantar dados do relacionamento entre variáveis. Dos exemplos, o autor aponta aqueles cujo objeto é encontrar possíveis associações entre variáveis, como em pesquisas eleitorais que apontam a relação entre partidos políticos e classes econômicas ou com a escolaridade. Neste intuito, o estudo expôs as características do *home office* e de maneira indireta do trabalho tradicional, e associa as variáveis à pretensão de escolha por parte dos gestores.

A pesquisa está enquadrada numa estratégia de levantamento, também conhecida pelo termo *survey*, que busca obter conhecimentos e descrevê-los numericamente, a partir da aplicação de questionários direcionados para as características e tendências de uma população (Sordi, 2017). Essa estratégia foi escolhida para alinhar a pesquisa com uma abordagem quantitativa e por utilizar como instrumento um questionário, que com um propósito em comum, apresenta uma maior eloquência da análise dos resultados.

#### 3.2 PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Neste estudo foi utilizado como instrumento para coleta de dados um questionário único, com perguntas interligadas em sua maioria fechadas, com alternativas nominais qualitativas, direcionadas por intermédio da plataforma *Google Forms*. O questionário foi direcionado aos gestores (sócios) das empresas prestadoras de serviços contábeis em Criciúma e região. Para facilitar na localização de contatos dos gestores, em envio do *link*, contou-se com a ajuda do Sindicato dos Contabilistas de Criciúma (SINDICONT), que localizou 104 prestadoras de serviços contábeis, e contribuiu enviando o *link* do questionário aos respectivos sócios (gestores). Vale ressaltar que foi aceito uma resposta por empresa. Facilitado pelos recursos tecnológicos, Sordi (2017), diz que a coleta de dados na forma de

questionário é desafiadora, por conta do tempo demandado na elaboração das perguntas e no retorno das respostas, todavia é um procedimento eficiente.

Com as 31 respostas obtidas, foram possíveis submetê-las a técnicas estatísticas, que, por sua vez, cominou nas análises e interpretações dos resultados. Gil (2017) enfatiza que, a análise está concentrada em organizar os dados e extrair respostas úteis ao problema pesquisado. Enquanto, a interpretação busca compreender de forma profunda os resultados, até mesmo relacionando sua ligação a outros estudos.

Sendo assim, as perguntas do questionário foram direcionadas aos aspectos identificados no teletrabalho e no sistema convencional, aspectos esses já levantados na fundamentação e desta maneira, compreendeu as variáveis que levam as prestadoras de serviços contábeis optar por um dos modelos. Vale lembrar que o público alvo (amostra populacional) são organizações que prestam serviços contábeis e que já operaram tanto no *home office* como no convencional, e assim, passaram um pouco dessa experiência vivenciada para este artigo.

Para melhor segmentar o público alvo da pesquisa, o questionário foi dividido em três seções, sendo a primeira com 5 perguntas identificando o perfil da empresa. A sexta questão divide os respondentes em dois grupos: de quem já vivenciou/vivencia a experiência do *home office*, e aqueles que nunca experimentou. E como a pesquisa busca conhecimentos sobre o assunto, na segunda seção, apenas duas perguntas são feitas ao segundo grupo. Na última seção, dezesseis perguntas foram direcionadas as empresas que já teve/tem a experiência o teletrabalho.

Em duas perguntas utilizou-se do método estatístico qui-quadrado, aplicado com ajuda do programa *Jamovi*, para fomentação de uma melhor análise. Tal teste, desenvolvido por Karl Pearson em 1899, objetiva averiguar dispersões entre duas variáveis, na busca de levantar uma hipótese, na associação das variáveis qualitativas. Nas demais questões, os resultados foram convertidos em percentuais (Beiguelman, 1996).

Segundo o autor Beiguelman (1996), a fórmula do teste qui-quadrado, apresenta duas hipóteses, a de nulidade ( $H_0$ ), que diz respeito a uma ocorrência atual da amostra/população testada, e a hipótese alternativa ( $H_1$ ), formulada com base na pesquisa. Em seguida, levantasse o nível de significância ( $\alpha$ ) para verificar a probabilidade de rejeição das hipóteses (p-valor), e para não rejeitar a hipótese, p-valor deve ser menor que 0,05. Após os cálculos aplica-se na fórmula a seguir:

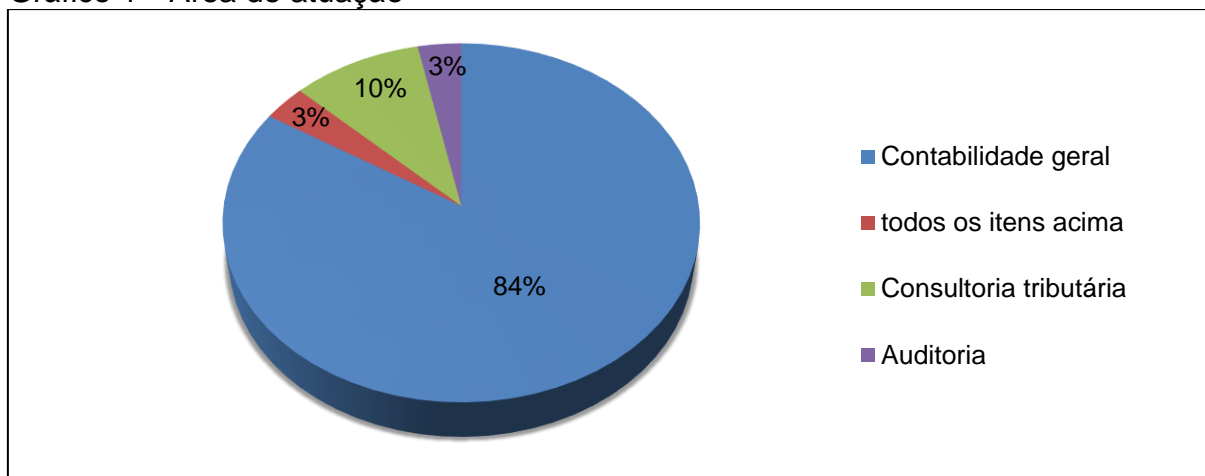
$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

#### 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentadas as respostas obtidas da aplicação do questionário, juntamente com suas respectivas análises e interpretações. Para ampliar a visualização dos resultados, as perguntas e respostas são propostas em gráficos e tabelas com suas respectivas proporções.

As seis (6) primeiras questões tem o intuito de conhecer melhor e caracterizar os perfis das empresas participantes.

Gráfico 1 – Área de atuação

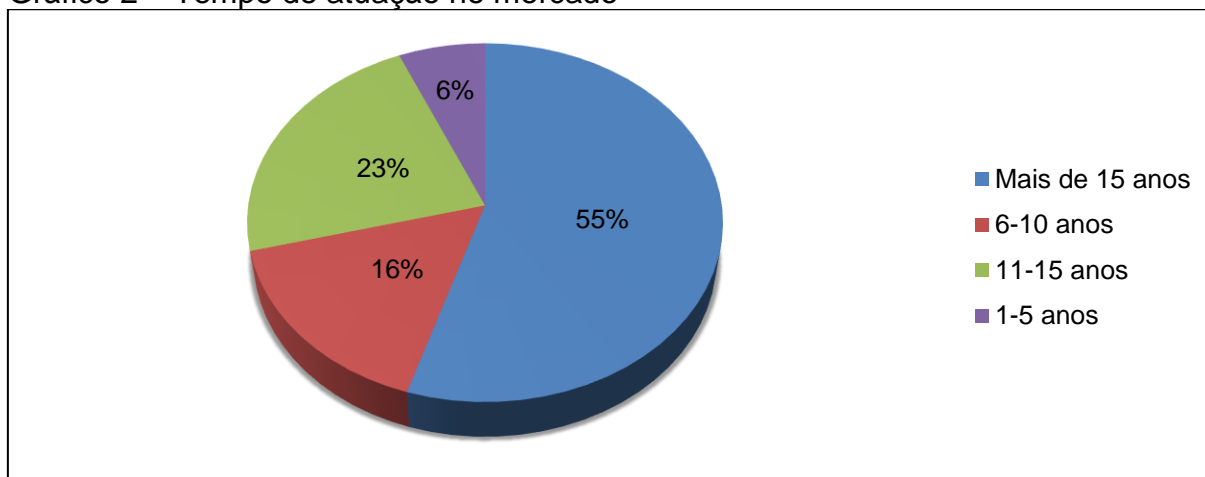


Fonte: Elaboração própria, 2024.

Nesta primeira pergunta, quando questionados sobre o ramo de atuação, dos 31 respondentes, 84% caracterizam-se pela atividade de contabilidade geral, representando assim, a maioria, e, apenas 10% dos inquiridos são de consultoria tributária, 3% de auditoria, e 3% diversos.

