

MUDANÇAS TECNOLÓGICAS EM EMPRESAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS: UMA ANÁLISE DA RESISTÊNCIA E ADERÊNCIA NA PERCEPÇÃO DOS GESTORES E COLABORADORES

CAROLINA DE MELO FRANCO

Universidade Estadual de Londrina

LARA FRASSON ARAÚJO

Universidade Estadual de Londrina

VITÓRIA BENEDUSE GALDINO

Universidade Estadual de Londrina

ERIC FERREIRA DOS SANTOS

Kroton Educacional

DANIEL RAMOS NOGUEIRA

Universidade Estadual de Londrina

Resumo

A tecnologia se tornou uma ferramenta fundamental para a prestação de serviços contábeis ao longo dos séculos. Com isso, notou-se a necessidade de estudar tal ferramenta e suas consequências na rotina de trabalho de seus usuários dentro de um escritório de contabilidade. Este trabalho tem como objetivo verificar, à luz da teoria da resistência à mudança, a percepção dos gestores e colaboradores quanto à adesão ou resistência às mudanças tecnológicas para a otimização da prestação de serviços contábeis em um escritório de contabilidade no Paraná. A pesquisa inicia-se com o embasamento teórico influenciado pela Teoria da Resistência à Mudança de Kurt Lewin e é complementado com estudos abordando tecnologias da informação na contabilidade, incluindo nesse grupo ferramentas já pré-existentes no processo de prestação de serviços pelo profissional contábil. Como a pesquisa apresenta caráter qualitativo e descritivo, a metodologia utilizada nesta pesquisa foi de análise de conteúdo, aplicada em entrevistas semiestruturadas com os gestores e estatística descritiva dos questionários respondidos pelos colaboradores. Ao analisar os dados, percebe-se que, tanto os colaboradores quanto os gestores, apresentam, majoritariamente, sentimentos positivos com relação às mudanças tecnológicas implementadas nas rotinas do escritório e para a prestação de serviço. Sendo assim, pode-se concluir que o artigo apresentou que os colaboradores mostraram-se solícitos durante a implementação das novas ferramentas tecnológicas no seu processo de trabalho e na percepção dos gestores revelaram-se favoráveis tanto à adesão quanto ao uso de tecnologias dentro do escritório com o intuito de que novas ferramentas sejam utilizadas e que sejam funcionais na prestação de serviço.

Palavras chave: Tecnologia, Profissional Contábil, Contabilidade.

1 INTRODUÇÃO

Por muito tempo, os registros contábeis foram realizados por meio de procedimentos manuais (Pires, 2017). Segundo Círico e Kühl (2020) e Pires (2017), após a Revolução Industrial, no século XVIII, a forma de trabalho manual foi substituída pelo informatizado, especialmente com o surgimento dos computadores a partir da década de 1940. Com isso, a tecnologia começou a ser amplamente introduzida na rotina da sociedade de profissionais contábeis, acarretando em diversas mudanças, especialmente no cenário organizacional, onde transformação e inovação demonstram-se fatores essenciais para a sobrevivência no meio (Burnes, 2017).

Durante muitos anos, as organizações mantiveram um hábito de pouca mudança, ou seja, prosseguiram no mesmo padrão de trabalho a menos que houvesse algum imprevisto que exigisse a troca imediata do modo de agir (Almeida et al., 2016; Hernandez & Caldas, 2001). Lewin (1947), Kippenberger (1998) e Burnes (2004) estabelecem que, para uma mudança de sucesso, o “descongelamento” é necessário. Este é o processo no qual o equilíbrio (*status quo*) precisa ser desestabilizado e retirado do estado de inércia para possibilitar mudanças de hábito e padrões (Burnes, 2004; Lewin, 1947).

No atual cenário mundial, a tecnologia é fundamental no desenvolvimento da profissão contábil por estar atrelada às mudanças dinâmicas diárias (Bicca & Monser, 2020). Em relação à profissão contábil, de acordo com Scott (2009), a tecnologia tem levado a necessidade de ampliação do avanço da consultoria contábil. Nesses aspectos, cabe aos profissionais contábeis se atentarem às inovações tecnológicas e se apresentarem dispostos a aceitar novos recursos tecnológicos que sejam úteis para atender as necessidades das organizações (Bicca & Monser, 2020). As entidades não esperam mais que mudanças ocorram no último momento, mas acompanham de maneira constante as novidades da sociedade, incluindo novas tecnologias (Hernandez & Caldas, 2001).

Lewin (1947) e Burnes (2004) afirmam que forças externas e internas intimidam organizações a se modificarem e, para Bortolotti (2010), a introdução de novas tecnologias nas organizações é um exemplo de mudança interna. Segundo Lewin (1946) e Burnes (2004), por cada indivíduo estar sujeito a reagir à mudança de formas diferentes, favorável ou não, uma mudança bem-sucedida somente é atingida quando ele reflete e se reitera na situação, percebendo que mudar é necessário e que ele faz parte da mesma.

Pela visão empresarial, a mudança consiste em um conjunto de procedimentos e tecnologias que, por diversas vezes, são de caráter desconhecido, composto por uma abordagem divergente daquilo que os profissionais conceituam como convencional, habitual e ágil na realização do trabalho (Almeida et al., 2016; Bortolotti, 2010; Burnes, 2004). Ela requer um novo hábito dos profissionais para que as mudanças planejadas possam ser materializadas, mesmo que o desconhecido seja temido (Almeida et al., 2016; Bortolotti, 2010;).

Desta forma, considera-se que há uma lacuna entre o reconhecimento da relevância da tecnologia no âmbito da profissão contábil e a sua efetiva adoção na prática para atendimento das necessidades de prestação de serviços contábeis de qualidade. Nesse aspecto, os profissionais de escritórios contábeis precisam mudar as perspectivas frente ao modo como os serviços contábeis são oferecidos ao cliente e executados internamente ao avaliar a melhoria de qualidade que novas tecnologias podem trazer à prestação de serviços, o que, entretanto, pode gerar resistência se houver desafios (Carey & Tanewski, 2016; Oliveira et al., 2019).

Diante disso, destaca-se que a questão norteadora deste trabalho é: **“Qual a percepção dos gestores e colaboradores quanto à adesão ou resistência às mudanças tecnológicas para a otimização da prestação de serviços contábeis em um escritório de contabilidade no Paraná?”**.

Para responder ao questionamento, à luz da teoria da resistência à mudança, esta pesquisa buscou verificar a percepção dos gestores e colaboradores quanto à adesão ou resistência às mudanças tecnológicas para a otimização da prestação de serviços contábeis em um escritório de contabilidade no Paraná.

Esta pesquisa parte da sugestão de Zwirtes e Alves (2014) de que novos estudos abrangessem outros estados para uma investigação que ampliasse o entendimento do impacto da inovação tecnológica nos escritórios de contabilidade, que também avaliasse o tema da possibilidade de forças favoráveis ou contrárias existirem quanto à mudança tecnológica (Lewin, 1947). Além disso, considera-se também a sugestão de Silva et al. (2019) que recomendam uma análise de como os escritórios preparam-se para novas formas de prestar serviços contábeis, impulsionadas pela tecnologia.

