



EMPRESAS DE CONTABILIDADE ONLINE E A PLATAFORMA RECLAME AQUI: UMA ANÁLISE SOBRE A REPUTAÇÃO ONLINE

Johny Henrique Magalhães Casado¹, Nilton José de Abreu²

¹Mestre, Professor do curso de Administração – EAD, UNICESUMAR, johny.hcasado@unicesumar.edu.br

²Aluno do curso de Administração – EAD, UNICESUMAR, niltonabreu@gmail.com

RESUMO

As rápidas mudanças tecnológicas têm impactado as empresas em todos os setores, incluindo a contabilidade. Com a incorporação de novas tecnologias, surgem desafios para os gestores e profissionais dessa área. Para atender às demandas dos clientes e melhorar o ambiente de trabalho, a contabilidade está desenvolvendo novas ferramentas e processos. A reputação online tornou-se crucial para impulsionar as vendas no ambiente virtual, especialmente em plataformas de avaliação como o "Reclame Aqui", que permite avaliar produtos, serviços e empresas de diferentes setores no Brasil. O problema de pesquisa é entender como esses escritórios estão lidando com sua reputação na plataforma. A avaliação dos escritórios de contabilidade no "Reclame Aqui" é fundamental para orientar clientes e melhorar a qualidade dos serviços prestados por essas empresas no ambiente digital. O estudo busca contribuir para pesquisas futuras sobre reputação online aplicada à contabilidade online, além de auxiliar na escolha de empresas com melhor reputação, com base nos resultados obtidos.

PALAVRAS-CHAVE: Compra online de serviço; Reputação online; Reclame Aqui; Serviços de contabilidade.

1. INTRODUÇÃO

As rápidas transformações tecnológicas têm impactado significativamente as estruturas empresariais, resultando em novos desafios para gestores e empresas em todas as áreas da economia. A contabilidade, como ciência social aplicada, também passou por mudanças e incorporou novas tecnologias, impulsionando o desenvolvimento de ferramentas e processos para melhorar o ambiente de trabalho dos profissionais contábeis e a qualidade dos serviços prestados a clientes internos e externos.

No contexto da gestão organizacional, a contabilidade tem acompanhado o progresso das empresas desde a Escolha Europeia de Contabilidade, buscando atender às necessidades de empresas, negócios e usuários das informações produzidas. Ao longo do século XX, as evoluções contábeis resultaram em melhorias significativas nos processos e na adoção de novas tecnologias por profissionais da área.

A implementação de tecnologias desenvolvidas nos anos 1980, como os sistemas de Enterprise Resource Planning (ERP), causou uma transformação interna na contabilidade. Novas tecnologias introduzidas na contabilidade geralmente promovem maior integração com os serviços contábeis, atendendo às necessidades informacionais dos usuários internos e externos.

No Brasil, duas práticas principais se consolidaram nas relações entre empresas e contabilidade. A primeira é a implementação de um departamento contábil interno, responsável pela mensuração, contabilização e evidenciação de fatos contábeis ocorridos durante o período na empresa. Empresas com condições financeiras para arcar com os custos geralmente optam por essa prática (PINTO, 2022). A segunda forma consolidada é a contratação de escritórios de contabilidade externos, dos quais estima-se que existam aproximadamente 81,8 mil no país, conforme o Conselho Federal de Contabilidade (CFC,



2022). Este estudo concentra-se em esclarecer aspectos sobre a contabilidade realizada por escritórios online.

No mercado brasileiro de contabilidade externa, é comum que os escritórios atuem regionalmente, sendo preferencialmente contratados por empresas da mesma cidade ou estado. No entanto, essa realidade tem se transformado com o surgimento de novas tecnologias e escritórios de contabilidade online, que permitem a contratação de serviços pela internet (PINTO, 2022).

A implementação de novos sistemas e ferramentas contábeis, aliada à automação de processos, tornou a contabilidade mais eficiente para as empresas. Escritórios de contabilidade online ganharam relevância ao oferecer um conjunto abrangente de serviços a preços mais acessíveis do que os escritórios físicos.