Dos participantes, procurou-se saber o tempo de atuação no mercado, como mostrado no gráfico abaixo:

Gráfico 2 – Tempo de atuação no mercado

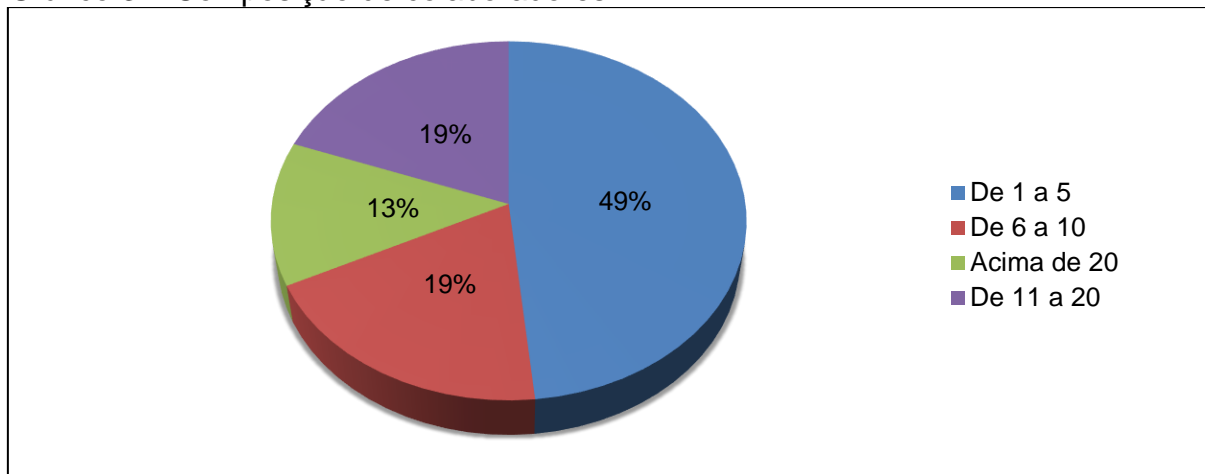


Fonte: Elaboração própria, 2024.

Um pouco mais da metade (55%) dos respondentes tem mais de 15 anos no mercado, situação essa que faz ligação há um período em que a tecnologia na área contábil ainda engatinhava. Depois, 23% entre 11 e 15 anos, 16% entre 6 a 10 anos, e 6% de 1 a 5 anos. Aqueles com menos tempo no mercado, iniciou quando já havia uma certa facilidade dos processos contábeis com o uso da tecnologia, assim como da comunicação, que vem agregando em praticidade e rapidez no cumprimento de demandas.

A pergunta a seguir, indica a proporção de funcionários, e também, abre espaço para imaginar o cenário do ambiente de trabalho:

Gráfico 3 – Composição de colaboradores

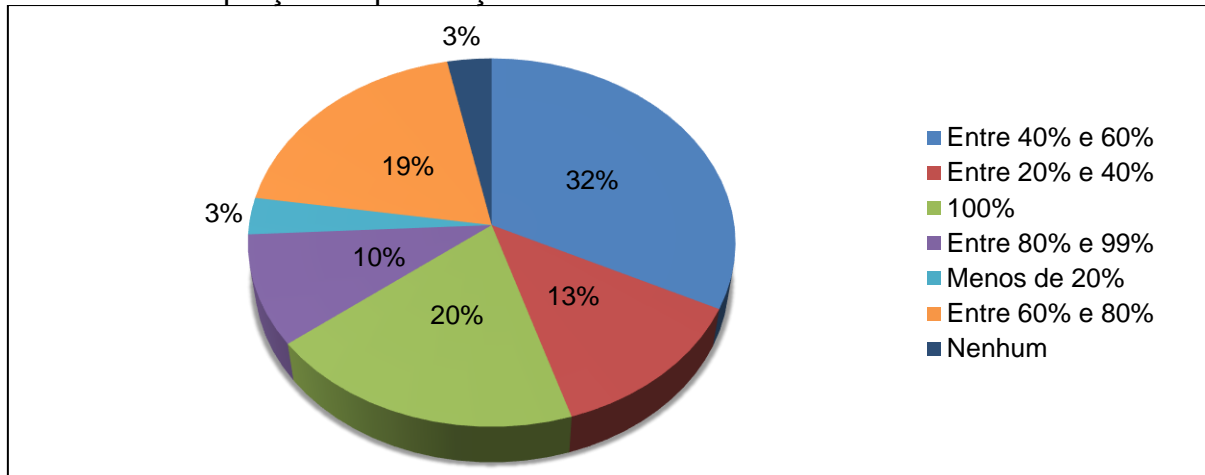


Fonte: Elaboração própria, 2024.

Em termos de quantias, 49% dos inquiridos possuem de 1 a 5 funcionários. Levantando a ideia para uma fácil gestão, uma vez que possuem poucas pessoas para gerir. Nos demais, 19% de 6 a 10 colaboradores, também com 19% de 11 a 20, e 13,9% acima de 20. A minoria (13%) possuem uma quantidade indicada expressiva (acima de 20), denotando ter uma gestão mais complexa.

Desdobrando os perfis dos colaboradores, o próximo gráfico revela a proporcionalidade de mulheres nas empresas:

Gráfico 4 – Proporção da presença feminina



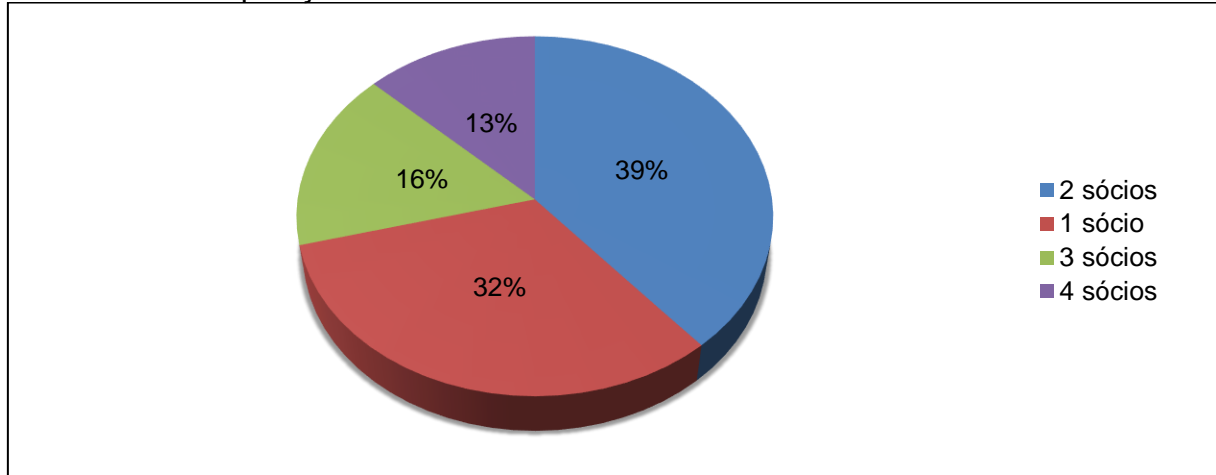
Fonte: Elaboração própria, 2024.

O sexo feminino vem conquistando cada vez mais espaço no mercado. E nesta pesquisa mostra que das empresas inquiridas, quase um terço (32%) é composto entre 40% e 60% por mulheres, seguido por 19% com 60% e 80%, e também 20% para empresas com 100% dos cargos ocupadas por mulheres. Apenas 3% respondente não tem funcionária. Fica evidente que, em quase todas as organizações, há mulheres, com exceção de um.

Associando a figura da mulher ao teletrabalho, são enfatizadas as palavras de Barros e Silva (2010), quanto a dificuldade de delimitar espaço e tempo no *home office*, pois, as mulheres são apontadas com uma tendência maior de dificuldade na

autogestão, por serem sujeitas a mais demandas familiares. Sendo assim, essa pode ser uma das dificuldades no desafio da implementação/implantação do *home office*.

Gráfico 5 – Composição societária



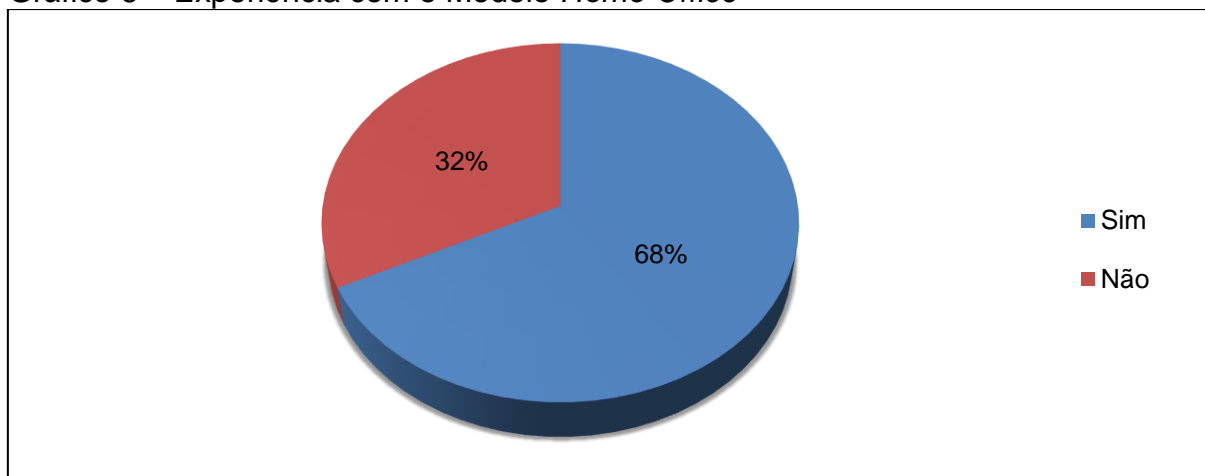
Fonte: Elaboração própria, 2024.

Finalizando as questões sobre perfis, logo acima o gráfico elenca a composição societária.