A pesquisa busca contribuir com a rotina dos profissionais contábeis à medida em que aponta particularidades sobre as adesões ou resistências dos contadores no processo de implementação das tecnologias, auxiliando nas tomadas de decisões. No âmbito acadêmico, diferente das publicações de e Bortolotti (2010) e Zwirtes e Alves (2014), a presente pesquisa proporciona uma compreensão sobre os aspectos da implementação da tecnologia à luz da Teoria da Resistência à Mudança, de Kurt Lewin, com base na prestação de serviços contábeis.

Ademais, esta pesquisa busca proporcionar discussões perante a percepção dos colaboradores e gestores dos impactos das mudanças causadas pela tecnologia nos escritórios contábeis, proporcionando clareza à adesão ou resistência à mudança da tecnologia na prestação de serviços contábeis, em face da Teoria da Resistência à Mudança. Em suma, a abordagem sobre a tecnologia se faz importante devido aos impactos dos avanços tecnológicos na contabilidade, os quais podem exigir novos aprimoramentos na realização das atividades profissionais (Silva et al., 2019).

Para Moraes et al. (2018), os impactos que foram ocasionados pelo desenvolvimento da tecnologia estão cada dia mais presentes dentro das organizações, isso resulta em melhorias na prestação de serviços, melhoria na produtividade da equipe e diminuição dos custos, tudo isso a fim de obter informações com maior agilidade e precisão.

Este trabalho está organizado em cinco partes. Além desta presente seção, tem-se o referencial teórico, que apresenta a base conceitual do tema. Depois, a metodologia proposta, que explica os procedimentos adotados e, em seguida, a análise e interpretação dos resultados. Por fim, apresentam-se as conclusões.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Teoria da Resistência à Mudança

O psicólogo Kurt Lewin propôs a Teoria da Resistência à Mudança (TRM), depois de considerar os estudos da teoria do campo que fundamentou a TRM (Burnes & Cooke, 2012; Lewin, 1947, 1948). A teoria do campo pode contribuir para os profissionais e estudantes da área como abordagem de administrar mudanças em comportamentos individuais ou coletivos (Burnes & Cooke, 2012). Diante disso, auxilia na compreensão das forças que atestam os comportamentos recusados e ajudam a identificar as forças que necessitam ser fortalecidas ou enfraquecidas para assim promover comportamentos esperados (Burnes, 2007; Burnes & Cooke, 2012).

A mudança começa com a identificação das forças que são aplicadas no lugar em que os indivíduos e grupos encontram-se, possibilitando encontrar o equilíbrio (*status quo*) da população alvo (Lewin, 1947, 1948). Desta maneira, ainda pela visão de Lewin (1947, 1948), as entidades também podem ser classificadas como sistemas de equilíbrio quase-estacionário, no qual é composta por um conjunto de forças que divergem, com intensidade igual, a qual

assim permite o equilíbrio por um determinado tempo. Esse sistema não é impecavelmente constante, mas demonstra uma oscilação em nível médio (Lewin, 1947).

A mudança organizacional refere-se a qualquer transformação, independentemente de sua natureza, capaz de impactar em parte ou de maneira completa na organização. Ainda, Almeida et al. (2016), utilizando da teoria da hospitalidade, supõem que a implantação da tecnologia pode levar a apresentar caráter dúbio, ou seja, ambíguo, apresentando certo entusiasmo e/ou rejeição inicial pelos usuários. Posteriormente a essa fase inicial é que poderão ser analisadas as limitações e dificuldades apresentadas pela mudança, evidenciando diferentes formas de aceitação da mudança imposta (Almeida et al., 2016).

Na atualidade, o mundo se encontra de forma dinâmica, de como que se assemelha como um jato, a era da tecnologia (Asuquo et al., 2020). Com isso, a palavra mudança vem a ser o termo chave para descrever esta era e todas as possibilidades e particularidades humanas e também as profissões. Neste sentido, a profissão contábil torna-se um dos pontos de mudanças e desenvolvimento com esta nova era (Asuquo et al., 2020).

2.2 Tecnologias de Informações na Contabilidade

Os sistemas de informação contábil nas organizações empresariais, assim como a tecnologia em geral, possibilitam controlar, monitorar e organizar os processos de informações (Alsarayreh et al., 2011; Silva & França, 2019). No que tange a área contábil que desejar automatizar e gerar maior segurança das informações da entidade, e, também, alicerçar sua competitividade através do fornecimento de gestão com informações financeiras e contábeis (Alsarayreh et al., 2011). Essas informações são usadas para tomar decisões diferentes sobre planejamento, controle, avaliação de desempenho e outras decisões (Alsarayreh et al., 2011). Nesse sentido, a tecnologia pode aumentar o desempenho de trabalho dos profissionais (Silva & França, 2019).

Sabe-se que a contabilidade é utilizada para tomada de decisões por parte dos usuários externos e internos de uma organização, quem faz o uso dos dados contábeis precisam da confiabilidade, agilidade e segurança (Sales & Pinto, 2017). Assim é imprescindível que as informações contábeis sejam informatizadas com o objetivo de atender de inúmeras formas seus usuários (Sales & Pinto, 2017).

As constantes inovações tecnológicas associadas às transformações da contabilidade contribuem para modificar o ambiente e o comportamento dos profissionais contábeis (Almeida et al., 2016). Por isso, é imprescindível que a classe contábil esteja atenta às inovações tecnológicas e tenha disponibilidade em aceitar novos sistemas (Bicca & Monser, 2020). Como exemplos dessas inovações tecnológicas, Souza (2014) traz os Sistemas Integrados de Gestão (ERP) e os sistemas em nuvem e o Sistema Público de Escrituração Contábil (SPED). Nesse mesmo entendimento Staats e Macedo (2021) argumentam que a era digital ofertou uma alavancagem nos negócios e demonstrou mundialmente a necessidade e importância dela.

Os avanços considerados como impensáveis antigamente, tornaram-se uma realidade (Araújo et al., 2003). As videoconferências, internet e comunicação virtual são métodos a serem considerados no âmbito da modernização (Araújo et al., 2003). Segundo Mondini et al. (2012), recentemente, incontáveis redes sociais atuam globalmente e podem ser usadas no diálogo com o consumidor. Com isso, as sucessões de informações disponibilizadas nas redes de colaboração são acessadas de forma ágil e em tempo real tanto para uso interno da organização ou externo com os clientes (Mondini et al., 2012).

Em contraponto ao acesso ágil e fácil a informações de alto grau de particularidade dos clientes, a União percebeu a necessidade de instaurar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018. Esta lei tem por objetivo proteger as informações de clientes, orientando instituições quanto ao tratamento destes dados.