Esses escritórios se beneficiam dos aspectos comerciais proporcionados pela internet, como a questão da escala. A comercialização de serviços online possibilita a aquisição de clientes em todo o país, permitindo uma atuação nacional rápida e a exploração dos benefícios de escala proporcionados pelas vendas online. No entanto, atuar pela internet também apresenta desafios, especialmente na construção e consolidação de uma reputação online que atraia novos clientes (PHORNLAPHATRACHAKORN, NA KALASINDHU, 2021).

A construção da reputação online assume grande importância na promoção das vendas pela internet, especialmente em cenários onde plataformas de avaliação de empresas e serviços disponibilizam relatos e avaliações de usuários (RAMOS, CASADO-MOLINA, 2021). No Brasil, o "Reclame Aqui" é a principal plataforma que oferece esse tipo de serviço, avaliando produtos, serviços e empresas de diversos setores (PIRES, TREZ, 2020). Essa plataforma também tem atuado como intermediadora nas interações entre clientes e escritórios de contabilidade online, influenciando claramente a construção ou desconstrução da reputação online dessas empresas (SPILNYK, BRUKHANSKVI, YAROSHCHUK, 2018). Este artigo tem como objetivo avaliar a reputação dos principais escritórios de contabilidade online na plataforma "Reclame Aqui" e como são classificados pelos clientes. O problema de pesquisa que orientou este estudo foi "Como os escritórios de contabilidade online estão gerenciando sua reputação na plataforma Reclame Aqui".

2. MATERIAIS E MÉTODOS

A metodologia deste artigo busca fornecer as regras e diretrizes estabelecidas para o método científico em suporte ao desenvolvimento da dissertação. Quanto aos objetivos, este artigo é classificado como um estudo descritivo (GALLIANO, 1979). Os dados utilizados foram coletados na plataforma "Reclame Aqui", portanto, são considerados dados secundários. É importante ressaltar que essa condição implica em algumas limitações para o presente artigo, bem como para suas conclusões (CIOPI, M.; CURINA, 2019). Apesar de a pesquisa ter sido conduzida com rigor científico adequado, é necessário tomar precauções ao generalizar os resultados obtidos a partir desses dados (CAMPBELL-VERDUYN, 2017).

Em relação ao recorte temporal desta pesquisa, foram utilizados os dados dos dois anos anteriores à data de elaboração deste artigo, ou seja, os dados abrangem o período de 2020 e 2021 (ANAGNOSTOPOULOU, 2021; DABROWSKA et al, 2022). Quanto à metodologia empregada pelo "Reclame Aqui", é relevante destacar que a plataforma disponibiliza tanto dados quantitativos quanto qualitativos (AL-HTAYBAT, ALBERTI-ALHTAYABAT, ALHTAYABAT, 2021). No entanto, enfatiza-se que a informação principal é a nota de reputação atribuída a cada empresa (AL-YAZIDI, BERRI, AL-QURISHI, AL-ALRUBAIAN, 2020; BERMAN, 2020). Essa nota é calculada a partir de uma média



ponderada de quatro critérios definidos pela plataforma, conforme apresentado no Quadro 1:

Quadro 1: Critérios utilizados para cálculo da nota de reputação atribuída na plataforma “Reclame Aqui”

Critério	Descrição
Índice de Resposta (IR)	Porcentagem de reclamações respondidas, sendo que apenas a primeira resposta é considerada.
Média das Avaliações (Nota do Consumidor) (MA)	Leva em consideração apenas reclamações finalizadas e avaliadas. Corresponde à média aritmética das notas (variando de 0 a 10) concedidas pelos reclamantes para avaliar o atendimento recebido.
Índice de Solução (IS)	Leva em consideração apenas reclamações finalizadas e avaliadas. Corresponde à porcentagem de reclamações onde os consumidores, ao finalizar, consideraram que o problema que originou a reclamação foi resolvido. Essas reclamações são representadas pelo ícone de status verde.
Índice de Novos Negócios (Voltaria a fazer negócios?) (IN)	Leva em consideração apenas reclamações finalizadas e avaliadas. Corresponde à porcentagem de reclamações onde os consumidores, ao finalizar, informaram que, sim, voltariam a fazer negócios com a empresa.