Questionados sobre a composição dos sócios em quantias, demonstram-se com maior proporção empresa com 2 sócios, registradas com 39% das respostas. E, seguido com quase um terço (32%), empresas com apenas 1 sócio. Os demais respondentes são representados com 3 e 4 sócios, indicados por 16% e 13%, respectivamente. Logo, os que possuem acima de 2 sócios, possivelmente abrem margem para opiniões diversas, podendo ter perspectivas distintas, quanto a adoção do teletrabalho.

A próxima questão, divide os respondentes em dois grupos, os que utilizaram ou utilizam o modelo *home office*, daqueles que nunca experienciaram tal modelo:

Gráfico 6 – Experiência com o Modelo *Home Office*



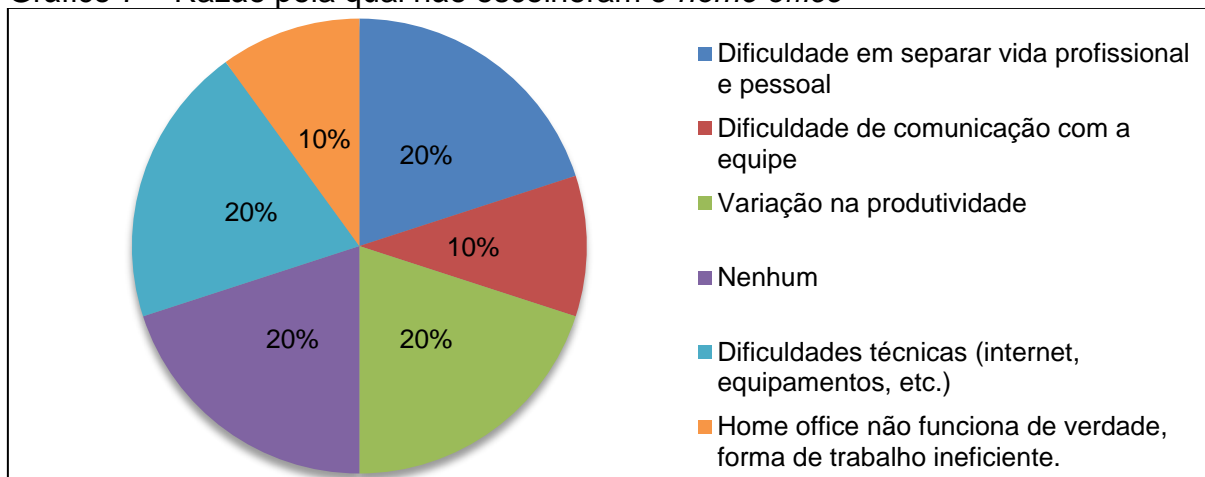
Fonte: Elaboração própria, 2024.

As organizações que utilizam ou já utilizaram o sistema de trabalho remoto correspondem a 68%, tornando a maioria, contra os 32% que nunca experimentaram.

#### 4.1 EMPRESAS QUE NÃO TIVERAM EXPERIÊNCIA COM O *HOME OFFICE*

As próximas duas questões, estão direcionadas ao grupo (dois). Iniciando assim, como a razão de não escolherem o *home office*.

Gráfico 7 – Razão pela qual não escolheram o *home office*



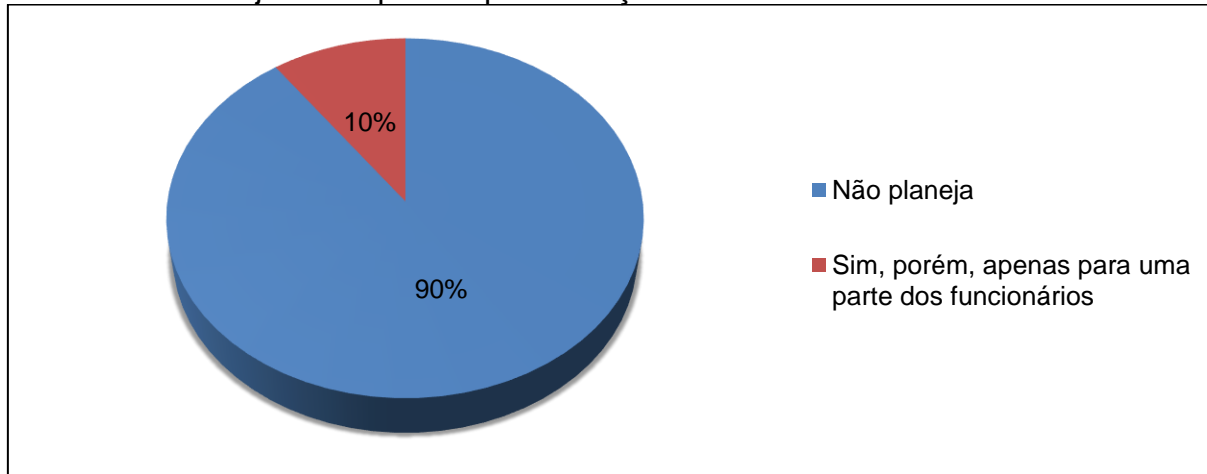
Fonte: Elaboração própria, 2024.

Em detrimento ao modelo remoto, as justificativas pela não adesão do modelo ficaram divididas, marcando 20% para dificuldade em separar vida profissional e pessoal, dificuldade técnicas, variação na produtividade, e sem motivos. 10% dos respondentes, alegaram dificuldade de comunicação com a equipe, e outros 10% usou do espaço de “outros motivos”, para escrever que o “*home office* não funciona de verdade, forma de trabalho ineficiente”.

Por serem respondentes sem experiência do teletrabalho, as alternativas ficam subjetivas, sem o aparato de ter vivenciado os motivos. Tanto que, as justificativas foram diversas, não focando apenas em uma, no qual poderia ser um problema generalizado.

Em seguida, ao mesmo grupo de respondentes foi perguntado se há um planejamento futuro para a implementação do *home office*, segue o resultado a seguir:

Gráfico 8 – Planejamento para implementação do teletrabalho



Fonte: Elaboração própria, 2024.

A maioria (90%) não planeja aderir este modelo, enquanto apenas 1 respondeu que sim, porém, apenas para uma parte dos funcionários.

Fica claro que, são empresas enraizadas no modelo mais tradicional, uma vez que, além de não nunca terem experimentado, reforçam ainda em sua maioria que também não planejam adotá-lo.

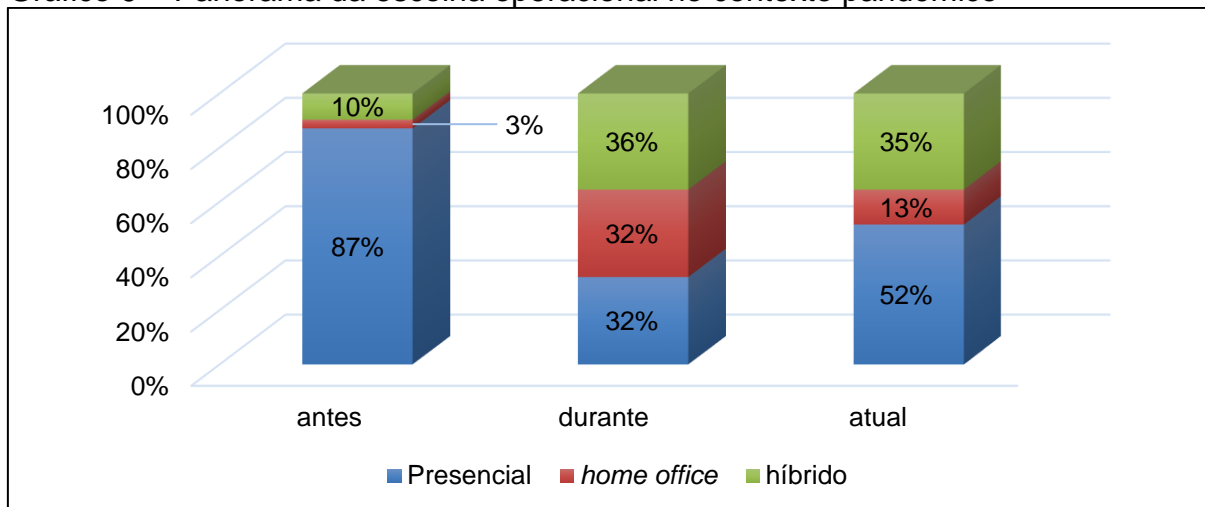
#### 4.2 EMPRESAS QUE TIVERAM EXPERIÊNCIA COM O *HOME OFFICE*

Neste tópico são apresentadas as análises das respostas do primeiro grupo, que já tiveram a experiência do teletrabalho.

Contextualizando, a pandemia — gerou instabilidade social e econômica global, diante desse cenário, as empresas sejam elas grandes ou pequenas tiveram de se virtualizar, se transformar, e criar novos modelos de negócios para sobreviver a crise instalada.

Contudo, a fim de observar os efeitos causados pela pandemia da COVID-19 nas prestadoras de serviços contábeis, que diz respeito as transições dos modelos de trabalho, segue um panorama temporal no gráfico:

Gráfico 9 – Panorama da escolha operacional no contexto pandêmico



Fonte: Elaboração própria, 2024.

