

SERVIÇOS TRIBUTÁRIOS PRESTADOS POR ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE: A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES

Amanda Rosa de Santana

Graduada em Ciências Contábeis

Universidade Federal de Uberlândia

Av. João Naves de Ávila, 2121 – Bloco F - Sala 1F 215 Campus Santa Mônica,

amandarsa.cont@gmail.com

55 (34) 3239-4176

Jéssica Rayse de Melo Silva Ávila

Mestra em Ciências Contábeis

Universidade Federal de Uberlândia

Av. João Naves de Ávila, 2121 – Bloco F - Sala 1F 205 Campus Santa Mônica,

jessicar@ufu.br

55 (34) 3230-9471

Lucimar Antônio Cabral de Ávila

Doutor em Administração

Universidade Federal de Uberlândia

Av. João Naves de Ávila, 2121 – Bloco F - Sala 1F 205 Campus Santa Mônica,

lcavila@ufu.br

55 (34) 3230-9471

Hugo Leonardo Menezes de Carvalho

Mestre em Administração

Universidade Federal de Uberlândia

Av. João Naves de Ávila, 2121 – Bloco F - Sala 1F 248 Campus Santa Mônica,

menezesdecarvalho@gmail.com

55 (34) 3291-5904

Resumo

A presente pesquisa tem como objetivo averiguar a percepção dos clientes de um escritório de contabilidade sobre os serviços recebidos, especialmente quanto à tributação. Para tanto, selecionaram-se clientes de um escritório de contabilidade de uma cidade do interior de Minas Gerais. Para o alcance do objetivo, fez-se uso de uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa e como procedimento técnico utilizou-se a aplicação de um questionário adaptado do estudo de Silva, Ávila e Malaquias (2013). Por meio do questionário investigou-se o perfil dos gestores, características da empresa, os serviços recebidos pelo escritório e a intensidade e como é feita sua utilização, além dos aspectos conceituais sobre o Planejamento Tributário. Constatou-se quanto ao perfil dos gestores que há predominância do gênero masculino, 85% possuem formação superior e a principal formação é em administração de empresas. Quanto ao perfil das empresas encontrou-se que 92% se enquadram no Simples Nacional e o tipo de atividade predominante entre elas é o comércio (85%). Os principais serviços recebidos pelos clientes do escritório também são os mais utilizados, sendo eles Escrita Contábil e Fiscal e Rotinas Trabalhistas. Com os resultados pode-se concluir que existe uma percepção restrita dos clientes de que Planejamento Tributário relaciona-se apenas com o enquadramento no regime de tributação da empresa, escrita fiscal e suas obrigações acessórias. Tal percepção

difere da literatura sobre o tema, o que demonstra a presença de certa dicotomia entre o que deve ser um Planejamento Tributário e a percepção dos clientes sobre ele.

Palavras-chave: Serviços Contábeis; Planejamento Tributário; Clientes.

Área temática do evento: Contabilidade para Usuários Externos

1 Introdução

Com as crescentes mudanças no cenário econômico, os gestores precisaram adequar suas práticas a fim de se manterem no mercado, e desta forma a contabilidade é utilizada como uma ferramenta de gestão. Isso porque, a Contabilidade enquanto um sistema de informações de aspectos patrimoniais econômicos e financeiros (IUDÍCIBUS, MARTINS, CARVALHO, 2005), fornece informações aos tomadores de decisões empresariais (GARRISON, NOREEN, BEREWER, 2013). Com isso, a contabilidade ganhou papel importante no processo de tomada de decisão, pois através da coleta dados, mensuração e registro, ela transforma as informações em relatórios que auxiliam na tomada de decisão (MARION, 2011).

Desse modo, com a necessidade de serviços contábeis, muitos empresários recorrem aos escritórios de contabilidade. Conforme Reis e Silva (2007), a evolução da profissão e o aparecimento dos escritórios foi possível a partir da regulamentação da profissão de guarda livros em 1869 e a criação dos Conselhos Federal e Regionais de Contabilidade em 1946.

Dados do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), em setembro de 2016, existiam, no estado de Minas Gerais, 6031 organizações contábeis registradas, representando 10,86% das 55.534 organizações de todo o país. Com essa oferta de serviços contábeis, Stroehler e Freitas (2008) apontam que um dos principais serviços requeridos aos escritórios de contabilidade tem com objetivo atender primeiramente as necessidades fiscais e trabalhistas crescentemente mais exigentes e detalhadas, o que se inclui o planejamento relativo ao pagamento de tributos.

Sobre o planejamento tributário, Silva *et al.* (2013, p. 62) apontam que ele “integra uma série de itens do planejamento empresarial”, preocupando-se não apenas com o montante a ser pago de obrigações tributárias, mas sim com o impacto dos tributos na gestão como um todo.