Fonte: RECLAME AQUI (2020, online).

Com a intenção de descrever os fatos sobre uma dada realidade, o presente estudo, busca descrever como as empresas de contabilidade online estão tratando de sua reputação online na principal plataforma de feedback brasileira que é o “Reclame Aqui” (PEREIRA, 2018). Assim, foi necessária realizar um levantamento para definir quais seriam as empresas tratadas nesta pesquisa, primeiramente, foram elencadas as dez empresas de contabilidade online mais relevantes presentes no buscador Google, aqui foram levantadas 10 empresas, são elas: Conta Azul, Contabilizei, Facilite, Conube, Agilize, ContSimples, Contabilivre, Tactus, Meu Contador Online, Sumplus.

Com os nomes das empresas levantados esses foram consultados na plataforma do “Reclame Aqui”, como as empresas não são obrigadas a realizar as tratativas das reclamações de seus consumidores pela plataforma, algumas optam por não desenvolver esse canal de comunicação (DONEY, CANNON, 2022; GUPTA, 2020). Portanto, dentre as empresas levantadas apenas cinco possuem histórico de tratamento suficiente para ser analisado conforme o Quadro 2 apresentado a seguir:

Quadro 2: Lista de empresas prestadoras de serviços de contabilidade online

Empresa	Possui cadastro no “Reclame Aqui”	Possui histórico superior a um ano de tratamento de reclamações
Agilize	Sim, desde 2016	Sim
Conta Azul	Sim, desde 2013	Sim
Conube	Sim, desde 2016	Sim
Contabilivre	Não	Não
Contabilizei	Sim, desde 2015	Sim
ContSimples	Sim, desde 2018	Não
Facilite	Sim, desde 2020	Não



Meu Contador Online	Sim, desde 2016	Sim
Simplus	Não	Não
Tactus	Sim, desde 2013	Não

Fonte: "RECLAME AQUI" (2022, online).

Conforme dados apresentados no quadro acima é possível observar que mesmo existindo no mínimo 10 empresas prestadoras de serviços de contabilidade online, nem todas fazem uso da plataforma "Reclame Aqui" para tratar dos desacordos com seus clientes. Assim, apenas as empresas que atendem aos dois requisitos constantes no quadro é que tiveram os dados levantados para esse artigo, portanto, são as seguintes: Agilize, Conta Azul, Conube, Contabilizei e Meu Contador Online.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados apresentados ao longo deste artigo visam destacar como as empresas Agilize, Conta Azul, Conube, Contabilizei e Meu Contador Online estão lidando com sua reputação online na plataforma "Reclame Aqui". Considerando a metodologia apresentado pela plataforma, a metodologia utilizada para elaboração deste artigo, bem como, os conhecimentos apresentados ao longo das demais seções deste, foram selecionados os seguintes dados e informações acerca de cada uma das empresas.

A empresa Agilize Contabilidade Online possui sede na cidade de Salvador no estado da Bahia, local onde ela se encontra vinculada ao Conselho Regional de Contabilidade. A empresa ainda destaca possui uma sede também na cidade de São Paulo, no estado de São Paulo, e afirma atuar desde o ano de 2013 (AGILIZE, 2022). Dentre os principais serviços apresentados pela empresa em seu site, destacam-se os seguintes: Abertura de empresa: desde que essa seja enquadrada como micro e pequena empresa, serviço no qual a empresa afirma realizar gratuitamente; Contabilidade completa: serviço pelo qual a empresa cobra a mensalidade de R\$ 99,00 mensais; Agilize Unique: serviço de contabilidade completa e personalizada pelo qual a empresa cobra a mensalidade de R\$ 289,00.