Ao comparar os resultados no período pré-pandemia, nota-se a predominância do trabalho presencial com 87%. E pouquíssima adesão ao modelo do *home office*, registrando a marca de apenas 3% das 31 empresas pesquisadas, e 10% utilizavam a opção híbrida.

No cenário pandêmico, após a medida de isolamento ser imposta pelo governo, observa-se um aumento para 32% do *home office*, e 36% para a forma híbrida, deixando o presencial com apenas 32%. Vale ressaltar que, aqueles que mantiveram suas atividades presenciais durante a pandemia, nunca experimentaram o teletrabalho.

Hoje, aproximadamente 4 anos depois da pandemia, pode-se dizer que o teletrabalho foi aprovado por 35% daqueles que persistiam no presencial antes da pandemia, representando um aumento de 11 empresas dos participantes.

Aproveitando a pergunta do modelo que os respondentes utilizam atualmente, pode-se relacionar com o motivo da escolha por tal modelo, como mostra a tabela abaixo:

Tabela 1 – Associação do modelo de trabalho com sua motivação

motivo	modelo de trabalho atual			Total
	Híbrido	Home office	Presencial	
Satisfação dos funcionários	46%	0%	0%	24%
Maior produtividade	18%	0%	0%	10%
Praticidade nos processos	27%	25%	17%	24%
Facilidade para gerenciar	9%	25%	50%	24%
Menor custo e despesa	0%	50%	0%	10%
Maior dinâmica com os clientes	0%	0%	33%	10%
<b>Total de inquiridos</b>	11	4	6	21

Fonte: Elaboração própria, 2024.

Tabela 2 – Dados obtidos do teste  $\chi^2$

	Valor	gl	p
$\chi^2$	22.8	10	0.012
N	21		

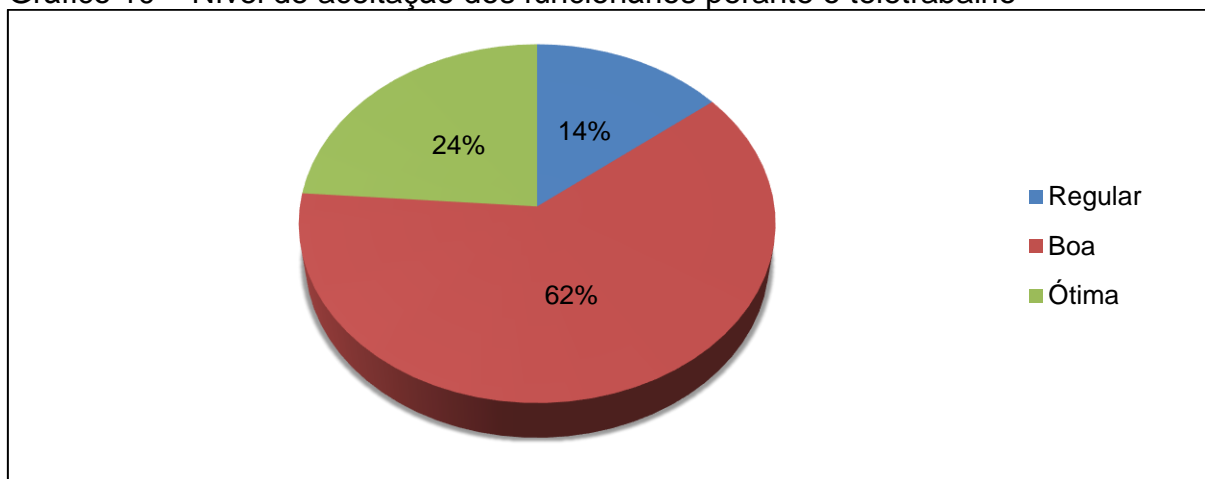
Fonte: Elaboração própria, 2024.

A tabela 01 é uma representação do teste qui-quadrado, onde aponta uma relação de duas variáveis. Para o teste a relação pode ser válida, uma vez que, o nível para rejeição de uma hipótese (p) foi menor do que o estimado (0,05).

Aqueles que estão atuando na forma híbrida, nota-se que 46% é em razão da “satisfação dos funcionários”, seguido com 27% pelo motivo da “praticidade nos processos”. Aos que estão em total *home office*, 50% é por ter um “menor custo”. E quanto aos que persistem no presencial, 50% é por ter “facilidade para gerenciar”, assim como 33% por ter “maior dinâmica com os clientes”. Portanto, o teletrabalho se mostra satisfatório, prático, e com menor custo quando utilizado, e para os que mantêm a forma convencional, prestigiam a interação com os funcionários e com os clientes.

A próxima análise detém o nível de aceitação dos funcionários perante a experiência do teletrabalho, em uma escala qualitativa na perspectiva dos sócios:

Gráfico 10 – Nível de aceitação dos funcionários perante o teletrabalho

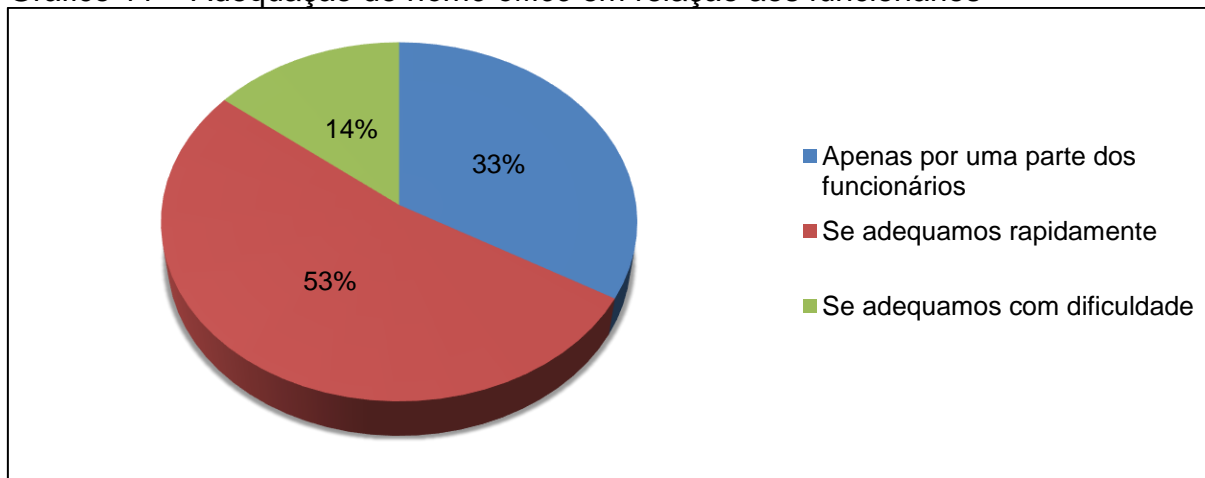


Fonte: Elaboração própria, 2024.

Observando o gráfico, quase dois terços (62%) consideram ser “boa”, seguido por 24% como “ótima”, e 14% como “regular”. Em vista que não houve o nível de aceitação “ruim”, pode-se relacionar a resposta da pergunta anterior que aponta a satisfação dos funcionários com um dos principais motivos para escolha em operar no teletrabalho.

Continuando na relação do teletrabalho com os funcionários, o gráfico a seguir mostra como ocorreu a recepção do *home office*:

Gráfico 11 – Adequação do *home office* em relação aos funcionários

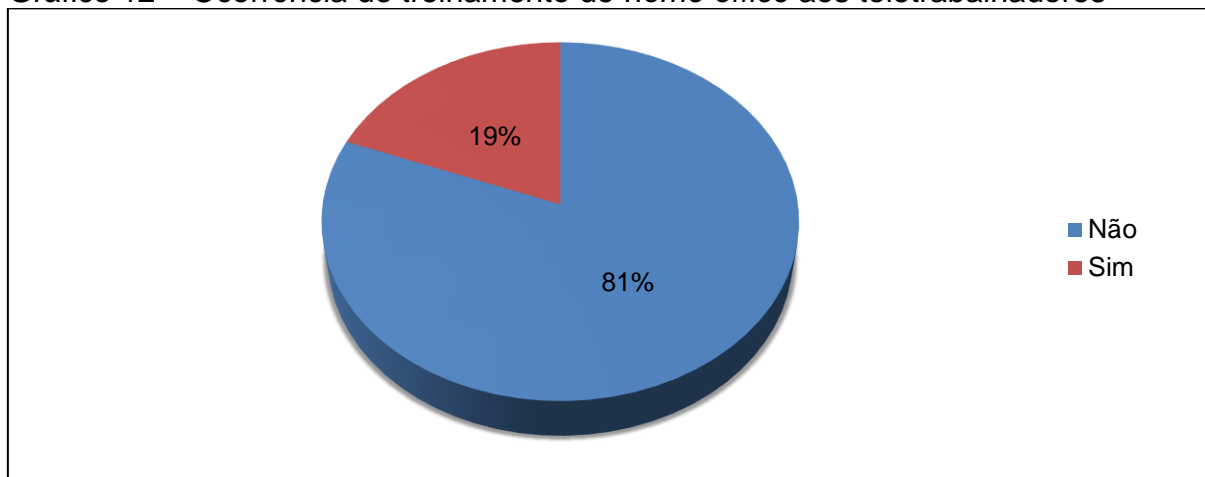


Fonte: Elaboração própria, 2024.