Apesar desse prisma, nem a procura por serviços tributários nem a própria prestação desse serviço parece identificar-se com essa perspectiva de planejamento tributário. Isso porque, a compreensão de planejamento tributário confunde-se, por vezes, com rotinas fiscais acessórias e com o enquadramento fiscal a ser dado para a empresa, restringindo-se, assim, a aspectos meramente formais e não estratégicos organizacionais.

Silva *et al.* (2013) debruçaram-se em analisar o ponto de vista dos prestadores de serviços, no caso dos escritórios de contabilidade, sobre os serviços tributários prestados. Todavia, não existe um trabalho que tenha evidenciado, do ponto de vista dos clientes, os elementos da relação existente entre os serviços oferecidos pelos escritórios de contabilidade aos contratantes, e o que esses clientes esperam dessa prestação.

Logo, a relevância deste estudo encontra-se na identificação e apresentação de como os clientes de um escritório de contabilidade percebem a prestação de serviços executados, especialmente quanto ao aspecto tributário, pelo que será possível confrontar com os resultados do estudo realizado por Silva, Ávila e Malaquias (2013) que analisou a prestação de serviço sob o ponto de vista dos escritórios de contabilidade.

Surge, assim, o problema de pesquisa: qual a percepção dos clientes acerca dos serviços tributários recebidos de um escritório de contabilidade? De maneira que o objetivo geral do estudo consiste em analisar a percepção dos clientes de um escritório de contabilidade sobre os serviços tributários recebidos.

Para o alcance do objetivo pretendido, selecionaram-se clientes de um escritório de contabilidade, localizado em uma cidade do interior do estado de Minas Gerais, e por meio de estatística descritiva, avaliou-se a percepção dos clientes acerca dos serviços que recebem deste escritório.

Com esse método, se pretende obter elementos que evidencie a relação entre o que se espera e o que é efetivamente oferecido por um escritório de contabilidade, especialmente quanto ao aspecto tributário, contribuindo assim para o desenvolvimento de pesquisas, ainda diminutas, sobre o tema.

2 Referencial Teórico

2.1 Prestação de Serviços Contábeis

Conforme mencionado por Carvalho *et al.* (2008), as organizações contábeis precisam estar registradas no Conselho Regional de Contabilidade (CRC) e obedecer ao Conselho Federal de Contabilidade (CFC), tanto as pessoas jurídicas quanto as pessoas físicas. Os serviços prestados por empresas contábeis são variados, podendo ser de consultoria; contabilidade; administração de pessoal; escrituração fiscal; expediente (ou serviços comerciais); e de auditoria, perícia e assessoria (THOMÉ, 2001).

Assim, os escritórios se organizam por departamentos, e essa departamentalização viabiliza a prestação dos serviços. De acordo com Eckert (2006, p.25), os departamentos mais utilizados são:

- Contábil, onde se realizam tarefas relacionadas às demonstrações contábeis;
- Pessoal, responsável pelas operações que dizem respeito às relações entre empregado/empresa;
- Fiscal, responsável pela apuração de tributos e pela prestação de informações aos órgãos controladores;
- Serviços externos, onde se realizam atividades de apoio, tais como recepção e arquivo;
- Consultoria, responsável pela análise e prestação de informações gerenciais às empresas clientes do escritório.

Ao prestar diversificados tipos de serviços, os escritórios oferecem a seus clientes diferentes relatórios, mas algumas empresas não compreendem os relatórios oferecidos e não os utilizam, pois não conseguem analisá-los de forma que sua utilização seja eficaz na gestão de seus negócios (Caneca *et al.*, 2009). Dessa forma, Caneca *et al.* (2009) definem que os profissionais da área contábil podem moldar as informações transmitidas de acordo com o entendimento de seus clientes e ainda oferecer a eles instrução de como utilizá-las na administração da empresa.

Além de prestar serviços e entregar relatórios úteis, as empresas de prestação de serviços contábeis precisam atentar-se quanto à qualidade dos serviços ofertados. Para Shigunov e Shigunov (2003, p.12):

A qualidade na prestação do serviço se faz presente quando ela garante a plena satisfação do cliente, para tanto, o serviço deve ser bem feito e ter um preço justo, assim o cliente vai consumi-lo e se tornar divulgador daquele serviço e de sua qualidade. Um serviço bem feito não vai só satisfazer a necessidade do cliente com também garantir a sobrevivência da empresa que o presta e até da própria sociedade.

Não se deve observar somente a qualidade na prestação dos serviços contábeis, sendo também necessária a manutenção de outras práticas. A apresentação dos serviços deve ser cautelosa e os relatórios e documentos não devem ser passados ao cliente de forma equivocada. Além disso, é preciso considerar a periodicidade das informações, uma vez que é obrigação da contratada passá-las conforme acordado. Considera-se fundamental também a tempestividade na prestação de serviços, pois as informações entregues precisam ser úteis aos usuários, sendo que a utilidade de cada relatório varia de empresa para empresa, e cabe à prestadora identificar os de maior proveito para o cliente (THOMÉ, 2001).