As informações contábeis são realizadas através de computadores e sistemas de informação, qualquer etapa definida de maneira incompleta pode causar erros graves (Liyan, 2013).

Os avanços apresentados pelas tecnologias de informação, possuindo a internet como principal fator, garantem a expansão da economia a mercados até então restritos (Geron et al., 2011). Estas tecnologias de informação auxiliam os governos no cumprimento de suas funções (Geron et al., 2011). A tecnologia possibilitou a evolução nas várias áreas do mercado de negócios, tornando-se um grande desafio para os profissionais da área contábil que possuem uma cultura enraizada do processo manual e recorrente (Staats & Macedo, 2021).

Projetam uma perspectiva em cima dos profissionais contábeis que além de terem conhecimento para utilizarem os softwares de contabilidade com finalidade para gerenciar os dados, esperam que disponham do entendimento dos componentes tecnológicos que elaboram as informações no sistema contábil (Pan & Seow, 2016).

2.3 Prestação de Serviços pelo Profissional Contábil

O profissional contábil é uma das classes de trabalhadores mais atingidas pela transformação digital que de algum modo se percebeu obrigada a acompanhar o ritmo das informações que eram fornecidas nos meios de comunicação (Staats & Macedo, 2021). Acerca disso, os profissionais contábeis que detêm o conhecimento e se aprofundam na tecnologia têm melhor desenvoltura ao qualificar a informação e transformá-la em confiável, produtiva e de qualidade (Bicca & Monser, 2020).

A presença do profissional contábil vem se tornando, de forma progressiva, essencial na participação do processo de informação, com o objetivo de auxiliar os gestores e colaborar nas tomadas de decisões de modo responsável (Cardoso & Costa, 2019). Diante disso, o profissional deve estar preparado e atualizado, pois, com a continuidade de mudanças em diversos contextos e na estrutura organizacional das entidades, atribui-se à contabilidade novas responsabilidades resultantes de novas operações das entidades (Cardoso & Costa, 2019; Silva et al., 2019).

Para Silva e França (2019), a forma de realizar negócios vem se modificando com a tecnologia. Com isso, é perceptível o aprimoramento das habilidades digitais de muitos profissionais, inclusive os da contabilidade, já que é possível encontrar no mercado softwares especializados para escritórios de contabilidade que foram criados para otimizar o trabalho do dia-a-dia dos contadores nos escritórios (Silva & França, 2019).

Com o desenvolvimento tecnológico e do e-commerce em sistemas de informações contábeis, os processamentos dos dados são automáticos, os livros contábeis podem ser preenchidos, de forma instantânea, à medida que as transações ocorrem (Liyan, 2013). Diante disso, a concentração dos contadores pode ser focada nas análises e utilização das informações contábeis (Liyan, 2013).

O aperfeiçoamento da contabilidade na geração de informação possibilita à organização registrar e controlar a movimentação de seu patrimônio, examinando lucro e/ou prejuízo da empresa (Pereira, 2013). Com esse avanço e a proximidade do mercado financeiro, o contador da Era da Informação possui características dinâmicas, logo, tem domínio e mantém-se em constante atualização das tecnologias da informação, além de possuir responsabilidade social e ecológica, agindo sempre em conformidade com os preceitos éticos (Araújo et al., 2003).

2.4 Estudos Anteriores

Bortolotti (2010) em seu estudo quali-quantitativo, exploratório e descritivo teve como objetivo a elaboração de um modelo de avaliação da resistência à mudança e determinar uma escala de medida usando os modelos de desdobramentos da Teoria da Resposta ao Item, que

fosse capaz de reconhecer as reações dos funcionários com as mudanças. Com isso buscou identificar os aspectos contextuais, de personalidade, levando em consideração os fatores que influenciam a resistência (Bortolotti, 2010). Os resultados obtidos na pesquisa conseguiram identificar uma alta regularidade nos itens utilizados para a avaliação das reações a favor da mudança e que apoiam (Bortolotti, 2010).

Por outro lado, Zwirtes e Alves (2014) apresentaram aspectos que relatam a tecnologia utilizada em escritórios de forma quantitativa e os dados obtidos sofreram uma análise fatorial. O objetivo geral foi avaliar os impactos que poderiam ser causados pela inovação tecnológica nos escritórios de contabilidade do Rio Grande do Sul, a partir de 1990 (Zwirtes & Alves, 2014). Os resultados coletados, segundo a percepção dos profissionais contábeis, demonstram que a inovação tecnológica impactou positivamente na prestação de serviços, porém acarretou mais complexidade na realização das atividades dos escritórios (Zwirtes & Alves, 2014).

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa é classificada como um estudo de caráter qualitativo e descritivo. Quanto à abordagem, a pesquisa é qualitativa, pois, segundo Farias e Arruda (2015), elas originam-se de uma perspectiva de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o pesquisador, entre o mundo objetivo e a subjetividade de quem observa. Segundo eles, a interpretação dos fenômenos e a aplicação de significados são fundamentais em procedimentos de pesquisas qualitativas (Farias & Arruda, 2015).

Quanto aos objetivos, a pesquisa é considerada como descritiva pois de acordo com Gil (2009), tem o objetivo de definir a população, estabelecimento, ou fenômeno entre variáveis. Na perspectiva de Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa descritiva tem o intuito de observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os dados obtidos sem a influência do pesquisador. O atributo mais conhecido para descrever esse tipo de pesquisa é a padronização da coleta de dados (Gil, 2009).

Este estudo tem como procedimento técnico o levantamento de dados em um grupo de escritórios paranaenses. O levantamento de dados, segundo Gil (2009), é caracterizado pela interrogação direta daqueles, cujo comportamento se almeja conhecer. Resumidamente, solicita-se informações a um grupo significativo de pessoas sobre a problemática do estudo para, após, mediante análise quantitativa, obter as conclusões homólogas aos dados coletados (Gil, 2009).

Para esta pesquisa, por amostragem intencional (Bruni, 2010), as pesquisadoras selecionaram um grupo de escritórios contábeis que, de maneira constante, busca oferecer ao mercado serviços de contabilidade consultiva especializada, independente de aderir ou não a novas tecnologias. O grupo de escritórios contábeis está localizado em quatro cidades no Paraná. Este grupo também foi escolhido pela viabilidade das pesquisadoras em acompanhar a realidade dos escritórios e pela disponibilidade e autorização dos sócios da Cidade 1 em contribuir com a pesquisa.

Os procedimentos adotados para a coleta dos dados foram entrevistas semiestruturadas e questionários. De acordo com Martins e Theóphilo (2009), entrevistas semiestruturadas acontecem quando se utiliza um roteiro previamente definido, porém com a flexibilidade e autonomia do entrevistador de formular novas questões à medida em que captam as respostas fornecidas pelos entrevistados. A entrevista ocorreu apenas com os sócios da unidade da Cidade 1 do grupo de escritórios por acessibilidade das pesquisadoras.