Visto que, mais da metade (53%) se adequaram rapidamente, 33% apenas por uma parte dos funcionários e o restante (14%) tiveram dificuldade para se adequar. Considerando hipoteticamente que houve uma transição das atividades laborais desses trabalhadores de um ambiente empresarial, para um residencial, poderia existir uma resistência maior para se adequarem. Entretanto, analisando o gráfico, pode-se observar um resultado positivo onde todos se adequaram, apesar de alguns com certa dificuldade.

Interligando a pergunta anterior, é questionado se houve algum treinamento para os colaboradores operarem no teletrabalho:

Gráfico 12 – Ocorrência de treinamento do *home office* aos teletrabalhadores



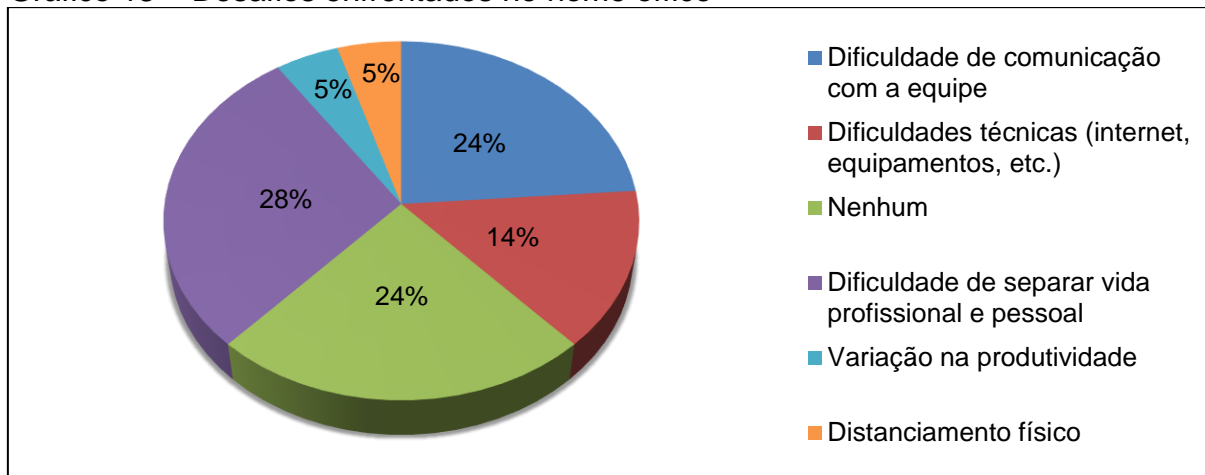
Fonte: Elaboração própria, 2024.

No gráfico é demonstrado que 81% não tiveram treinamento para operarem no *home office*, contra 19% que tiveram. Sendo assim, a grande maioria, foram inseridos de forma crítica, e a falta desse acompanhamento pode tornar ainda mais difícil a adequação. Tomando como partida que, o trabalho em *home office* requer a autogestão e realçando a fala da autora Cruz (2023), as instruções que diz respeito a

execução das tarefas no teletrabalho são indispensáveis para criar um ambiente de trabalho plausível.

O gráfico a seguir buscou identificar qual o principal desafio enfrentado pelos respondentes, quando inseridos no *home office*.

Gráfico 13 – Desafios enfrentados no home office



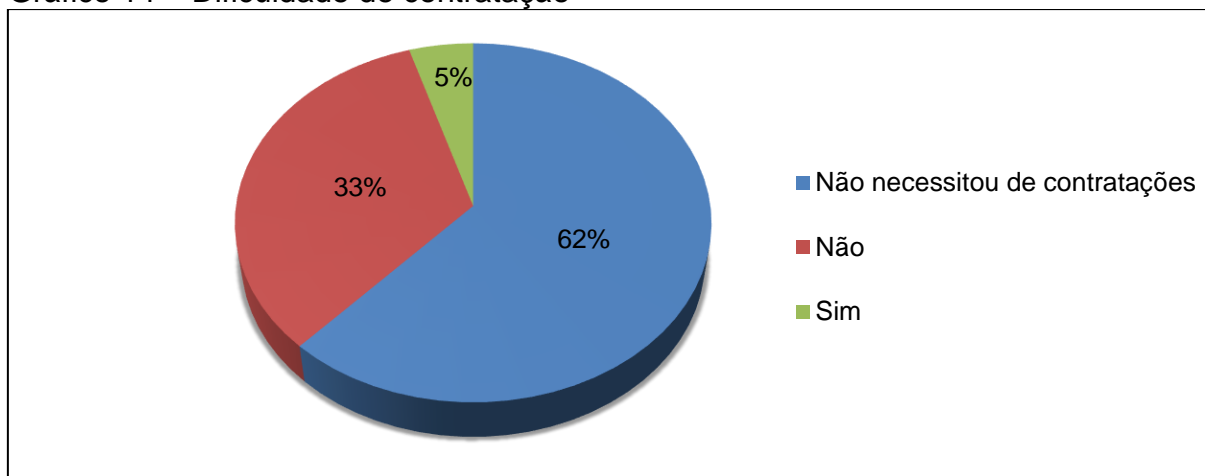
Fonte: Elaboração própria, 2024.

A “dificuldade de separar vida profissional e pessoal” recebe maior destaque, alcançando 28% das respostas. Como citado anteriormente, por Rocha (2014), Barros e Silva (2010), e Cruz (2023), o maior desafio está no equilíbrio da vida profissional com a doméstica, na qual o teletrabalhador deve delimitar o espaço-temporal. Em segundo, duas alternativas com 24% evidenciam a dificuldade de comunicação com a equipe, e os que não tiveram dificuldades. Com 14% temos aqueles que tiveram dificuldades técnicas. Houve também 5% respondente que marcou as opções de variação na produtividade e na mesma proporção para distanciamento físico.

Os desafios se mostraram diversificados, ficando explícito que os inquiridos enfrentam dificuldades particulares, pois, enquanto uns tem complicações em se comunicar com a equipe, outros alegam dificuldade de separar vida profissional e pessoal, entre outros. Entende-se, dessa forma, que não se trata de um único problema, e que podem ser resolvidos com o acompanhamento mais próximo dos gestores/sócios.

Abaixo o gráfico elucida se houve dificuldade na contratação de pessoas para a modalidade de teletrabalho:

Gráfico 14 – Dificuldade de contratação

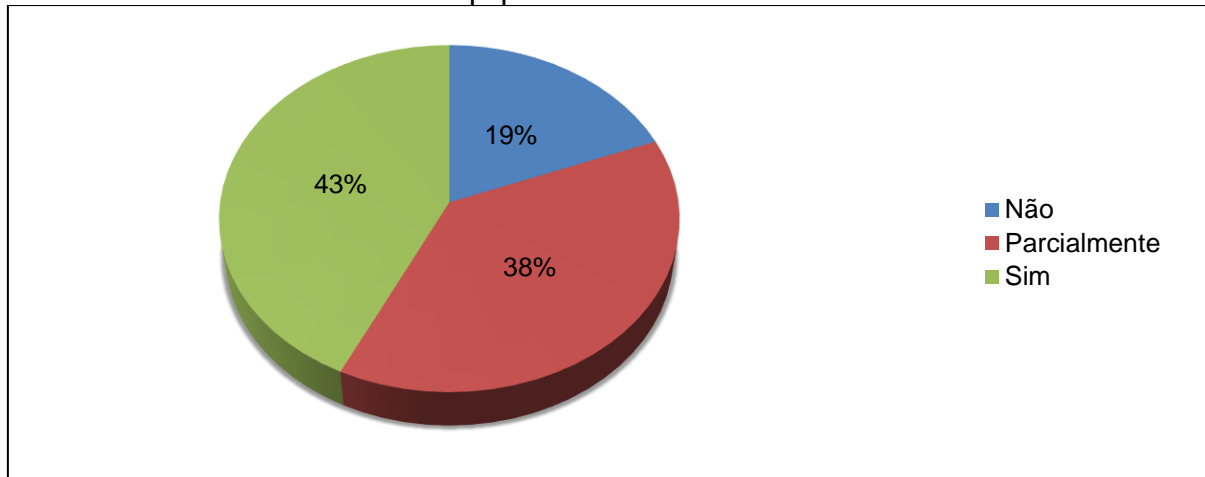


Fonte: Elaboração própria, 2024.

Com 62%, os inquiridos responderam que não necessitavam de contratações, e quando precisou contratar, não houve dificuldade na proporção de um terço. Fica claro que não há uma rejeição no mercado por parte das pessoas em optar por trabalhar de maneira remota. Como citado antes, abre portas para pessoas longínquas e até mesmo com alguma deficiência física de locomoção.