Como destaque de seus serviços a empresa afirma economizar aos seus mais de 15 mil clientes o valor de R\$ 15 milhões de reais que seriam pagos a assessorias contábeis tradicionais que são mais caras (AGILIZE, 2022). No Quadro 3 é possível observar quais são as principais informações da empresa disponíveis na plataforma do "Reclame Aqui" nos anos de 2020 e 2021:

Quadro 3: Informações da plataforma "Reclame Aqui" da empresa Agilize Contabilidade Online

Agilize Contabilidade Online		
Informações da reputação da empresa na plataforma	2020	2021
Número de reclamações	51	187
Reclamações atendidas	51	187
Percentual de reclamações atendidas	100%	100%
Percentual de clientes que voltariam a fazer negócio com a empresa	50%	71,3%
Índice de solução	81,3%	90,4%
Nota dada pelo consumidor	6,78	7,1
Nota da reputação Geral atribuída pela plataforma	7,5	8,3

Fonte: Reclame Aqui (2021a, online).

A empresa Agilize apresentou dados melhores no ano de 2021 do que no mesmo período do ano anterior, assim, é possível observar que a empresa melhorou indicadores como o seu índice de solução, a nota dada pelo consumidor e o número de clientes que



voltariam a fazer negócio com a empresa. Algo que acabou proporcionando uma melhora em sua nota de reputação geral, que apresentou uma elevação de 0,8 entre ambos os anos.

A empresa Conta Azul possui sede nas cidades de Joinville no estado de Santa Catarina, e também na cidade de Curitiba, no estado do Paraná, e afirma atuar desde o ano de 2012 (CONTA AZUL, 2022). Dentre os principais serviços apresentados pela empresa em seu site, destacam-se os seguintes: Essencial: serviço voltado para empresas enquadradas como Microempreendedor Individual (MEI), aqui a empresa cobra a mensalidade de R\$ 99,90 mensais; Controle: serviço voltado para empresas que faturem até R\$ 360 mil reais por ano, aqui a empresa cobra a mensalidade de R\$ 159,90 mensais; Avançado: serviço voltado para empresas de pequeno porte, com faturamento até R\$ 4,8 milhões por ano, aqui a empresa cobra a mensalidade de R\$ 209,90; Performance: serviço voltado para empresas com faturamento superior a R\$ 4,8 milhões por ano, aqui a empresa cobra a mensalidade de R\$ 349,90.

Como destaque de seus serviços a empresa afirma oferecer a possibilidade de cadastrar vários usuários para terem acesso as informações contábeis da empresa, emissão de notas fiscais e boletos ilimitados e um aplicativo próprio (CONTA AZUL, 2022). No Quadro 4 é possível observar quais são as principais informações da empresa disponíveis na plataforma do “Reclame Aqui” nos anos de 2020 e 2021:

Quadro 4: Informações da plataforma “Reclame Aqui” da empresa Conta Azul

Conta Azul		
Informações da reputação da empresa na plataforma	2020	2021
Número de reclamações	326	302
Reclamações atendidas	326	302
Percentual de reclamações atendidas	100%	100%
Percentual de clientes que voltariam a fazer negócio com a empresa	64,4%	72%
Índice de solução	74,6%	81,3%
Nota dada pelo consumidor	6,2	6,9
Nota da reputação Geral atribuída pela plataforma	7,4	7,9

Fonte: Reclame Aqui (2021b, online).

A empresa Conta Azul apresentou dados melhores no ano de 2021 do que no mesmo período do ano anterior, assim, é possível observar que a empresa melhorou indicadores como o seu índice de solução, a nota dada pelo consumidor e o número de clientes que voltariam a fazer negócio com a empresa. Algo que acabou proporcionando uma melhora em sua nota de reputação geral, que apresentou uma elevação de 0,5 entre ambos os anos.

