

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

DESAFIOS DO PROFISSIONAL CONTÁBIL: UMA ANÁLISE SOB A ÓTICA DA
PARTICIPAÇÃO DOS CLIENTES NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
CONTABILIDADE

MAÍRA ALVES DE OLIVEIRA

JUIZ DE FORA

2018

MAÍRA ALVES DE OLIVEIRA
DESAFIOS DO PROFISSIONAL CONTÁBIL: UMA ANÁLISE SOB A ÓTICA DA
PARTICIPAÇÃO DOS CLIENTES NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
CONTABILIDADE

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Prof^ª. Luiza Guedes Ferreira

JUIZ DE FORA
FACC/UFJF
2018

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me dar força e sabedoria. Aos meus queridos pais, Jacy e Vilma, por sempre estarem ao meu lado e sempre me darem o melhor. As minhas irmãs mais velhas pelo apoio, e em especial a minha irmã gêmea Maíze pela companhia de vida. Minha madrinha que foi uma segunda mãe. Ao meu namorado por todo apoio durante a minha graduação. À minha orientadora, professora Luiza, por todo ensinamento, paciência nesse período e amor. A todos os outros professores que ajudaram na minha formação e que me deram conhecimento para chegar a minha formação.

Por fim, agradeço a todos que mesmo de pequena maneira me ajudaram nessa caminhada.



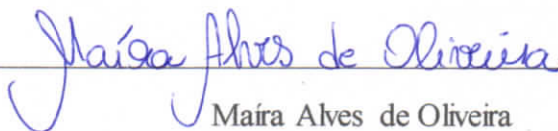
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora, que meu Trabalho de Conclusão de Curso é original, de minha única e exclusiva autoria e não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, audiovisual ou qualquer outro meio.

Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte. Declaro por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na lei do direito autoral¹ e criminais previstas no Código Penal², além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação no Trabalho de Conclusão de Curso.

Juiz de Fora, 22 de novembro de 2018.


Maíra Alves de Oliveira

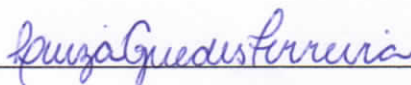
¹ LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

² Art. 184. Violar direitos de autor e os que lhe são conexos: Pena - detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano ou multa.


**ATA DE DEFESA DO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Aos 22 dias dia do mês de novembro de 2018, nas dependências da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal de Juiz de Fora, reuniu-se a banca examinadora formada pelos professores abaixo assinados para examinar o Trabalho de Conclusão de Curso de Maíra Alves de Oliveira, discente regularmente matriculado(a) no Bacharelado em Ciências Contábeis sob o número 201277026, intitulado **Desafios do profissional contábil: uma análise sob a ótica da participação dos clientes na prestação de serviços de contabilidade**. Após a apresentação e consequente deliberação, a banca examinadora se reuniu em sessão fechada, considerando o (a) discente aprovada. Tal conceito deverá ser lançado em seu histórico escolar quando da entrega da versão definitiva do trabalho, impressa e em meio digital.

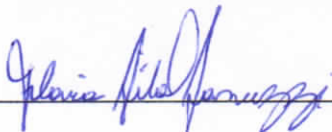
Juiz de Fora, 22 de novembro de 2018.



Prof^ª. Luiza Guedes Ferreira
Orientador(a)



Prof^ª. Ma. Heloísa Baía da Costa



Prof^ª. Dr^ª. Flávia Vital Januzzi

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01- Tempo de inserção no mercado contábil.....	27
Gráfico 02 - Formalização da prestação de serviços por meio de um contrato.....	27
Gráfico 03- Carteira de clientes.....	28
Gráfico 04 - Investimentos em capacitação dos funcionários do escritório.....	29
Gráfico 05 - Regularidade em que são feitas retificações.....	31
Gráfico 06 - O responsável pelo pagamento das retificações.....	31

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Principais Obrigações.....	16
Quadro 2 –Sugestões de melhoria na relação com seus clientes.....	33

LISTA DE TABELA

Tabela 1 – Serviços prestados pelos escritórios	29
Tabela 2 – Forma de cobrança de honorários	30
Tabela 3 - Importância da contabilidade	31
Tabela 4 - Principais dificuldades para adequada prestação dos serviços contábeis.....	31
Tabela 5 - Reuniões com seus clientes	33

RESUMO

O presente estudo buscou compreender a relevância da participação dos clientes na prestação de serviços contábeis tendo em vista a necessidade de informações a serem oferecidas ao profissional contábil. Para tanto, aplicou-se um questionário aos escritórios de contabilidade de Juiz de Fora e região, buscando-se a percepção dos prestadores de serviços contábeis em relação ao desempenho de seus clientes diante das inúmeras obrigações legais impostas. Percebeu-se que existe uma grande necessidade de troca de informações para subsidiar as declarações obrigatórias, demonstrando a relevância de um diálogo claro entre as partes envolvidas. Contudo, os resultados demonstram que, na maioria das vezes, o comportamento do cliente acarreta retificações nas obrigações acessórias com a consequente imposição de multas que virão a ser pagas, na maioria das vezes, pelo próprio escritório de contabilidade.

Palavras-chave: Contabilidade. Prestação de serviços contábeis. Cliente-contador.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	100
2.REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 DESENVOLVIMENTO DA PROFISSÃO CONTÁBIL.....	12
2.2 OBRIGAÇÕES DO CONTADOR.....	14
2.2.1 SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL- SPED.....	16
2.2.2 AS OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS.....	17
2.3 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES SOBRE OPERAÇÕES INTERESTADUAIS COM MERCADORIAS E SERVIÇOS (SINTEGRA)	19
2.2.4 OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS.....	20
2.3 – RELAÇÃO DE CONTADOR-CLIENTE.....	21
3.METODOLOGIA.....	25
4.ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	26
5.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
6.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....
7.APÊNDICE.....

1. INTRODUÇÃO

Por ser uma ciência social, a Contabilidade sofre influência de todas as mudanças inerentes à evolução da sociedade. Seu objeto de estudo, o patrimônio, é evidenciado através das demonstrações contábeis que fornecem informações para a tomada de decisão dos usuários. Como ferramenta utilizada pelos gestores no processo decisório, essa ciência precisou incorporar todas as mudanças trazidas pela globalização e inovações tecnológicas vivenciadas pela sociedade atual, como forma de fornecer informações cada vez mais atuais e precisas aos usuários. Com a globalização, as transações comerciais começaram a romper fronteiras e, para que possíveis investidores tivessem condições de transacionar fora do Brasil, tornou-se imprescindível a padronização das normas contábeis aos padrões internacionais. Para Perottoni (2002) a padronização das informações contábeis gera valor para as empresas, cada uma delas com sua gama heterogênea de usuários, cada usuário com a sua individualidade buscando as informações de seus interesses.

Em 2007, o Brasil iniciou o processo de convergência aos padrões internacionais, por meio da lei 11.638 alterando aspectos da lei 6.404/76, que dispõe sobre escrituração e elaboração das demonstrações contábeis. O objetivo da adoção das normas internacionais era “criar um padrão, em nível mundial, de normas contábeis, tendo em vista o crescimento da economia globalizada” (COUTINHO; SILVA, 2013, p. 2)

No campo contábil, diversas foram as mudanças trazidas pela globalização, que acarretaram mudanças em diversos seguimentos, inclusive o setor contábil. Para Dolabella (2009, p.5):

(...) o processo de globalização, entendendo-se como as profundas modificações nas áreas tecnológicas, comerciais, financeiras e políticas que ocorreram no mundo, governos e investidores precisam de informações úteis que lhes permitem tomar decisões de natureza econômica.

Todas as mudanças trazidas pelas Normas Internacionais de Contabilidade trouxeram grandes desafios para os contadores, que tiveram que adequar seus serviços às exigências internacionais.

Após a internacionalização, a contabilidade continuou em destaque, aumentando as possibilidades de trabalho e valorização no mercado. De acordo com Souza (2010, 16), “o Contabilista continua em evidência, entrando em cena a valorização profissional e entra a abertura do leque de trabalho, com diversas especializações ligadas a Contabilidade: gerencial, internacional, ambiental, controller, tributária e outras”.

Silva e Azevedo (2002) expõem que o contador precisa ganhar visibilidade como uma pessoa de comunicação de dados, muito importante para as tomadas de decisões.

Dificuldades na rotina da prestação de serviços contábeis podem ser encontradas, pois, nem todos os clientes fornecem informações em tempo hábil, prejudicando assim o cumprimento de prazo e demais obrigações impostas.

A presente pesquisa justifica-se em compreender a participação do cliente como parte integrante na prestação de serviços de contabilidade, de forma a entender como seu comportamento interfere nas atribuições dos profissionais contábeis.

