

**ESTUDO MULTICASOS SOBRE PERCEPÇÃO DE CONTABILISTAS ACERCA DE
ESCRITÓRIOS VIRTUAIS DE CONTABILIDADE**

**MULTI-STUDY ON ACCOUNTANTS PERCEPTION ABOUT VIRTUAL
ACCOUNTING OFFICES**

Ana Caroline de Albuquerque

Graduanda em Ciências Contábeis pela FCRN

<https://orcid.org/0000-0002-7215-2295>

E-mail: caroline.contabeis2017.1@gmail.com

Adriana Martins de Oliveira

Doutora em Administração pela PUCPR

<https://orcid.org/0000-0001-5091-2671>

E-mail: adrianamo@uol.com.br

Francisco Felipe da Silva

Mestre em Ciências Contábeis pela UFRN

<https://orcid.org/0000-0003-2703-7105>

E-mail: ffelipes@outlook.com

Jane Elly Nunes da Costa Lima

Mestra em Administração e Controladoria pela UFC

<https://orcid.org/0000-0002-1313-1144>

E-mail: jane_elly@hotmail.com

Resumo

O presente estudo tem como objetivo analisar a percepção dos contabilistas da cidade de Mossoró/RN quanto à efetividade dos escritórios virtuais de contabilidade. Para alcançar o objetivo traçado, realizou-se uma pesquisa com abordagem qualitativa, descritiva, tendo como unidade de análises quatro contabilistas da cidade de Mossoró/RN que foram selecionados conforme sua disponibilidade e conveniência em participar da pesquisa. O estudo constatou que a contabilidade *on-line* é uma inovação na atividade contábil, sendo vista também como uma tendência que proporciona otimização do tempo, ampliação na carteira de clientes, redução de custos e despesas, mas que apresenta uma dualidade na sua aplicação, com seus ônus e bônus, tendo em vista que o serviço *on-line* é uma ferramenta que facilita, porém, pode ser visto como uma desvalorização do profissional pelo fato de existir oferta de serviços por valores irrisórios. Os escritórios virtuais de contabilidade são fortes concorrentes dos escritórios físicos pela facilidade de oferta, disposição de serviços prestados e seus honorários, contudo, a falta de conhecimento do mundo virtual gera aversão por parte de uma maioria de seus usuários.

Palavras-Chave: Contabilidade *On-line*. Escritórios virtuais. Inovação contábil.

Abstract

This study aims to analyze the perception of accountants in the city of Mossoró/RN, regarding the effectiveness of virtual accounting offices. In order to achieve the outlined objective, a qualitative and descriptive research was carried out, with a sample of 4 accountants from the city of Mossoró/RN who were selected according to their availability and convenience in participating in the research. The study found that online accounting is an innovation in

accounting activity, being also seen as a trend that provides time optimization, expansion of the client portfolio, reduction of costs and expenses, but that presents a duality in its application, with their liens and bonuses. Bearing in mind that online services is a tool that facilitates, however, it can be seen as a devaluation of the professional due to the fact that there is an offer of services at negligible values. Virtual accounting offices are strong competitors of physical offices for the ease of offering, provision of services provided and their fees, however, the lack of knowledge of the virtual world generates aversion on the part of a majority of its users. At the end, it is suggested to expand the study sample in order to have comparative views.

Keywords: Online Accounting. Virtual Offices. Accounting innovation.

1 INTRODUÇÃO

Com os avanços tecnológicos e as recentes mudanças no desenvolvimento da contabilidade, surge a necessidade de uma nova forma de atuação dos profissionais da área, que exige aprimoramento com o uso da tecnologia, inovação no seu fazer profissional para melhor atender a demanda do mundo corporativo. No contexto da contabilidade inserida na era digital, os serviços *on-line* vêm se destacando no mercado brasileiro, sofrendo rápidas mudanças, visando inovações e vantagens para seus usuários.

Conforme o estudo de Cirico Junior (2019), quanto a percepção dos docentes a respeito das inovações em serviços existentes na área contábil, 83% dos entrevistados elencaram como exemplos os escritórios virtuais de contabilidade. Essa nova modalidade é uma maneira facilitada de se fazer uma nova gestão contábil, possibilitando maior agilidade nas informações, praticidade, otimização de tempo e expansão da carta de clientes por meio de uma plataforma digital.

Nesse sentido, segundo o estudo de Barbosa (2018), os principais serviços ofertados pelos escritórios virtuais de contabilidade são: escrituração contábil, fiscal, folha de pagamento, relatórios contábeis e gerenciais, abertura de empresas e pró-labore dos sócios. Para a autora, o estudo apresenta mais aspectos positivos devido às inovações na profissão, afirmando que é necessária a existência de pesquisas mais completas acerca da composição do setor no Brasil para levar o estudo a conclusões diferentes.

Diante do exposto, surgiu a motivação de se estudar a seguinte questão de pesquisa: Qual a percepção de contabilistas de Mossoró/RN quanto à efetividade dos escritórios virtuais de contabilidade? Por conseguinte, esta pesquisa tem como objetivo analisar a percepção de contabilistas da cidade de Mossoró/RN quanto à efetividade dos escritórios virtuais de contabilidade.

O trabalho justifica-se pela relevância da abordagem do assunto, pois os estudos de Barbosa (2018) e Freitas (2018) tratam de identificar o perfil dos escritórios virtuais de contabilidade, enquanto esta pesquisa busca analisar a percepção de contabilistas em relação aos escritórios virtuais de contabilidade. Deste modo, a pesquisa busca adicionar conhecimento sobre o tema e contribuir para os profissionais de contabilidade que tenham como pretensão abrir seu próprio escritório e trabalhar de forma virtual, como também, contribuir para pesquisas futuras.

O presente estudo apresenta além desta introdução as seguintes seções: referencial teórico, inerente à evolução da contabilidade; o novo perfil do profissional contábil e os serviços virtuais contábeis. Em seguida, discorre-se acerca dos procedimentos metodológicos, resultados e discussões, e, por fim a conclusão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A EVOLUÇÃO DA CONTABILIDADE

De acordo com a história, pode-se afirmar, segundo Iudícibus (2000), que a contabilidade surgiu no início da existência humana devido à necessidade do homem em obter informações a respeito de suas riquezas. Observou-se que era necessário preservar, controlar e administrar seus bens, para que, através desse controle pudesse obter lucros. Ao contar o seu rebanho já realizava o controle dos seus bens, exercendo o ato de contabilizar.