Nesse cenário dos serviços contábeis, Miranda *et al.* (2008, p. 132) descreveram que:

Embora se tenha conhecimento da existência de desequilíbrios entre a oferta de serviços contábeis pelos escritórios de contabilidade e a demanda de tais serviços pelas empresas brasileiras, a produção de um conhecimento sistematizado sobre o assunto ainda é escassa, no Brasil.

Já Nunes e Serrasqueiro (2004) indicam que os serviços prestados pelos escritórios de contabilidade têm como principal finalidade a sua elaboração para ser utilizada no cumprimento de regulamentos fiscais. Pelo que se pode notar a estreita ligação existente entre os aspectos tributários e a procura de serviços contábeis pelas firmas, o que amplia o espectro de serviços esperados.

2.2 Contabilidade Tributária

Dentro da Contabilidade, a Contabilidade Tributária pode ser considerada uma das suas áreas mais antigas, e sua origem está ligada à criação dos tributos nas antigas civilizações (JUNIOR, SOARES E CASAGRANDE, 2014). Fabretti (2006, p.29) define que a Contabilidade Tributária é o “ramo da Contabilidade que tem por objetivo aplicar na prática conceitos, princípios e normas básicas da contabilidade e da legislação tributária, de forma simultânea e adequada”.

Pohlmann (2012, p.14) define também a Contabilidade Tributária como “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”. Desta forma pode-se considerar que a contabilidade tributária é uma “especialização da contabilidade”, pois ela utiliza a teoria e aplica a prática por meio da legislação tributária (LIMA, SANTOS, SILVA JÚNIOR, 2016)

O objetivo da Contabilidade Tributária é orientar a empresa sobre a legislação tributária e as possibilidades de planejamento fiscal que possam ser aplicados a ela (LUZ, 2014). Desta forma, ela deve analisar o resultado da empresa para que os impostos possam ser apurados conforme a legislação vigente (LAURENTINO *et al.*, 2008).

Considera-se importante que o contador conheça os tributos que incidem sobre a atividade da empresa em que presta serviços, pois a correta interpretação da legislação contribui para a gestão tributária (SOARES, 2008). Desta forma, Silva, Ávila e Malaquias

(2013, p.66) consideram que além de “apurar os tributos e gerar guias, a Contabilidade Tributária deve também atuar na gestão do ônus fiscal”.

Empresas de grande porte possuem um setor específico para a gestão de tributos, esse setor é responsável pelos cálculos e registros de livros fiscais, já em pequenas e médias empresas essas responsabilidades são delegadas ao contador (OLIVEIRA et al, 2011). Percebe-se então a importância da contabilidade tributária para as empresas e contadores, pois para a empresa auxilia na continuidade de suas atividades e para os contadores valoriza a profissão (SILVA, 2016).

Com essas visões, tem-se a importância e a relação entre a Contabilidade Tributária e o planejamento tributário, sendo a primeira um importante instrumento do planejamento, pelo que a escrituração fiscal e trabalhista deve ser utilizada, para registro, mas para além, servir à gestão empresarial em termos de precificação e comercialização.

Logo, a simples escrituração fiscal não se traduz no que a literatura entende por planejamento tributário, mas sim como uma das rotinas que podem ajudar nessa função, desde que sirva para a tomada de decisão empresarial. Nesse sentido, Stroeher e Freitas (2008, p. 19) identificaram que “a informação contábil fornecida pelos contadores aos empresários atende apenas o aspecto legal, especialmente relacionado ao pagamento de tributos, o que impossibilita qualquer avaliação do desempenho da empresa”.

Na mesma linha, Silva *et al.* (2013) identificaram, dentro outras conclusões importantes, que os escritórios de contabilidade oferecem o serviço de planejamento tributário, mas não tem um entendimento adequado do que seria esse planejamento, confundindo os conceitos existentes, especialmente com as formas possíveis de enquadramento fiscal.

Com isso, existe uma aparente dicotomia entre a literatura e a prática de serviços tributários, seja escrituração fiscal e trabalhista, incluindo obrigações acessórias, e planejamento tributário propriamente dito, fato que precisa ser examinado sob o ponto de vista das percepções de quem utiliza os mencionados serviços.

3 Metodologia

Quanto ao objetivo da pesquisa, a mesma classifica-se como descritiva. Para Gil (2002, p.42), este tipo de pesquisa consiste na “descrição das características de determinada população ou fenômeno”. A abordagem adotada é quantitativa, pois se utiliza de dados e as relações existentes, mensuradas por ferramentas estatísticas.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa classifica-se como um levantamento, com a utilização de questionário. Segundo Gil (2002, p.50), esse método consiste na “interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer”.

Para o desenvolvimento deste estudo, adaptou-se o questionário validado no trabalho de Silva, Ávila e Malaquias (2013), no qual os autores buscaram identificar os tipos de serviços oferecidos por escritórios de contabilidade e os níveis de intensidade em que são prestados, e ainda, especificamente, a existência do oferecimento de serviços de planejamento tributário.