Diante deste contexto, o presente estudo buscou responder ao seguinte problema de pesquisa: **Diante das inúmeras obrigações impostas desempenhadas pelos profissionais contábeis, qual é o papel do cliente para uma adequada prestação de serviços?**

O objetivo geral do presente trabalho foi identificar a presença de dificuldades na prestação de serviços contábeis em decorrência da falta de comprometimento dos clientes em prestar informações adequadas que possam subsidiar a elaboração das demonstrações contábeis.

Objetivos específicos incluem revisar a literatura acerca dos conceitos relacionados às obrigações contábeis; analisar as principais obrigações contábeis, fiscais e trabalhistas dos escritórios contábeis; analisar se os escritórios de contabilidade conseguem informações precisas de seus clientes para facilitar a prestação de serviço.

A estrutura deste trabalho apresenta-se da seguinte forma: o primeiro capítulo apresenta introdução do trabalho; o segundo aborda o referencial teórico; o terceiro capítulo demonstra os procedimentos metodológicos usados para o levantamento dos dados de pesquisa e sua aplicação; no quarto estão descritos os resultados após análise dos dados e por fim, no último capítulo, é feita uma consideração final de pesquisa, sendo indicadas sugestões para futuros trabalhos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. DESENVOLVIMENTO DA PROFISSÃO CONTÁBIL.

No Brasil a história da Contabilidade teve seu início quando a sociedade se deparou com a necessidade de controlar as suas atividades de compra e venda, gerenciando o seu patrimônio (SOUZA, 2010).

Para Souza, (2010, p. 4):

À medida que o homem começava a possuir maior quantidade de valores, preocupava-lhe saber quanto poderiam render e qual a forma mais simples de aumentar as suas posses; tais informações não eram de fácil memorização quando já em maior volume, requerendo registros.

Vislumbrar a função exercida pelo contador unicamente pela ótica do guarda livros não retrata a sua função moderna, que inclui a gestão e a tomada de decisões.

Iudicibus *et al* (2005, p. 05) afirma que a contabilidade sai do âmbito da escrituração para uma avaliação da ciência, onde introduz o raciocínio do contador, havendo uma preocupação com o crescimento do patrimônio da empresa, uma vez que a entidade é constituída.

Por isso, Souza (2010) alega que é indispensável a contabilidade Financeira, a de Custos e a Gerencial mais do que nunca. A globalização trouxe inúmeras mudanças na rotina do contador. Nos preceitos de Souza (2010) as mudanças tecnológicas na área contábil vêm aumentando pelo ritmo e abundância de variedades da tecnologia para aperfeiçoar e facilitar o trabalho do profissional, sobretudo suas tarefas para com o Estado.

As normas internacionais de contabilidade (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB), foram criadas com a finalidade de adotar um padrão, a nível mundial, das normas contábeis, tendo em vista o crescimento da economia globalizada.

Segundo Coutinho e Silva, (2013, p. 2):

No Brasil, em 2005, foi criado o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) que ficou responsável por emitir normas contábeis baseadas nas normas contábeis internacionais. Contudo, a harmonização contábil se deu somente no ano de 2007, com a publicação da Lei 11.638/07 (alterando a Lei das Sociedades Anônimas por Ações nº 6.404/76) com o objetivo de harmonizar as normas contábeis brasileiras às normas internacionais de contabilidade.

Com essa mudança proporcionada pelas IRFS, o contador passou a ser mais importante para as empresas, pois essas obrigatoriedades trouxeram maiores informações para as pessoas que precisavam do conhecimento e fazendo, assim, com que a contabilidade no Brasil ficasse

mais padronizada com os demais países. Com a internacionalização da contabilidade o contador passou a ter uma responsabilidade maior com máxima participação no processo de tomada de decisão e um julgamento mais responsável. De acordo com Iudícibus et al (2005) a essência é sempre a de evidenciar o resultado do grupo de entidades com relação às transações com o mundo fora do conglomerado. A contabilidade deve analisar não só dentro da empresa, mas deve apurar o mercado, ver qual a verdadeira intenção do administrador para se tomar a melhor decisão.

O profissional contábil é um facilitador de informações, repassando-as aos administradores, fazendo, assim, com que tomem as decisões mais assertivas nas empresas, levando-as a resultados positivos, tanto financeiramente como não financeiros, agregando valor de mercado e causando uma boa visibilidade aos possíveis investidores. Para Franco (1999), uma avaliação é feita sobre os resultados da globalização, em que as empresas são colocadas em concorrência, ficando mais competitivas e criativas, não só para uma produção melhor, mas também para ficarem mais baratas, em abrangência ao marketing e finanças, ou seja, tornando a competitividade presente em todas as áreas da empresa.

Em virtude das empresas estarem sempre em busca de um reconhecimento no mercado e, conseqüentemente, gerando mais qualidade ao produto ou serviço prestado aos clientes, o contador passou a ter papel fundamental na disseminação de informações relevantes aos usuários, contribuindo para esses objetivos.

Com o passar dos anos, o contador foi se transformando em um gestor de empresas, pois, além de possuir a informação da situação da empresa o contador também começou a ter o papel da decisão, ajudando aos administradores. Conforme Kounrouzan (2005) o contador não pode ficar limitado ao desempenho da função de informante, ele tem o papel de corrigir as dificuldades e adversidades que surgem ao longo do caminho.

O contador tem o dever de levar os dados colhidos aos gestores para que possam tomar decisões assertivas, afinal, só os dados não são suficientes para que os diretores possam tomar boas decisões. O contador precisa aglomerar esses dados para que se analise e a partir destes, criar a informação a ser passada, sempre pensando na melhor tomada de decisão. Segundo Figueiredo e Moura (2001, p.02) “é tarefa dos contadores transformar dados em informações, só os dados são simplesmente um conjunto de fatos, incapazes de influenciar decisões até serem transformados em informações”.

As informações que são propostas para os clientes pelos contadores, são a forma que o contador pode levar dos dados da junção dos seus pensamentos, junto com as provas e materiais

que foram colhidos para a melhor estratégia a ser tomada, melhor decisão dentro das alternativas em que o cliente tem em sua frente.

Logo, este novo enfoque faz com que a profissão contábil passe a desempenhar muito mais sua capacidade de julgamento, alinhando-se, diretamente aos objetivos da ciência, conforme preconiza a Resolução do Conselho Federal de Contabilidade, nº 774/94:

O objetivo científico da Contabilidade manifesta-se na correta apresentação do Patrimônio e na apreensão e análise das causas das suas mutações. Já sob a ótica pragmática, a aplicação da Contabilidade a uma Entidade particularizada, busca prover os usuários com informações sobre aspectos de natureza econômica, financeira e física do Patrimônio da Entidade e suas mutações, o que compreende registros, demonstrações, análises, diagnósticos e prognósticos, expressos sob a forma de relatos, pareceres, tabelas, planilhas e outros meios.

Iudícibus *et al* (2005) determina três finalidades para as quais se usa a informação contábil: Finalidade de planejamento, Controle e de auxílio no processo decisório.

Para Figueiredo (1995) a função administrativa da contabilidade é de gerar informações para o administrador possa levar seu negócio privado a um mercado competitivo, obtendo maior lucro e um crescimento de longo prazo.

2.2. OBRIGAÇÕES DO CONTADOR

Atualmente, diante da preocupação constante que ronda as relações interpessoais de proteção do patrimônio, o contador tornou-se fundamental. A contabilidade está presente nas instituições públicas, privadas, nas relações domésticas, etc. Sua principal finalidade é fornecer informações capazes de subsidiar a tomada de decisão dos usuários frente ao melhor uso de seu patrimônio. Segundo Szüster (2005, p. 21): “As mudanças constantes têm gerado um ambiente dinâmico e competitivo, exigindo a cada dia melhores resultados por parte dos administradores”. O dever do contador sempre vai ser de cuidar do patrimônio da empresa, levando informações que possam manter sua continuidade. O cliente, para quem se presta serviço, não está mais em busca do profissional que seja igual a qualquer outro, ele tem que se destacar. O profissional que segue apenas as regras que são exigidas, e não menos importantes, é claro, como os relatórios contábeis, tem também as obrigações fiscais e trabalhistas, porém, o contratante, com a competitividade do mercado, está em busca do contador que está um passo à frente. Como Szüster *et al* , (2005, p. 21) relata:

(...) é fundamental que os profissionais da contabilidade sejam proativos procurando sempre alternativas para aperfeiçoamento da capacidade

informacional, nunca se afastando do seu grande objetivo de prover seus usuários com demonstrações e análises de natureza econômica, financeira, física, e de produtividade, com relação à entidade objeto de contabilização.