A empresa Conube Contabilidade Online possui sede na cidade de Taboão da Serra, no estado de São Paulo, e afirma atuar a mais de 15 anos no mercado (CONUBE, 2022). Dentre os principais serviços apresentados pela empresa ela destaca a existência de três categorias principais sendo: Online: onde a empresa afirma oferecer emissão de notas ilimitadas, atendimento via chat, atendimento das 9h às 18h, entretanto, não é informado valor dos serviços, sendo necessário pedir um orçamento; Private: onde a empresa afirma oferecer emissão de notas ilimitadas, atendimento via chat, WhatsApp e e-mail, atendimento das 9h às 20h, entretanto, não é informado valor dos serviços, sendo necessário pedir um orçamento; Corporate: onde a empresa afirma oferecer emissão de notas ilimitadas, certificado digital, atendimento via chat, WhatsApp e e-mail, atendimento das 9h às 20h, contador exclusivo, entretanto, não é informado valor dos serviços, sendo necessário pedir um orçamento.

Como destaque de seus serviços a empresa afirma oferecer serviços de gestão financeira, previsão e detalhamento de impostos e centralizar a disponibilização das



empresas em uma única plataforma (CONUBE, 2022). No Quadro 5 é possível observar quais são as principais informações da empresa disponíveis na plataforma do “Reclame Aqui” nos anos de 2020 e 2021:

Quadro 5: Informações da plataforma “Reclame Aqui” da empresa Conube Contabilidade Online

Conube Contabilidade Online		
Informações da reputação da empresa na plataforma	2020	2021
Número de reclamações	108	155
Reclamações atendidas	108	155
Percentual de reclamações atendidas	100%	100%
Percentual de clientes que voltariam a fazer negócio com a empresa	56%	64,6%
Índice de solução	78%	94,9%
Nota dada pelo consumidor	5,54	7,15
Nota da reputação Geral atribuída pela plataforma	7,1	8,3

Fonte: Reclame Aqui (2021c, online).

A empresa Conube Contabilidade Online apresentou dados melhores no ano de 2021 do que no mesmo período do ano anterior, assim, é possível observar que a empresa melhorou indicadores como o seu índice de solução, a nota dada pelo consumidor e o número de clientes que voltariam a fazer negócio com a empresa. Algo que acabou proporcionando uma melhora em sua nota de reputação geral, que apresentou uma elevação de 1,2 entre ambos os anos.

A empresa Contabilizei possui sede nas cidades de Curitiba no estado do Paraná e em São Paulo no estado de São Paulo, a empresa afirma em seu site ser o maior escritório de contabilidade da América Latina (CONTABILIZEI, 2022). Dentre os principais serviços apresentados pela empresa ela destaca a existência de quatro planos específicos são eles: Básico: oferece os serviços de contabilidade completa, processo de abertura gratuito, atendimento via chat e e-mail, uso ilimitado do emissor de notas fiscais, por esse serviço a empresa cobra R\$ 109,00 mensais; Padrão: oferece os serviços de contabilidade completa, processo de abertura gratuito, atendimento via chat, e-mail e WhatsApp, uso ilimitado do emissor de notas fiscais, certificado digital gratuito, por esse serviço a empresa cobra R\$ 169,00 mensais; Experts essencial: oferece os serviços de contabilidade completa, atendimento realizado por especialista no seguimento, processo de abertura gratuito, atendimento via chat, e-mail, WhatsApp e telefone, uso ilimitado do emissor de notas fiscais, certificado digital gratuito, por esse serviço a empresa cobra R\$ 349,00 mensais. Plano limitado a empresas que faturam até R\$ 200 mil reais mensais.

No Quadro 6 é possível observar quais são as principais informações da empresa disponíveis na plataforma do “Reclame Aqui” nos anos de 2020 e 2021:

Quadro 6: Informações da plataforma “Reclame Aqui” da empresa Contabilizei

Contabilizei		
Informações da reputação da empresa na plataforma	2020	2021
Número de reclamações	348	566
Reclamações atendidas	348	566
Percentual de reclamações atendidas	100%	100%
Percentual de clientes que voltariam a fazer negócio com a empresa	80,7%	74,1%
Índice de solução	95,4%	88,4%
Nota dada pelo consumidor	7,9	7,15
Nota da reputação Geral atribuída pela plataforma	8,8	8,3

Fonte: Reclame Aqui (2021d, online).