Para esta pesquisa foi elaborado um roteiro de entrevista semiestruturado com perguntas abertas adaptadas de Bortolotti (2010) e Oliveira (2018). O roteiro é organizado em duas partes: i) questões gerais sobre o perfil do entrevistado e da empresa, e; ii) doze questões sobre tecnologia e a teoria da resistência à mudança. A entrevista foi aplicada em ambiente

online, via Google Meet, com horário previamente agendado com os dois sócios administradores, esses denominados como A e B, nos dias de 25 de janeiro e 26 de fevereiro de 2021, respectivamente. As entrevistas realizadas possuíram uma duração de em média uma hora.

No roteiro as perguntas formuladas previamente envolvem aspectos sobre: a) a maneira como tecnologia impacta na forma de trabalho; b) a ocorrência de treinamentos para o uso dos softwares; c) aspectos de melhoria da qualidade das informações para os usuários internos e externos; d) aspectos resistência à mudança voltada à prestação de serviços contábeis.

Já quanto à aplicação de questionário, as afirmações propostas foram originadas e adaptadas de questionários pré-validados presentes nos trabalhos de Bortolotti (2010) e Zwirtes e Alves (2014). Em função do contexto da pandemia da Covid-19, as pesquisadoras consideraram a aplicação de questionário online como viável. Nesse sentido, a ferramenta adotada foi o Formulários Google. O formulário aceitou respostas de janeiro a junho de 2021.

O questionário apresenta três seções: i) o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE); ii) questões sobre aspectos de tecnologia e teoria de Resistência à Mudança; iii) questões sobre perfil do respondente. O TCLE visa assegurar a privacidade dos respondentes, implicando em um tratamento generalizado de seus dados, e autorizar as pesquisadoras a utilizar as respostas obtidas a fins de criar um banco de dados para sua pesquisa acadêmica. A segunda seção engloba 30 afirmações sobre comportamento, reação e posicionamento do respondente perante mudanças e sua opinião sobre tecnologia em seu ambiente de trabalho. Já a terceira seção busca captar os aspectos sobre idade, sexo, cargo profissional, tempo de atuação no cargo e nível de formação acadêmica.

Para o questionário, utilizou-se da Escala Likert de 11 pontos, sendo de 0 a 10, distribuída da seguinte forma iniciando em 0 como discordo totalmente e 10 como concordo totalmente (Vieira, 2009), questões dicotômicas, de múltipla escolha com resposta única e de resposta livre. A escala de 11 pontos dilui os possíveis efeitos de um ponto neutro, permitindo uma tendência estatística próxima da normalidade, além de possibilitar uma sensibilidade mais alta quando comparada com escalas menores (Cooper & Schindler, 2014; Leung, 2011; Cooper & Schindler, 2014).

A aplicação do questionário visa a obtenção de dados de percepção do respondente. Nesse sentido, como estratégia de incentivo aos respondentes, foi preparada uma carta convite pelas pesquisadoras. A carta apresentada continha informações sobre a pesquisa, breve instruções, aspectos de sigilo da informação e tratamento dos dados. As cartas junto com os questionários foram distribuídas, por meio dos sócios, aos funcionários do grupo de escritórios de contabilidade. Quanto à população da pesquisa, é composta por 31 pessoas, desses obteve-se retorno de 26% que constituíram a amostra.

A presente pesquisa utiliza recursos de análise da estatística descritiva e da análise de conteúdo. Segundo Martins e Theóphilo (2009), a estatística descritiva tem como objetivo organizar, estruturar e descrever os dados obtidos. Ela apresenta, em forma de elaboração de tabelas, gráficos e cálculos, um conjunto de dados quantitativos oriundos de variáveis. Médias, medianas, modas, desvio-padrão, distribuição de frequência representam medidas descritivas utilizadas para se analisar as variáveis de um estudo (Martins & Theóphilo, 2009).

Já a análise de conteúdo é uma metodologia de pesquisa que tem como objetivo examinar diversas fontes de conteúdo, sejam elas verbais ou não-verbais, que se movimentam através do rigor da objetividade e a fecundidade da subjetividade (Silva & Fossá, 2015). Essa técnica sofisticada/elaborada, que requer do pesquisador, disciplina, dedicação, paciência e tempo, solicitando um certo grau de intuição, imaginação e criatividade, principalmente no momento de categorizar as análises (Silva & Fossá, 2015).

Por fim, para o desenvolvimento das análises descritivas e de conteúdo foi utilizado o software MS. Excel 2019 considerado como software popular em estudos científicos (Agresti & Finlay, 2012).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Análise Quantitativa

Para análise estatística dos dados, primeiramente analisou-se o perfil dos respondentes. Nota-se pela Tabela 1 que 75% dos respondentes são mulheres, com idade de 18 a 33 anos, em sua maioria com ensino superior. Os homens representam 25% dos respondentes, tendo 36 anos e, no mínimo, ensino superior.

Quanto aos cargos, as mulheres se apresentam em diversas funções como: Auxiliar do departamento, Gerente fiscal contábil, Analista do departamento, Analista fiscal contábil, Analista de legalização e Encarregada do departamento. Todas elas com o tempo de permanência no cargo variando de 20 dias a 6 anos.

Quanto aos homens, ambos se apresentaram como sócios e proprietários do escritório. Um deles com tempo de permanência no cargo de 60 meses e o outro 15 meses.

Tabela 1 - Perfil dos respondentes colaboradores

Gênero	Estatística descritiva				
	n	Me idade (em anos)	Dp idade (em anos)	Me tempo no cargo (em meses)	Dp tempo no cargo (em meses)
Feminino	6	26,33	5,54	19,94	26,27
Masculino	2	36,00	0,00	37,50	31,82
TOTAIS	8	28,75	6,48	24,33	26,53

Nota: Me - Média; Dp - Desvio Padrão.

Fonte: elaborada pelos autores com base em dados empíricos da pesquisa.

Nas Tabelas 2, 3 e 4 destacam-se constructos apresentados por Zwirtes e Alves (2014). Diante da Tabela 2, é possível observar como os funcionários caracterizam o ambiente de trabalho perante os efeitos da implementação da tecnologia no escritório.

Tabela 2 - Confiabilidade

SENTENÇAS	Estatística descritiva			
	Me	Dp	Mo	Md
1) Em meu trabalho, a comunicação interna ou externa tornou-se ágil e eficiente com o uso da tecnologia.	9,00	1,51	10,00	10,00
2) Em meu trabalho, a gestão do escritório melhorou com o uso da tecnologia.	9,75	0,71	10,00	10,00
3) Em meu trabalho, a tecnologia trouxe agilidade às informações prestadas.	10,00	0,00	10,00	10,00

Nota: Me - Média; Dp - Desvio Padrão; Mo - Moda; Md - Mediana.

Escala dos itens do questionário: 0 – discordo totalmente; 10 – concordo totalmente.

Fonte: elaborada pelos autores com base em dados empíricos da pesquisa.