Aos respondentes, fora perguntado quanto ao fornecimento de equipamentos, abaixo o gráfico demonstra o resultado:

Gráfico 15 – Fornecedor de equipamentos aos teletrabalhadores

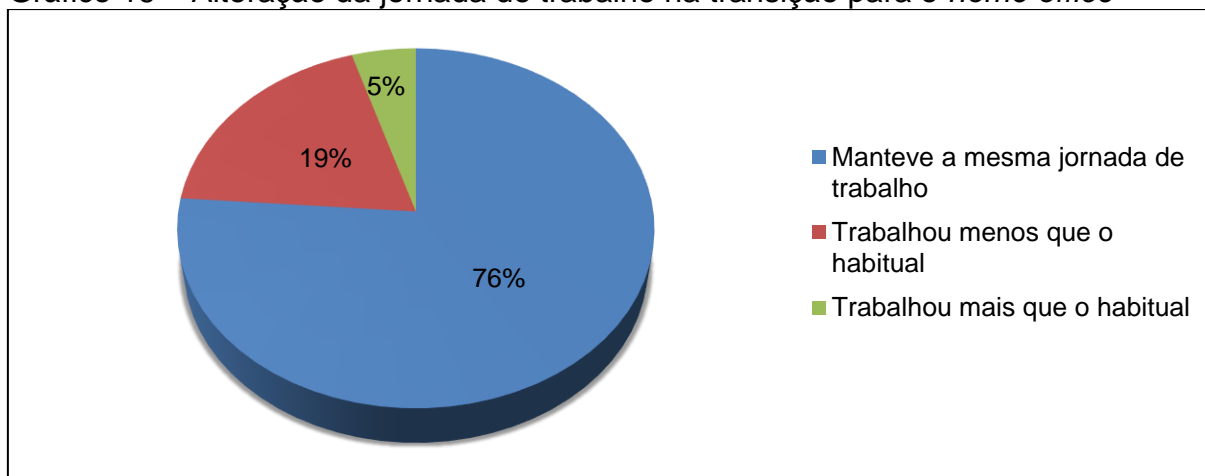


Fonte: Elaboração própria, 2024.

Em síntese, 43% respondentes forneceram equipamentos para realização das atividades laborais quando migrado para o *home office*, seguidos por 38% que forneceram parcialmente, e com 19% que não forneceram. Uma parte razoável dos inquiridos colaborou para o fornecimento da estrutura. Em contrapartida, aqueles que não forneceram equipamentos, de certa forma, foram providos pelos próprios trabalhadores.

No gráfico abaixo, é possível observar o ritmo da jornada de trabalho no teletrabalho em comparação com o formal:

Gráfico 16 – Alteração da jornada de trabalho na transição para o *home office*

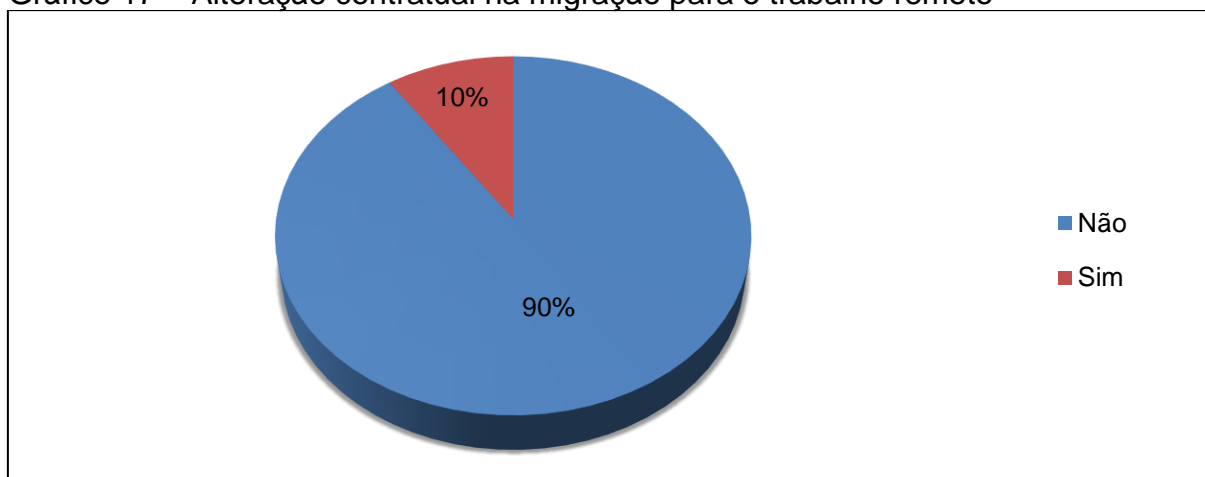


Fonte: Elaboração própria, 2024.

Sendo representado com 76%, as organizações que mantêm a mesma jornada de trabalho, com 19% os que tiveram uma diminuição do que o habitual, e com apenas 5% inquirido respondendo que houve um aumento quando migrado ao *home office*. Tal resultado positivo, refuta aqueles que suspeitam da disposição do teletrabalhador, onde na maioria, a jornada se iguala ao trabalho convencional. Cabe enfatizar, também, que o *home office* se prevalece da flexibilidade do tempo, podendo haver efeitos na produtividade para mais ou para menos, e impactar na impressão de tempo ocioso ou ativo.

Segundo o artigo 75-C da CLT (Brasil, 2017), “a prestação de serviços na modalidade de teletrabalho deverá constar expressamente do instrumento de contrato individual de trabalho[...]”, sendo assim, abaixo segue o gráfico para atestar o cumprimento:

Gráfico 17 – Alteração contratual na migração para o trabalho remoto



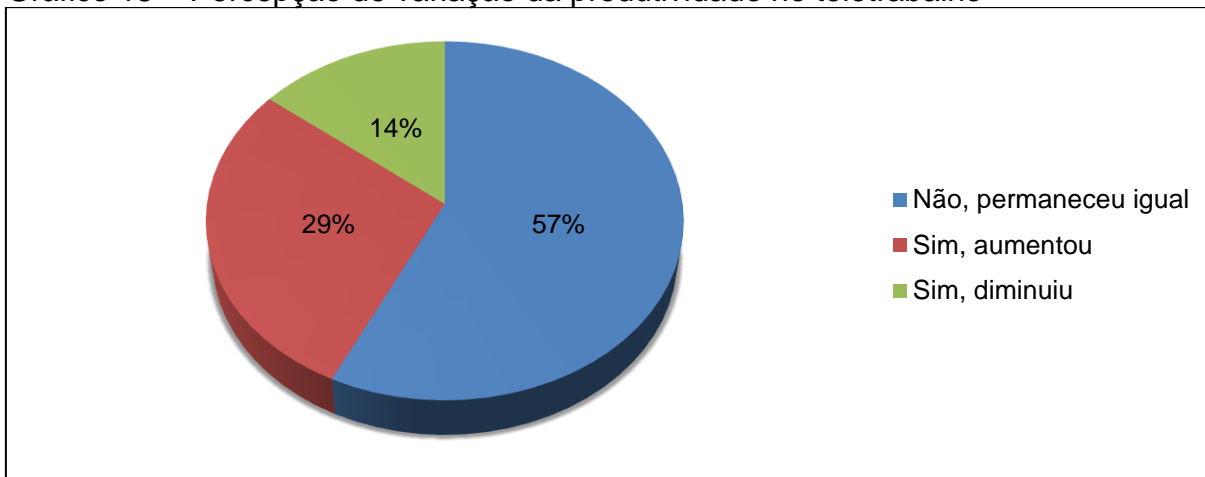
Fonte: Elaboração própria, 2024.

Registrado por 90%, estão aqueles que não realizaram a alteração contratual, conforme exige a lei, contra 10% que alteraram o contrato. Justifica-se, de forma hipotética, o não cumprimento da lei por conta do cenário conturbado do período

pandêmico, na qual, ocorreu boa parte da migração. No receio de ser apenas uma medida/decisão momentânea.

Abaixo o gráfico objetivou identificar possível variação na produtividade na transição para o teletrabalho:

Gráfico 18 – Percepção de variação da produtividade no teletrabalho

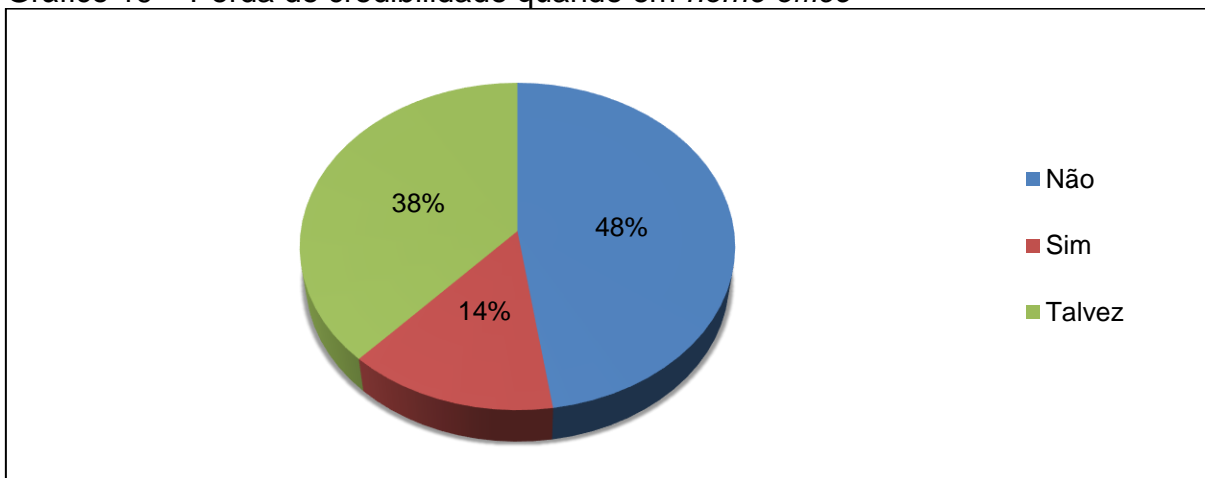


Fonte: Elaboração própria, 2024.