A empresa Contabilizei apresentou alguns dados inferiores em 2021 ao se comparar com o mesmo período do ano anterior, assim, é possível observar que a empresa piorou indicadores como o seu índice de solução, que caiu cerca de 7%, a nota dada pelo consumidor também apresentou uma piora de cerca de 0,75 pontos e a nota da reputação geral caiu de 8,8 para 8,3.

A empresa Meu Contador Online possui sede na cidade de Santo André no estado de São Paulo, sendo formada por profissionais que tiveram atuação em empresas de contabilidade tradicional na região metropolitana de São Paulo capital (MEU CONTADOR ONLINE, 2022). Dentre os principais serviços apresentados pela empresa ela destaca a existência de quatro planos específicos são eles: Simples nacional serviços: voltado para empresas prestadores de serviços com faturamento até o limite de R\$ 30 mil reais por mês e que não tenham funcionários, por esse serviço a empresa cobra R\$ 149,00 mensais; Lucro presumido serviços: voltado para empresas prestadores de serviços com faturamento até o limite de R\$ 30 mil reais por mês e que não tenham funcionários, por esse serviço a empresa cobra R\$ 329,00 mensais; Simples nacional comércio: voltado para empresas do comércio com faturamento até o limite de R\$ 60 mil reais por mês e que não tenham funcionários, por esse serviço a empresa cobra R\$ 298,00 mensais; Lucro presumido comércio: voltado para empresas do comércio com faturamento até o limite de R\$ 60 mil reais por mês e que não tenham funcionários, por esse serviço a empresa cobra R\$ 379,00 mensais.

A empresa Meu Contador Online ainda afirma que cobra serviços extra para clientes que possuam funcionários registrados. No Quadro 7 é possível observar quais são as principais informações da empresa disponíveis na plataforma do “Reclame Aqui” nos anos de 2020 e 2021:

Quadro 6: Informações da plataforma “Reclame Aqui” da empresa Meu Contador Online

Meu Contador Online		
Informações da reputação da empresa na plataforma	2020	2021
Número de reclamações	45	23
Reclamações atendidas	45	23
Percentual de reclamações atendidas	100%	100%
Percentual de clientes que voltariam a fazer negócio com a empresa	56,8%	72,7%
Índice de solução	91,9%	100%
Nota dada pelo consumidor	7,57	7,91
Nota da reputação Geral atribuída pela plataforma	8,2	8,8

Fonte: Reclame Aqui (2021e, online).

A empresa Meu Contador Online apresentou dados melhores no ano de 2021 do que no mesmo período do ano anterior, assim, é possível observar que a empresa melhorou indicadores como o seu índice de solução, a nota dada pelo consumidor e o número de clientes que voltariam a fazer negócio com a empresa. Algo que acabou proporcionando uma melhora em sua nota de reputação geral, que apresentou uma elevação de 0,6 entre ambos os anos.

4. CONCLUSÃO

Os dados apresentados nesse artigo demonstraram que as empresas que atuam ofertando serviços na área da contabilidade online possuem uma grande preocupação com a resolutividade dos problemas levantados pelos seus clientes. Essa informação fica clara



quando todas as empresas se preocuparam em responder a totalidade das reclamações feitas pelos seus clientes na plataforma do Reclame Aqui.

Dentre os dados apresentados, a Contabilizei apresentou o maior percentual de clientes que voltariam a fazer negócio com a empresa, ou seja, ela apresentou uma resolutividade boa para as situações apresentadas que cerca de 74,1% dos clientes voltariam a fazer negócios com ela. Destaca-se, ainda, que esse número apresentou uma queda em comparação com o ano anterior. Sobre as notas atribuídas pelos próprios clientes, é importante considerar que as empresas ficaram assim ranqueadas: Meu Contador Online 7,91, Contabilizei 7,15, Conube Contabilidade Online 7,15, Agilize Contabilidade Online 7,1 e Conta Azul 6,9 no ano de 2021.