Alguns estudiosos fazem remeter o início da existência das contas e os primeiros exemplos completos da contabilidade. De acordo com Oliveira *et al.* (2008) é possível resumir a evolução da contabilidade nos últimos tempos. Até 1.500 a contabilidade denomina-se como era do pensamento científico contábil, através do Frei Luca Pacioli que realizou as primeiras demonstrações contábeis com o intuito de prestar contas aos financiadores das expedições marítimas. De 1.501 a 1.970, houve o início da auditoria, o nascimento da contabilidade de custos e o surgimento de técnicas para diversas áreas da contabilidade.

Entre 1971 e 1990 houve o aprimoramento de algumas áreas da contabilidade, nessa época, a contabilidade inicia-se como um sistema de informações que servem para auxiliar os gestores a tomar decisões, utilizando a informática. De 2001 em diante, a governança corporativa ganha força e existe a tentativa para harmonizar os padrões de contabilidade internacional (OLIVEIRA *et al.*, 2008).

A contabilidade evoluiu de acordo com as necessidades de cada período, com o devido progresso da humanidade, por conta do desenvolvimento econômico, político, cultural, social, científico e pelo conhecimento adquirido por meio da experiência do dia-a-dia. Os cientistas contribuíram com todo esse processo e foram responsáveis pela apresentação do conhecimento científico em contabilidade (SILVA; EYERKAUFER; RENGEL, 2019).

Conforme Cotrin, Santos e Zotte Júnior (2012), houve uma evolução nas técnicas contábeis devido às inovações com os avanços tecnológicos e essas novas invenções prometem revolucionar a divulgação financeira na forma como hoje é conhecida. Para Lunelli (2012), todo este avanço valoriza ainda mais o profissional contábil, que frente a estas mudanças, trata de se atualizar, a fim de acompanhar os novos conceitos utilizados.

2.2 O NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL CONTÁBIL

Para atender a demanda do mercado, o profissional contábil precisa estar capacitado, porque o mesmo tem forte participação na gestão de uma organização. Conforme Silva, Santana e Meirelles Júnior (2017), as exigências ao contabilista foram mudando ao longo do tempo, dando origem a um novo perfil profissional.

Atualmente esse novo perfil profissional é complexo, e cabe ao mesmo ser flexível e muito mais dinâmico. O contador que deseja atuar no mercado deve estar preparado, atento às exigências mercadológicas e priorizar um constante aperfeiçoamento quanto sua formação profissional. Segundo Melo (2017), o contador moderno deve estar sempre lendo e se aperfeiçoando, já que, a contabilidade está em constante modificação, e quem não acompanhar correrá o risco de perder sua posição para outros profissionais.

As oportunidades no mercado de trabalho para o contabilista são amplas, porém as responsabilidades e exigências são maiores, o que impulsiona o profissional a procurar novos meios e atitudes para prevalecer no mercado. Para Cotrin, Santos e Zotte Júnior (2012), a qualidade das atividades prestadas só será obtida com base na dedicação aos estudos, uma boa base técnica, teórica e uma ótima interação com a empresa.

Dessa forma, conhecer as perspectivas e necessidades que o profissional passa nesta fase de mudanças no seu perfil e no desenrolar da sua profissão é de grande valia. O uso da tecnologia auxilia nesse processo de transição, pois as tarefas operacionais estão sendo substituídas por sistemas operacionais.

Todavia, com as novas tecnologias muitos escritórios tiveram a necessidade de contratar profissionais mais qualificados para atender as necessidades mercadológicas. Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019) encontraram que 49% dos respondentes tiveram que contratar profissionais mais qualificados, enquanto 27% responderam que não, e 24% responderam que em partes. Isso significa que ter bons profissionais na organização pode fazer toda diferença para que a empresa alcance os resultados planejados.

Conforme Breda (2019) deve-se inserir a tecnologia nos cursos de Ciências Contábeis para aprimorar os conhecimentos dos discentes, para que se tornem profissionais mais versáteis, estratégicos e atentos às novas tendências do mundo empresarial e as exigências dos clientes. O autor ressalta que se deve caminhar junto com a tecnologia e que ela não seja vista como uma ameaça, mas sim como uma solução para o aperfeiçoamento da contabilidade no mundo, afinal, as próprias leis, normas e alíquotas se alteram na mesma agilidade da tecnologia.

Diante da era digital a inovação se tornou um dos objetivos essenciais. Esse desenvolvimento mostra que a imagem dos profissionais e das empresas mudou. A informação contábil precisa de respostas mais ágeis diante das exigências do mercado atual, e essa evolução também oferece novas possibilidades para os profissionais de contabilidade prestarem serviços virtuais contábeis.

2.3 SERVIÇOS VIRTUAIS CONTÁBEIS

Os avanços da tecnologia e das ferramentas de automatização extinguiram boa parte do trabalho manual feito por profissionais da contabilidade, porém, essa tecnologia, por si só não garante um bom trabalho. É necessário que o contabilista esteja ciente das novas formas tecnológicas e como manuseá-las, adicionando-as em suas atividades do dia a dia, buscando atualizações acerca das diversas áreas da contabilidade para melhoria do seu serviço.

Neste contexto, a introdução da internet possibilitou muitas modificações na contabilidade, tanto pela velocidade da informação como também pela imensa capacidade de dados de seus servidores, o chamado tempo real. Segundo a pesquisa de Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019), a vinda da internet foi considerada pela maioria dos respondentes como a maior inovação tecnológica para os escritórios de contabilidade.

Com o auge da tecnologia no mundo dos negócios, as práticas contábeis precisaram se reinventar, isso possibilita evolução ao profissional da contabilidade e novas possibilidades na prestação do seu serviço. Com isso, surgem os escritórios virtuais de contabilidade, com o propósito de inovação na atividade contábil.

