

COVID-19: IMPACTO DAS MEDIDAS TRABALHISTAS NA COMPETITIVIDADE DE UMA EMPRESA DE SOFTWARE

Bruna Giacomet Toss, Anelise Pioner, Alex Eckert, Isadora Rizzon de Vargas, Carla Fantin

RESUMO

A pandemia de COVID-19, declarada pela OMS em março de 2020, levou à implementação de diversas medidas governamentais no Brasil, incluindo as medidas provisórias (MPs) que flexibilizaram as leis trabalhistas para enfrentar a crise. Essas mudanças afetaram significativamente as relações de trabalho, forçando os trabalhadores a se adaptarem ao home-office e a novas práticas laborais. Este estudo tem como objetivo principal analisar como essas medidas provisórias e as adaptações internas influenciaram a competitividade de uma empresa de software da Serra Gaúcha, utilizando um estudo de caso. Os dados foram coletados por meio de documentos internos e entrevistas com funcionários de diferentes setores que atuaram durante a pandemia. A análise de conteúdo e documental foi empregada para examinar os resultados. Os achados ressaltam a importância da agilidade e do espírito de equipe na adaptação a um ambiente de trabalho em constante mudança, bem como a necessidade de otimização do tempo e manutenção da coesão da equipe para sustentar a competitividade. A pesquisa oferece insights valiosos para a gestão de crises e para a formulação de estratégias de trabalho flexíveis, ajudando outras organizações a entenderem as implicações das medidas governamentais e a melhorar sua competitividade em contextos similares no futuro.

Palavras-chave: COVID-19; Medidas provisórias; Relações trabalhistas; Competitividade; Teletrabalho.

1 INTRODUÇÃO

A Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada no final de 2019 sobre casos de pneumonia em Wuhan, China, causados por um novo vírus, que mais tarde foi identificado como coronavírus e, em 11 de março de 2020, oficialmente reconhecido como pandemia de COVID-19. A Constituição Federal do Brasil (BRASIL, 1988) estabelece que o Estado deve garantir políticas sociais e econômicas para a redução do risco de doenças e assegurar acesso igualitário aos serviços de saúde, o que motivou a implementação de ações emergenciais para proteger a população e minimizar os impactos da pandemia. O governo brasileiro adotou diversas medidas provisórias para enfrentar a crise, focando na proteção das relações de trabalho e no distanciamento social.

Durante a pandemia, as medidas provisórias federais visaram flexibilizar normas trabalhistas para mitigar os efeitos econômicos sobre empregadores e trabalhadores, resultando em alterações significativas nas relações de trabalho, com muitos trabalhadores passando para o home office. A adaptação a essas novas condições foi crucial, pois o isolamento social tornou-se uma estratégia essencial para conter a propagação do vírus.

Este estudo de caso, realizado em uma empresa de software localizada na Serra Gaúcha, é de natureza descritiva e qualitativa. O objetivo é analisar os impactos das medidas provisórias e das adequações internas adotadas durante a pandemia sobre as relações de trabalho na organização visando a competitividade. A pesquisa busca identificar as principais alterações nas medidas governamentais, para tanto desenvolveu-se um questionário para coleta de dados

para entrevistar funcionários e avaliar como essas mudanças afetaram a empresa e seus colaboradores. A justificativa do estudo é fornecer subsídios para a tomada de decisões estratégicas, melhorar políticas de gestão de crises e promover um ambiente de trabalho mais resiliente. Assim, a pesquisa contribuirá para o avanço do conhecimento na área de gestão de pessoas e aprimoramento das práticas organizacionais em situações de crise.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SERVIÇOS

O termo “serviços” refere-se a atividades intangíveis e abstratas, que não podem ser tocadas ou estocadas como produtos físicos. Além de sua intangibilidade, os serviços são caracterizados pela heterogeneidade, uma vez que são prestados por pessoas e, portanto, variam a cada execução, o que torna difícil garantir uma qualidade constante (LAS CASAS, 2019). Conforme Meirelles (2006), os serviços estão relacionados ao processo de trabalho em si e não ao resultado final, podendo envolver tanto bens tangíveis quanto informações. A atividade é prestada, não fabricada, e visa satisfazer as necessidades dos consumidores ao longo das etapas do trabalho.

Gadrey, Gallouj e Weinstein (1995) descrevem a produção de serviços como a organização de soluções para problemas específicos, utilizando capacidades e competências humanas, tecnológicas e organizacionais. A satisfação do cliente está ligada à compreensão de suas necessidades, à confiabilidade, facilidade de uso, credibilidade e suporte contínuo (MACIEL; MARTINS, 2018). Portanto, além de garantir eficiência, faz-se necessário monitorar e avaliar a qualidade do serviço do ponto de vista do cliente para identificar áreas de melhoria e assegurar que o serviço esteja alinhado com as expectativas e exigências do cliente (SALTORATO; ASSIS; MENDONÇA NETO, 2015).

No Brasil, o setor de serviços tem se destacado na economia, com crescimento contínuo na participação dos empregos ao longo dos anos. Estudos indicam que este setor é de alta produtividade e contribui significativamente para a inovação e difusão de conhecimento na economia (SILVA; MENEZES FILHO; KOMATSU, 2016). Desde a década de 1950, o setor tem sido uma parte importante do PIB brasileiro, e em 2022, representou 68,2% do PIB (IBGE, 2022). O setor empregava aproximadamente 5.479.908 pessoas em 2020 (IBGE, 2020). A evolução dos serviços, com a incorporação de inovação tecnológica e organizacional, tem sido fundamental para o seu crescimento e consolidou sua posição como um elemento-chave da trajetória econômica (KON, 1999).

2.1 SERVIÇOS

O termo “serviços” refere-se a atividades intangíveis e abstratas, que não podem ser tocadas ou estocadas como produtos físicos. Além de sua intangibilidade, os serviços são caracterizados pela heterogeneidade, uma vez que são prestados por pessoas e, portanto, variam a cada execução, o que torna difícil garantir uma qualidade constante (LAS CASAS, 2019). Conforme Meirelles (2006), os serviços estão relacionados ao processo de trabalho em si e não ao resultado final, podendo envolver tanto bens tangíveis quanto informações. A atividade é prestada, não fabricada, e visa satisfazer as necessidades dos consumidores ao longo das etapas do trabalho.