Desta forma, realizaram-se modificações no questionário, adaptando as questões de forma que se pudesse construir o perfil dos usuários e analisar as suas percepções sobre os serviços prestados por um escritório de contabilidade. Logo, o acesso aos usuários foi

possível por meio da disponibilidade de um escritório, onde foram fornecidos alguns dos nomes e contatos de seus clientes.

Para a aplicação do questionário foi realizado um contato telefônico com cada cliente, com o objetivo de convidá-los a participar da pesquisa. O mesmo foi enviado por e-mail e assim obteve-se o total de 13 (treze) respondentes validados, que representam a amostra deste estudo.

Em seguida, estruturou-se um banco de dados com a utilização de uma planilha eletrônica no *Microsoft Excel*. Analisaram-se os seguintes aspectos: perfil dos gestores; serviços ofertados pelo escritório de contabilidade; a intensidade de utilização dos serviços recebidos e como são realizados. Para a análise dos aspectos apresentados anteriormente, foram utilizadas ferramentas da estatística descritiva, como médias e percentuais.

4 Análise dos Resultados

Esta seção busca analisar os dados obtidos por meio da análise dos questionários, que foram adaptados do trabalho de Silva, Ávila e Malaquias (2013). Inicialmente foi realizada um levantamento sobre o perfil dos clientes pesquisados e a caracterização das empresas a que estão vinculados, estando os resultados expostos nas Tabelas 1 e 2, respectivamente. Após, estão expostos os resultados das respostas em relação aos serviços contábeis contratados e realizados.

Tabela 1- Caracterização dos gestores

| | | |
|--------------------------|----------------------|-----|
| Gênero | Feminino | 46% |
| | Masculino | 54% |
| Idade | <25 anos | 8% |
| | 25-35 anos | 31% |
| | 35-50 anos | 31% |
| | >50 anos | 31% |
| Formação superior | Sim | 85% |
| | Não | 15% |
| Graduação | Economia | 9% |
| | Administração | 45% |
| | Ciências Contábeis | 9% |
| | Outras áreas | 36% |
| Experiência | Setor Administrativo | 46% |
| | Setor Financeiro | 31% |
| | Outros Setores | 8% |
| | Setor Contábil | 15% |

Fonte: Elaborado pelos autores.

Pelos resultados da Tabela 1, observa-se que os cargos de gestores são ocupados quase que igualmente por homens e mulheres, com leve predominância do gênero masculino (54%).

Quando se observou o quesito idade notou-se que não houve um padrão específico para a idade dos gestores, pois o percentual se manteve igual para as idades do intervalo de 25 a 35; 35 a 50; e mais de 50 anos.

Na caracterização dos gestores foi possível analisar também que 85% deles possuem formação superior, sendo predominante a formação em Administração. Obteve-se ainda que 46% dos respondentes possuíam como experiência profissional anterior, trabalhos desenvolvidos no setor administrativo.

Nesse ponto, cabe destacar que os resultados verificados foram diferentes daqueles expostos por Nunes e Serrasqueiro (2004, p. 95) que haviam concluído em sua pesquisa que “quando a contabilidade é feita externamente, o nível de formação do empresário/gestor predominante é o ensino básico e secundário”, de maneira que, por conta disso, as informações contábeis geradas não seriam consideradas nas suas decisões em função da linguagem técnica e das dificuldades em interpretá-las.

Alguns achados encontrados por meio da Tabela 1 corroboram os resultados do estudo de Santana *et.al* (2012), no qual observaram o perfil de gestores de academias, e encontraram também uma leve predominância do gênero masculino entre eles, e 90% dos entrevistados possuíam formação superior. No caso específico da formação em Administração, é possível inferir que para esses clientes, os serviços contábeis recebidos podem, de fato, serem úteis na tomada de decisão empresarial, muito embora essa utilidade não tenha sido relatada.

Já na Tabela 2, consta a caracterização das empresas a que estão vinculados os clientes respondentes, pelo que se pode demonstrar, inicialmente, o tempo de atividade de cada uma, e foi possível perceber que as empresas clientes do escritório possuem idades variadas. Os intervalos de 1 a 5 anos, 6 a 15 anos e mais de 15 anos representaram cada um 31% do total de respondentes.

Tabela 2- Caracterização das empresas

| | | |
|-----------------------------|--|-----|
| Tempo de atividade | <1 ano | 8% |
| | 1-5 anos | 31% |
| | 6-15 anos | 31% |
| | >15 anos | 31% |
| Método de Tributação | Simples Nacional | 92% |
| | Lucro Presumido | 8% |
| | Lucro Real | 0% |
| Tipo de Atividade | Prestação de Serviços | 31% |
| | Comércio | 54% |
| | Indústria | 0% |
| | Prestação de Serviços / Comércio / Indústria | 15% |
| Faturamento | <360.000,00 | 23% |
| | 360.000,01-3.600.000,00 | 69% |
| | 3.600.000,01-10.000.000,00 | 8% |
| | >10.000.000,00 | 0% |
| Integração | <20% | 54% |
| | 20%-40% | 8% |
| | 40%-60% | 0% |
| | 60% -80% | 8% |