Na Tabela 2, os itens 1, 2 e 3 mensuram a confiabilidade, ou seja, se o ambiente de trabalho demonstra um clima de confiança e inspiração, são variáveis relacionadas à agilidade, segurança e à inovação tecnológica. O item 3 foi o que apresentou maior média (10) e o desvio padrão igual a 0, o que demonstra uma homogeneidade nas respostas e uma maior aceitação dos respondentes.

A média é seguida pelos itens 1 e 2 com 9,00 e 9,75, respectivamente, sendo o primeiro com a maior diferença de desvio padrão de 1,51, que pode ser justificado por ter apresentado 6 pontos em uma das respostas.

Segundo a percepção dos respondentes, a implementação das tecnologias impulsionou o ambiente de trabalho a se modernizar, tornando mais práticos e rápidos os procedimentos rotineiros.

Tabela 3 - Complexidade na Execução dos Serviços

SENTENÇAS	Estatística descritiva			
	Me	Dp	Mo	Md
4) Em meu trabalho, a tecnologia agregou mais tarefas à minha rotina.	7,13	3,44	10,00	8,00
5) Em meu trabalho, a tecnologia causou um aumento na complexidade dos serviços prestados.	2,63	3,29	0,00	1,50

Nota: Me - Média; Dp - Desvio Padrão; Mo - Moda; Md - Mediana.

Fonte: elaborada pelos autores com base em dados empíricos da pesquisa.

Na Tabela 3, os itens 4 e 5 avaliam a complexidade na execução dos serviços, onde pode-se perceber uma maior variação nas respostas devido ao desvio padrão apresentar números maiores, 3,44 e 3,29 pontos, respectivamente.

O item 4 expressou uma média 7,13, com uma mediana de 8, onde 62% dos respondentes expressaram suas respostas acima de 8 pontos, ou seja, mais da metade concordou que a tecnologia agregou mais tarefas à rotina. Já o item 5, mostrou uma média de 2,63 pontos, com mediana de 1,5, representando que 75% dos respondentes mantiveram suas respostas entre 0 e 3 pontos. Com isso, pode-se perceber que apesar da tecnologia ter agregado mais tarefas, ela não influenciou na complexidade dos serviços prestados.

Tabela 4 - Resultado Econômico

SENTENÇAS	Estatística descritiva			
	Me	Dp	Mo	Md
6) Em meu trabalho, o valor dos honorários aumentou de acordo com a proporção dos custos relacionados com a tecnologia.	3,50	3,82	0 e 1	2,00
7) Em meu trabalho, com o advento da tecnologia ocorreu uma redução do número de funcionários do escritório.	4,38	4,21	0,00	4,50
8) Em meu trabalho, com o uso da tecnologia houve um aumento na lucratividade do escritório.	8,38	2,50	10,00	10,00

Nota: Me - Média; Dp - Desvio Padrão; Mo - Moda; Md - Mediana.

Fonte: elaborada pelos autores com base em dados empíricos da pesquisa.

A Tabela 4 traz os itens 6, 7 e 8 que medem o resultado econômico. Os dois primeiros itens apresentaram médias de 3,5 e 4,38 e medianas de 2,00 e 4,5, sendo também os dois com maiores números de desvio padrão, 3,82 e 4,21. Esses valores corroboram com o item 8, que expressou uma média de 8,38 e desvio padrão de 2,5.

Com isso, compreende-se que nos dois primeiros itens os resultados correspondem com o apresentado por Zwirtes e Alves (2014) de que os honorários não foram proporcionais ao retorno do investimento feito em tecnologia e a tecnologia não diminuiu o número de funcionários. Porém, no item 8, 75% das respostas mostram que os respondentes concordam que com a tecnologia houve um aumento da lucratividade no escritório, divergindo do resultado de Zwirtes e Alves (2014).

A seguir, na Tabela 5, são listadas as respostas dos participantes em relação a sentimentos e atitudes positivos advindos da implementação de novas tecnologias no escritório. É notável que a maioria dos respondentes se apresenta em acordo com as afirmações, logo, favoráveis às mudanças.

Tabela 5 - Sentimentos Positivos da Implementação da Tecnologia

SENTENÇAS	Estatística descritiva			
	Me	Dp	Mo	Md
9) Mesmo sob pressão, coopero bem com as mudanças tecnológicas no meu trabalho.	8,50	2,00	10,00	9,50
10) Acredito que tenho estabilidade emocional para lidar com mudanças tecnológicas no meu trabalho.	8,88	1,64	10,00	10,00
11) Sinto que tenho entusiasmo para lidar com mudanças tecnológicas no meu trabalho.	9,00	1,69	10,00	9,50
12) Acredito que a proposta de mudança tecnológica é fruto de estudo e análise organizacionais para a melhoria da empresa.	9,75	0,71	10,00	10,00
13) Se mudanças tecnológicas são implementadas no meu trabalho, gosto de participar delas.	9,13	1,46	10,00	10,00
14) Coopero ativamente para realizar a mudança tecnológica quando ela acontece.	8,13	2,10	10,00	8,50
15) Estou disposto a colaborar para promover mudanças tecnológicas no meu trabalho.	9,25	1,75	10,00	10,00
16) Sou capaz de me adaptar às mudanças tecnológicas quando elas ocorrem.	9,50	1,07	10,00	10,00
17) Gostaria de ganhar novas experiências provenientes de mudanças tecnológicas no meu trabalho.	9,25	1,39	10,00	10,00

Nota: Me - Média; Dp - Desvio Padrão; Mo - Moda; Md - Mediana.

Fonte: elaborada pelos autores com base em dados empíricos da pesquisa.

Quando analisadas as respostas dos respondentes em relação aos pontos positivos da implementação de novas tecnologias, pode-se citar a confiabilidade que o Zwirtes e Alves (2014) retratam em seu estudo. Os respondentes concordam que as tecnologias auxiliam as atividades desenvolvidas no trabalho e de forma positiva agregam na capacitação profissional de cada um deles.

A Tabela 6 exhibe afirmações de indiferença quanto às mudanças aplicadas no escritório. Infere-se pelos números baixos que são raros os posicionamentos contrários às imposições.

Tabela 6 - Sentimentos de indiferença da Implementação da Tecnologia

SENTENÇAS	Estatística descritiva			
	Me	Dp	Mo	Md
19) Se mudanças tecnológicas acontecem, não me sinto comprometido.	1,75	3,06	0,00	0,50
20) Se a mudança tecnológica implica em fazer algo que não gosto, realizo as tarefas lentamente.	3,13	3,91	0,00	1,00
21) Prefiro ficar indiferente às mudanças tecnológicas.	0,38	0,74	0,00	0,00
22) Não estou interessado em realizar atividades que resultarão em mudanças tecnológicas.	0,50	0,93	0,00	0,00
27) Prefiro fazer sempre as mesmas coisas no meu trabalho, ao invés de tentar coisas diferentes.	0,50	1,07	0,00	0,00
28) Às vezes, evito mudanças tecnológicas no meu trabalho mesmo que sejam boas para mim.	0,88	1,36	0,00	0,00
29) Considero negativas as mudanças tecnológicas.	0,38	1,06	0,00	0,00

Nota: Me - Média; Dp - Desvio Padrão; Mo - Moda; Md - Mediana.