França (2018) menciona que os escritórios virtuais é uma inovação trazida para a contabilidade, já que permite um aplicativo que pode ser acessado em dispositivos móveis, onde o cliente insere a maior parte dos dados necessários para a contabilização, emite suas notas fiscais e disponibiliza informações e atendimento por esta mesma plataforma. No entanto, para Barbosa (2018), a possibilidade de armazenar as informações em rede e poder realizar o serviço de maneira remota é uma ideia realmente inovadora.

O Conselho Regional de Contabilidade do Rio de Janeiro - CRCRJ (2017) lista orientações de como um escritório tradicional poderá migrar para o mundo virtual. Menciona que primeiro o escritório precisa possuir um site, onde o mesmo transmita seriedade e ao mesmo tempo seja atrativo, inserindo informações importantes sobre os serviços ofertados e o depoimento dos clientes. O cliente precisa possuir um *software* para realizar as tarefas do dia a dia, e também, os profissionais precisam estar preparados para atender os clientes de maneira *on-line* e presencial para passar mais confiança ao cliente que precisa esclarecer dúvidas.

Corroborando com essa ideia, Barbosa (2018) menciona que para prestar serviços virtuais, o escritório de contabilidade necessita possuir profissionais com habilidades digitais, os clientes também precisam saber manusear o meio virtual, e, caso necessário, como até

mesmo uma forma de diferencial do serviço, o contador poderá passar esse conhecimento para os clientes. De acordo com Nobrega (2017), essa nova modalidade *on-line* não deve prejudicar os profissionais da área, pois o mesmo não deve ser realizado nesse intuito.

Os serviços contábeis no formato virtual é algo moderno e surgiu com o intuito de empresas mais dinâmicas aderirem a essa plataforma para ampliar os resultados do escritório e agregar mais valor ao negócio. França (2018) pesquisando sobre o tempo de atuação dos escritórios virtuais no Distrito Federal encontrou que a contabilidade *on-line* é um segmento novo, 70% dos escritórios pesquisados atuam no ramo desde 2017, enquanto 30% atuam entre os anos de 2014 e 2016.

Barbosa (2018) também encontrou que entre os anos de 2014 e 2018 a quantidade de escritórios virtuais de contabilidade no Brasil, praticamente, dobrou, existindo uma tendência de crescimento para essa modalidade no país. Entretanto, concluiu informando que a contabilidade *on-line* ainda é inexperiente, e precisará de um pouco mais de tempo para se firmar no mercado, tanto por parte do escritório, como por parte do cliente.

Contudo, Cirico Junior (2019) investigando sobre a eficácia entre os modelos de contabilidade existentes no dia-a-dia empresarial, percebeu que mais da metade dos respondentes, que corresponde a 51%, afirmaram que a contabilidade tradicional, que diz respeito aos escritórios físicos, é mais eficaz se comparada com a contabilidade *on-line*, pois os empresários e as micro e pequenas empresas não estão preparados para estarem trabalhando com ambientes virtuais voltados à contabilidade de suas empresas.

No entanto, 41% dos entrevistados destacaram que a contabilidade *on-line* é mais eficaz para as empresas, pois permite o acesso imediato aos dados e às informações a respeito da situação das empresas, como também, a consulta pode ser realizada em qualquer ambiente e dispensa o deslocamento até o escritório de contabilidade e o acesso às informações é feito de maneira prática e de forma tempestividade.

Entretanto, o serviço virtual engloba um sistema que possibilita a substituição de arquivos de papéis por arquivos digitais, automatiza todos os processos e gera uma integração das informações do cliente com o escritório, reduzindo o tempo para atender as demandas. Mas, para isso é fundamental que o contador possua as informações relevantes fornecidas pelo empreendedor, caso isso não aconteça, dificultará na prestação do serviço e na sua eficiência.

França (2018) coletando informações a respeito das inovações que os escritórios virtuais apresentam para facilitar os processos de trabalho encontrou que tem escritórios que possuem um sistema Conta Azul, que proporciona interação do cliente com o escritório de contabilidade, outros utilizam plataforma exclusiva, como também *e-mail*, plataforma de gestão financeira e emissão de notas fiscais eletrônicas que funciona em nuvem, ou seja, garante menor risco de perda de informações do cliente.

Os escritórios contábeis precisam investir em tecnologia e infraestrutura para atender as novas demandas que surgem a todo o momento, assim como também a educação continuada dos profissionais, com o intuito de oferecerem serviços de melhor qualidade, principalmente por conta das constantes mudanças que ocorre no mundo da contabilidade.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos adotados visam atender o alcance dos objetivos propostos no presente estudo, que é analisar a percepção de contabilistas da cidade de Mossoró/RN, quanto à efetividade dos escritórios virtuais de contabilidade, sendo um fator determinante para o sucesso do mesmo. Para realização deste estudo, adotou-se a abordagem qualitativa, que se caracteriza pela relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, onde não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Quanto aos objetivos, a pesquisa é classificada como descritiva. Conforme Matias-Pereira (2010), a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinado fenômeno, população, ou experiência para o estudo realizado, como também o estabelecimento de relações entre variáveis. No geral, assume a forma de levantamento com dados atuais, a fim de esclarecer a problemática da pesquisa.

As unidades de análises na pesquisa são compostas por 4 contadores, denominados como Entrevistado 1 (E1) que é coordenador contábil de um escritório de contabilidade; Entrevistado 2 (E2), Entrevistado 3 (E3) e Entrevistado 4 (E4) que exercem a profissão de professor universitário do curso de Ciências Contábeis.

Contudo, destaca-se que o critério de seleção dos respondentes refere-se ao objeto da pesquisa, isto é, especificamente aos contadores que foram selecionados conforme sua disponibilidade e conveniência em participar da pesquisa. A entrevista se deu de forma remota e ocorreu por meio da plataforma digital *whatsapp* devido ao cenário pandêmico, provocado pela pandemia da Covid-19. As respostas foram em forma de texto e de áudio com duração média de 1 minuto cada questão, depois foram transcritas para posterior análise.