Gadrey, Gallouj e Weinstein (1995) descrevem a produção de serviços como a organização de soluções para problemas específicos, utilizando capacidades e competências humanas, tecnológicas e organizacionais. A satisfação do cliente está ligada à compreensão de suas necessidades, à confiabilidade, facilidade de uso, credibilidade e suporte contínuo (MACIEL; MARTINS, 2018). Portanto, além de garantir eficiência, faz-se necessário monitorar e avaliar a qualidade do serviço do ponto de vista do cliente para identificar áreas de melhoria e assegurar que o serviço esteja alinhado com as expectativas e exigências do cliente (SALTORATO; ASSIS; MENDONÇA NETO, 2015).

No Brasil, o setor de serviços tem se destacado na economia, com crescimento contínuo na participação dos empregos ao longo dos anos. Estudos indicam que este setor é de alta produtividade e contribui significativamente para a inovação e difusão de conhecimento na economia (SILVA; MENEZES FILHO; KOMATSU, 2016). Desde a década de 1950, o setor tem sido uma parte importante do PIB brasileiro, e em 2022, representou 68,2% do PIB (IBGE, 2022). O setor empregava aproximadamente 5.479.908 pessoas em 2020 (IBGE, 2020). A evolução dos serviços, com a incorporação de inovação tecnológica e organizacional, tem sido fundamental para o seu crescimento e consolidou sua posição como um elemento-chave da trajetória econômica (KON, 1999).

2.2 INOVAÇÃO EM SERVIÇOS DE SOFTWARE

O avanço dos serviços de software destaca-se pela criação de soluções personalizadas, refletindo as características típicas da prestação de serviços. Neste contexto, o cliente desempenha um papel ativo na produção do produto, contribuindo com inovações e funcionalidades que são desenvolvidas conforme suas necessidades específicas, caracterizando a atividade como intensiva em conhecimento (HERTOG; BILDERBEEK, 1999).

Os serviços de software incluem uma variedade de atividades que exigem conhecimentos especializados em tecnologia, como consultoria, desenvolvimento de aplicativos, integração, treinamento, suporte técnico e manutenção. Esses serviços garantem que o software funcione de maneira eficaz e seja adaptado às necessidades dos usuários. A principal característica do software é a sua flexibilidade, permitindo a criação de aplicativos personalizados para diferentes atividades econômicas (BRITTO; STALLIVIERI, 2010).

Embora o desenvolvimento de software seja intensivo em mão-de-obra, muitas empresas preferem não criar um software específico para cada cliente devido ao alto custo associado. Em vez disso, buscam reutilizar partes ou totalidade de softwares já desenvolvidos para atender novos clientes (STEINMUELLER, 1995).

Tal setor está em constante reconfiguração devido à inovação tecnológica, que influencia a duração dos ciclos de vida dos produtos e cria novas oportunidades e necessidades. A crescente internacionalização dos mercados também torna a qualidade e a produtividade fatores chave para a competitividade das empresas (BRITTO; STALLIVIERI, 2010).

Sendo assim, a indústria de software depende de inovações e avanços tecnológicos, pois a atualização constante é essencial para a sua manutenção no mercado. A inovação é vista como um motor do crescimento econômico, impulsionando a inclusão de novos bens, métodos de produção e formas de organização industrial (SCHUMPETER, 1976).

No caso da indústria de software brasileira, destacam-se vantagens como o grande mercado interno, a flexibilidade e criatividade das empresas, e a capacidade de oferecer soluções eficazes para diversas atividades econômicas (BRITTO; STALLIVIERI, 2010).

2.3 PANDEMIA DA COVID-19

A palavra "pandemia" tem origem grega, formada pelo prefixo "pan" (todo) e "demos" (povo), e foi usada por Platão para descrever eventos que afetam toda a população. Hoje, o conceito se refere a epidemias de grandes proporções que se disseminam em vários países e têm impacto global (REZENDE, 1998). Gasque (2020) define pandemia como um surto de doença que preocupa instituições de saúde internacionalmente e representa um risco significativo para a saúde global, caracterizando-se por alta propagação e índices elevados de mortalidade.

Pandemias podem variar em aspectos biológicos, geográficos e sociais, mas geralmente envolvem mudanças nas práticas para reduzir o contágio, os impactos econômicos e o caos social. Investimentos em pesquisas científicas, legislação e valorização das atividades essenciais são necessários para enfrentar tais crises (TOLINTINO, 2021).

A pandemia de COVID-19 foi oficialmente declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020, após ter sido identificada como uma emergência de saúde internacional em 30 de janeiro do mesmo ano (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2020). No Brasil, o primeiro caso de COVID-19 foi confirmado em São Paulo em 26 de fevereiro de 2020, e o primeiro caso no Rio Grande do Sul foi registrado em 10 de março (BRASIL, 2020a; SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE DO RIO GRANDE DO SUL, 2020).

Os grupos mais vulneráveis, como idosos e pessoas com comorbidades, foram orientados a tomar precauções adicionais devido ao risco aumentado de complicações graves. Os sintomas mais comuns incluíam problemas respiratórios, perda de olfato e paladar, e a doença variava de assintomática a casos graves (FIOCRUZ, 2020; SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE DE SANTA CATARINA, 2020).

À medida que a pandemia se espalhou pelo Brasil, hospitais foram sobrecarregados, a locomoção foi restrita e aglomerações foram proibidas, com apenas serviços essenciais continuando a operar (LESSA, 2021). Um estudo do Ministério da Saúde revelou que, de 27 de março de 2020 a 5 de abril de 2021, cerca de 210 milhões de brasileiros foram contaminados, com mais de 15% resultando em óbito (BALDISERRA, 2021).

Em suma, a pandemia de COVID-19 causou perdas de vidas e impactos econômicos e sociais significativos. Medidas urgentes, como o fortalecimento dos sistemas de saúde e a criação de políticas macroeconômicas, foram essenciais para mitigar os efeitos da crise e reduzir os impactos econômicos (LIBÂNIO; CHAIB, 2022).