As atribuições dadas aos técnicos e bacharéis de contabilidade de acordo com que está previsto no Arts. 25 e 26 do Decreto-lei nº 9.295/46, de 27 de maio de 1946, adotam:

Art. 25. “São considerados trabalhos técnicos de contabilidade:
a) organização e execução de serviços de contabilidade em geral;
b) escrituração dos livros de contabilidade obrigatórios, bem como de todos os necessários no conjunto da organização contábil e levantamento dos respectivos balanços e demonstrações;
c) perícias judiciais ou extra-judiciais, revisão de balanços e de contas em geral, verificação de haveres revisão permanente ou periódica de escritas, regulações judiciais ou extra-judiciais de avarias grossas ou comuns, assistência aos Conselhos Fiscais das sociedades anônimas e quaisquer outras atribuições de natureza técnica conferidas por lei aos profissionais de contabilidade.”

Art. 26.” Salvo direitos adquiridos ex-vi do disposto no art. 2º do Decreto nº

21.033, de 8 de Fevereiro de 1932, as atribuições definidas na alínea c do artigo anterior são privativas dos contadores diplomados.”

De acordo com o Código Civil Brasileiro¹ e a Lei das Sociedades Anônimas² (lei 6.404/76), são obrigações dos empresários: registrar-se no Registro de Empresa antes de iniciar suas atividades, fazer a escrituração regularmente dos livros obrigatórios e elaborar o balanço patrimonial e de resultado econômico a cada ano. Conforme dispõe o Código Tributário Nacional, em seu artigo 113, §2º, obrigação acessória constitui em prestações positivas ou negativas prestadas pelo contribuinte no interesse da fiscalização e arrecadação tributária.

Além dessas obrigações, o contador possui inúmeras outras, demonstradas no quadro a seguir:

¹ Art. 967 do Código Civil.

² Arts. 176 e 177 da lei 6.404/76

Quadro 01 – Exemplos de Obrigações Acessórias

CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
DASN SIMEI – Declaração Anual do Simples Nacional – Microempreendedor Individual
DEFIS – Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais
E-Social – Sistema de Escrituração Fiscal Digital das Obrigações Fiscais Previdenciárias e Trabalhistas
GPS – Guia de Recolhimento à Previdência Social
GIA Simples Nacional
PGDAS-D - Declaração Mensal do Simples Nacional
RAIS – Relação Anual de Informações Sociais
SINTEGRA _Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços.
SPED- Sistema Público de Escrituração Digital (exceto Simples Nacional)
ECD – Escrituração Contábil Digital
EFD Contribuições - Escrituração Fiscal Digital
EFD ICMS/IPI - Escrituração Fiscal Digital

Fonte: Autora

2.2.1 SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL- SPED

Dentre as mudanças que estão acontecendo na contabilidade com a informatização, uma delas foi à implementação do Sistema Público de Escrituração Digital- SPED.

Segundo Cleto (2008, p, 1) O SPED é “um projeto implantado através de um acordo nacional das autoridades tributárias, visando integrar os dados dos contribuintes aos fiscos municipais, estaduais e federais, mediante o compartilhamento das informações contábeis e fiscais.” Com a implementação do SPED houve um enriquecimento dos dados fiscais e contábeis, fazendo um encontro de informações. Divide-se em três subgrupos: SPED Contábil, SPED Fiscal e Nota Fiscal Eletrônica.

Conforme Silva e Azevedo (2018) o SPED é uma modernização para que se possam cumprir obrigações acessórias.

Conforme preceitua a Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB):

A Escrituração Contábil Digital (ECD) é parte integrante do projeto SPED e tem por objetivo a substituição da escrituração em papel pela escrituração transmitida via arquivo, ou seja, corresponde à obrigação de transmitir, em versão digital, os seguintes livros:

- I - Livro Diário e seus auxiliares se houver;
- II - Livro Razão e seus auxiliares se houver;

III - Livro Balancetes Diários Balanços e fichas de lançamento comprobatórias dos assentamentos neles transcritos.

Ainda conforme a Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), os objetivos do SPED são:

- Promover a integração dos fiscos, mediante a padronização e compartilhamento das informações contábeis e fiscais, respeitadas as restrições legais.
- Racionalizar e uniformizar as obrigações acessórias para os contribuintes, com o estabelecimento de transmissão única de distintas obrigações acessórias de diferentes órgãos fiscalizadores.
- Tornar mais célere a identificação de ilícitos tributários, com a melhoria do controle dos processos, a rapidez no acesso às informações e a fiscalização mais efetiva das operações com o cruzamento de dados e auditoria eletrônica.

Com essa modernização eletrônica tornou-se mais fácil averiguar e controlar as empresas e entidades, dificultando a sonegação e diminuindo alguns tipos de fraude, através do cruzamento de informações (AMARAL *et al*, 2009, p. 2).

Para Cleto (2008, p. 03) “o benefício será a adaptação imediata a um novo processo de desmaterialização dos livros contábeis e fiscais, eliminando gastos com impressão e ocupação de espaços para armazenar os livros”.

Para algumas empresas o SPED pode ser uma forma de controle interno maior, uma forma mais econômica, já que passa ser digital, gastando menos papéis e espaço, ficando mais organizada.

2.2.2 AS OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

O contador faz a ponte entre o contribuinte e o fisco, levando ao seu cliente o que é cobrado pelo Estado, para que ele possa como cidadão cumprir com as obrigações que são postas para os civis. É muito importante o papel do contador para a sociedade nesse quesito. Como diz Merlo e Pertuzatti (2005, p. 02):

É de fundamental importância que este profissional aprimore seu entendimento tributário, percebendo a necessidade do mesmo. Ratificando assim, o conceito de que a conscientização tributária pode representar um

ponto de partida para a formação cidadã como uma das formas eficazes de atender as demandas sociais, com maior controle sobre a coisa pública.

Para Pohlmann (2012, p. 14).

A contabilidade tributária é a disciplina ou ramo da contabilidade que se dedica ao estudo dos princípios, conceitos, técnicas, métodos e procedimentos aplicáveis à apuração dos tributos devidos pelas empresas e entidades em geral, à busca e análise de alternativas para a redução de carga tributária e ao cumprimento das obrigações acessórias estabelecidas pelo Fisco.

A declaração do Simples, instituída por meio da Lei Complementar nº 123/2006, passou a vigorar em julho de 2007. O Simples Nacional propôs um cuidado diferenciado em relação a impostos e contribuições para as Microempresas e as Empresas de Pequeno Porte, definidas em seu art. 3º, incisos I e II:

I - no caso da microempresa, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais); e

II - no caso de empresa de pequeno porte, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentosmil reais). (Redação dada pela Lei Complementar nº 155, de 2016).

A declaração do Simples nacional tem como intuito reduzir a quantidade de impostos pagos pelos empresários ao governo, com o sistema de tributação unificado apostando em simplificar a vida do contribuinte (YAMAQ, 2017).

Segundo a Receita Federal do Brasil estão incluídos no Simples Nacional todos os entes federados (União, Estado, Distrito Federal e Municípios). O comitê que administra é formado por oito integrantes: quatro da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), dois dos Estados e do Distrito Federal e dois dos Municípios. Para enquadrar no Simples Nacional são indispensáveis algumas condições como ser microempresa ou de empresa de pequeno porte; cumprir os requisitos previstos na legislação; e formalizar a opção pelo Simples Nacional. Dentre as obrigações das empresas optantes pelo Regime do Simples Nacional, tem-se a de apresentar a declaração única e simplificada de informações socioeconômicas e fiscais (DEFIS), instituída através da Resolução GSN 94/2011, que consolida as regras aplicáveis ao Simples Nacional para substituir a Declaração Anual do Simples Nacional (DASN). Essa documentação

deve ser entregue à Receita Federal por meio do módulo do aplicativo Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional – Declaratório (PGDAS-D). O prazo final é dia 31 de março. A operação ocorre em conformidade com a lei e com os devidos tributos no ano-calendário anterior. Nela são informados os saldos inicial e final de caixa/bancos, o Faturamento, o Lucro Líquido, o número de funcionários, os Sócios (participação societária), o pró-labore, o imposto de renda retido na fonte (IRRF) e dividendos.

Em 2012 foi criado o Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional-PGDAS com os créditos tributários compreendidos pelo Simples Nacional, que passaram a ser declarados, mensalmente a partir do ano-calendário 2012. Essas informações prestadas no PGDAS-D têm estilo declaratório, compondo admissão de dívida e instrumento competente e satisfatório para a exigência dos tributos e contribuições (RECEITA FEDEERAL DO BRASIL, 2016)

De acordo com a Receita Federal do Brasil em 2012, as informações socioeconômicas e fiscais, que eram apresentadas pela DASN, agora são declaradas, anualmente, por meio da Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais – DEFIS.

2.2.3. SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES SOBRE OPERAÇÕES INTERESTADUAIS COM MERCADORIAS E SERVIÇOS (SINTEGRA).