Não é integrado

31%

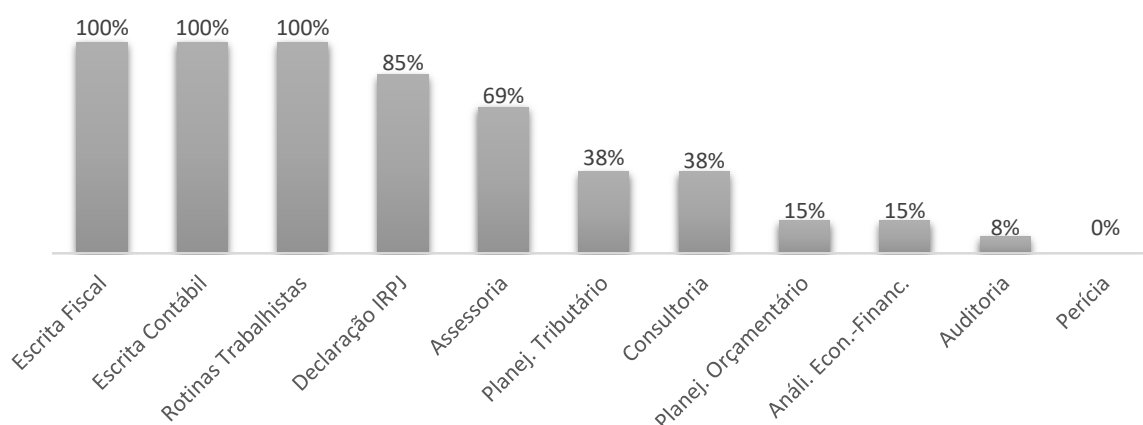
Fonte: Elaborado pelos autores.

Outro levantamento importante refere-se à principal atividade das empresas da amostra, sendo o Comércio preponderantemente com 54% do total. O método de tributação Simples Nacional se apresentou predominante sobre os demais métodos, sendo que 92% das empresas se enquadram nessa modalidade. Observa-se, em conjunto, que 69% das empresas possuem faturamentos de R\$360.000,01 até R\$3.600.000,00, que é o limite de faturamento para o enquadramento como Empresas de Pequeno Porte no Simples Nacional.

Investigou-se também o nível de integração entre os sistemas utilizados na empresa e os utilizados no escritório, e foi encontrado que 54% das empresas apresentam menos de 20% de integração, e 31% não possuem qualquer tipo de integração com o escritório.

Realizado o levantamento sobre o perfil dos clientes pesquisados e a caracterização das empresas a que estão vinculados, passa-se a demonstrar os resultados das respostas sobre os serviços contábeis realizados. Assim, no Gráfico 1 consta o percentual dos serviços ofertados aos clientes.

Gráfico 1- Serviços ofertados pelo escritório a seus clientes



Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota-se que dos serviços que são oferecidos pelo escritório aos clientes, os serviços de Escrita Fiscal, Contábil e Rotinas Trabalhistas, são sempre ofertados (100%), e que há uma distinção entre Escrita Fiscal, Declaração de IRPJ (85%) e Planejamento Tributário (38%), não havendo uma explicação clara sobre uma eventual superposição de atividades ou imbricamento entre esses três elementos tributários.

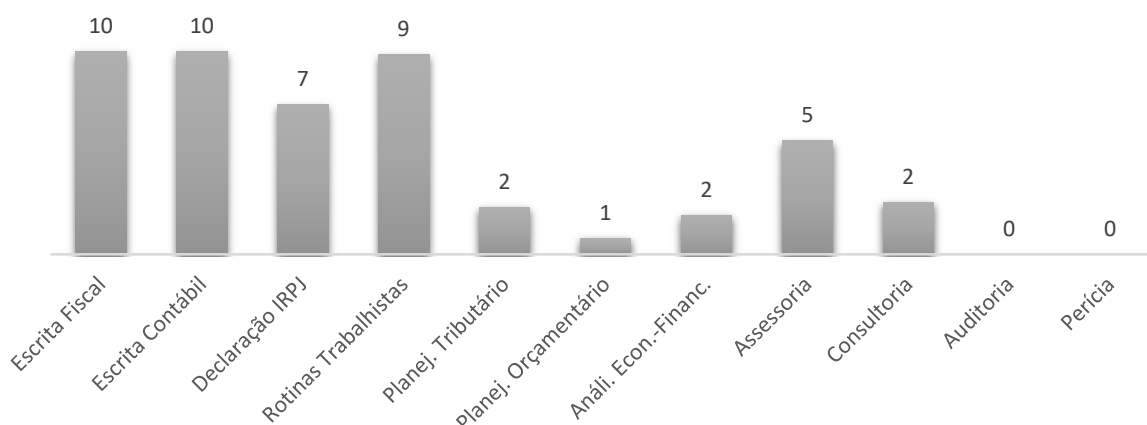
Uma possível explicação para esse fato, consoante explanado por Silva *et al.* (2013, p. 75), pode ser a existência de “uma considerável confusão com relação ao entendimento do conceito de planejamento tributário” dado pelos escritórios de contabilidade. Nesse caso, a separação desses serviços, tal como apontado pela literatura existente, e nas respostas prestadas parece não existir na prática, em função da confusão conceitual existente pelos prestadores desses serviços.