Fonte: elaborada pelas autores com base em dados empíricos da pesquisa.

Quando perguntado aos respondentes sobre os sentimentos de indiferença relacionados à implementação da tecnologia, pode-se observar que na maioria das respostas encontram-se somente em um lado dos extremos da escala, entre 0 e 3. Assim, a maior parte dos respondentes afirma que a tecnologia não ocasiona sentimentos de indiferença ou que influenciasse seu comportamento em relação ao trabalho.

Por fim, a Tabela 7 traz afirmações diretamente relacionadas às atividades de caráter contra a mudança. Percebe-se que os números se mantiveram abaixo de 5, o que não demonstra forte e significativa resistência às novidades.

Tabela 7 - Resistência a Implementação a Tecnologia

SENTENÇAS	Estatística descritiva			
	Me	Dp	Mo	Md
18) Quando mudanças tecnológicas acontecem, procuro fazer somente o que é necessário.	3,13	4,09	0,00	1,50
23) Se houver mudanças tecnológicas atuo sem compromisso.	1,75	3,45	0,00	0,00
24) Tento evitar as responsabilidades adicionais decorrentes de mudanças tecnológicas em meu trabalho.	0,50	0,93	0,00	0,00
25) Quando ocorrem mudanças tecnológicas encontro motivos para me queixar da gerência.	0,88	1,81	0,00	0,00
26) Apoio as ações dos meus colegas contra mudanças tecnológicas que ocorrem no meu trabalho.	1,38	3,16	0,00	0,00
30) Na iminência de uma mudança no meu trabalho, procuro formas de impedir que ela venha a acontecer.	0,75	1,49	0,00	0,00

Nota: Me - Média; Dp - Desvio Padrão; Mo - Moda; Md - Mediana.

Fonte: elaborada pelos autores com base em dados empíricos da pesquisa.

Em relação a resistência dos respondentes, na implementação da tecnologia consegue-se perceber que a partir dos dados calculados houve uma divergência na média do item 18 das demais médias, alcançando uma pontuação de 3,13. O que, ao ser comparado com os demais

itens da tabela, a pontuação com maior frequência na escala ficou do 0 ao 3, próximo de discordo totalmente.

No entanto, o item 18 apresentou uma discrepância que ficou entre 9 e 10, manifestado em 20% dos respondentes que concordavam com a afirmação, o que justifica o desvio padrão alto de 4,09 pontos e também a elevação da média.

Com isso, pode-se notar que essa diferença da média do item 18 em relação aos demais itens da Tabela 7 é possível ser vista como uma resistência comportamental dos colaboradores, esse comportamento refere-se à uma minoria em relação a amostra. Acerca disso, Bortolotti (2010) explica que isso ocorre quando o indivíduo resiste à mudança por se sentir pressionado a mudar e no caso de abertura à experiência a redução do ritmo de trabalho e recusa em mudar a forma que é realizado o trabalho.

Por fim, a Tabela 7 foi a que apresentou uma maior divergência em seus itens com relação às demais tabelas. Dessa forma, pode-se concluir que mesmo que pequenos houve indícios de resistência à implementação da tecnologia, porém com os resultados apresentados nas tabelas anteriores possibilitou observar que os colaboradores não deixam que esses comportamentos impactem no dia a dia de trabalho.

4.2 Análise Qualitativa

Para a análise qualitativa da pesquisa foram realizadas duas entrevistas, sendo uma com o Sócio A e outra com o Sócio B. As entrevistas foram divididas em duas partes: a primeira era composta por questões que abordavam o perfil dos sócios e do escritório; e a segunda parte era composta por questões sobre tecnologias e resistência à mudança.

Em relação aos perfis dos entrevistados, ambos os sócios são do sexo masculino e com 36 anos. Em 2017, eles se uniram para realizar a abertura do escritório de contabilidade na cidade de Londrina.

O perfil das empresas que o escritório atende varia de microempresas e empresas de grande porte, com as atividades de prestação de serviços, comércio e indústria. O escritório é uma franquia de uma rede que atua em 4 cidades no Paraná, a mesma possui mais de 15 anos no mercado, a unidade de estudo está localizada na Cidade 1 e possui 4 anos de empresa.

Na unidade da Cidade 1 o escritório é dividido em 4 departamentos, entre eles estão, legalização, contabilidade, fiscal e pessoal. No conjunto a empresa possui 30 colaboradores distribuídos nos departamentos. A distribuição das responsabilidades dos departamentos fica o sócio A responsável pela contabilidade e o sócio B pelo fiscal, quanto aos demais departamentos os sócios possuem funcionários responsáveis pela operacionalização dos mesmos.

No que tange a utilização de tecnologia em escritório, ambos sócios relataram uso de tecnologia, não apenas para prestação de serviço contábil, mas também para a gestão, processamento de informações e, principalmente, comunicação com funcionários e clientes. Foi possível perceber que tanto o Sócio A quanto o Sócio B buscam melhorar e implementar novas tecnologias.

A busca de tecnologia é constante. Por exemplo, dia 27, agora, eu tenho uma reunião marcada com pessoal de uma empresa que fornece um software que faz a gestão das obrigações.... Uma coisa que eu prezo muito é a comunicação e relacionamento com cliente, então, todas as ferramentas visam não somente melhorar o processo, mas também, melhorar esse relacionamento com cliente (Sócio A).

Quanto à adesão ou resistência à mudança tecnológica no ambiente do escritório contábil, o principal risco apontado pelos sócios na implementação da tecnologia foi a

resistência dos funcionários em aderir novos recursos tecnológicos por imposição. Essa informação pode estar em desacordo com os dados apresentados na Tabela 5, onde consta os sentimentos positivos pelos colaboradores em relação a implementação de tecnologias.

Do ponto de vista do Sócio B, o risco assumido no processo de implementação de novas ferramentas é de, após a implementação, não disponibilizar treinamentos e suporte técnico que sejam proveitosos para quem utilizará as tecnologias. Apesar desse risco, o Sócio B ressalta que os benefícios são maiores quando a ferramenta se torna útil para o escritório.

Por fim, no que tange a perspectiva de adesão ou resistência à mudança tecnológica na prestação de serviços contábeis, o Sócio A aponta que, para implementar uma tecnologia visando a melhora na prestação de serviços contábeis para seus clientes, o principal empecilho, às vezes, é o próprio cliente. Ele se mostra receoso mesmo em casos que são propostos sistemas que possam auxiliar na gestão do negócio dele, pois, para eles funcionarem corretamente, é necessário que as informações sejam disponibilizadas no sistema, evitando omissão ou falta de atenção aos conteúdos informacionais conforme demonstrado por Sales e Pinto (2017).