Sintegra é um sistema implantado no Brasil para facilitar as informações a serem fornecidas, para os contribuintes e para a fiscalização. Segundo a Secretaria do Estado da Fazenda de Minas Gerais:

O Sintegra consiste num conjunto de procedimentos administrativos e de sistemas computacionais de apoio que está sendo adotado simultaneamente pelas Administrações Tributárias das diversas Unidades da Federação. Do lado dos contribuintes, o propósito é o de simplificar e homogeneizar as obrigações de fornecimento de informações relativas às operações de compra venda e prestação de serviços. Do lado dos fiscos estaduais, o objetivo é o de propiciar maior agilidade e confiabilidade ao tratamento das informações recebidas dos contribuintes e à troca de dados entre as diversas UFs.

Todas essas mudanças levam a uma transformação que busca facilitar o trabalho do contador para que possa transmitir informações que não são de conhecimento de seus clientes levando-os a entender assuntos de caráter mais difícil e que não possui o conhecimento adequado, podendo assim o contador ajudá-los para a tomada de decisão correta.

Os tipos de informações que são transmitidas pelo Sintegra estão citadas na cláusula 19 do Convênio ICMS 57/95:

I - tipo do registro; II - data de lançamento; III - CGC do emitente/remetente/destinatário; IV - inscrição estadual do emitente/remetente/destinatário; V - unidade da Federação do emitente/remetente/destinatário; VI - identificação do documento fiscal modelo, série e subsérie e número de ordem; VII - Código Fiscal de Operações e Prestações; VIII - valores a serem consignados nos livros Registro de Entradas ou Registro de Saídas; e IX - Código da Situação Tributária Federal da operação.

2.2.4 OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

O Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas, conhecido como E-Social, busca simplificar a prestação de informações, bem como diminuir a burocracia, substituindo as declarações impressas. Determina a transmissão, pelos empregadores, de informações relativas aos seus trabalhadores, incluindo vínculo, contribuições previdenciárias, acidentes de trabalho, aviso prévio, salário, entre outras. (SANTOS, 2016)

Além do E-Social a empresa também tem que apresentar Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), que de acordo com Ministério do Trabalho, (Lei nº 4923/65) tem o intuito de identificar melhor as características da evolução e dos problemas do desemprego no País. Fez-se necessário o aumento da cobertura CAGED, bem como uma melhor informação dos declarantes através dos meios eletrônicos. Os dados possibilitam a elaboração de estudos, pesquisas, projetos e programas a respeito do mercado de trabalho, ao mesmo tempo em que subsidiam a tomada de decisões para as ações governamentais.

Há também a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), onde Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) define que todo estabelecimento deve fornecer as informações referentes a cada um de seus empregados, de acordo com o Decreto nº 76.900, de 23 de dezembro de 1975.

Conforme Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) quem deve declarar:

- a) inscritos no CNPJ com ou sem empregados – o estabelecimento que não possuiu empregados ou manteve suas atividades paralisadas durante o ano-base está obrigado a entregar a RAIS Negativa; b) todos os empregadores, conforme definidos na CLT; c) todas as pessoas jurídicas de direito privado, inclusive as empresas públicas domiciliadas no País, com registro, ou não, nas Juntas Comerciais, no Ministério da Fazenda, nas Secretarias de Finanças ou da Fazenda dos governos estaduais e nos

cartórios de registro de pessoa jurídica; d) empresas individuais, inclusive as que não possuem empregados; e) cartórios extrajudiciais e consórcios de empresas; f) empregadores urbanos pessoas físicas (autônomos e profissionais liberais) que mantiveram empregados no ano-base; g) órgãos da administração direta e indireta dos governos federal, estadual ou municipal, inclusive as fundações supervisionadas e entidades criadas por lei, com atribuições de fiscalização do exercício das profissões liberais; h) condomínios e sociedades civis; i) empregadores rurais pessoas físicas que mantiveram empregados no ano-base; e Parte I Instruções Gerais 8 Relação Anual de Informações Sociais RAIS — 2009 j) filiais, agências, sucursais, representações ou quaisquer outras formas de entidades vinculadas à pessoa jurídica domiciliada no exterior.

Observa-se mais uma obrigação contábil, Guia da Previdência Social (GPS). É um documento para o recolhimento das contribuições sociais a ser utilizada pela empresa, contribuinte individual, facultativo, segurado especial e empregador doméstico (RECEITA FEDERAL DO BRASIL, 2018)

2.3 – RELAÇÃO ENTRE CONTADOR E CLIENTE

O contador representa um significado muito importante para a sociedade, além de obter as informações ele ajuda as pessoas a chegar ao sucesso financeiro. No mundo capitalista atual, buscar ajuda do profissional contábil é buscar maior rendimento, menor imposto, portanto, muitos notam o sucesso financeiro como geração de bens, obtenção de capital, dinheiro e patrimônio. O papel fundamental do contador é zelar pelo patrimônio de seu cliente, por isso, quando uma pessoa busca ajuda do profissional contábil, ela não está interessada apenas em comprimir as obrigações como contribuintes do Estado, ela busca fazer com que esse seu patrimônio não diminua por conta dessa arrecadação. Para Caneca *et al* (2009, p. 03) “os profissionais da área contábil podem adaptar as informações de acordo com o nível de entendimento de seus clientes e dedicar tempo para instruí-los sobre como utilizá-las (...)”.

Com a globalização, os avanços fizeram que os contadores buscassem evoluir. Estudo continuado, maior conhecimento, tem sido algo necessário para não se tornar um profissional defasado, procurando, assim, uma forma de evolução para melhorar seu elo com cliente. O mercado de trabalho já traz consigo essa exigência de evolução para quem busca um melhor emprego ou até mesmo não perder o emprego atual.

Educação Profissional Continuada é um programa do Conselho Federal de Contabilidade que visa atualizar e expandir a competência do profissional contábil às regras e as normas que regem o programa NBC PG 12 (R3). A Educação Profissional Continuada (EPC) é obrigatória para todos os profissionais da contabilidade que:

- (a) estejam inscritos no Cadastro Nacional de Auditores Independentes (CNAI) do CFC, exercendo, ou não, a atividade de auditoria independente;
- (b) estejam registrados na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), inclusive sócios, exercendo, ou não, atividade de auditoria independente, responsáveis técnicos e demais profissionais que exerçam cargos de direção ou gerência técnica, nas firmas de auditoria registradas na CVM;
- (c) exercem atividades de auditoria independente nas instituições financeiras e nas demais entidades autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB), na função de responsável técnico, diretor, gerente, supervisor e qualquer outro integrante, com função de gerência, da equipe envolvida nos trabalhos de auditoria;
- (d) exercem atividades de auditoria independente nas sociedades seguradoras, resseguradoras, de capitalização, nas entidades abertas de previdência complementar reguladas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) e nas entidades de previdência complementar reguladas pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) na função de responsável técnico, diretor, gerente, supervisor e qualquer outro integrante, com função de gerência, da equipe envolvida nos trabalhos de auditoria;
- (e) exercem atividades de auditoria independente de entidades não mencionadas nas alíneas (b), (c) e (d), como sócio, responsável técnico ou em cargo de direção ou gerência técnica de firmas de auditoria e de demais organizações contábeis que tenham em seu objeto social a atividade de auditoria independente;
- (f) sejam responsáveis técnicos pelas demonstrações contábeis, ou que exerçam funções de gerência/chefia no processo de elaboração das demonstrações contábeis das empresas, reguladas e/ou supervisionadas pela CVM, pelo BCB, pela Susep, pela Previc, e, ainda, das sociedades consideradas de grande porte nos termos da Lei n.º 11.638/2007, e também as entidades sem finalidade de lucros que se enquadrem nos limites monetários da citada lei;

(g) estejam inscritos no Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPc).

Estes profissionais referidos devem cumprir, no mínimo, 40 (quarenta) pontos de Educação Profissional Continuada por ano-calendário. No cumprimento da pontuação da Educação Profissional Continuada, o profissional deve observar a diversificação e a adequação das atividades ao seu nível de experiência e atuação profissional. Da pontuação anual exigida, no mínimo 8 (oito) pontos devem ser cumpridos com atividades de aquisição de conhecimento. Cabe ao profissional a verificação prévia do devido credenciamento no PEPC da atividade (cursos, eventos) que pretende realizar, bem como dos pontos que serão atribuídos. Os cursos de pós-graduação oferecidos por IES registrada no MEC estão dispensados de credenciamento. Os profissionais referidos são responsáveis pelo lançamento e acompanhamento, preferencialmente no sistema *web* do CFC/CRCs, das informações relativas às atividades que necessitem de apreciação para atribuição de pontos. E para os profissionais que atuam no exterior também devem comprovar o cumprimento da Educação Profissional Continuada. NBC PG 12 (2016)

A relação de contador e cliente torna-se algo cotidiano, levando a uma aproximação, podendo até se tornarem amigos. O cliente busca um profissional ético e que cumpra com seus deveres para levar-lhe ao melhor resultado patrimonial. Inclui a obtenção de informações necessárias, tributações correspondentes a cada tipo de negócio e a melhor forma de contribuir, informando-lhes o risco a algum tipo de sonegação, algo que o Estado vem lutando e avançando com as mudanças para que diminua.