Foi possível observar também que o Planejamento Orçamentário (15%), Análise Econômico-Financeira (15%) e Auditoria (8%) são serviços pouco prestados pelo escritório, enquanto a Perícia contábil não é feita a nenhum dos clientes do escritório, coadunando-se

com o trabalho de Stroehler e Freitas (2008) de que os serviços prestados e as informações geradas pelos escritórios, no geral, não são utilizadas para a tomada de decisões empresariais.

Com os dados sobre os principais serviços realizados, no Gráfico 2 consta o resultado das respostas dos clientes quanto à intensidade de utilização dos serviços oferecidos pelo escritório. Eles deveriam julgar o grau de utilização considerando 0 como a não utilização do serviço e 10 para uma utilização frequente.

Gráfico 2 - Intensidade dos serviços recebidos



Fonte: Elaborado pelos autores.

Constatou-se que os serviços de Escrita Fiscal, Escrita Contábil e as Rotinas Trabalhistas são os serviços mais utilizados (10, 10 e 9, respectivamente), o que guarda coerência com o fato de que esses serviços são sempre realizados pelo escritório, revelando que essas rotinas de fato dominam as expectativas dos clientes do escritório de contabilidade.

Entretanto, em relação ao serviço de Planejamento Tributário, apesar de ser recebido por 38% dos clientes, ele possui uma baixa utilização (2), o que pode indicar uma distorção de interpretação sobre o que se espera de um Planejamento Tributário na visão do cliente e o entendimento de planejamento na visão do escritório.

Considerando que a maioria dos clientes está em empresas enquadradas no sistema simplificado de tributação, a percepção de planejamento pode estar associada justamente ao fato de ser enquadrado, teoricamente, em um regime de menor tributação. Isso pode inclusive ser confirmado com os dados da Tabela 3, em que 62% dos respondentes acreditam que o Planejamento Tributário está incluso nos serviços realizados.

Tabela 3 – Forma de prestações dos serviços

| | | |
|---------------------------|----------------------------|-----|
| Escrita Fiscal | Totalmente <i>on-line</i> | 0% |
| | Maior parte <i>on-line</i> | 0% |
| | Maior parte digitada | 46% |
| | Totalmente digitada | 54% |
| Escrita Contábil | Totalmente <i>on-line</i> | 0% |
| | Maior parte <i>on-line</i> | 0% |
| | Maior parte digitada | 31% |
| | Totalmente digitada | 69% |
| Folha de Pagamento | Totalmente <i>on-line</i> | 0% |

| | |
|----------------------------|-----|
| Maior parte <i>on-line</i> | 8% |
| Maior parte digitada | 8% |
| Totalmente digitada | 85% |

Fonte: Elaborado pelos autores.

Pelos dados apresentados na Tabela 3, pode-se notar como os serviços oferecidos são os mais utilizados, sendo a Escrita Fiscal, Escrita Contábil e Rotinas Trabalhistas, na maioria das empresas, realizados através de toda a digitação da documentação no escritório (54%, 69% e 85%). Essa inserção de dados revela o caráter burocrático desses serviços e o maior tempo que se investe nessa digitação, o que será refletido no preço dos serviços cobrados, em detrimento à possibilidade de se utilizar essas informações de forma mais estratégica para os clientes.

Tabela 4 – Forma de contratação dos serviços

| | | |
|---|----------------------------------|-----|
| Planejamento Orçamentário | Não presta | 62% |
| | Incluído nos serviços | 23% |
| | Final de cada ano | 0% |
| | Contratação específica | 15% |
| | Outro escritório | 0% |
| Análise Econômica Financeira | Não presta | 69% |
| | Incluído nos serviços | 15% |
| | Final de cada ano | 0% |
| | Contratação específica | 8% |
| | Outro escritório | 8% |
| Serviços de Assessoria | Não presta | 31% |
| | Incluído nos serviços | 62% |
| | Final de cada ano | 8% |
| | Contratação específica | 0% |
| | Outro escritório | 0% |
| Serviço de Consultoria | Não presta | 38% |
| | Incluído nos serviços | 46% |
| | Final de cada ano | 0% |
| | Contratação específica | 15% |
| | Outro escritório | 0% |
| Auditoria | Não faz nenhum tipo de auditoria | 85% |
| | Contábil | 15% |
| | Tributária | 0% |
| | Trabalhista | 0% |
| | Financeira | 0% |

Fonte: Elaborado pelos autores.