Outro ponto manifestado pelos sócios, que pode causar um impacto negativo no processo de implantação, é o custo de implementação de novas ferramentas, que concorda com o apresentado por Zwirtes e Alves (2014) de que a execução e introdução de novas tecnologias impactam no custo. O valor do recurso faz com que os sócios repensem se a ferramenta será útil ou não para o escritório.

Os sócios ressaltam que quando implementadas novas tecnologias, com o uso delas nas ferramentas, o escritório pode oferecer novos produtos e também novos serviços aos clientes por meio delas.

Uma das implementações realizadas no escritório foi o aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp Business*, que permitiu que, no primeiro momento do atendimento, um "robô" tenha uma conversa automática com o cliente para poder realizar o direcionamento do atendimento e, em casos, de colaborador, que poderá atender adequadamente o cliente. Com isso, foi possível retirar a demanda dos números particulares dos colaboradores, mantendo este relacionamento interpessoal profissional e restrito ao horário comercial.

Outra ferramenta que os sócios planejam implantar com o intuito de otimizar a prestação de serviços do escritório para os clientes é um buscador de notas fiscais.

E outra tecnologia que estamos querendo implementar é o Sieg, buscador de notas fiscais de compra e de venda em tempo real e facilitando na parte de tributação dos impostos e toda ferramenta que busca melhor para os nossos clientes buscamos implementar (Sócio B).

Durante a entrevista foi abordado sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, seu potencial impacto e o nível de preocupação do escritório referente às tecnologias. O Sócio A ressaltou algumas mudanças já realizadas para estar em conformidade com a legislação, tais como os ajustes nos contratos com os clientes e ajustes de informações, visto que o escritório armazena uma quantidade grande de conteúdo informacional de seus clientes nas redes.

Os sócios concordam que a implementação de inovações tecnológicas consegue otimizar o trabalho em um grupo dentro do escritório, tornando-o mais proativo, o que pode ser verificado na pesquisa de Zwirtes e Alves (2014) que concluíram que uma das vantagens da tecnologia seria a agilidade. Isso também é constatado na percepção dos colaboradores, na Tabela 2, onde as médias das respostas apresentadas variam entre 9 e 10, representando que a tecnologia melhorou a comunicação, a gestão do escritório e as informações prestadas.

Do ponto de vista dos sócios, a implantação de novas tecnologias traz mais pontos positivos do que negativos, o que justifica estarem sempre buscando novas tecnologias para melhorar o desenvolvimento dos serviços e o desempenho dos funcionários. Conforme a pesquisa de Silva e França (2019), a tecnologia pode aumentar o desempenho dos profissionais.

5 CONCLUSÃO

Este estudo teve como objetivo verificar à luz da teoria de resistência à mudança a percepção dos gestores e colaboradores quanto à adesão ou resistência às mudanças tecnológicas para otimização da prestação de serviços contábeis em um escritório de contabilidade no Paraná.

Na entrevista com os sócios, foi possível observar que os gestores se demonstraram favoráveis à adesão e ao uso de tecnologias dentro do escritório, desde que o objetivo de que novas ferramentas fosse para o aperfeiçoamento na prestação de serviços para os clientes. Com a adesão às tecnologias, os sócios perceberam que seus clientes passaram a inserir também a cultura tecnológica dentro de seus negócios, facilitando, indiretamente, o processo interno do escritório no momento da prestação de serviço.

Pelas percepções dos colaboradores do escritório, foi possível perceber que em momentos distintos os respondentes mostraram-se solícitos durante a implementação das novas ferramentas tecnológicas no ambiente de trabalho.

Porém, em alguns momentos houve indícios de resistência à mudança pelo receio dos colaboradores de que houvesse possibilidades de mudanças de hábitos e padrões pré-existentes ocorrerem em relação ao uso da tecnologia. Apesar disso, com o resultado geral do questionário aplicado podemos observar que os colaboradores não deixam que esses comportamentos impactem no dia a dia de trabalho. E quando visto pelos sócios a resistência ocorre quando o custo de implementação é alto.

As respostas obtidas através da pesquisa, facilitaram os gestores de escritórios de contabilidade a analisarem as situações em que o ambiente é favorável a essa implementação, quais os cuidados e pontos a serem observados durante as mudanças que podem ocorrer. Como também poder analisar quais são os pensamentos dos colaboradores durante e posterior ao processo.

As limitações encontradas no processo da pesquisa estão relacionadas aos impactos causados pela pandemia da Covid-19. A primeira limitação foi a aplicação dos questionários em formato online, que pode ter inibido a participação de parte dos colaboradores que teriam a preferência por contribuir com a pesquisa de forma presencial. Outra limitação observada foi no processo de coleta de dados, que não foi possível realizar a observação das rotinas do escritório por conta das questões sanitárias.

A amostra analisada nesta pesquisa é composta apenas por colaboradores de um único escritório de contabilidade da Cidade 1. Dito isso, recomenda-se que se faça uma nova análise para observar a percepção dos gestores e colaboradores quanto a resistência ou aderência de novas tecnologias na prestação de serviços contábeis, abordando escritórios contábeis em outras localidades e estados. E que assim fossem realizadas com observações e acompanhamentos presenciais da rotina do escritório.

REFERÊNCIAS

Agresti, A., & Finlay, B. (2012). *Métodos estatísticos para as ciências sociais* (4ª ed.). Penso Editora.

- Almeida, V. E., Franco, C. K., & Sokulski, C. C. (2016). Implantação de ERP: estudo de caso sobre a resistência à mudança organizacional. *Revista Organização Sistêmica*, 8(5), 41-58.
- ALsarayreh, M. N., Jawabreh, O. A., Jaradat, M. M., & ALamro, S. A. (2011). Technological impacts on effectiveness of accounting information systems (AIS) applied by aqaba tourist hotels. *European Journal of Scientific Research*, 59(3), 361-369.
- Araújo, A. Q., Cavalcanti, A. C. F., & Duarte, A. M. P. (2003). A Tendência da Contabilidade Diante das Novas Especialidades Social. *Qualitas Revista Eletrônica*, 2 (1), 1-16.
- Asuquo, A. I., Dan, N. O., & Effiong, G. T. (2020). Impact of information technology on accounting line of works. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 9(2), 1572-1577.
- Bicca, D., & Monser, N. T. B. (2020). Tecnologia aplicada à contabilidade: estudo de caso em uma organização contábil. *RECONF–Revista Contabilidade em Foco*, 2(2), 4-31.
- Bortolotti, S. L. V. (2010). *Resistência à mudança organizacional: medida de avaliação por meio da teoria da resposta ao item* [Tese de Doutorado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina]. Repositório UFSC. <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/94645>
- Bruni, A. L. (2010). *Estatística aplicada à gestão empresarial* (2ª ed.). Atlas.
- Burnes, B. (2004). Kurt Lewin and the planned approach to change: a re-appraisal. *Journal of Management studies*, 41(6), 977-1002.
- Burnes, B. (2007). Kurt Lewin and the Harwood studies: The foundations of OD. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43(2), 213-231.
- Burnes, B., & Cooke, B. (2013). Kurt Lewin's Field Theory: A Review and Re-evaluation. *International journal of management reviews*, 15(4), 408-425.
- Burnes, B. (2017). *Managing Change* (7ª ed). Pearson.
- Cardoso, B. G., & Costa, S. A. da. (2019, 15 a 18 de Junho). A mudança na carreira do profissional contábil. In: *13º Congresso ANPCONT, Brasil*.
- Carey, P., & Tanewski, G. (2016). The provision of business advice to SMEs by external accountants. *Managerial Auditing Journal*, 31(3), 290–313.
- Círico, A. Jr., & Kühl, M. R. (2020). Análise das inovações tecnológicas aplicáveis nas Ciências Contábeis: um olhar a partir da bibliometria e patentometria no período 2005-2019. *Brazilian Journal of Development*, 6(12), 94465-94491.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* (12ª ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Farias, M. C. F., & Arruda, E. J. M. F. (2015). *Planejamento da Pesquisa Científica* (2ª ed.). Atlas.