2.4 MUDANÇAS NECESSÁRIAS

Um instrumento amplamente utilizado durante a pandemia foram as medidas provisórias, devido a possuírem força de lei e serem inseridas de forma imediatista, tornaram-se uma ferramenta utilizada pelo presidente da república por uma questão de urgência nacional, tratando uma série de temas, mas principalmente o trabalhista e econômico (SANTOS, 2022).

De acordo com a ementa, o propósito das medidas provisórias (MPs) é fornecer

ações para lidar com o estado de calamidade pública, tornando-se necessárias neste período devido aos diversos setores afetados, tais como educação, saúde e trabalho. Em tempos de crise econômica, medidas mais rigorosas tornaram-se indispensáveis (CASSAR, 2020).

Conforme Silva (2021), entre as mudanças trabalhistas estabelecidas, houve um foco maior na adesão das medidas provisórias 927/2020 e 936/2020 por se tratar de alternativas que visavam à proteção dos trabalhadores, sem causar efeito negativo na economia das empresas.

A Medida Provisória 927, de 22 de março de 2020, alega em seus artigos:

Art. 1º: Dispõe sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da corona vírus, e dá outras providências.

Art. 3º: Para enfrentamento dos efeitos econômicos decorrentes do estado de calamidade pública e para preservação do emprego e da renda, poderão ser adotadas pelos empregadores, dentre outras, as seguintes medidas:

I - O teletrabalho;

II - O banco de horas;

III – O diferimento do recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (BRASIL,2020b).

O principal objetivo desta medida foi oferecer possibilidades aos colaboradores, visando à preservação do emprego e da renda.

Em relação ao teletrabalho, em 2017, uma reforma trabalhista estabeleceu o teletrabalho de forma quase inexpressiva, mas devido à Medida Provisória 927 de 2020, esta alternativa passou a ter mais visibilidade, pois as normas precisaram ser aperfeiçoadas em função da determinação das medidas de isolamento (NAHAS; MARTINEZ, 2020).

O teletrabalho foi um regime em que o empregador poderia, a seu critério, alterar a modalidade presencial dos colaboradores para exercê-lo fora das dependências da empresa, de forma remota. A notificação da alteração deveria ser realizada por meio escrito ou eletrônico, com no mínimo quarenta e oito horas de antecedência. Se o trabalhador não possuísse equipamentos tecnológicos e infraestrutura essencial e apropriada para realizar suas atividades laborativas, era responsabilidade da empresa fornecer esses recursos, assim como reembolsar possíveis gastos arcados pelo empregado, esse alinhamento deverá ser previsto em contrato escrito, com o prazo máximo de trinta dias a contar da data da mudança do regime tributário (BRASIL, 2020b).

A respeito do banco de horas, por meio de acordo coletivo ou individual de trabalho ficava autorizada a compensação de jornada por meio de banco de horas, com prazo de dezoito meses para compensação, a contar do término do estado de calamidade pública (BRASIL, 2020b).

Além disso, a obrigatoriedade da empresa em recolher o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS referente aos meses de março, abril e maio de 2020, cujo vencimento ocorreria em abril, maio e junho do mesmo ano, respectivamente, foi suspensa. Para recolhimento dos meses mencionados, foi aberta a possibilidade de parcelamento em até seis parcelas mensais a partir do mês de julho de 2020, com dispensa do pagamento de multas, incidências e encargos sobre o atraso, conforme artigo previsto (BRASIL, 2020b).

Por último, a Medida Provisória 936, de 01 de abril de 2020, estabelece que:

Art. 1º: Esta Medida Provisória institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo

nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da corona vírus de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.

Art. 3º: São medidas do Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda:

I - A redução proporcional de jornada de trabalho e de salários;

II - A suspensão temporária do contrato de trabalho (BRASIL, 2020c).

Esta medida surgiu como complementação, a fim de possibilitar a conservação dos contratos de trabalho, oferecendo a possibilidade de redução e suspensão deles.

Em relação à redução da jornada de trabalho e do salário, era necessário que medida fosse acordada por escrito entre o empregador e o empregado, com antecedência mínima de dois dias. O empregador, por sua vez, precisava definir a porcentagem de redução, podendo optar pelo percentual de 25%, 50% ou 70%. Essa ação podia ser realizada por até noventa dias, desde que fosse observada a preservação do salário-hora e o cumprimento dos demais requisitos, conforme especificado anteriormente (BRASIL, 2020c).

A suspensão, assim como a redução, também exigia um acordo por escrito, que deveria ser encaminhado ao empregado com pelo menos dois dias de antecedência, no entanto, a suspensão tinha um prazo máximo de sessenta dias, com a possibilidade de ser dividido em até dois intervalos de trinta dias cada. Mesmo durante a suspensão do contrato, o trabalhador continuaria recebendo os benefícios concedidos pelo empregador aos seus empregados e estaria autorizado a recolher as contribuições para o Regime Geral de Previdência Social, na qualidade de segurado facultativo (BRASIL, 2020c).

2.5 RELAÇÕES DE TRABALHO

Durante a pandemia de COVID-19, o setor de Recursos Humanos (RH) teve um papel de destaque na implementação de novos protocolos sanitários nas empresas. Essas medidas incluíam o uso obrigatório de equipamentos de proteção, como máscaras e álcool em gel, e ajustes nos ambientes de trabalho para garantir o distanciamento físico. Além disso, o RH se preocupou com o bem-estar psicológico dos funcionários e incentivou a vacinação contra a gripe (AMORIM et al., 2021).

O aumento do teletrabalho, home office e serviços digitais se tornou uma solução importante durante a crise. Aproximadamente 46% das empresas adotaram o home office como resposta à pandemia (MELLO, 2020). O trabalho remoto se mostrou uma medida eficaz para reduzir o contato social e minimizar o contágio (LOSEKANN; MOURÃO, 2020). No entanto, essa transição trouxe desafios significativos para as empresas e trabalhadores. As empresas tiveram que desenvolver políticas internas e investir em tecnologia para suportar o trabalho remoto, incluindo a revisão da segurança da informação (LOSEKANN; MOURÃO, 2020).