Mais da metade das empresas (57%), afirmaram que a produtividade não se alterou quando migrado para o teletrabalho. Por outro lado, 29% dos inquiridos observaram um aumento na produtividade. Esse aumento, pode ser explicado por conta dos imprevistos que poderiam ocorrer se fosse no convencional, ou mesmo por ter mais concentração, e, de certa forma, uma autonomia para a realização das tarefas. Dos resultados, houve também aqueles que perceberam uma diminuição, registrado por 14%. Pode ser justificado pelas interrupções, ou da dificuldade em separar as tarefas laborais das domésticas.

O próximo resultado obtido, trata-se do questionamento sobre a perda da credibilidade perante o público em está operando de maneira remota:

Gráfico 19 – Perda de credibilidade quando em *home office*

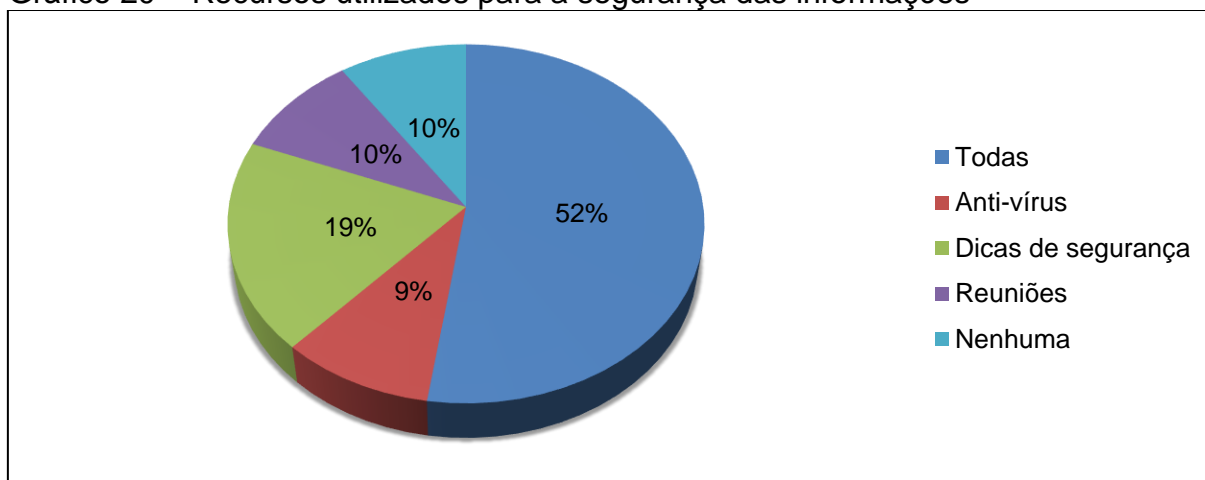


Fonte: Elaboração própria, 2024.

Com 48% tem os respondentes que acreditam que a credibilidade perante o público não é perdida. A estes cabe a justificativa de que as obrigações da organização se mantêm mesmo no *home office*, e de qualquer forma tem responsabilidade diante as suas demandas. Em segundo, com 38% há aqueles que talvez perdem credibilidade. Pode relacionar com o fato da empresa não está fisicamente apresentada ao público e deixar dúvida da sua real existência assim como do seu trabalho, tal dúvida é pertinente em um universo com diversos crimes virtuais. Por fim, 14%, acreditam perde-se a credibilidade, o que reforça a justificativa anterior.

O questionamento a seguir buscou compreender quais meios a empresa adota para garantir a segurança das informações enquanto operam no *home office*:

Gráfico 20 – Recursos utilizados para a segurança das informações



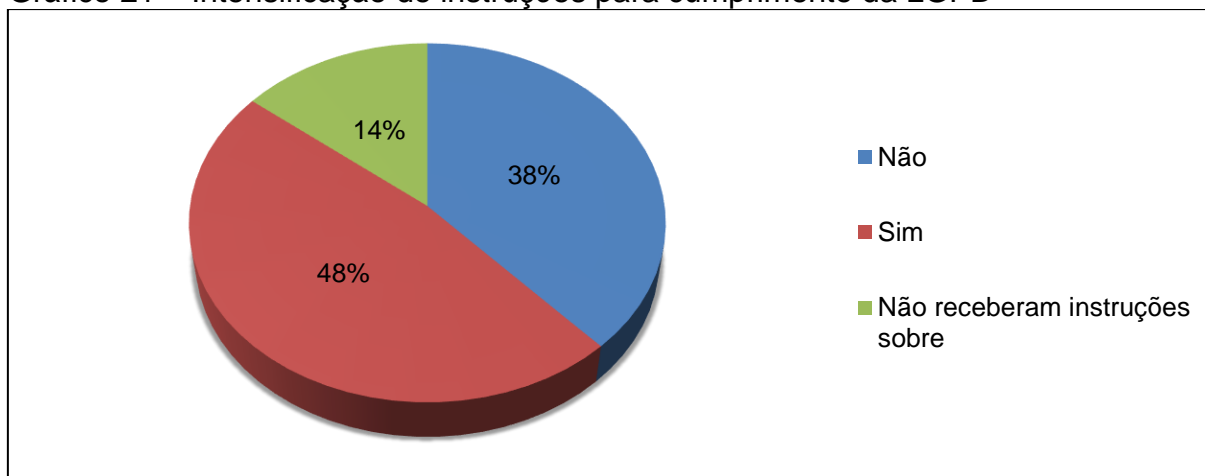
Fonte: Elaboração própria, 2024.

A maioria (52,4%) dos respondentes apelam por utilizar diversos meios para garantir a segurança das informações, tais como antivírus, dicas e reuniões. Outros (19%) usam apenas das dicas de segurança. E 9,5% responderam não usar meios para inibir riscos à segurança.

Há uma certa preocupação por parte dos respondentes em manter a integridade dos dados por eles manipulados. Sendo essa preocupação vital, uma vez que há leis que protegem os direitos dos dados. Quanto aqueles que não há preocupação, estão sujeitos a uma maior exposição, quanto a perda, vasão dos dados, acarretando também a má reputação da organização.

Por fim, neste último gráfico, ligado ao contexto anterior, é questionado se houve necessidade de intensificar aos profissionais quando migrados ao *home office* as instruções sobre a segurança das informações para o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como segue abaixo:

Gráfico 21 – Intensificação de instruções para cumprimento da LGPD



Fonte: Elaboração própria, 2024.

Em vista, 47,6% dos inquiridos sentiu a necessidade de intensificar as instruções, partindo do contexto de que os profissionais já foram orientados anteriormente. Justifica-se essa necessidade, pelo fato de as empresas em trabalho remoto serem descentralizadas. Onde os funcionários então dispersos, e sem nenhuma supervisão presencial, além do ambiente do teletrabalhador não ser controlado. Nos demais, 38,1%, não necessitou o reforço, possivelmente, por acreditar que é suficiente, e confiar em seus colaboradores. 14,3% informaram que não houve instruções, neste caso, levanta a hipótese de os dados tratados não serem pessoais, ou mesmo por estarem apáticos a segurança.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As instabilidades socioeconômicas globais e biológicas foram fatores que impulsionaram a transição para o teletrabalho em algumas organizações, como exemplo da pandemia da coronavírus. Esta, por sua vez, obrigou uma readaptação por partes dessas empresas, com intuito de promover o princípio da continuidade. Questionando, assim, a eficiência e a possibilidade de adesão definitiva ao “novo” modelo operacional (*home office/teletrabalho*).

Graças ao avanço tecnológico, esse processo alcançou a área contábil, que oferecem mecanismos para as tarefas em sua maioria, para serem realizadas virtualmente. Amplia-se assim, um horizonte para a descentralização das prestadoras de serviços contábeis, que, com as ferramentas necessárias não dependem de um local ou horário para a prestação de seus serviços.

Entretanto, é importante identificar as vantagens e desafios propostos por essa transição e suas particularidades, bem como os impactos positivos e negativos provocados pela mudança. Nesse aspecto, esta pesquisa consolida os resultados obtidos de forma sistemática, para apresentar o posicionamento das empresas perante a adesão ou não ao teletrabalho em seu regime operacional.

Traçado os perfis dos participantes, observou-se uma predominância da atuação em contabilidade geral, esses que fazem atender a legislação fiscal e trabalhista. Também de forma majoritária aqueles com mais de 15 anos no mercado, sugerindo uma tendência para prestadoras de serviços contábeis com práticas

tradicionais. Dos participantes, a força trabalhista se apresenta em massa, e a presença feminina é inevitável em sua maioria.

Com todos esses aspectos, boa parte dos inqueridos imergiram ao sistema remoto na pandemia. De certa forma, enfrentaram desafios, e pouco mais de um terço identificaram vantagens para aderir por tempo indeterminado, e puderam contribuir com o *know how* (saber fazer) aprendido nessa transição.

Conclui-se que, aqueles que optaram em manter o modelo de operação tradicional, são motivados pela facilidade na gestão e dinâmica com os clientes. Lembrando que a maioria destes não vivenciaram o teletrabalho, e não planejam adotá-lo. Isso destaca uma possível resistência ou preferência pelo modelo de trabalho convencional. Do outro lado, as empresas respondentes que adotam o modelo *home office*, justificam suas escolhas pela satisfação dos funcionários, pelo baixo custo de operação, e pela facilidade nos processos contábeis. Perfaz, desta maneira, que, não existe um modelo de trabalho que se supere em relação a outros, pois cada entidade se identifica com o sistema que lhe atende. E que a eficiência das tarefas se mantém equilibrada em ambos os modelos. Tanto que, há uma preferência pela forma híbrida, na qual é alternado o local de trabalho entre a ambiente da empresa e a casa, quer seja.