Em relação a ponderação apresentada pela plataforma do “Reclame Aqui” considerando todos as métricas levantadas, temos que as empresas ficaram ranqueadas na seguinte forma: Meu Contador Online com 8,8 de nota, Agilize Contabilidade Online com 8,3 de nota, Conube com 8,3 de nota, Contabilizei com 8,3 de nota e, por último, a empresa Conta Azul com 7.9 de nota. Obviamente que os dados apresentados aqui precisam ainda ser melhor analisados com a teoria utilizada no referencial teórico deste artigo, entretanto, é possível observar que dada a importância que esta plataforma possui no país ela tem ganhado grande atenção por parte das empresas de contabilidade online no processo de construção e validação da sua reputação online.

Como sugestão futura para novos estudos recomenda-se ampliar a pesquisa para outras empresas, bem como, analisar os tipos de problemas que são relatados pelos clientes desta empresa. Ainda, recomenda-se um outro estudo comparando empresas de contabilidade que atuam de maneira online e de maneira tradicional para avaliar se os problemas identificados pelos seus clientes são semelhantes ou dissonantes.

REFERÊNCIAS

AGILIZE. **Site da empresa**. 2022. Disponível em <<https://agilize.com.br/>> Acesso em 20 de junho de 2022.

AL-HTAYBAT, K.; ALBERTI-ALHTAYABAT, L.; ALHTAYABAT, Z. **Educating digital natives for the future: accounting educators' evaluation of the accounting Curriculum**. Accounting Education, v. 27, 2018, issue 4. Disponível <<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09639284.2018.1437758?scroll=top&needAccess=true>> Acesso em 19 de junho de 2022.

AL-YAZIDI, S.; BERRI, J.; AL-QURISHI, M.; AL-ALRUBAIAN, M. **Measuring Reputation and Influence in Online Social Networks: A Systematic Literature Review**. IEEE Access, v. 8, p. 105824 – 105851. 2020. Disponível em <<https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9104979>> Acesso em 01 de junho de 2022.

ANAGNOSTOPOULOU, S. C. et al. **The impact of online reputation on hotel profitability**. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 32 No. 1, pp. 20-39. Disponível em <<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-03-2019-0247/full/html>> Acesso em 18 de junho de 2022.

BERMAN, S. J. **Digital transformation: opportunities to create new business models**". Strategy & Leadership, Vol. 40 No. 2, pp. 16-24. Disponível <<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/10878571211209314/full/html>> Acesso em 20 de junho de 2022.



CAMPBELL-VERDUYN, M. **Bitcoin and Beyond :Cryptocurrencies, Blockchains, and Global Governance.** London: Routledge, 2017.

CFC. Conselho Federal de Contabilidade. **Estudo inédito traz panorama e projeções bilionárias para o setor de contabilidade no Brasil.** 2022. Disponível em <<https://www3.cfc.org.br/spw/crcs/ConselhoRegionalAtivo.aspx>> Acesso em 20 de junho de 2022.

CIOPPI,M.; CURINA, I. **Online presence, visibility and reputation: a systematicliterature review in management studies.** Literature review in management studies.Journal of Research in Interactive Marketing, V. 13, N. 4, 2019, pp. 547-577. Disponível em <<https://sci-hub.st/https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JRIM-11-2018-0139/full/html>>Acesso em 16 de junho de 2022.

CONTAAZUL. **Sobre a empresa.** 2022. Disponível em <<https://contaazul.com/pro/planos/>>Acesso em 13 de junho de 2022.

CONTABILIZEI. **Sobre a empresa.** 2022. Disponível em <<https://www.contabilizei.com.br/quanto-custa-contabilizei/>>Acesso em 13 de junho de 2022.

CONUBE. **Sobre a empresa.** 2022. Disponível em < <https://www.conube.com.br/> Acesso em 13 de junho de 2022.

DABROWSKA,J. et al (2022). **Digital transformation, for better or worse: a criticalmulti-level research agenda.** R&D Management, 17 de março, 2022. Disponível em <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/radm.12531>>Acesso em 20 de junho de 2022.

DONEY, P. M.; CANNON, J. P. **An examination of thenature of trust in buyer–seller relationships.** Journal of Marketing, 61(2), 35–51. Disponível em <<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299706100203>>Acesso em 12 de junho de 2022.