Para os trabalhadores, o teletrabalho exigiu uma rápida adaptação a novas tecnologias e a integração de atividades profissionais com pessoais, o que afetou o equilíbrio entre vida profissional e pessoal. A convivência em espaços compartilhados para trabalho e lazer pode reduzir o tempo para descanso e recuperação física e mental (LOSEKANN; MOURÃO, 2020).

Apesar das dificuldades, metade das empresas relatou que a experiência com o teletrabalho superou as expectativas, e uma parcela considerável planeja manter o modelo após a pandemia (MELLO, 2020). A gestão de equipes remotas enfrenta o desafio de monitorar a saúde mental dos trabalhadores, o que requer boas práticas de comunicação e estratégias eficazes para manter a motivação e produtividade (ROCHA; AMADOR, 2018).

O setor de desenvolvimento e manutenção de sistemas adaptou-se bem ao teletrabalho devido à sua natureza voltada ao conhecimento e à rápida assimilação de novas tecnologias pelos profissionais (GASPAR et al., 2011). Equipes remotas mostraram desempenho superior em comparação com equipes presenciais, embora características como autodisciplina e automotivação sejam essenciais para o sucesso no trabalho remoto (HANASHIRO; DIAS, 2002).

Os benefícios do teletrabalho incluem melhorias na produtividade e na qualidade de vida dos trabalhadores, maior controle do tempo, economia com deslocamento e mais contato familiar (GASPAR et al., 2011).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para investigar os impactos das medidas trabalhistas durante a pandemia, foi realizado um estudo de caso em uma empresa de software localizada na Serra Gaúcha. O estudo de caso, conforme Gil (2022), é uma abordagem que permite um exame profundo e detalhado de um fenômeno específico, revelando aspectos complexos que outras metodologias podem não captar. De acordo com Martins (2008), esse tipo de estudo é particularmente valioso por proporcionar insights originais e esclarecedores sobre situações reais e complexas.

A pesquisa adotou uma abordagem descritiva, focada em descrever características específicas e levantar opiniões sobre a experiência de trabalho durante a pandemia, seguindo os princípios descritos por Sampieri, Collado e Lucio (2013). Esse método é útil para explorar em detalhes as dimensões do fenômeno estudado. Além disso, a pesquisa é qualitativa, oferecendo um acesso profundo às percepções dos participantes e à interpretação das suas experiências, conforme Marconi e Lakatos (2022) e Gil (2021). Foram realizadas entrevistas com profissionais das áreas de suporte, consultoria e pesquisa e desenvolvimento da empresa, utilizando um roteiro baseado no referencial teórico para orientar as questões. A análise dos dados incluiu tanto as respostas das entrevistas quanto a revisão de documentos internos da organização, com o objetivo de obter uma compreensão abrangente dos impactos das medidas trabalhistas durante o período analisado (Bardin, 1977; Godoy, 1995).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A empresa Alfa, com sede em Caxias do Sul e uma sólida trajetória de mais de 35 anos no mercado, destaca-se como referência no cenário de soluções em software. Especializada em serviços voltados para a gestão de recursos humanos, se estabelece como uma organização que valoriza a colaboração, adaptação e busca constante por inovações, contribuindo para o sucesso de seus clientes e colaboradores.

O Entrevistado A possui 4 anos de experiência no setor de suporte, desempenhando funções que incluem o atendimento ao cliente em dúvidas operacionais, o envio de materiais explicativos para a resolução de questões, além de encaminhamentos para as áreas responsáveis, quando necessário, a fim de dar continuidade às solicitações dos clientes.

Já o Entrevistado B faz parte do setor de pesquisa e desenvolvimento e possui uma trajetória de 9 anos na organização. Ele é responsável por atender as demandas voltadas à melhoria do sistema, abrangendo aspectos de legislação e tratando de chamados direcionados com suspeita da necessidade de correções no produto.

O Entrevistado C integra o setor de consultoria e possui uma vivência de 9 anos na empresa. Sua atuação envolve o atendimento ao cliente relacionado à prestação de serviços e

assessoria. Nessa capacidade, o consultor é contratado para executar os processos necessários de manutenção no sistema conforme as necessidades do cliente.

4.1 AGILIDADE NA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÕES SOBRE AS MEDIDAS PROVISÓRIAS

Diante dos questionamentos sobre as ações adotadas para atender às necessidades dos clientes, a análise das entrevistas revela como a urgência na disponibilização de soluções relacionadas às medidas provisórias (MPs) teve um impacto significativo nas atividades dos entrevistados. Eles compartilham experiências sobre como responderam de maneira ágil às mudanças legislativas, destacando a velocidade com que as soluções foram desenvolvidas e implementadas.

Entrevistado C descreve que, no contexto da pandemia, a empresa precisou desenvolver e entregar soluções em um curto espaço de tempo. As reuniões de discussão e a mobilização com a equipe de pesquisa e desenvolvimento (P&D) de sistema refletem a urgência em adequar o sistema às novas regulamentações, "Saia a medida e rapidamente a gente já tinha reunião para discutir como que a gente ia fazer, se a gente iria conseguir fazer através de serviços e manutenções ou se precisava de desenvolvimento do software", Entrevistado A complementa "A equipe do P&D acabou fazendo plantões no trabalho para conseguir adequar o sistema".

Entrevistado A também ressalta que a adaptação do sistema para atender às novas regulamentações foi bem-sucedida, a colaboração intensa da equipe e a busca por adequar-se às necessidades dos clientes refletem a abordagem ágil adotada "A gente tinha que passar essa opção para o cliente no tempo hábil de quando a vigência entrou. Então, a partir do momento que o governo liberou essa possibilidade, o sistema tinha que estar de alguma forma adequado a isso".

Entrevistado B explica como a pressão de responder a medidas provisórias emergentes, muitas vezes com vigência imediata, exigiu uma abordagem totalmente diferente do convencional para permitir que os clientes utilizassem as novas regulamentações em um prazo muito limitado "Trabalhamos em tempo recorde, saiu uma medida provisória num final de tarde, no dia seguinte, a gente tinha que estar com a versão atualizada em cliente, então não tínhamos tempo para receber uma lei e analisar com calma" e complementa "Fazíamos testes, mas testes nem perto do que a gente costuma fazer, porque não tinha tempo", essa ação é chamada desenvolvimento ágil, que conforme Teles (2017), parte da ideia de que o aprendizado ocorre ao longo do desenvolvimento, à medida que há interação com o sistema. Isso resulta na percepção dos detalhes, compreensão das dificuldades técnicas, visualização de novas possibilidades e, por consequência, na solicitação de alterações para que o software se aproxime ao máximo do desejado.