Aos funcionários é possível identificar diversas vantagens, desde a ausência do deslocamento até flexibilidade de espaço e tempo. E não distante, os resultados mostram a satisfação dos funcionários como um dos elementos para a adesão do teletrabalho. Entretanto, desafios são enfrentados nesse processo, dentre eles, a dificuldade de gestão por parte dos gestores, e a dificuldade de segregar tarefas laborais das domésticas.

Para superar ou minimizar os desafios, é sugerido o acompanhamento dos funcionários com instruções e *feedback*. Buscando prezar a adequação, desde questões ergonômicas até flexibilização, a fim de agregar qualidade ao teletrabalhador e a produtividade. A gestão das tarefas entra como segundo ponto crítico a ser resolvido ou reduzir. Quanto a isto, a busca por *softwares* para monitoramento das atividades, assim como relatórios para trabalhos em andamento ou concluídos, torna-se pertinentes. Comina desta forma, que, a aproximação dos gestores com seus colaboradores é essencial para o bom desempenho da organização, no que diz respeito a política da empresa. Garantindo assim, a segurança das informações, o cumprimento das leis (dentre delas a LGPD), e até mesmo a saúde psicofisiológica dos trabalhadores.

Em suma, os resultados revelaram um aumento significativo na adoção do *home office* durante a pandemia, com muitas empresas optando pelo modelo híbrido. Isso reflete as mudanças impostas pela crise e a necessidade de adaptação por parte das prestadoras de serviços contábeis. No entanto, existem desafios a serem enfrentados, especialmente no que diz respeito à gestão do trabalho remoto, comunicação e segurança da informação.

Concernente aos objetivos desta pesquisa, observa-se que todos foram alcançados, identificar as vantagens e desafios do *home office*, assim como relacionar as variáveis encontradas com as modalidades de trabalho, até identificar as razões pelas quais os gestores optam entre o modelo tradicional e o teletrabalho.

Para estudos futuros relacionados a este tema, sugere-se a aplicação em regiões metropolitanas ou pelo menos com um número maior de respondentes, cabendo aplicação para outras áreas, além da contábil, assim como uma segregação

de questionário para funcionários, e para gestores. Desta forma, as análises terão um respaldo maior quanto as afirmações.

Das dificuldades, nota-se a captação de respondentes, na qual obteve aproximadamente um terço dos associados ao SINDICONT. Outra dificuldade está no próprio tema, por ser abrangente, envolvendo diversos fatores que são impactados, direto ou indiretamente.

## REFERÊNCIAS

ABANO, Madalena Pacheco. **Satisfação com a função**: Teletrabalho versus trabalho presencial. 66 p. (Dissertação de Mestrado em Ciências Econômicas e Empresariais). Ponta Delgada: Universidade dos Açores, 2023. Disponível em <http://hdl.handle.net/10400.3/6771>. Acesso em: 29 ago. 2023.

ALVES, Daniela Alves de. **Gestão, produção e experiência do tempo no teletrabalho**. Tese (Doutorado em Sociologia) – Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

BARROS, Alexandre M.; SILVA, José R. G. da. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. **Cadernos EBAPE.BR**, v.8, n.1, p.71-91, 2010.

BEIGUELMAN, B. **Curso de Bioestatística Básica**. 4ed. Ribeirão Preto: Sociedade Brasileira de Genética, 1996.

BRASIL. **Lei 14.442, de 2 de setembro de 2022**. Dispõe sobre o pagamento de auxílio-alimentação ao empregado e altera a Lei nº 6.321, de 14 de abril de 1976, e a Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Brasília, DF: Presidência da República, 2022.

BRASIL. **Lei 13.467, de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e as Leis nos 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília, DF: Presidência da República, 2017.

CAMPOS, Adriany Gabriela Silveriano. **Home office**: ponto de vista do trabalhador na pandemia do Covid-19. Monografia (Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências Administrativas. Natal, RN, 2021. Disponível em: [https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/35240/1/HomeOffice\\_Campos\\_2021.pdf](https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/35240/1/HomeOffice_Campos_2021.pdf) . Acesso em: 20 ago. 2023.

CRUZ, Uniran Lemos da; PASSAROTO, Matheus; JUNIOR, Nauro Thomaz. O Impacto da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nos escritórios de contabilidade. **ConTexto-Contabilidade em Texto**, v. 21, n. 49, p. 30-39, 2021.

FELICIANO, Guilherme G.; LIMA, Patrícia H. A. A.; MATOS, Larissa. **Os Desafios do Teletrabalho**. São Paulo, SP: Lacier, 2023.

FILARDI, Fernando; CASTRO, Rachel M. P.; ZANINI, Marco Tulio F. Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 18, n.1, Rio de Janeiro, Jan./Mar. 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2019. *E-book*.

HAUBRICH, Deise Bitencourt; FROEHLICH, Cristiane. Benefícios e Desafios do Home Office em Empresas de Tecnologia da Informação. **Revista Gestão & Conexões**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 167–184, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/27901>. Acesso em: 29 jul. 2023.

MELLO, Alvaro. **Teletrabalho (telework)**: o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora. Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark, ABRH Nacional, 1999.

MELO, Mariana Silvia Rocha. **Novas Perspectivas para o Profissional Contábil: O Home Office Veio para Ficar?**. Trabalho de Conclusão do Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) - Universidade Federal do Rio de Janeiro Faculdade de Administração e Ciências Contábeis – FACC. Rio de Janeiro, RJ, 2021. Disponível em: <https://pantheon.ufri.br/bitstream/11422/17447/1/MSRMelo.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2023.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 3. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2015. *E-book*.

NETO, Francisco Ferreira Jorge; CAVALCANTE, Jouberto de Quadros P. **Direito do Trabalho**, 9ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2018. *E-book*.

NOGUEIRA, Arnaldo Mazzei; PATINI, Aline Campos. Trabalho remoto e desafios dos gestores. **RAI Revista de Administração e Inovação**, v. 9, n. 4, p. 121-152, 2012. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809203916303680>. Acesso em: 27 ago. 2023.

OIT, Organização Internacional do Trabalho. **Relatório da OIT destaca oportunidades e desafios na expansão do trabalho a distância. 2017**. Disponível em: [https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS\\_544138/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_544138/lang--en/index.htm). Acesso em: 19 ago. 2023.

OLIVEIRA, Matheus de; KEINE, Sandro. Aspectos e comportamentos ergonômicos no teletrabalho. **Revista Produção Online**, v. 20, n. 4, p. 1405-1434, 2020. Disponível em: <https://producaoonline.emnuvens.com.br/rpo/article/view/4146>. Acesso em: 27 ago. 2023.

RAFALSKI, Julia Carolina; DE ANDRADE, Alexsandro Luiz. Home-office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. **Temas em Psicologia**, v. 23, n. 2, p. 431-441, 2015.

ROCHA, B. S. da. **Home office**: O ponto de equilíbrio entre a qualidade de vida e a produtividade. Trabalho de Conclusão do Curso (Bacharelado em Administração) - Cesuca Faculdade Inedi. Cachoeirinha, 2014.

RODRIGUES, Leôncio Martins. **Trabalhadores, sindicatos e industrialização** [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2009. Disponível em:

<https://static.scielo.org/scielobooks/5y76v/pdf/rodrigues-9788599662991.pdf>. acesso em: 31 de mar de 2024.

ROSA, José Antônio; MARION, José Carlos. **Marketing do Escritório Contábil**. 2. ed. São Paulo: IOB-THOMSON, 2010.

SAKUDA, Luiz Ojima. **Teletrabalho: desafios e perspectivas**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2001.

SAKUDA, Luiz Ojima; VASCONCELOS, Flávio de Carvalho. Teletrabalho: desafios e perspectivas. **Organizações & Sociedade**, v. 12, p. 39-49, 2005.

SILVA, Danilo Argolo; DIPP, Renata Plácido. Home Office em Tempos de Pandemia da Covid-19 em uma Empresa de Contact Center no Estado da Bahia. *In: Anais da Administração Ágil - Inovação e Trabalho Remoto no Congresso Internacional de Administração*. Ponta Grossa, PR, 2021. Disponível em:

[https://admpg.com.br/2021/anais/arquivos/09082021\\_130936\\_6138e130898e2.pdf](https://admpg.com.br/2021/anais/arquivos/09082021_130936_6138e130898e2.pdf). Acesso em: 27 ago. 2023.

SILVA, Taís Cristina; DA SILVA, Karol; COELHO, Marcos Antonio Pereira. O uso da tecnologia da informação e comunicação na educação básica. *In: Anais do Encontro Virtual de Documentação em Software Livre e Congresso Internacional de Linguagem e Tecnologia Online*, [S.l.], v. 5, n. 1, jun. 2016.

Disponível em:

[http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/anais\\_linguagem\\_tecnologia/article/view/10553/9383](http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/anais_linguagem_tecnologia/article/view/10553/9383). Acesso em: 29 set. 2023.

SORDI, José Osvaldo de. **Desenvolvimento de projeto de pesquisa**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. *E-book*.

TREMBLAY, D. Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. **Women in Management Review**, v.17, n.3-4, 2002.