Em uma entrevista com Waldinei, diretor de um escritório de contabilidade, foram relatadas algumas das obrigações dos clientes ao contador para que o serviço seja prestado, são elas:

Comprovante Anual de Rendimentos - Pessoas Físicas
 Comprovante Anual de Rendimentos - Pessoas Jurídicas
 DME - Declaração de Operações Liquidadas com Moeda em Espécie
 Comunicação de exclusão do Simples Nacional
 Comprovante Anual de Retenção - IRPJ/CSL/Cofins/Pis-Pasep
 Opção pelo Simples Nacional
 Decore Eletrônica - Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos
 Comunicação ao Conselho de Controle de Atividade Financeira (Coaf) de situações que podem configurar indícios da ocorrência dos crimes previstos na Lei nº 9.613/1998 (Lavagem de dinheiro)
 E uma última implementada pela lei complementar 123/06 (Super Simples), todo cidadão (ã), que lhe procurar para abertura de MEI, você deve fazer sem cobrar, lhe entregando a Empresa aberta.

O comportamento do cliente com o contador interfere no resultado do trabalho final da prestação de serviço do escritório contratado. Quando há uma boa comunicação entre as partes,

trocas de dados, prazos, documentação necessária, entre outros fatores, há um resultado satisfatório, onde cada um, cumprindo com os deveres e obrigações, alcança efeitos positivos: o contador consegue uma troca de dados para realizar seu trabalho da melhor forma, e o cliente tem uma melhor prestação de serviço, com mais qualidade. Por isso, uma boa relação faz toda diferença no trabalho final do contador.

3. METODOLOGIA

Para responder ao questionamento da presente pesquisa, foi necessária a realização de uma pesquisa com o objetivo de coletar dados e informações sobre o tema proposto.

Em relação aos objetivos, esta pesquisa classifica-se como descritiva, visto que seu objetivo foi identificar e descrever o papel fundamental desempenhado pelos clientes na prestação de informações e as dificuldades enfrentadas pelos contadores nesta relação. Segundo Gil (2017, p. 26), “as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno”.

Para Raupp e Beuren (2003, p. 06) esse tipo de pesquisa:

(...)configura-se como um estudo intermediário entre a pesquisa exploratória e a explicativa, ou seja, não é preliminar como a primeira nem tão aprofundada como a segunda. Nesse contexto, descrever significa identificar, relatar, comparar, entre outros aspectos.

Para o desenvolvimento da pesquisa, foram utilizadas fontes bibliográficas, que contextualizavam as obrigações do profissional contábil e identificavam o papel do cliente na prestação de serviço. O levantamento foi feito primeiramente através de uma entrevista realizada no dia dez de outubro de 2018 com Waldinei, contador na cidade de Ubá-MG que possui um escritório e que forneceu informações relevantes sobre as obrigações acessórias.

Com as informações coletadas na entrevista, elaborou-se um questionário que fora distribuído para 103 escritórios na cidade de Juiz de Fora e região, com 16 perguntas, obtendo 17 respostas.

Em relação à avaliação dos dados, esta pesquisa caracteriza-se como qualitativa e quantitativa. Tem característica de pesquisa qualitativa, pois buscou-se “descobrir e entender a complexidade e a interação de elementos relacionados ao objeto de estudo”. (MARTINS; THEÓPHILO, 2016, p. 140). Além disso, preocupou-se em categorizar, sumarizar e organizar os dados numéricos utilizando métodos estatísticos, caracterizando a pesquisa quantitativa (MARTINS; THEÓPHILO, 2016).

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A coleta de dados deu-se por meio de um questionário, formulado no Google Drive e encaminhado por e-mail para os escritórios de contabilidade de Juiz de Fora e Região, no período de 18 de outubro a 31 de outubro de 2018. Foram enviados 103 questionários, obtendo-se 17 respostas.

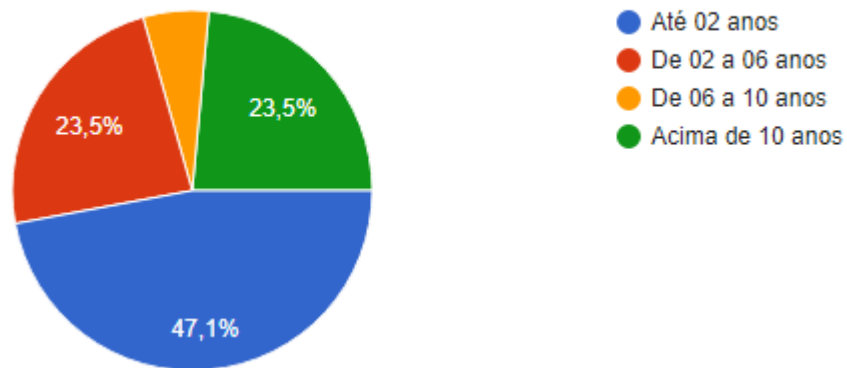
Em relação aos dados demográficos, o questionário analisou sexo, idade e grau de escolaridade. Verificou-se que a maioria dos entrevistados foram do sexo feminino, representando 58,8% e 41,2% de homens. Nessa amostra, é perceptível que uma crescente atuação das mulheres no campo contábil. Quanto à idade, 35,3% possuem de 18 a 25 anos, 41,2% possuem de 25 a 35 anos, 17,6% possuem de 35 a 50 anos de idade e 5,9% possuem mais de 50 anos. É interessante notar que a maioria dos respondentes estão na faixa etária de 18 a 35 anos, representando 76,5% da amostra, e demonstrando uma maior inserção de jovens no mercado contábil.

No que tange ao grau de escolaridade, observou-se que, 47,1% dos respondentes possuem curso superior em andamento, 52,9% possuem superior completo e 11,8% possuem especialização completa. Não houve respondentes com mestrado e doutorado. Observamos com o fim do curso técnico de contabilidade as porcentagens do grau de escolaridade foram maiores aos que possuem curso superior. Como a maioria dos respondentes são jovens, não percebe-se mais tantos técnicos contábeis, já que agora o curso superior é a exigência.

Observa-se um número maior de jovens no mercado de trabalho com o empreendedorismo crescendo. Em uma pesquisa feita pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), a Taxa de Empreendedores Iniciais (TEA) em Minas Gerais, obteve, em 2012, 17,4%, valor superior à analisada no Brasil, 15,4%. Tal representatividade fica acima da taxa de outros países como a China (12,8%), México (12,1%), África do Sul (7,3%) e Rússia (4,3%). Esse acontecimento mostra como o empreendedorismo mineiro está em alta.

Quanto ao tempo de inserção no mercado contábil, essa amostra demonstrou que grande parte dos respondentes, 47,1%, estão no mercado por até 2 anos, 23,5% estão no mercado pelo período de 2 a 6 anos, 5,9% estão inseridos de 6 a 10 anos e 23,5% estão no mercado a mais de 10 anos.

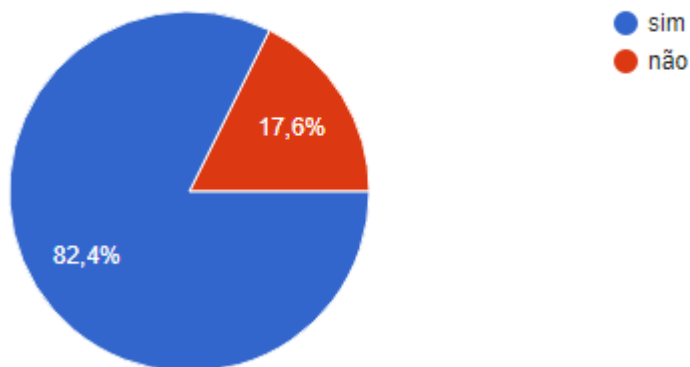
Gráfico 01 – Tempo de inserção no mercado de trabalho



Fonte: autora

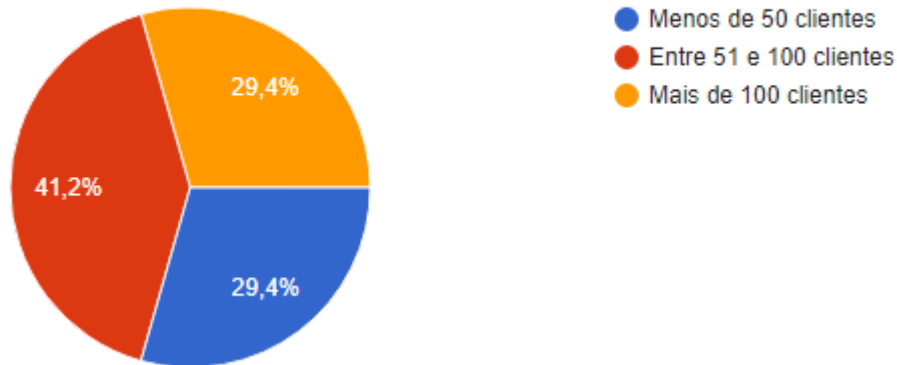
Foi feito um questionamento acerca da existência ou não de formalização da prestação de serviços por meio de um contrato. Neste sentido, 82,4% dos respondentes confirmaram a formalização deste instrumento e 17,6% não utilizam essa forma de garantia.