Esses relatos evidenciam como a agilidade foi determinante para atender às demandas do mercado e às mudanças regulatórias. As equipes foram desafiadas a operar sob prazos exíguos, adaptando sistemas e processos rapidamente para atender às novas regulamentações e às necessidades dos clientes. As citações dos entrevistados destacam a importância de uma resposta ágil para lidar com mudanças legislativas que muitas vezes exigiam soluções imediatas.

4.2 AUMENTO NA DEMANDA DE TRABALHO AFETOU OS PROCESSOS

Ao examinar as entrevistas sobre o questionamento referente ao aumento na demanda de trabalho após a implementação das medidas provisórias, revelaram-se perspectivas sobre os desafios e impactos gerados por essa mudança. Além disso, evidenciou-se como a

intensificação da carga de trabalho afetou a dinâmica do atendimento aos clientes em um ambiente de trabalho mais independente.

Entrevistado B, por exemplo, menciona que a demanda crescente resultou em um ritmo acelerado de trabalho, em que “Eram realizadas ações conforme demanda”. Além disso, a urgência em liberar soluções e a complexidade de lidar com múltiplas solicitações simultaneamente colocaram desafios adicionais, “Nem terminou de implementar uma solução, já tem outra para estudar, pensar e naquela época, os clientes cobrando, querendo fazer” e relata a complexidade de implementar uma melhoria nova, de acordo com Teles (2017) uma das questões mais complexas que impactam o desenvolvimento de software é a imensa quantidade de detalhes que demanda atenção.

Em virtude do aumento na demanda, Entrevistado A destaca a necessidade de "Otimizar o tempo e garantir atendimento eficiente a todos os clientes, considerando um cenário de incerteza onde as realidades variavam". A otimização do tempo mostrou-se uma abordagem crucial durante o período de implementação das medidas trabalhistas na pandemia, como evidenciado pela documentação interna da organização. Esta documentação compara a quantidade de solicitações abertas pelos clientes nos meses de abril, maio e junho de 2019 com os mesmos meses em 2020, que foi o período de maiores mudanças sistêmicas. Os dados revelam um aumento significativo de 7% na demanda, destacando a necessidade premente de maximizar a eficiência operacional para atender a essa crescente demanda sobre os recursos da empresa.

Entrevistado A também relata que "A carga de trabalho intensa levou a jornadas longas, para garantir que os atendimentos estivessem em ordem e que os envios fossem corretos". A adaptação para fornecer materiais e informações aos clientes, evidencia a resposta à crescente demanda e a busca por maneiras de garantir a autonomia dos clientes no processo diante das mudanças frequentes, conforme cita: “Foi disponibilizado artigos de todo o passo a passo [...] e como a demanda aumentou significativamente, a gente tinha que ter material para mandar para o cliente, para ele conseguir fazer do início ao fim sozinho”, de acordo com Santos (2017) expandir a base de conhecimento valoriza-a, tornando-se uma ferramenta estratégica para o sucesso do departamento e prestadores de serviços, permitindo orientação de soluções com base no histórico de problemas. Muitas empresas disponibilizam consultas na base de conhecimento aos colaboradores visando reduzir chamados ao suporte e impulsionar a produtividade.

Em suma, as entrevistas revelam que o aumento na demanda de trabalho afetou significativamente os processos de trabalho, a complexidade da gestão da demanda crescente, a importância de fornecer atendimento eficaz aos clientes e as estratégias desenvolvidas para lidar com os desafios resultantes dessa mudança.

4.3 ESTRATÉGIAS PARA MELHORAR A COMUNICAÇÃO EM HOME OFFICE

Quando as desvantagens do home office, as entrevistas destacaram as dificuldades enfrentadas pelos profissionais ao lidar com a ausência de interação e comunicação direta com os colegas de trabalho enquanto estão em regime de home office. Esse aspecto, embora inicialmente necessário devido às circunstâncias, trouxe obstáculos que impactaram tanto a troca de informações quanto o relacionamento interpessoal entre colegas de trabalho.

Entrevistado A compartilha a sensação de isolamento que pode surgir ao trabalhar remotamente: "Desvantagem é a questão de que tu tá sozinho, [...] tu não está do lado de algum colega teu, está só você e sua máquina, pra quem mora sozinho acho que há solidão de não ter com quem conversar", no entanto, a empresa implementou ações para lidar com essa situação “Manteve reuniões, happy hours, todos online, festa de final de ano, também disponibilizou uma psicóloga, para nos atender, caso o funcionário não tivesse feliz, ou se sentisse sozinho”,

Entrevistado C complementa dizendo que “Eram marcados uns cafés de manhã cedo, algumas reuniões para a gente se ver, ligar a câmera” e em relação às reuniões de equipe compartilha que “A gente começou a ter reuniões recorrentes toda segunda-feira, que antes a gente fazia às vezes uma vez por mês, porque antes a gente colocava isso no mural era mais simples, e até para unificar as informações do que estava acontecendo”.

As citações apresentadas possuem relação entre as desvantagens apontadas por Rosenfield e Alves (2011), onde se destaca a substituição das interações humanas presenciais por relacionamentos à distância, o que pode intensificar o isolamento do profissional e, em algumas situações, resultar em impactos negativos, especialmente na esfera da saúde mental, além de permitir que o trabalho invada a privacidade do lar.

Entrevistado B observa como o home office pode impactar a maneira como as equipes colaboram e compartilham informações: "Hoje precisa agendar um horário para falar com alguma pessoa [...] uma coisa que antes tu chamarias para ir ali do teu lado e resolveria, mas a gente acaba se adaptando". A comunicação informal que antes acontecia naturalmente no ambiente de trabalho agora requer um planejamento mais estruturado, como menciona: “Todos os dias a gente fazia um briefing de uns 15 minutinhos, para cada um passar mais ou menos o dia a dia e as tarefas que estavam atribuídas para cada um”. Ele também cita como o contato presencial facilitava a troca instantânea de informações, especialmente em situações de suporte ao cliente.