Para os respondentes, conforme Tabela 4, além do Planejamento Tributário, já mencionado, os serviços de Assessoria (62%) e Consultoria (46%) também estão inclusos nos serviços realizados, contudo, não há demonstração de em qual serviço mais abrangente esses estariam contidos. Nesse caso, a contagem ou análise sobreposta de serviços pode restringir ainda mais o escopo dos serviços efetivamente prestados e percebidos pelos clientes respondentes.

O Planejamento Orçamentário e a Análise Econômico-Financeira foram os serviços em que os gestores julgaram como um serviço não prestado pelo escritório, não restando claro os motivos dessa não oferta, se decorrente da ausência de demanda ou se pela falta de capacidade de prestá-los.

5 Considerações Finais

A presente pesquisa objetivou averiguar o que os clientes de um escritório de contabilidade entendem em relação à prestação de serviços, especialmente quanto aos aspectos tributários. Para o desenvolvimento da pesquisa, realizou-se a adaptação do questionário utilizado por Silva, Ávila e Malaquias (2013), o qual foi encaminhado aos gestores de empresas clientes de um escritório de contabilidade do interior de Minas Gerais.

Em relação ao perfil, verificou-se que as empresas são geridas por gestores predominantemente do gênero masculino, e a maioria dos respondentes possui formação superior em Administração de Empresas e experiência na área administrativa como vínculo empregatício anterior.

Quanto à caracterização das empresas, observou-se que existe uma variação na idade das mesmas, a maioria se enquadra na forma de tributação do Simples Nacional, e possuem como atividade predominante o Comércio. O faturamento predominante (até R\$3.600.000,00) se enquadra na opção do Simples Nacional e a maioria não possui integração dos sistemas empresariais com a contabilidade.

Observou-se que os serviços mais ofertados pelo escritório são a Escrita Fiscal, Escrita Contábil e as Rotinas Trabalhistas, sendo também os mais utilizados. Quanto ao Planejamento Tributário ele é oferecido pelo escritório, mas sua utilização é bastante reduzida. Nesse ponto, merecem destaque os resultados encontrados, indicando que o entendimento de Planejamento Tributário entre cliente e escritório é diverso, sendo uma possível explicação para esse cenário, o fato de que a maioria dos clientes são de empresas do Simples Nacional e entendem que o planejamento está incluso nos serviços realizados.

Logo, nesse ponto, destaca-se no trabalho a sua contribuição em evidenciar, com os resultados apurados, o que, empiricamente, era suposto sobre a percepção restrita dos clientes de que Planejamento Tributário relaciona-se apenas com o enquadramento no regime de tributação da empresa, escrita fiscal e suas obrigações acessórias. Tal percepção difere da literatura sobre o tema, o que demonstra a presença de certa dicotomia entre o que deve ser um Planejamento Tributário e a percepção dos clientes sobre ele quando contrata um escritório de contabilidade.

As limitações do trabalho referem-se ao tamanho da amostra que impossibilita extrapolar os resultados, bem como a forma de levantamento dos dados, considerando os clientes de um escritório. Todavia, os resultados apurados além de revelarem um cenário pouco explorado, sugerem que para futuras pesquisas a amostra seja ampliada para diferentes clientes de outros escritórios de contabilidade, intensificando os estudos sobre esse tema tão relevante.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, J.R.M. et al. Requisitos de qualidade em serviços contábeis no setor de comércio. **Revista UnB Contábil**, Brasília, v.11, n.1-2, p.117 a 133, jan./dez., 2008. Disponível em: <<https://cgg-amg.unb.br/index.php/contabil/article/view/6/57>>. Acesso em 22 set. 2016.

CANECA, R.L. et al. A Influência da Oferta de Contabilidade Gerencial na Percepção da Qualidade dos Serviços Contábeis Prestados aos Gestores de Micro, Pequenas e Médias Empresas. **Pensar Contábil**, Rio de Janeiro, v.11, n. 43, 2009. Disponível em: <<http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-06/index.php/pensarcontabil/article/view/84>>. Acesso em 22 set. 2016.

CONCELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (CFC). Disponível em: <<http://www3.cfc.org.br/spw/crcs/ConselhoRegionalAtivo.aspx>>. Acesso em: 09 set.2016

ECKERT, A. **Comprometimento com a organização e com a profissão: um estudo multidimensional em empresas de serviços contábeis**. 2006. 121 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006. Disponível em: <http://www.crcs.org.br/arquivos/academico/trabalhos/alex_eckert.pdf>. Acesso em: 12 set. 2016

FABRETTI, L.C. **Contabilidade Tributária**. 8ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GARRISON, R.H.; NOREEN, E.W.; BREWER, P.C. **Contabilidade Gerencial**. Tradução por Christiane Brito. 14 ed. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda., 2013

IUDÍCIBUS, S.; MARTINS, E.; CARVALHO, L.N. Contabilidade: Aspectos Relevantes da Epopeia se sua Evolução. **Revista Contabilidade e Fianças**, São Paulo, n.38, p.7-19, maio/ago., 2005. Disponível em:<<http://www.revistas.usp.br/rcf/article/view/34155>>. Acesso em: 15 set. 2016.