Gráfico 02- Formalização da prestação de serviços por meio de um contrato



Fonte: autora

Em relação à carteira de clientes, 29,4% dos respondentes apontaram que possuem menos de 50 clientes, 41,2% possuem entre 51 e 100 clientes e 29,4% possuem mais de 100 clientes.

Gráfico 03 - Carteira de clientes.

Fonte: autora

Foi questionado também se, no momento da contratação, havia a preocupação em informar aos clientes quais seriam seus deveres para uma adequada prestação de serviços e 88,2% declararam se preocupar em informar aos clientes de suas obrigações, enquanto 11,8% declararam fazer tais esclarecimentos raramente.

Os serviços prestados pelos escritórios variaram conforme tabela a seguir:

Tabela 01– Serviços prestados pelos escritórios

Consultoria contábil	94,1%
Assessoria na área fiscal	70,6%
Assessoria na área trabalhista	70,6%
Outros serviços	23,5%

Fonte: autora

O serviço prestado pelos os escritórios de contabilidade de consultoria contábil 94,1%, assessoria na área fiscal 70,6%, assessoria na área trabalhista 70,6% e 23,5% com outros serviços. O resultado soma-se mais de 100% porque podia escolher mais de uma opção.

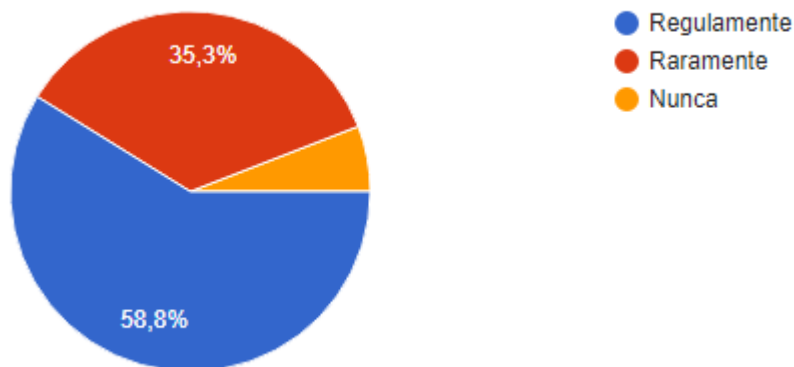
Quando à forma de cobrança de honorários, a tabela abaixo demonstra que 41,2% dos respondentes cobram honorário de acordo com o serviço prestado, 29,4% cobram valor mensal que incluem diversos serviços prestados e 29,4% também cobram valor mensal, porém com a possibilidade de cobrança de valores separados devido a prestação de serviços determinados.

Tabela 02- Forma de cobrança de honorários

Cobram honorário de acordo com o serviço prestado.	41,2%
Cobram valor mensal que incluem diversos serviços prestados.	29,4%
Cobram valor mensal, porém com a possibilidade de cobrança de valores separados devido a prestação de serviços determinados.	29,4%

Fonte: autora

No que tange à preocupação em investimentos em capacitação dos funcionários do escritório, 58,8% afirmaram que há uma regularidade nessa capacitação, demonstrando atenção à exigência do Conselho Federal de Contabilidade frente ao Programa de Educação Continuada; 35,3% declararam que essa capacitação ocorre raramente, e 5,9% declaram não haver essa preocupação.

Gráfico 04 - Investimentos em capacitação dos funcionários do escritório

Fonte: autora

É de grande importância as obrigações do contador, e para que elas sejam cumpridas o cliente deve oferecer as informações necessárias para isso. Uma boa relação do contador e do cliente, uma boa convivência, reuniões, diálogos, troca de dados levam ao melhor engajamento do profissional.

Foi questionado também aos profissionais contábeis suas percepções acerca do conhecimento de seus clientes sobre a importância da contabilidade para a sua empresa e, 52,9%

informaram que raramente seus clientes sabem da importância da contabilidade, 23,5% demonstram que sabem, 23,5% afirmaram que nunca avaliaram tal aspecto com seus clientes.

Tabela 03- Importância da contabilidade

Raramente seus clientes sabem da importância da contabilidade	52,9%
Seus clientes sabem da importância	23,5%
Nunca avaliaram tal aspecto com seus clientes	23,5%
Nunca sabem da importância da contabilidade	0%

Fonte: autora

Os entrevistados relatam que as principais dificuldades encontradas para adequada prestação dos serviços contábeis 47,1% relatam a demora do envio das informações solicitadas, 58,8% clientes que enviam informações incompletas, 41,2% falta de conhecimento acerca da importância dos serviços contábeis, 47,1% os clientes que não cumpre o prazo determinado, 5,9% outros. Soma-se mais de 100% pois podiam marcar mais de uma opção.

Tabela 04- Principais dificuldades para adequada prestação dos serviços contábeis

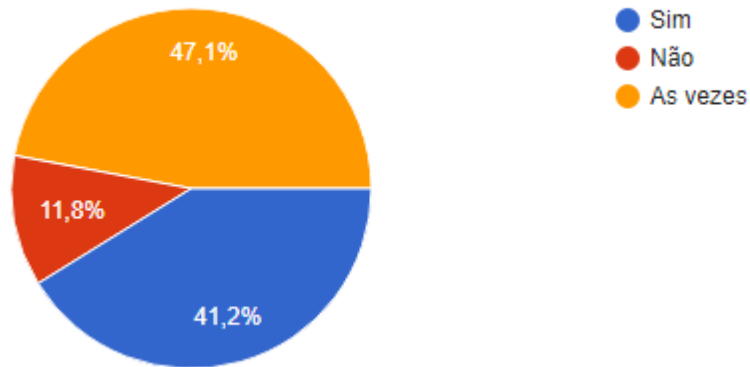
Demora do envio das informações solicitadas	47,1%
Clientes que enviam informações incompletas	58,8%
Falta de conhecimento acerca da importância dos serviços contábeis	41,2%
Os clientes que não cumpre o prazo determinado	47,1%
Outros	5,9%

Fonte: autora

Analisou-se também a retificação em obrigações acessórias devido à falha de algum cliente, que incluem omissão de dados, informações incompletas ou fora do prazo e, 47,1% dos

respondentes relataram que essa retificação ocorre às vezes, 41,2% declaram que ocorre, 11,8% afirmam não serem feitas essas retificações em virtude de comportamento de clientes.

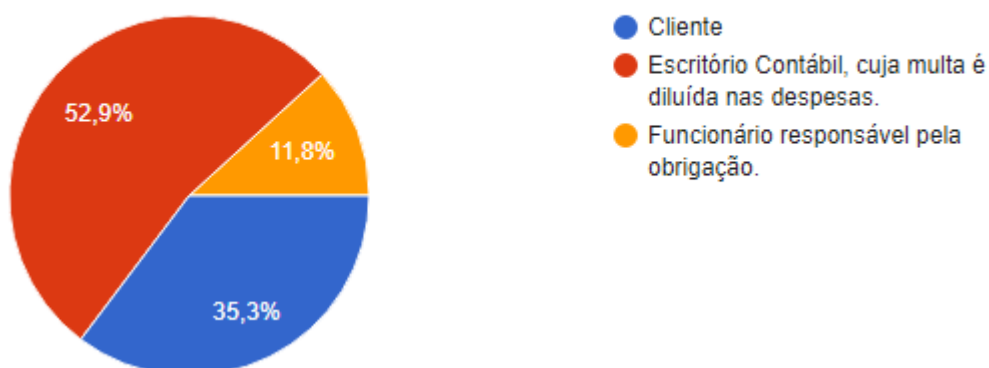
Gráfico 05 - Regularidade em que são feitas retificações



Fonte: autora

Na ocorrência de tais retificações, perguntou-se quem seria o responsável pelo pagamento de eventual multa e, 52,9% afirmaram que quem paga é o escritório contábil que dilui tal valor em suas despesas; 35,5% declararam que o responsável pelo pagamento é o próprio cliente e 11,8% afirmaram que atribuem tal responsabilidade ao funcionário responsável pela obrigação.