O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi uma entrevista estruturada composta por 14 (catorze) perguntas abertas, divididas em dois blocos: bloco 1 (4 questões) e bloco 2 (10 questões). O bloco 1 refere-se a questões relacionadas ao perfil dos respondentes, inerente a idade, gênero, formação acadêmica e experiência profissional. O bloco 2 possui questões visando que os respondentes expressem sua opinião a respeito da temática em questão.

A coleta dos dados ocorreu durante o mês de outubro de 2020, e sua análise foi realizada através do comparativo com resultados encontrados em pesquisas anteriores e com o referencial teórico.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção, faz-se uma análise descritiva dos dados obtidos na pesquisa que se referem à percepção dos contabilistas de Mossoró/RN quanto aos escritórios virtuais de contabilidade, onde os seus resultados tiveram entendimento orientado a partir do referencial teórico utilizado para elaboração deste trabalho, e, assim, demonstrar semelhanças e divergências das informações apresentadas.

Foram entrevistados 4 profissionais aqui denominados como Entrevistado 1 (E1), homem, 30 anos, graduado em Ciências Contábeis, coordenador contábil de um escritório contábil. Entrevistado 2 (E2), homem, 27 anos, mestre em administração e controladoria, docente do curso de Ciências Contábeis. Entrevistado 3 (E3), mulher, 27 anos, pós-graduada em normas de contabilidade – IFRS, docente do curso de Ciências Contábeis. Entrevistado 4 (E4), homem, 28 anos, mestre em administração e controladoria, docente do curso de Ciências Contábeis.

No tocante as mudanças no perfil do contador ao longo do tempo, os respondentes afirmaram que o perfil do profissional contábil foi modificado em decorrência do contador ter que atender as demandas, as necessidades que vão surgindo em cada época e principalmente nos dias de hoje, onde é perceptível essa mudança de postura, mudança na valorização e na qualificação do profissional, informações que corroboram com o trabalho de Silva, Santana e Meirelles Júnior (2017).

Pelo fato de a contabilidade ser uma ciência social aplicada, ao longo do tempo a profissão vem sofrendo alterações, buscando acompanhar as tendências, buscando acompanhar as transformações ocorridas no mercado e na sociedade como um todo. [...] Um ponto que deve ser bem enfatizado é a questão de que o profissional contábil hoje tem cada vez mais caminhado para uma perspectiva de contador gerencial, então aquele profissional que era tido como fiscal de tributo que apenas recolhia e que

cumpra obrigações fiscais, ele tem caminhado como um profissional útil para o processo de gestão, auxiliando gestores no processo de tomada de decisão [...] (E2)

Nossa legislação sofre constantes mudanças que impactam diretamente na contabilidade, que por sua vez também gera impacto nas tomadas de decisões das empresas. (E1)

A presença e atuação do profissional se configuram em extrema relevância para a sociedade. Contudo, o caminhar desse profissional, abandonou uma perspectiva mais de emissor de guias para um diferencial no suporte decisório, fornecimento de informações e auxílio na interpretação destas. (E3)

O contador passou a ter um desempenho fundamental dentro das organizações, não somente na parte operacional, mas sim, atuando no fornecimento de informações relevantes e contribuindo para a tomada de decisão. (E4)

Percebe-se que os respondentes relataram a importância que o contador tem para as organizações, principalmente no que diz respeito ao processo de tomada de decisão. Entretanto, para que o contabilista possa desenvolver essas atividades com eficiência é necessário possuir várias habilidades, conforme respondente 2 menciona:

[...] é um profissional que deve ter conhecimento em tecnologia, deve dominar idiomas, deve ter um bom senso crítico, uma boa comunicação, então são vários atributos hoje que é inerente a profissão contábil para que de fato o contador ele possa ter características e habilidades capazes de satisfazer as necessidades e as demandas do mercado que é cada vez mais exigente. (E2)

Aspectos semelhantes foram encontrados na pesquisa de Melo (2017), que investigando sobre a evolução da contabilidade e as novas perspectivas dos profissionais da área identificou que o contador moderno deve estar sempre lendo e se aperfeiçoando, já que, a contabilidade está em constante modificação, e quem não acompanhar correrá o risco de perder sua posição para outros profissionais da área.

Quando questionados se o profissional contábil precisa estar em constante qualificação para atender as novas demandas do mercado, todos os respondentes afirmaram que sim e exaltaram a importância da qualificação, como se verifica nos relatos adiante.

[...] participamos de vários treinamentos e estudos para poder prestar um serviço de qualidade. Todos os anos declarações sofrem mudanças e precisamos acompanhar. A pandemia, por exemplo, trouxe muita novidade e tivemos que nos adaptar. (E1)

[...] é um profissional que deve estar em constante qualificação, sempre buscando fazer curso de aperfeiçoamento para que ele possa acompanhar essas mudanças, principalmente no que diz respeito à legislação. (E2)

Enxergo a necessidade de atualização em qualquer área, às vezes, sem perceber, estamos nos adequando aos anseios sociais, a sociedade se modifica com o tempo e isso afeta no conviver e no que almejamos, inclusive profissionalmente. Na nossa área em específico, é inconcebível atuar sem depender dos fatores externos, preceitos econômicos, atualizações nos dispositivos legais, harmonização contábil, enfim... Um eterno estudante, em caso contrário, facilmente ultrapassado. (E3)

[...] a atualização é culminante para a sua permanência no mercado. (E4)

Resultados semelhantes foram encontrados na pesquisa de França (2018), onde chegou-se à conclusão que a contabilidade é uma área que exige que seus profissionais estejam em

constante qualificação e estudo, os clientes exigem profissionais cada vez mais atualizados, serviços de ponta e ainda preços atrativos. Como também, na pesquisa de Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019) 49% dos respondentes tiveram que contratar profissionais mais qualificados para trabalhar nos escritórios contábeis.

Isso significa que ter bons profissionais na organização pode fazer toda diferença para que a empresa alcance os resultados planejados e a tecnologia podem auxiliar nesse processo, facilitando a vida e a produtividade dos contadores.