GALLIANO, A. G. **O método científico - teoria e prática.** São Paulo: Harbra, 1979.

GUPTA, M. **Blockchain For Dummies.**Hoboken, New Jarsey, EUA: John Wiley & Sons, Inc, 2020.

MEUCONTADOR ONLINE. **Sobre a empresa.** 2022. Disponível em <<https://www.meucontadoronline.com.br/>>Acesso em 13 de junho de 2022.

PEREIRA, M. **Ambivalência: felicidade e decepção na sociedade de consumo – o discurso do consumidor no site de rede social Reclame AQUI.** Revista Comunicação Midiática, Bauru, SP, v. 13, n. 2, p. 37–52, 2018.Disponível em:<https://www2.faac.unesp.br/comunicacaomidiatica/index.php/CM/article/view/419>. Acesso em 13 de junho de 2022.

PHORNLAPHATRACHAKORN,K.; NA KALASINDHU, K. **Digital Accounting, Financial Reporting Quality andDigital Transformation: Evidence from Thai Listed Firms.**



Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 8 No 8 (2021) 0409–0419. Disponível em < <https://koreascience.kr/article/JAKO202120953700349.pdf> Acesso em 20 de junho de 2022.

PINTO, A. R. et al. **Melhorias na qualidade dos serviços de atendimento de secretaria: Intervenção e resultados em uma instituição de ensino superior.** International Journal of Business Marketing, [S.l.], v. 7, n. 1, p. 22-31, jun. 2022. ISSN 2447-7451. Disponível em: <<http://www.ijbmkt.org/index.php/ijbmkt/article/view/242>>. Acesso em 20 de junho de 2022.

PIRES,V.; TREZ, G. **Corporate reputation - A discussion on construct definition and measurement and its relation to performance.** "Corporate reputation: A discussion on construct definition and measurement and its relation to performance", Revista de eGestão, Vol. 25 No. 1, pp. 47-64. Disponível em <<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/REGE-11-2017-005/full/html>> Acesso em 10 de junho de 2022.

RAMOS,C. M. Q.; CASADO-MOLINA, A. M. **Online corporate reputation: A panel data approach and a reputation index proposal applied to the banking sector.** Journal of Business Research, 2021. Disponível em <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296320305671>> Acesso em 12 de junho de 2022.

RECLAMEAQUI. **Como funcionam os critérios para avaliação das empresas?**. 2020. Disponível em < <https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/reputacao/>> Acesse em 13 de junho de 2022.

RECLAMEAQUI. **Institucional.** 2022. Disponível em <<https://www.reclameaqui.com.br/institucional/>> Acesso em 10 de junho de 2022.

RECLAMEAQUI. **Dados da empresa Agilize Contabilidade Online.** 2022a. Disponível em <<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/agilize-contabilidade-online/>> Acesso em 13 de junho de 2022.

RECLAMEAQUI. **Dados da empresa Conta Azul.** 2022b. Disponível em < <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/contaazul/>> Acesso em 13 de junho de 2022.

RECLAMEAQUI. **Dados da empresa Conube.** 2022c. Disponível em < <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/conube/>> Acesso em 13 de junho de 2022.

RECLAMEAQUI. **Dados da empresa Contabilizei.** 2022d. Disponível em < <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/contabilizei-contabilidade/>> Acesso em 13 de junho de 2022.

RECLAMEAQUI. **Dados da empresa Meu Contador Online.** 2022e. Disponível em < <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/meu-contador-online/>> Acesso em 13 de junho de 2022.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 2007.

SPIILNYK,I.; BRUKHANSKVI, R.; YAROSHCHUK, O. **Accounting and Financial Reporting System in the Digital Economy.** 2018 International Seminar on Research of



InformationTechnology and Intelligent Systems (ISRITI), 2018. Disponível em <<https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9208976/metrics#metrics>>Acesso em 01 de junho de 2022.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortex, 2007.

TEIXEIRA, T. **Comércio eletrônico: conforme o Marco Civil da Internet e regulamentação do e-commerce no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2015.