- Geron, C. M. S., Finatelli, J. R., de Faria, A. C., & do Carmo Romeiro, M. (2011). SPED— Sistema Público de Escrituração Digital: percepção dos contribuintes em relação os impactos de sua adoção. *Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (REPeC)*, 5(2), 44-67.
- Gil, A. C. (2009). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. Editora Atlas SA..
- Hernandez, J. M. D. C., & Caldas, M. P. (2001). Resistência à mudança: uma revisão crítica. *Revista de Administração de Empresas*, 41(2), 31-45.
- Kippenberger, T. (1998). Planned change: Kurt Lewin's legacy. *The Antidote*.
- Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 (2018). Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Diário Oficial da União*. Brasília, DF: Presidência da República.
- Leung, S. O. (2011). A comparison of psychometric properties and normality in 4-, 5-, 6-, and 11-point Likert scales. *Journal of social service research*, 37(4), 412-421.
- Lewin, K. (1946). Action research and minority problems. *Journal of social issues*, 2(4), 34-46.
- Lewin, K. (1947a). Frontiers in group dynamics: II. Channels of group life; social planning and action research. *Human relations*, 1(2), 143-153.
- Lewin, K. (1948). *Resolving social conflicts: selected papers on group dynamics*. Harper & Brothers.
- Liyan, L. (2013). The impact of information technology on accounting theory, accounting profession, and Chinese Accounting education. In: *The Twelfth Wuhan International Conference on E-Business*, (p. 748-753).
- Martins, G. D. A., & Theóphilo, C. R. (2009). *Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas* (2ª ed.). Atlas.
- Mondini, L. C., de Souza Domingues, M. J. C., Correia, R. B., & Mondini, V. E. D. (2012). Redes sociais digitais: uma análise de utilização pelas instituições de ensino superior do sistema ACADE de Santa Catarina. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 11(1), 48-60.
- Moraes, L. R. D. D., Silva, R. A. F. D., & Adversi, P. F. (2018). *O avanço da tecnologia da informação e seus reflexos na contabilidade* [Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Ciências Contábeis), Centro Universitário de Várzea Grande]. Repositório Digital Univag. <http://repositoriodigital.univag.com.br/index.php/cic/article/view/904>
- Olivera, M. A. M. (2018). *Pequenos e Médios Empresários Contábeis: Por que (não) Resistir à Mudança?* [Dissertação de Mestrado em Ciências Contábeis, Universidade Estadual de Maringá] UEM. <http://www.pco.uem.br/dissertações-defendidas>
- Oliveira, M. A. M., Moraes, R. O. D., & Marçal, A. S. V. (2019). Pequenos e Médios Empresários Contábeis: Por que (não) Resistir à Mudança? À luz de Kurt Lewin. *Anais USP Internacional Conference in Accounting, Brasil*.

- Pan, G., & Seow, P. S. (2016). Preparing accounting graduates for digital revolution: A critical review of information technology competencies and skills development. *Journal of Education for business*, 91(3), 166-175.
- Pereira, D. A. (2013). A evolução da contabilidade na era da tecnologia da informação. *Revista Científica Semana Acadêmica*. 1(43), 1-13.
https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/daiane_aparecida_pereira_3_revisado_24102013_1.pdf
- Pires, F. G. S. (2017). *Contabilidade e sua evolução na era digital* [Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis), Universidade Federal de Rondônia]. Repositório Institucional Universidade Federal de Rondônia
<http://ri.unir.br/jspui/handle/123456789/2045>
- Prodanov, C. C., & De Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico* (2ª ed.). Feevale.
- Sales, L. F. C., & da Costa Pinto, E. (2017). O sistema público de escrituração digital (sped) e os impactos sobre os profissionais contábeis. *Revista Eletrônica Organizações e Sociedade*, 6(5), 63-86.
- Scott, W. (2009). The impact technology is having on the accounting profession. World conference on higher education. In: *World conference on higher education*.
<http://itpluseducation.blogspot.com/2009/09/impact-technology-is-having-on.html>
- Silva, C. G., Eyerkaufner, M. L., & Rengel, R. (2019). Inovação tecnológica e os desafios para uma contabilidade interativa: estudo dos escritórios de contabilidade do estado de Santa Catarina. *Revista Destaques Acadêmicos*, 11(1).
- Silva, A. H., & Fossá, M. I. T. (2015). Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. *Qualitas Revista Eletrônica*, 16(1).
- Silva, R. R. D; França, A. A. D. (2019). A tecnologia no setor contábil: um estudo sobre seu impacto junto aos contadores do município de ICÓ-CE. *Revista FAFIC - Revista da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Cajazeiras*, 9(9), 1-16.
<https://fescfafic.edu.br/ojs/index.php/revista/article/view/142>
- Souza, M. C. D. (2014). *O uso de inteligência artificial no ensino de contabilidade* [Dissertação de Mestrado em Ciências, Universidade de São Paulo]. USP.
<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-24112014-190541/en.php>
- Staats, C., & Macedo, F. D. (2021). As Inovações Tecnológicas e a Contabilidade Digital: Um Estudo de Caso sobre a Aceitação da Contabilidade Digital no Processo de Geração de Informação Contábil em um Escritório Contábil de Joinville/SC. *Revista Controladoria e Gestão*, 2(1), 348-369.
- Vieira, S. (2009). *Como elaborar questionários*. 1. ed. Atlas.
- Zwirtes, A., & Alves, T. W. (2014). Os Impactos Causados pela Inovação Tecnológica em Escritórios De Contabilidade do Rio Grande Do Sul: uma análise fatorial. *Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (REPeC)*, 8(1), 39-53.
<http://www.repec.org.br/repec/article/view/936>