JUNIOR, A.C.C.E.; SOARES, S.V.; CASAGRANDE, M.D.H.. A produção científica brasileira sobre contabilidade tributária em periódicos e eventos no período de 1989-2011. **Revista de Contabilidade e Controladoria**. Curitiba, v.6, n.1, p.89-102, jan./abr., 2014. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/rcc/article/view/32234/22669>>. Acesso em: 15 set. 2016

LAURENTINO, A.J. et al. **A importância da contabilidade gerencial para as micro e pequenas empresas no século XXI no Brasil**. 2008. 76f. Monografia (Ciências Contábeis)-FAE Centro Universitário, Curitiba, 2008.

LIMA, J.R.; SANTOS, C.J.; SILVA JÚNIOR, L.R.S. Um estudo sobre a inserção do perito contador nas comarcas de São José dos Quatro Marcos e Mirassol d'Oeste - MT: um enfoque na norma brasileira de contabilidade PP01 no tocante a responsabilidade do perito declara-se impedido e suspenso. **Revista AJES**, 2016. Disponível em:

<<http://www.revista.ajes.edu.br/index.php/RCA/article/download/137/55>>. Acesso em: 15 out. 2016.

LUZ, E.E. **Contabilidade Tributária**. 2.ed. Curitiba: InterSaberes, 2014

MARION, J.C. **Contabilidade Empresarial**: livro de exercícios. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011

MARCELLO, I.E.; SOUZA, D.B.S.; PIETRASZEK, N. Planejamento Tributário: Um estudo de caso em uma empresa do ramo de auto peças. **Revista Eletônica de Administração e Turismo – ReAT**, v.3, n.2, jul./dez., 2013. Disponível em:

<<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/AT/article/view/2906>>. Acesso em: 21 set. 2016.

MIRANDA, L. C.; LIBONATI, J. J.; FREIRE, D. R.; SATURNINO, O. Demanda por serviços contábeis pelos mercadinhos: são os contadores necessários?. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 19, n. 1, p. 131-151, 2008.

NUNES, L.C.F.; SERRASQUEIRO, Z.M.S. A informação contabilística nas decisões financeiras das pequenas empresas. **Rev. contab. finanç.**, São Paulo, v.15, n. 36, p. 87-96, Dec. 2004 . Disponível em<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-70772004000300005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 8 de junho de 2017.

OLIVEIRA, L.M. *et al.* **Manual de Contabilidade Tributária**: Texto e Testes com as Respostas.10.ed. São Paulo: São Paulo, 2011.

PIQUERAS, T.M. **Relação das diferenças entre o lucro contábil e o lucro tributável (book-taxi differences) e gerenciamento de resultado no Brasil**. 2001. 69 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2010. Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96133/tde-07012011-112116/publico/TatianaMPiqueras.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2016

POHLMANN, M.C. **Contabilidade Tributária**. Curitiba: IESDE, 2012.

REIS, A.J.; SILVA, S.L. A História da Contabilidade no Brasil. **Seminário Estudantil de Produção Acadêmica**, UNIFACS, Salvador, v.11, n.1. 2007. Disponível em:

<<http://www.revistas.unifacs.br/index.php/sepa/article/view/299/247>>. Acesso em: 09 set. 2016.

SANTANA, L.C. et al. Perfil dos gestores de academias fitness no Brasil: um estudo exploratório. **PODIUM: Sport, Leisure and Tourism Review**. São Paulo, v.1, n.1, p.28-46, jan./jun. 2012. Disponível em:

<<http://www.podiumreview.org.br/ojs/index.php/rgesporte/article/view/14/pdf>>. Acesso em: 15 de set. 2016.

SHIGUNOV, T.R.Z.; SHIGUNOV, A.R. Qualidade dos Serviços Contábeis como Ferramenta de Gestão para os Escritórios de Contabilidade. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)**, Florianópolis, v.2, n. 1, p.1-23, maio. 2003. Disponível em: <<http://www.periodicosibepes.org.br/ojs/index.php/recadm/article/view/444/342>>. Acesso em: 13 set. 2016.

SILVA, A.P.A. **Relevância do estudo e domínio em contabilidade tributária para alunos do curso de ciências contábeis da Universidade Federal do Rio Grande do Sul**. 2016. 25f.Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, UFRGS, 2016

SILVA, J.R.M.; ÁVILA, L.A.C.; MALAQUIAS, R.F.. Tipos e intensidade de serviços prestados por escritórios de contabilidade: uma análise da prestação de serviços de planejamento tributário. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ (online)**, Rio de Janeiro, v.17, n.3, p. 60-77, set./dez., 2012. Disponível em:<<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rcmccuerj/article/view/5343>>. Acesso em 20 set. 2016.

STROEHER, A.M.; FREITAS, H. O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas. **Revista RAUSP-e**, v1, n.1, Jan-Jun 2008.

THOMÉ, I. **Empresas de Serviços Contábeis**. São Paulo: Altas, 2001.