Gráfico 06- O responsável pelo pagamento das retificações



Fonte: autora

Pesquisamos se os escritórios fazem reuniões com seus clientes visando mostra esclarecimento e atualizações sobre as obrigações acessórias que devem ser cumpridas, 41,2% dizem que fazem periodicamente reuniões, mesmo sem mudanças na legislação visando um contato mais próximo com seu cliente, 29,4% dizem que sim, sempre que há alguma alteração na

legislação que necessita da colaboração do cliente, 11,8% dizem que somente são feitas reuniões por iniciativa do cliente, 11,8% relatam que raramente são feitas reuniões e 5,8% dizem que nunca são feitas reuniões com clientes.

Tabela 05- Reuniões com seus clientes

Reuniões mesmo sem mudanças na legislação visando um contato mais próximo com o cliente	41,2%
Reuniões sempre que há mudanças na legislação que necessita da colaboração do cliente	29,4%
Somente são feitas reuniões por iniciativa do cliente	11,8%
Raramente são feitas reuniões	11,8%
Nunca são feitas reuniões	5,8%

Fonte: autora

O questionário buscou junto aos profissionais contábeis sugestões de melhoria na relação com seus clientes, conforme exposto a seguir.

Quadro 02 - Sugestões de melhoria na relação com seus clientes

“Melhorar a qualidade dos serviços prestados constantemente, buscando sempre atender o cliente de forma satisfatória.”	“Estreitar vínculos.”
“Estreitar a relação comercial para possibilitar uma melhora no fluxo de informação.”	“Contato frequente”
“Reunião periódicas visando esclarecer e orientar os clientes de assuntos de interesse comum.”	“Ter mais reuniões. Ir até a empresa, pois muitos responsáveis por escritórios não conhecem o local e as atividades exercidas pelo cliente.”
“A melhora dos serviços prestados, muitas das vezes se dá pela aproximação do cliente junto à nossa empresa. Encurtando o espaço entre as duas partes para facilitar o acesso a informações e agilidade na prestação dos serviços!”	“Agendar reuniões mais frequentes para que ele possa acompanhar o andamento da contabilidade e movimentação da empresa, assim como melhorar alguns pontos (como entrega da documentação completa e correta) e se for o caso mudar a categoria de tributação.”
“Ter mais contato.”	“Estreitando a relação com o cliente com utilização das mídias digitais disponíveis e oferecendo serviços adicionais.”
“Acredito que uma possível assessoria financeira ajudando de certa maneira crescer.....”	“Agilidade no envio dos documentos relacionados as empresas,não omitir informações relacionadas às empresas.”

Fonte: autora

Essa pergunta sobre a melhoria da relação com o seu cliente foi colocado no questionário de forma optativa, então não foram obtidas respostas de todos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo compreender as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais de contabilidade para cumprir as obrigações impostas, bem como compreender a participação dos clientes na prestação de serviços, buscando entender as principais dificuldades que os profissionais contábeis encontram quando dependem da troca de informação.

Após revisão bibliográfica acerca dos conceitos relacionados à contabilidade, às obrigações acessórias e análise da participação dos clientes com suas informações para subsidiar a prestação de serviços, chegou-se a uma resposta para o questionamento proposto para o presente trabalho.

Buscou-se identificar qual é o papel dos clientes para uma boa prestação de serviços contábeis diante das inúmeras informações que os profissionais dependem para alimentar as diversas obrigações legais. Concluiu-se que, sendo a maior parte da amostra pesquisada composta por jovens com o mínimo de escolaridade em nível superior, percebe-se um crescimento maior acerca da cultura do empreendedorismo que os levam ao mercado formal de trabalho, inclusive com a preocupação em formalizar sua relação através de um contrato de prestação de serviços. No momento da formalização, percebe-se uma clara necessidade dos profissionais contábeis em informar aos seus clientes suas obrigações para o cumprimento dos deveres impostos.

Contudo, mesmo diante dessa percepção dos profissionais em informar aos seus clientes, a maior parte dos respondentes afirmaram que raramente percebem uma compreensão da importância da contabilidade pelos empresários, o que justifica as falhas percebidas na relação profissional como demora no envio das informações, bem como omissões de dados, falta de conhecimento dos clientes e não cumprimento de prazos. Cumpre ressaltar que, em virtude dessas falhas de comunicação, muitas vezes há a ocorrência de retificações nas declarações que são enviadas para as autoridades competentes, gerando encargos financeiros. Interessante notar que, mesmo que a ocorrência de falhas seja proveniente do cliente, quem arca com as penalidades são os próprios escritórios de contabilidade que as diluem em suas despesas.

Diante do exposto, percebe-se que, nesta amostra, existe uma falha da comunicação entre os prestadores de serviços e seus clientes o que gera despesas extras aos escritórios que poderiam ser evitadas caso houvesse uma maior percepção dos clientes acerca das obrigações contábeis.

Sugere-se para futuros trabalhos, selecionar amostra entre os tipos de tributação existentes e analisar se há divergência frente ao papel desempenhado pelos clientes na prestação de serviços contábeis, bem como analisar a percepção do papel do cliente sob sua própria ótica.

REFERÊNCIAS

AURELIO, Roberto; PERTUZATTI, Elizandra. **Cidadania e responsabilidade social do contador como agente da conscientização tributária das empresas e da sociedade, 2005.**

Disponível em:

file:///C:/Users/maira/Desktop/FACULDADE%20DE%20CIENCIAS%20CONTABEIS/2%20SEMESTRE%202018/TCC2/08082017122107699_100913094232fisco_contador.pdf

Acesso em: 08/08/2018.

ALVES Carolina. 2017. **ESOCIAL - DIFICULDADES PARA IMPLANTAÇÃO: ESTUDO REALIZADO NOS PRESTADORES DE SERVIÇOS CONTÁBEIS.**

Disponível em:

<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/5388/1/Carolina%20Bez%20Birolo%20Alves.pdf>

Acesso em: 25/09/2018.

AMARAL, Gilberto ; OLENIKE, João ; AMARAL, Letícia; STEINBRUCH. **Estudo sobre sonegação fiscal das empresas brasileiras.** IBTP, 2009. Disponível em:

<https://ibpt.com.br/img/uploads/novelty/estudo/49/EstudoVeQuedaNaSonegacaoFiscalDasEmpresasBrasileiras.pdf> Acesso em: 13/08/2018.

BARBARIOLE, Rodrigues, Dutra, Zorzal . **O IMPACTO DA IMPLANTAÇÃO DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA NA GESTÃO DAS EMPRESAS ATACADISTAS NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.** Disponível em:

<https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/729> Acesso em: 28/09/2018.

BRASIL, **Decreto-Lei 9.295/1946.** Cria o Conselho Federal de Contabilidade, define as atribuições do Contador e do Guarda-livros, e dá outras providências.

_____, Secretaria da Receita Federal do Brasil. **Simples Nacional.** Disponível em:

<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/Documents/Pagina.aspx?id=3>. Acesso em: 12/11/2018.

_____, **Lei 6.404/1976.** Dispõe sobre a Sociedade por ações.

_____, **Lei 10.406/02.** Código Civil Brasileiro.

_____, **Lei 5.172/1966.** Código Tributário Nacional.

_____, **Lei Complementar 123/2006.**

_____, **Convênio ICMS 57/1995.** Dispõe sobre a emissão de documentos fiscais e a escrituração de livros fiscais por contribuinte usuário de sistema eletrônico de processamento de dados.

BRITO Juliana, PIOVESANI, Luana e WILDNER, Márcio. **ENQUADRAMENTO NO SIMPLES NACIONAL.** 2015. Disponível em:

<http://ojs.fsg.br/index.php/anaiscontabeis/article/view/1334> . Acesso em: 22/08/2018

CANECA Roberta Lira et all. **A Influência da Oferta de Contabilidade Gerencial na Percepção da Qualidade dos Serviços Contábeis Prestados aos Gestores de Micro, Pequenas e Médias Empresas.** 2009. Disponível em:
<http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-06/index.php/pensarcontabil/article/viewFile/84/84>.
 Acesso em 18/09/2018.

COUTINHO, Juliana; SILVA, Adolfo. **Impactos da Adoção às Normas Internacionais de Contabilidade nas Companhias Abertas Brasileiras do Setor de Construção Civil.** 2013 Disponível em:
<http://www.labcont.com/4publica/Impactos%20da%20ado%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 09/10/2018.

CLETO, Nivaldo. **O QUE É O SPED?** Disponível em:
<http://www.nivaldocleto.cnt.br/sitefiles/artig08/Artigo%20SPED%20IBEFnews.pdf> Acesso em: 10/10/2018.

DOLABELLA, Maurício. **Globalização e contabilidade: modelos contábeis de avaliação das empresas multinacionais.** Disponível em:
<file:///C:/Users/maira/Desktop/FACULDADE%20DE%20CIENCIAS%20CONTABEIS/2%20SEMESTRE%202018/TCC2/globaliza%C3%A7%C3%A3o.pdf> . Acesso em: 10/10/2018.