Entrevistado C destaca a dificuldade de compartilhar informações de maneira eficiente ao afirmar: "Eu descobri um problema, antes era mais fácil, dava um grito na sala e todo mundo escutava. E hoje, se eu não saio dessa reunião e não lembro de mandar um e-mail ou botar num grupo, talvez outra pessoa vai ficar tentando descobrir esse problema por horas". Além disso, a ausência de colegas ao redor contribui para a percepção de que a troca de informações e as interações informais são limitadas, conforme observado por Entrevistado A: "A troca de informações fica mais engessada".

Em síntese, a necessidade de adaptar os métodos de comunicação e encontrar maneiras alternativas de manter a colaboração e o compartilhamento de conhecimento se tornaram desafios cruciais para a eficiência das equipes em um ambiente de trabalho remoto. Como resposta, medidas como reuniões online e apoio psicológico foram implementadas para mitigar a solidão e promover a conexão entre os colaboradores. As entrevistas refletem os desafios e adaptações necessárias no contexto do home office, reforçando a importância de encontrar novas formas de preservar a colaboração e a coesão das equipes.

4.4 ELEVACÃO DA PRODUTIVIDADE DEVIDO TELETRABALHO

Explorando as entrevistas sobre a percepção dos entrevistados em relação à sua produtividade no trabalho remoto, foi possível identificar uma visão comum sobre o impacto positivo do teletrabalho. Entrevistado C enfatiza esse ponto ao dizer: “Em questão de entregas, depois do home Office [...] eu faço uma entrega muito mais assertiva e trabalho muito mais do que quando a gente estava presencial”.

No setor de Suporte é utilizada uma métrica que indica a produtividade através da média de chamados resolvidos por dia cada analista, nos meses de abril, maio e junho de 2019 a média era de 14 chamados atendidos por dia, já nos mesmos meses em 2020, que foi o início da modalidade home office, a média fica em 17 solicitações resolvidas por dia cada analista, o que evidencia o aumento da produtividade devido teletrabalho.

Além disso, os depoimentos indicam que o ambiente de teletrabalho, por si só, favoreceu uma atmosfera mais propícia ao aumento da produtividade. A capacidade de reservar um espaço de trabalho isolado em casa, livre de interferências, foi destacada como um fator crítico para

manter níveis elevados de produtividade. A ausência de interrupções constantes e distrações do ambiente de escritório possibilitou um foco mais profundo nas tarefas. Como observado por Aderaldo, Aderaldo e Lima (2017), a produtividade tende a crescer no contexto do home office, uma vez que os trabalhadores podem se dedicar exclusivamente às suas tarefas designadas, sem interrupções ou interferências de colegas de trabalho. Entrevistado B comenta: "Eu considero e eu acho que eu consigo render mais, justamente porque eu não tenho interrupções", e o Entrevistado A também cita: "O home Office se torna um ambiente em que pode ser mais produtiva, porque não tem fatores externos que atrapalhe tanto quanto tinha, que era colega pedindo ajuda, aí tu desce para fazer alguma coisa, tu te dispersa conversando com outra pessoa e assim por diante".

As narrativas dos entrevistados evidenciam que o teletrabalho proporcionou um ambiente propício para um aumento notável da produtividade, possibilitando a realização de tarefas com maior eficácia e dedicação. A ausência de distrações e interrupções, aliada à habilidade de trabalhar em um espaço isolado, emergiu como um conjunto de fatores determinantes para esse incremento da produtividade durante o período de trabalho remoto.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A rápida disseminação da COVID-19, declarada pandemia pela OMS em março de 2020, levou o Brasil a implementar diversas ações governamentais. Entre essas ações, destacam-se as medidas provisórias destinadas a adaptar as normas trabalhistas. Essas medidas provocaram um efeito notável nas práticas laborais, visto que muitos trabalhadores precisaram se adaptar ao trabalho remoto, também conhecido como home-office.

Nesse contexto de mudanças repentinas, surgiu a necessidade de compreender como essas medidas e adaptações internas impactaram as relações de trabalho dos colaboradores. Compreender como eventos extraordinários puderam afetar o ambiente empresarial, proporcionando percepções valiosas para a tomada de decisões futuras, desenvolvimento de estratégias, o aprimoramento de políticas de gestão de crises e a competitividade organizacional. Esta análise contribuiu para um entendimento mais claro de como a empresa se adaptou e evoluiu durante esse período desafiador, alinhando-se ao objetivo principal deste estudo: avaliar os impactos das medidas provisórias e das adaptações internas adotadas durante a pandemia de COVID-19 em uma empresa de software em Caxias do Sul visando a competitividade.

As principais descobertas deste estudo destacam a importância da agilidade e do entrosamento como fatores fundamentais para enfrentar desafios em um ambiente de trabalho dinâmico e, muitas vezes, remoto. A otimização do tempo emergiu como uma estratégia crítica para lidar com a crescente demanda de trabalho, enfatizando a necessidade de equilibrar eficiência com qualidade e, conseqüentemente, impactando positivamente a competitividade da organização. Além disso, a promoção de ações e encontros para aprimorar a comunicação no contexto do home office demonstrou ser uma abordagem eficaz para manter a coesão e a colaboração da equipe, mesmo à distância. Por fim, a pesquisa ressaltou que o teletrabalho não apenas viabilizou um aumento na produtividade, mas também evidenciou a capacidade das equipes de se adaptarem e prosperarem em circunstâncias desafiadoras, o que reforçou a posição competitiva da empresa no mercado. Essas descobertas destacam a importância da flexibilidade, comunicação eficaz e gestão do tempo como pilares essenciais para o sucesso das organizações em ambientes de trabalho em constante evolução especialmente no que diz respeito à manutenção e ampliação da competitividade.