Nessa perspectiva, quando questionados se a tecnologia veio para auxiliar o contabilista, os respondentes relataram que não só para o profissional contábil, mas como um todo, é uma solução para o aperfeiçoamento da contabilidade no mundo, afinal, as próprias leis, normas e alíquotas se alteram na mesma agilidade da tecnologia, conforme relatado na sequência:

[...] a tecnologia agrega maior agilidade, eficiência, precisão entre outros vários benefícios que eu poderia passar o dia falando. (E1)

[...] a tecnologia ela traz uma série de benefícios, ela facilita a comunicação, acelera o processo, diminui distâncias, fronteiras entre países. Permite que investidores possam colocar seus recursos à disposição de empresas de outros países, então são vários os benefícios que a tecnologia trás e no que diz respeito à profissão contábil sem dúvidas também, simplificou muito o dia a dia da rotina contábil. (E2)

[...] vejo a tecnologia aliada a uma celeridade no registro e repasse das informações. Integração de sistemas. Emissão de documentos e todo um suporte para a parte mais burocrática e acessória do trabalho do contador. (E3)

Expandiu muito a forma de trabalho e oferece um suporte maior. (E4)

Resultados similares foram encontrados na pesquisa de Lunelli (2012), identificaram que o avanço tecnológico valoriza ainda mais o profissional contábil, que frente a estas mudanças, trata de se atualizar, a fim de acompanhar os novos conceitos utilizados.

Com isso, nota-se que a evolução digital permite que os processos sejam realizados de forma mais simples e rápida, contribuindo para o aumento da produtividade. Com o advento da internet o acesso à informação ficou consideravelmente facilitado, a possibilidade de ter informações detalhadas e de fácil acesso através de um armazenamento virtual muda a perspectiva de trabalho para os profissionais da área.

Nesta mesma linha, foi questionado se a internet possibilitou inovação tecnológica para os escritórios de contabilidade, os respondentes relataram que a introdução da internet possibilitou muitas modificações na contabilidade, tanto pela velocidade da informação como também pela imensa capacidade dos dados de seus servidores, como se destaca a seguir.

Quando se fala em inovação hoje, dificilmente a gente não retém ao fato da questão da internet, então o conceito de internet vai bem nessa linha da inovação. [...] no que diz respeito à contabilidade, ela facilita pela questão da agilidade, na transmissão das informações de forma tempestiva. (E2)

[...] a informação contida na internet é de grande ajuda e encontra-se apenas um clique de distância. (E1)

[...] especialmente pela informatização, agilidade e rapidez nos quesitos profissionais. (E4)

Os resultados apresentados estão em consonância com a pesquisa de Silva, Eyerkauffer e Rengel (2019), que identificou a integração da internet como a maior inovação tecnológica

para os escritórios de contabilidade. Entretanto, o respondente 3 informou ter receio quando se trata de tecnologia, pois acredita que deverá prejudicar alguns profissionais da área caso não haja interação com as novas ferramentas, conforme o relato:

Trouxe tantos avanços que assustam nossa classe e nos induzem a acreditar no fim da profissão em detrimento de um trabalho com pura inteligência artificial. Não creio no encerramento da carreira, mas em muitos profissionais que ao não se adequarem, não se adaptarem, se tornarão obsoletos. (E3)

Em contraste com a pesquisa de Breda (2019) a tecnologia terá por objetivo auxiliar os profissionais contábeis para que se tornem mais versáteis, estratégicos e atentos às novas tendências do mundo empresarial, para que ela não seja vista como uma ameaça, mas sim como uma solução para o aperfeiçoamento da contabilidade no mundo.

Percebe-se que à medida que a tecnologia avança causa a percepção de modernização dos espaços e práticas hábeis, visando à materialização de processos ágeis quanto às categorias profissionais, tornando a transmissão da informação mais objetiva, rápida e de fácil acesso, mas que tal processo exigirá aperfeiçoamento por parte dos profissionais envolvidos.

Quando indagados se os escritórios virtuais de contabilidade são uma inovação na atividade contábil, é possível identificar mediante as respostas que os respondentes consideram uma inovação, porém relatam sobre o cuidado com as ofertas de serviços contábeis *on-line* com valores irrisórios, bem como sobre os serviços prestados, conforme os relatos:

[...] devemos ter muito cuidado, pois está surgindo muita promessa de serviços contábeis “baratos” e *on-line*, deve-se atentar se vale a pena e ter muito cuidado ao escolher seu contador. (E1)

[...] são projetos diferente, a partir do momento que se tem uma proposta nova daquela que se é oferecida pelo mercado considera-se então como algo inovador, vai ser percebido pelo cliente como algo diferente, então aquele cliente que gosta de trabalhar dessa forma ele vai optar pela entidade, pelo escritório que trabalhe na modalidade virtual. (E2)

[...] nem tudo que é novidade significa bom para todo mundo. Que apresente mais prós do que contras. Tenho certo receio com algumas ofertas veiculadas nesses meios digitais acerca de nosso trabalho em um curto espaço de tempo e por valores irrisórios, gerando uma desvalorização do profissional que já enfrenta certas dificuldades para reafirmar ao mundo leigo seu suporte. (E3)

[...] uma realidade que vivemos e tivemos que nos adaptar. (E4)

Estes achados corroboram com o estudo de França (2018) que também constatou que os escritórios virtuais são uma inovação trazida para a contabilidade, já que permite um aplicativo que pode ser acessado em dispositivos móveis, onde o cliente insere a maior parte dos dados necessários para a contabilização, emite suas notas fiscais e disponibiliza informações e atendimento por esta mesma plataforma.

Dessa forma, percebe-se que os respondentes E1 e E3 concordam entre si, afirmando a sua preocupação frente aos serviços prestados via plataformas digitais. Observa-se uma preocupação plausível, pois ainda possuímos inúmeras oportunidades no quesito segurança da informação, mas que são fatores a se adaptar e evoluir. Referente aos respondentes E2 e E4, não aparentam esse mesmo receio, estando mais abertos aos novos modelos como um bônus para a profissão, demonstrando que enquanto uma nova realidade o caminho seria buscar se atualizar mediante aos avanços propostos.