FRANCO, Hilário. **A contabilidade na era da globalização.** São Paulo: Atlas, 1999.

FIGUEIREDO, Sandra; MOURA, Heber. **A utilização dos métodos quantitativos na contabilidade.** Revista Brasileira de Contabilidade, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 6. ed. [S.l.]: Atlas, 2017.

GILBERTO, Clarício Martinez Guerra et all. 2011. **A REPRESENTAÇÃO SOCIAL DA PROFISSÃO DE CONTADOR NA PERSPECTIVA DOS PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE.** Revista de Contabilidade e Organizações. Disponível em:
<http://www.periodicos.usp.br/rco/article/view/34799/37537> Acesso em 18/09/2018.

IUDICIBUS, Sérgio et al. 2005. **CONTABILIDADE: ASPECTOS RELEVANTES DA EPOPEIA DE SUA EVOLUÇÃO.** Disponível em:
<http://www.scielo.br/pdf/rcf/v16n38/v16n38a02.pdf> . Acesso em: 25/09/2018

KOUNROUZAN, Márcia. **O perfil do profissional contábil.** 2017. Disponível em:
<http://repositorio.faema.edu.br:8000/jspui/handle/123456789/1273> Acesso em: 08/08/2018

MARIA Antunes et all. 2012. **A ADOÇÃO NO BRASIL DAS NORMAS INTERNACIONAIS DE CONTABILIDADE IFRS: O PROCESSO E SEUS IMPACTOS NA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL.** Disponível em:
<http://estacio.webaula.com.br/cursos/cmtcc9/galeria/aula6/docs/a01.pdf>. Acesso em: 25/09/2018.

MARION, José; MÜLLER, Aderbal. **Qual o futuro da Contabilidade na Nova Economia?** 2003. Disponível em:

<http://pericia.pro.br/Artigos/O%20Futuro%20da%20Contabilidade%20na%20Nova%20Economia.PDF> Acesso em: 15/08/2018

MERLO, Roberto; PERTUZARRI, Elizandra. **O PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FISCAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA: UMA REFLEXÃO SOBRE O PAPEL DO CONTADOR.** Disponível em:
<file:///C:/Users/maira/Desktop/FACULDADE%20DE%20CIENCIAS%20CONTABEIS/2%20SEMESTRE%202018/TCC2/programa%20de%20educa%C3%A7%C3%A3o%20continuada%20Meerlo.pdf> Acesso em: 12/11/2018.

MINISTÉRIO DO TRABALHO. **Manual de Orientação do CAGED.** Disponível em:
http://files.departamentopessoalonline.com/200001136-600d261075/Manual_CAGED_2017.pdf Acesso em: 06/11/2018.

MINAS GERAIS, Secretaria do Estado da Fazenda de Minas Gerais. **Sintegra.** Disponível em: <http://www.fazenda.mg.gov.br/empresas/sistemas/sintegra/> Acesso em: 13/11/2018.

PASINI, Adriana Kurtz. **As Normas Internacionais de Contabilidade - IFRS: Adoção no Brasil.** RISUS - Journal on Innovation and Sustainability Volume 6, número 3 – 2015. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/risus/article/viewFile/20396/19159> Acesso em: 28/09/2018.

PEROTTONI, Marco. **Balço Social: responsabilidade, padronização e obrigatoriedade.** Disponível em: <http://rbc.cfc.org.br/index.php/rbc/article/view/412/203>. Acesso em: 05/11/2018.

POHLMANN, Marcelo. **Contabilidade Tributária.** Curitiba, 2012.

RAUPP, Fabiano; BEUREN, Ilse. **Metodologia da pesquisa aplicável às Ciências.**

Disponível

em: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33863767/metodologia_de_pesquisa_aplicavel_as_ciencias_sociais.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1542165601&Signature=FH1L1JCBcs79NE24z0HKcggvq1g%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMetodologia_de_pesquisa_aplicavel_as_cie.pdf. Acesso em: 12/11/2018

SANTOS, Daniele. **Mudanças ocorridas com a implantação do e-social nas práticas trabalhistas no Brasil.** Disponível em:

<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/14501/1/PDF%20-%20Daniele%20do%20Nascimento%20Santos.pdf> Acesso em: 12/11/2018

SCAFF, Fernando; TUPIASSU, Lise. **Tributação e políticas públicas: o icms ecológico.**

Disponível em:

<file:///C:/Users/maira/Desktop/FACULDADE%20DE%20CIENCIAS%20CONTABEIS/2%20SEMESTRE%202018/TCC2/VAF.pdf> Acesso em: 06/11/2018.

SILVA, Amanda; AZEVEDO, Elyane. **Percepção dos Contadores quanto às dificuldades de competência técnica para a implantação do sped nas entidades do terceiro setor, em**

cumprimento à instrução normativa Nº 1.510/2014. Revista ambiente contábil. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2018.

SOUZA, Simarli. **O NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL DE CONTABILIDADE NA NOVA ERA.** Disponível em:
<https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigosimarlisouzapdfcorreto.pdf> Acesso em: 09/10/2018.

SZÜSTER Natan; SZÜSTER Flávia; SZÜSTER Fortunée. Contabilidade: **Atuais desafios e alternativa para seu melhor desempenho.** Rev. contab. finanç, 2005.

THEÓPHILO, Martins; MARTINS, Gilberto de Andrade. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas.** 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2016

YAMAO, Celina. SIMPLES NACIONAL: UM MEIO PARA O CUMPRIMENTO DA FUNÇÃO SOCIAL DA EMPRESA. Disponível em:
file:///C:/Users/maira/Desktop/FACULDADE%20DE%20CIENCIAS%20CONTABEIS/2%20SEMESTRE%202018/TCC2/simples.pdf 09/11/2018

APÊNDICE

1. Gênero

- Feminino
- Masculino

2. Idade do respondente

- 18 a 25 anos
- 25 a 35 anos
- 35 a 50anos
- mais de 50 anos

3. Grau de escolaridade

- Técnico
- Superior em andamento
- Superior completo
- Especialização em andamento
- Especialização completa
- Mestrado
- Doutorado

Informações sobre a prestação de serviços contábeis:

4. Tempo de serviço prestado no mercado

- Até 02 anos
- De 02 a 06 anos
- De 06 a 10 anos
- Acima de 10 anos

5. O escritório de contabilidade formaliza a contratação pelos clientes através de contrato de prestação de serviços?

- sim
- não

6. Qual é o número de clientes?

- Menos de 50 clientes
- Entre 51 e 100 clientes

Mais de 100 clientes

7. Quais são os serviços prestados pelo escritório

Consultoria Contábil

Assessoria na área fiscal

Assessoria na área trabalhista

Outros _____

8. Os honorários são cobrados de acordo com o serviço prestado ou trata-se de valor mensal?

Honorário cobrado de acordo com o tipo de serviço prestado.

Honorário com valor mensal, incluído todo os serviços prestados pelo escritório.

Honorário com valor mensal, porém existem serviços cobrados em separado. Qual é o serviço cobrado em separado? _____

9. No momento da contratação, existe o esclarecimento de todas as obrigações que devem ser cumpridas pelos clientes?

Regulamente

Raramente

Nunca

10. Há investimentos na capacitação e atualização de seus colaboradores?

Regulamente

Raramente

Nunca

11. Quais são as principais dificuldades enfrentadas para a adequada prestação dos serviços contábeis?

Demora no envio das informações solicitadas aos clientes.

Clientes encaminham informações incompletas.

Falta de conhecimento acerca da importância dos serviços contábeis.

Clientes não cumprem os prazos determinados.

_____)

Outros

12. Seus clientes demonstram conhecer a importância e a relevância da Contabilidade em suas empresas?

- Sim
- Raramente
- Nunca
- Nunca avaliei tal aspecto.

13. É comum haver a retificação de alguma obrigação acessória em virtude de algum comportamento do cliente (omissão de informação, informação incompleta ou fora do prazo)?

- Sim
- Não

14. Quando há incidência de multa pelo atraso/erro na entrega de alguma obrigação acessória, quem é o responsável pelo pagamento da multa?

- Cliente
- Escritório Contábil, cuja multa é diluída nas despesas.
- Funcionário responsável pela obrigação.

15. O escritório faz reuniões com seus clientes visando o esclarecimento e a atualização sobre as obrigações que devem ser cumpridas?

- Sim, sempre que há alguma alteração na legislação que necessite de colaboração do cliente.
- Periodicamente são feitas reuniões, ainda que sem alterações significativas na legislação, visando um contato mais próximo com os clientes.
- Somente são feitas reuniões por iniciativa do cliente.
- Raramente.
- Nunca

16. O que você poderia fazer para melhorar a relação com seu cliente acreditando que isso trará benefícios ao seu escritório?