Os resultados encontrados neste estudo contribuem significativamente para a compreensão e melhoria das práticas de gestão e trabalho em ambientes empresariais em

constante mudança. A ênfase na prontidão e no espírito de equipe inspira o investimento em treinamento para fortalecer essas habilidades nos colaboradores, o que pode resultar em um aumento da competitividade organizacional. A otimização do tempo destaca a necessidade de métodos eficazes de gerenciamento do tempo para equilibrar a crescente demanda de trabalho com a qualidade das entregas, um fator importante para manter e melhorar a posição competitiva no mercado. As descobertas relacionadas à promoção de ações e encontros para melhorar a comunicação no contexto do home office oferecem entendimentos práticos para aprimorar a cooperação e a união da equipe em um ambiente de trabalho remoto. Por fim, a constatação de que o teletrabalho pode aumentar a produtividade destaca a importância de continuar a explorar e investir em modalidades flexíveis de trabalho. Em conjunto, esses resultados têm o potencial de informar estratégias de gestão mais eficazes, que permitam que as organizações se adaptem de maneira mais ágil e eficaz a situações semelhantes no futuro, assegurando a continuidade das operações, a sustentabilidade dos negócios e o fortalecimento da competitividade.

As limitações deste estudo de caso estão relacionadas principalmente à sua natureza restrita a uma única empresa, o que pode limitar a generalização dos resultados. É importante reconhecer que as conclusões e descobertas deste estudo podem não ser aplicáveis a outras organizações ou contextos. Bem como, a disponibilidade de dados e informações específicas da empresa em estudo pode ter sido limitada, o que pode ter influenciado a profundidade da análise.

Além das limitações mencionadas anteriormente, durante a pesquisa, também identificamos a necessidade de uma investigação mais detalhada sobre os efeitos a longo prazo das adaptações e medidas provisórias adotadas pela empresa durante a pandemia de COVID-19. Embora este estudo de caso tenha se concentrado nas respostas imediatas e nos impactos imediatos, uma pesquisa subsequente poderia explorar como essas mudanças influenciaram a cultura organizacional, a satisfação dos funcionários e a inovação dentro da empresa ao longo do tempo.

REFERÊNCIAS

ADERALDO, Igor Leal; ADERALDO, Carlos Victor Leal; LIMA, Afonso Carneiro. Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 15, 2017.

AMORIM, Wilson Aparecido Costa de *et al.* Mercado de Trabalho, Relações de Trabalho, Recursos Humanos e Pandemia da COVID-19: Um Recorte em Três Regiões do Brasil. **Anais do XLV Encontro da ANPAD - EnANPAD 2021**, 2021.

BALDISERRA, Júlia Maria. **Covid-19: aderência das empresas as medidas provisórias**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) - Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2021.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 29 mar. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Primeiro caso de COVID-19 no Brasil que permanece**

sendo o de 26 de fevereiro. 2020a. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2020/julho/primeiro-caso-de-covid-19-no-brasil-permanece-sendo-o-de-26-de-fevereiro>>. Acesso em: 12 abr. 2023.

BRASIL. Presidência da República Secretaria-Geral. **Medida provisória nº 927**. Brasília, 2020b. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/mpv/mpv927.htm>. Acesso em: 13 abr. 2023.

BRASIL. Presidência da República Secretaria-Geral. **Medida provisória nº 936**. Brasília, 2020c. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2019-2022/2020/Mpv/mpv936.htm>. Acesso em: 13 abr. 2023.

BRIDI, Maria Aparecida *et al.* O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19, **Unicamp**, 2020.

BRITTO, Jorge; STALLIVIERI, Fabio. Inovação, cooperação e aprendizado no setor de software no Brasil: análise exploratória baseada no conceito de Arranjos Produtivos Locais (APLs). **Economia e Sociedade**, Campinas, v. 19, n. 2 (39), p. 315-358, ago. 2010.

CASSAR, Vólia Bomfim. **Breves Comentários à MP 927/20 e aos Impactos do Covid-19 nas relações de emprego**. GENJurídico.com.br, 2020. Disponível em: <<http://genjuridico.com.br/2020/03/25/mp-927-impactos-do-covid-19/>>. Acesso em: 12 abr. 2023.

FIOCRUZ. Fundação Oswaldo Cruz. **Covid-19 Perguntas e respostas**. 2020. Disponível em: <<https://portal.fiocruz.br/pergunta/quais-os-sintomas-do-coronavirus>>. Acesso em: 4 abr. 2023.

FREITAS, Lígia Barros de. A defesa dos direitos dos trabalhadores em tempos de Covid-19: o caso da atuação do Ministério Público do Trabalho da 3ª Região (Minas Gerais). **Revista Direito e Práxis**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, p. 2075-2101, jul. 2021. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/2179-8966/2021/61731>.

GADREY, Jean. Emprego, Produtividade e Avaliação do Desempenho de Serviços. In: SALERNO, Mario. **Relação de Serviço: Produção e Avaliação**. 1ª Edição. São Paulo: Ed. Senac, 2001.

GASPAR, Marcos Antonio *et al.* Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas de informação: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento. **Revista Ciências Administrativas**, Fortaleza, v. 17, n. 3, p. 1029-1052, set./dez. 2011.

GASQUE, Natália de Lima *et al.* Covid-19 e grandes pandemias da humanidade: um olhar histórico e sociológico. **Revista Observatório**, Palmas, [S.L.], v. 6, n. 3, p. 1-17, 1 maio 2020. Universidade Federal do Tocantins. <http://dx.doi.org/10.20873/uft.2447-4266.2020v6n3a17pt>.

GIL, Antonio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. Grupo GEN, 2022.

GIL, Antonio C. **Como Fazer Pesquisa Qualitativa**. Grupo GEN, 2021.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa Qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.26, n.2, 1995.

GUEDES FILHO, Ernesto Moreira *et al.* Tributação e desenvolvimento no setor de software brasileiro. **Abes**, São Paulo, 2006.

HANASHIRO, Darcy Mori; DIAS, Wellington Fonseca. O sistema de teletrabalho: Algumas implicações de um ambiente virtual, **Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração**, Salvador, 2002.

HERTOG, Pim den; BILDERBEEK, Rob. **Conceptualising Service Innovation and Service Innovation Patterns**. Research Program Strategic Information Provision on Innovation and Services (SIID), 1999.

IBGE. **Pesquisa Anual de Serviços 2020**, 2020. Disponível em:

<<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/servicos/9028-pesquisa-anual-de-servicos.html?=&t=resultados>> Acesso em: 3 mai. 2023.