Entretanto, quando questionados se os escritórios virtuais de contabilidade são um ponto positivo ou negativo na rotina do profissional contabilista, obtiveram-se as seguintes respostas:

Tudo tem seu lado positivo e negativo, por incrível que pareça ainda existe clientes que usam o mínimo de tecnologia em suas rotinas, ainda preferindo a maneira “antiga” de tudo ser resolvido presencialmente. Mas a certeza de quem não se modernizar vai ficar para trás nunca esteve tão sólida. (E1)

Eu acredito que deve ser observado cada caso específico, cada realidade específica, pois não dá para generalizar. Cada contexto é um contexto vai depender do foco, do escopo de qual atividade se pretende desempenhar nesse escritório, qual é o cliente que se deseja atender, então não daria para falar se seria algo positivo ou negativo uma vez que depende da forma de atuação. (E2)

Diante disso, pode-se inferir que os respondentes E1 e E2 informaram que os escritórios virtuais são relativos, pois teriam que ser tratados caso a caso. Os resultados divergem do estudo de Nobrega (2017), onde encontrou que essa nova modalidade *on-line* não deve prejudicar os profissionais da área, pois o mesmo não deve ser realizado nesse intuito.

Contudo, os respondentes E3 e E4 informaram as seguintes respostas:

Positivo, pelo alcance de clientes e a não necessidade de manutenção de um espaço, consequentemente os custos e despesas atrelados a isso. Contudo, temo pela qualidade do serviço. Cabendo ao cliente a incumbência de uma boa análise do serviço que pretende contratar. (E3)

Positivo, além de agilizar muitas atividades, esse novo cenário, exigiu essa adaptação. (E4)

Aspectos semelhantes foram encontrados no estudo de Barbosa (2018) no qual comenta que com o formato virtual há um ganho de tempo na geração das informações, já que o processo é feito de forma mais ágil. Há também a redução dos custos com o material de expediente, pois não é preciso ter os documentos impressos, todas as informações necessárias já estarão sendo alimentadas diretamente na plataforma virtual, além do custo do serviço ser reduzido.

Os respondentes E3 e E4 consideram que os escritórios são um ponto positivo corroborando então com o autor citado anteriormente, sendo assim, a expansão da tecnologia a serviço da profissão teria como objetivo o aperfeiçoamento e resolução nas atividades.

No que concerne se os escritórios virtuais de contabilidade é uma tendência para profissão contábil, os respondentes mencionaram:

[...] é uma tendência que tem se encaminhado não só no que diz respeito à profissão contábil, mas em especial a nossa profissão. (E2)

Profissionais de diversos segmentos têm aderido. E creio que a busca será maior nos anos vindouros, por respostas do mundo digital. (E3)

[...] a nossa realidade atual nos provou isso. (E4)

[...] após essa pandemia, algumas pessoas vão sim optar por essa maneira de trabalho. (E1)

Os resultados encontrados na pesquisa de Melo (2018) identificaram que o mercado tende a ficar cada dia mais informatizado e a contabilidade virtual já é uma realidade que veio para ficar. Bem como o estudo de Barbosa (2018) que investigou o tempo de vida dos escritórios virtuais e encontrou que 46% dos escritórios existem há cerca de 6 anos ou mais, sendo possível

concluir que nos últimos 5 anos a quantidade de escritórios virtuais de contabilidade, praticamente, dobrou, o que pode denotar uma tendência de crescimento para essa modalidade, no país.

Com isso, observa-se que a contabilidade *on-line* é tendência no mundo corporativo devido à proporção que está avassalando o mercado, principalmente na atual conjuntura que se encontra o mundo, com a crise pandêmica da Covid-19, onde o serviço virtual tornou-se de grande valia.

Quando questionados se os escritórios virtuais de contabilidade seriam fortes concorrentes indiretos dos escritórios físicos, os respondentes ficam divididos quanto as suas ideias. Fica perceptível entre suas falas que a falta de conhecimento na área tecnológica gera uma confusão por parte do público alvo, como nos relatos abaixo:

Pode haver aversão por falta de conhecimento ainda da grande massa, mais quanto mais popular ele ficar, mais ele competirá com os escritórios físicos. Acredito que o diferencial vai ser na oferta mesmo do serviço, conhecer as necessidades e o que conquista seu potencial cliente. (E3)

Eu acredito que a partir do momento que o cliente ele tem mais de uma opção a sua disposição, que existe mais oferta, passa sim ser uma concorrência, tendo em vista que o cliente vai ter ali a sua disposição mais de uma opção e caso o escritório virtual ofereça um preço mais baixo e seja o mesmo serviço prestado, existem clientes que são orientados para o preço e vão seguir nessa escolha, vão escolher o escritório virtual, tendo em vista se olharem a questão do preço. (E2)

[...] a grande maioria tem uma maneira muito “agressiva” de competitividade, trabalham com preços baixos e na grande maioria das vezes deixando grande parte das rotinas contábeis na responsabilidade do cliente, o mesmo não compreende e sente-se atraído pelo preço baixo e acaba aceitando. (E1)

[...] acredito que ambos terão espaços no mercado. (E4)

Estes achados se assemelham com o estudo de Barbosa (2018), que encontrou cerca de 86% dos escritórios virtuais originados nas regiões Sudeste e Sul e isso pode significar que esses escritórios podem ser considerados concorrentes indiretos de escritórios físicos de outros estados, como os da região Nordeste, por exemplo. França (2018) comenta que as atividades desenvolvidas em um escritório virtual geram uma economia de até 70% se comparados aos escritórios convencionais, tornando-se um diferencial.

Portanto, por meio da análise realizada sobre as respostas acima, é possível destacar que o E4 e E3 concordam quando citam a aplicação das ofertas no mercado onde o seu diferencial se daria no fazer profissional. Enquanto os respondentes E1 e E2 ressaltam a agressividade na oferta e os valores baixos que poderiam significar o disfarce nas rotinas que antes eram do profissional e passam a estar nas mãos do cliente.

Interrogados se a contabilidade *on-line* é um segmento novo e precisará de um tempo para se firmar no mercado, os sujeitos da pesquisa respondem em comum que não é um assunto novo, mas que detém atualmente a atenção dos profissionais.