IBGE. **Sistema de Contas Nacionais – 1º, 2º, 3º e 4º trimestre de 2022**, 2022. Disponível em: <<https://sidra.ibge.gov.br/tabela/1846>>. Acesso em: 3 mai. 2023.

KON, Anita. Sobre as atividades de serviços: revendo conceitos e tipologias. **Brazilian Journal Of Political Economy**, v. 19, n. 2, p. 307-328, abr. 1999. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0101-31571999-1024>.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços - Conceitos, Exercícios, Casos Práticos**. 7ª edição. Grupo GEN, 2019.

LESSA, Vitória Moraes. **Impacto da pandemia nos contratos de trabalho**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Universidade de Taubaté. Taubaté, 2021.

LIBÂNIO, Gilberto; CHAIB, Diana. Política macroeconômica e a recuperação econômica pós-pandemia: lições da China. In: ALBUQUERQUE, Eduardo da Motta e; JAYME JR., Frederico G.; BRITTO, Gustavo. **Crise, pandemia e alternativas**. Belo Horizonte: Cedeplar, 2022.

MACIEL, Aline; MARTINS, Vinicius. Percepção da Qualidade em Serviços Contábeis: Estudo de Caso em um Escritório Contábil em Foz do Iguaçu/PR. **Revista Evidenciação Contábil & Finanças**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 95-113, 30 abr. 2018. Portal de Periodicos UFPB. <http://dx.doi.org/10.18405/recfin20180206>.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Metodologia Científica**. Grupo GEN, 2022.

MARTINS, Gilberto de A. **Estudo de Caso: Uma Estratégia de Pesquisa**, 2ª edição. Grupo GEN, 2008.

MEIRELLES, Dimária Silva. O conceito de serviço. **Revista de Economia Política**, v. 26, n. 1, p. 119-136, mar. 2006. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0101->

31572006000100007.

MELLO, Daniel. **Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia:** segundo pesquisa, 67% tiveram dificuldades no início do teletrabalho. 2020. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

NAHAS, Thereza Christina; MARTINEZ, Luciano. Considerações sobre as medidas adotadas pelo Brasil para solucionar os impactos da pandemia do COVID-19 sobre os contratos de trabalho e no campo da Seguridade Social e da de prevenção de riscos laborais. **Notícias Scielo**, p. 10, 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Histórico da pandemia de COVID-19.** Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>>. Acesso em: 28 mar. 2023.

PITALUGA, Esther Sanches. **Reflexões sobre as relações de trabalho na pandemia da COVID-19.** 2022. Disponível em: <<https://www.projuris.com.br/blog/relacoes-de-trabalho-covid-19/>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

REZENDE, Joffre Marcondes de. Epidemia, endemia, pandemia. *Epidemiologia*. **Revista de Patologia Tropical**, v. 27 (1), p. 153-155, 1998.

ROCHA, Cháris Telles Martins da; AMADOR, Fernanda Spanier. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. **Cadernos Ebape.Br**, [S.L.], v. 16, n. 1, p. 152-162, jan. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395154516>.

ROSENFELD, Cinara L.; ALVES, Daniela Alves de. Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. **Dados Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v. 54, n. 1, p. 207-233, 2011.

SALTORATO, Jefferson Lyra; ASSIS, Wesley Abra de; MENDONÇA NETO, Octavio Ribeiro. Contribuições dos Estudos Internacionais que Utilizaram a Escala SERVQUAL para Mensuração da Qualidade em Serviços na Área Contábil. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, Rio de Janeiro, v. 20, n.2, 2015.

SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, María D. P B. **Metodologia de pesquisa**. Grupo A, 2013.

SANTOS, Daniel. **Base de Conhecimento**. 2017. Disponível em: <<https://www.portalgsti.com.br/2017/03/base-de-conhecimento-3731.html>>. Acesso em: 07 set. 2023.

SANTOS, Luís Fernando Ribeiro dos. **Medidas de Enfrentamento à Pandemia: Um Estudo da Atuação do Executivo por meio de Medidas Provisórias Durante a Crise Sanitária**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciência Política) - Universidade de Brasília Instituto de Ciência Política. Brasília, 2022.

SCHUMPETER, Joseph. **Capitalism, socialism e democracy**. New York: Harper Torchbooks, 1976.

SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE DE SANTA CATARINA. **Manual de orientações da covid-19 (vírus SARS-CoV-2)**. 2020. Disponível em:

<https://www.saude.sc.gov.br/coronavirus/arquivos/Manual_23-10-atualizado.pdf>. Acesso em: 7 abr. 2023.

SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE DO RIO GRANDE DO SUL. **Confirmado o primeiro caso de novo coronavírus no Rio Grande do Sul**. 2020. Disponível em:

<<https://saude.rs.gov.br/confirmado-o-primeiro-caso-de-novo-coronavirus-no-rio-grande-do-sul>>. Acesso em: 7 abr. 2023.

SILVA, Camila Monaro; MENEZES FILHO, Naercio; KOMATSU, Bruno. Uma abordagem sobre o setor de serviços na economia brasileira. **Insper**, São Paulo, Policy Paper nº19, 2016.

SILVA, Thaynara Cristina da. **As principais mudanças no departamento pessoal decorrentes da pandemia covid-19**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) - Faculdade de Inhumas FacMais. Inhumas, 2021.

STEINMUELLER, W. Edward. The U.S. software industry: an analysis and interpretive history. **MERIT – Maastricht Economic Research Institute on Innovation and Technology**, 1995.

TELES, Vinícius Manhães. **Extreme Programming: Aprenda Como Encantar Seus Usuários Desenvolvendo Software Com Agilidade e Alta Qualidade**. Novatec Editora, 2017.

TOLINTINO, Elivane de Souza. **Os efeitos da pandemia no âmbito contábil**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) - Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Goiânia, 2021.

VARGAS, Eduardo Raupp de *et al.* Pesquisa sobre inovação em serviços no Brasil: estágio atual, desafios e perspectivas. REGEPE - **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, v. 2, n. 1, p. 03, 20 jun. 2013. Revista de Empreendedorismo e Gestao de Pequenas Empresas (REGEPE). <http://dx.doi.org/10.14211/regepe.v2i1.64>.