[...] acho que não de um futuro distante. Tudo tem acontecido de forma rápida. (E3)

[...] não é tão novo, mas ganhou mais atenção agora durante a pandemia e precisa sim de mais tempo para ganhar credibilidade. (E1)

[...] especialmente porque tudo que é novo demanda até mesmo de mais tempo para adaptação. (E4)

Vai depender muito do contexto que estão inseridos, da cidade, do contexto local, do tipo de cliente que esse escritório atende, porém acredito que a longo prazo tem sim a tendência de se firmar, de se consolidar frente ao mercado e precisa só de tempo para conquistar a clientela por que tudo que é novo causa uma certa estranheza, espanta no início, assusta as pessoas por não ter tanta familiaridade com aquele tipo de serviço pode ter receio. (E2)

França (2018) pesquisando sobre o tempo de atuação dos escritórios virtuais no Distrito Federal encontrou que a contabilidade on-line é um segmento novo, 70% dos escritórios pesquisados atuam no ramo desde 2017, enquanto 30% atuam entre os anos de 2014 e 2016. Barbosa (2018) também encontrou que entre os anos de 2014 e 2018 a quantidade de escritórios virtuais de contabilidade no Brasil, praticamente, dobrou, existindo uma tendência de crescimento para essa modalidade no país. Entretanto, concluiu informando que a contabilidade on-line ainda é inexperiente, e precisará de um pouco mais de tempo para se firmar no mercado, tanto por parte do escritório, como por parte do cliente.

Nota-se que a contabilidade *on-line* não é um segmento novo, entretanto, necessita de maiores adaptações e que a atual conjuntura proporcionou esse momento novo de reflexão sobre a temática, compreendendo os fatores que cercam a sociedade com elementos de avanços tecnológicos e as novas demandas, sendo assim, os respondentes concordam no que diz respeito ao amadurecimento da ideia no âmbito profissional.

Acerca dos modelos de contabilidade os respondentes mencionaram:

Não acho que um método é mais eficaz que o outro porque cada cliente tem um jeito de ser atendido. Como por exemplo, Mossoró é a segunda maior cidade do estado do RN que tem um público mais esclarecido, então se for analisar aqui e comparar com São Paulo, o eixo do Sul, essas grandes capitais que geram negócios, empresas multinacionais com maior frequência, o sistema on-line vai ser mais eficaz. Porém, se tivermos como base uma contabilidade de uma cidade do interior, como por exemplo, Apodi, onde o pessoal é menos esclarecido, onde as pessoas tem uma cultura de trabalho mais presencial, talvez aquela contabilidade que tenha sucesso na empresa X em São Paulo, lá não vai obter sucesso. (E1)

Acredito que essa seria uma afirmação muito forte falar que uma é melhor do que a outra porque na verdade o serviço prestado será o mesmo, o que o profissional contábil vai fazer, vai desempenhar de atividade será a mesma função só o que vai mudar é o formato, a modalidade do serviço, o contato físico que não vai ter com o cliente, porém as atividades serão as mesmas [...] O que vai diferir vai ser a qualidade da informação prestada pelo profissional, o cuidado, o zelo, a qualificação desse profissional é que será determinante e não o modelo adotado. (E2)

Por uma questão cultural, me transmitem mais confiança. Mas longe de mim, questionar a qualidade do profissional que atua on-line. Questão de se habituar e conhecer melhor as metodologias por eles adotadas. (E3)

Acredito que o costume nos leva a crer que o escritório físico é mais eficaz, entretanto, a realidade atual nos mostrou que é possível quebrarmos alguns tabus e como já mencionei, também acredito que existe espaço para os dois modelos. (E4)

Aspectos semelhantes aos respondentes E3 e E4 foram encontrados no estudo de Cirico Junior (2019), onde mais da metade dos respondentes, que corresponde a 51%, afirmaram que a contabilidade tradicional, que diz respeito aos escritórios físicos, é mais eficaz se comparada com a contabilidade on-line, nesse caso, escolheram uma modalidade por acreditarem que os empresários e as micro e pequenas empresas não estão preparados para estarem trabalhando com ambientes virtuais voltados à contabilidade de suas empresas.

Assim sendo, observa-se que os respondentes E1 e E2 informaram que é muito relativo comparar os dois modelos, pois ambos dependem da necessidade do cliente com o serviço, como também a região onde residem podem influenciar na escolha da modalidade. Já para os respondentes E3 e E4 os escritórios físicos transmitem mais confiança devido ser um modelo mais tradicional, porém estão abertos a se adequarem ao serviço.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta do estudo é de analisar a percepção de contabilistas de Mossoró/RN quanto à efetividade dos escritórios virtuais de contabilidade, visando responder ao problema de pesquisa do trabalho em questão. Para tanto, frisa-se que os objetivos foram alcançados por meio da aplicação deste estudo com profissionais da área contábil, aqui representados por docentes e contabilistas de escritório contábil.

Assim, por meio da coleta de dados constatou-se que o perfil do contador sofreu mudanças ao longo dos anos em decorrência das tendências e das transformações ocorridas na sociedade, que conseqüentemente exige que os profissionais estejam mais qualificados para atender essas demandas. Sendo assim, a tecnologia apresenta-se como um dos fatores contribuintes para modernização contábil que visa agregar mais agilidade, eficiência e precisão para o desempenho das atividades, facilitando e simplificando o processo.

A contabilidade *on-line* foi identificada como uma inovação na atividade contábil, sendo vista também como uma tendência que proporciona otimização do tempo, ampliação na carta de clientes, redução de custos e despesas, mas que apresenta uma dualidade na sua aplicação, com seus ônus e bônus. Tendo em vista que os serviços *on-line* é uma ferramenta que facilita, porém pode ser visto como uma desvalorização do profissional pelo fato de existir oferta de serviços por valores irrisórios.

Percebe-se que os escritórios virtuais de contabilidade são fortes concorrentes dos escritórios físicos pela facilidade de oferta, disposição de serviços prestados e seus honorários. Contudo, é notório que a falta de conhecimento do mundo virtual gera aversão por parte de uma maioria de seus usuários, visto que, com sua popularização o mercado contábil se tornará mais competitivo, levando ambos a buscar pelo seu diferencial no atendimento e oferta de serviços, o que beneficiará a conquista de sua clientela.

Conclui-se que o mercado está aberto para os dois campos de atendimentos sejam virtuais ou físicos, mesmo que muitos busquem por um serviço de cunho tradicional é relativa essa preferência, pois o fazer profissional do contabilista será seu maior diferencial.

Diante dos resultados, o estudo contribuiu para contadores com pretensão de atuar em escritórios virtuais de contabilidade, ou seja, aos que almejam investir na modalidade *on-line*, porém tem receio devido a sua aceitação no mercado de perfil contabilista tradicional. Como também proporcionou aos discentes do curso de Ciências Contábeis uma nova percepção da profissão voltada para os escritórios virtuais de contabilidade, como algo inovador que venha a agregar valores significativos no fazer profissional dos contadores.

Como fator de limitação do presente estudo, faz-se necessário destacar a atual conjuntura no qual a sociedade enfrenta com a crise pandêmica da Covid-19 que inviabilizou o contato direto com os entrevistados para realização da pesquisa. Outro elemento limitador foi à indisponibilidade de participação dos indivíduos com retorno dos questionários encaminhados, bem como os diálogos semiestruturados com esses profissionais afins de maiores contribuições junto à discussão da temática.

Em relação a futuras pesquisas, os resultados sugerem outras demandas latentes: ampliar a amostra do estudo em questão de modo a possuir visões comparativas; identificar semelhanças e divergências entre os modelos de contabilidade que diz respeito à contabilidade *on-line* e a contabilidade tradicional.

REFERÊNCIAS

AUGUSTO, R. P. D.; BRAGA, T.; KRUKLIS, A. G. **A Evolução da Contabilidade**. 2015. 16f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis). Faculdade Promove de Brasília, Brasília, 2015.

BARBOSA, L. M. R. **A contabilidade e as novas tecnologias: um levantamento do perfil de escritórios virtuais de contabilidade no Brasil**. 2018.49f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências contábeis). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018.

CIRICO JUNIOR, A. Estudo sobre inovações em serviços na área contábil sob a percepção dos docentes do curso de ciências contábeis de uma instituição de ensino superior da região sul do Brasil. **Revista práticas em contabilidade e gestão**, Campinas, v. 7, n. 4, p. 1-22, 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772011000300002>

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **TRANSFORMAÇÕES DA PROFISSÃO CONTÁBIL NA ERA DIGITAL**. 2019. Disponível em: <https://cfc.org.br/noticias/presidente-do-cfc-fala-sobre-as-transformacoes-da-profissao-contabil-na-era-digital/> . Acesso em: 13 nov. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **UMA REFLEXÃO SOBRE OS IMPACTOS DA TECNOLOGIA NA CONTABILIDADE**. 2019. Disponível em: <https://cfc.org.br/destaque/uma-reflexao-sobre-os-impactos-da-tecnologia-na-contabilidade/>. Acesso em: 11 nov. 2019.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO RIO DE JANEIRO. **COMO OFERECER SERVIÇOS DE CONTABILIDADE ONLINE?** 2017. Disponível em: <http://crc.org.br/noticias/NoticiaIndividual/82262871-6655-4832-94e2-005a0e472373>. Acesso em: 12 nov. 2019.

COTRIN, A. M.; SANTOS, A. L.; ZOTTE JUNIOR, L. A evolução da contabilidade e o mercado de trabalho para o contabilista. **Revista Conteúdo**, Capivari, v .2, n.1, p. 45-59, 2012.

FRANÇA, B. F. **Os impactos da Tecnologia da Informação no exercício da profissão contábil: um levantamento do perfil de escritórios virtuais de contabilidade no Distrito Federal**. 2018. 39f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação de Ciências Contábeis). Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

HENDRIKSEN, E. S.; VAN BREDA, M. F. **Teoria da Contabilidade**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

IUDÍCIBUS, S. D. **Teoria da Contabilidade**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

KROENKE, D. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Saraiva, 2012.

LUNELLI, R. L. **A Contabilidade e o Avanço da Tecnologia**. Disponível em: <http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/contabilidadeetecnologia.htm>. Acesso em: 20 nov. 2019.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas S.a., 2010.

MELO, M. A. G. **A evolução da contabilidade e as novas perspectivas dos profissionais contábeis**. 2017. 65f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis). Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2017.

MELO, S. M. **Entrevista concedida ao site da FECON. Minas Gerais**. 5 mar. 2018. Disponível em: <https://feconmg.org.br/noticia/73/escritorios-virtuais-pauta-de-42-reuniao-no-cremg>. Acesso em: 12 nov. 2019.

NOBREGA, L. F. **Entrevista concedida a Maristela Giroto**. Brasília, 2017. Disponível em: <https://cfc.org.br/destaque/codigo-de-etica-profissional-do-contador-esta-em-audiencia-publica/>. Acesso em: 12 nov. 2019.

OLIVEIRA, A. M. S. de et al. **Contabilidade Internacional: Gestão De Riscos, Governança Corporativa E Contabilização De Derivativos**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, I. T. S. **A TECNOLÓGICA NA ÁREA CONTÁBIL: Impacto Empresarial**. Disponível em: <https://www.contabeis.com.br/artigos/5036/a-tecnologica-na-area-contabil-impacto-empresarial/> Acesso: 20 nov. 2019

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTÍFICO: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Freevale, 2013.

SILVA, B. N.; SANTANA, C. L.; MEIRELLES JUNIOR, J. C. Formação Acadêmica em Ciências Contábeis e sua Relação com o Mercado de Trabalho: A Percepção de Formandos de Ciências Contábeis de uma Instituição de Ensino Superior. **Revista Brasileira de Contabilidade**, s/v., n. 225, p. 66-77, 2017.

SILVA, C. G.; EYERKAUFER, M. L.; RENGEL, R. Inovação tecnológica e os desafios para uma contabilidade interativa: Estudos dos escritórios de contabilidade do estado de Santa Catarina. **Revista Destaques Acadêmicos**, v.11, n. 1, p.1-16, 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.22410/issn.2176-3070.v11i1a2019.1982> .