

## **PERCEPÇÃO SOBRE O SERVIÇO CONTÁBIL DE IMPOSTO DE RENDA A PARTIR DAS PRÁTICAS CONTÁBEIS EM UM INSTITUIÇÃO DE ENSINO NO VALE DO PARANHANA- RS**

Camila Paviani<sup>1</sup>  
Marcos Paulo Dhein Griebeler<sup>2</sup>  
Sergio Antônio Nikolay<sup>3</sup>

### **RESUMO**

O estudo investigou a complexidade das normas fiscais, especialmente a Declaração de Imposto de Renda (DIR), e o papel das instituições de ensino na oferta de assistência tributária gratuita à comunidade. Realizado em uma instituição no Vale do Paranhana, RS, em 2023, o projeto analisou a percepção dos declarantes sobre os serviços contábeis, visando identificar melhorias. Os objetivos específicos incluíram identificar benefícios e desafios percebidos, avaliar a qualidade e eficiência dos serviços e sugerir aprimoramentos. A metodologia adotada foi qualitativa, combinando abordagens descritivas e exploratórias, com coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas. A população amostral consistiu em indivíduos envolvidos na Declaração de Imposto de Renda de 2023, com a pesquisa social focada nas interações e experiências dos participantes. Os resultados mostraram um alto nível de satisfação em aspectos como segurança (68,8% dos participantes sentiram-se "muito seguros") e eficiência no atendimento, com 59,4% destacando a facilitação do processo de declaração como o principal benefício. No entanto, apontaram também para oportunidades de melhoria na clareza das informações (apesar de 93,8% considerarem-nas "claras", ainda há espaço para aperfeiçoamento) e na diversificação dos serviços ofertados (40,6% sugeriram mais variedade). Embora 87,5% dos respondentes não tenham relatado dificuldades, aspectos como agilidade e comunicação precisam ser otimizados.

**.Palavras-chave:** Imposto de Renda; Tributos; Benefícios; Serviços Contábeis;

### **ABSTRACT**

The study investigated the complexity of tax regulations, particularly the Income Tax Return (DIR), and the role of educational institutions in providing free tax assistance to the community. Conducted at an institution in Vale do Paranhana, RS, in 2023, the project analyzed the perceptions of taxpayers regarding accounting services, aiming to identify areas for improvement. The specific objectives included identifying perceived benefits and challenges, evaluating the quality and efficiency of the services, and suggesting enhancements. The methodology was qualitative, combining descriptive and exploratory approaches, with data collection through semi-structured interviews. The sample population consisted of individuals involved in the 2023 Income Tax Return, with the social research focusing on the interactions and experiences of the participants. The results showed a high level of satisfaction in aspects such as security (68.8% of participants felt "very secure") and service efficiency, with 59.4%

<sup>1</sup> Camila Paviani - Mestre em Desenvolvimento Regional- PPGDR FACCAT – Bacharel em Administração pelas Faculdades Integradas de Taquara – [camilapaviani@faccat.br](mailto:camilapaviani@faccat.br)

<sup>2</sup> Professor orientador das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT (RS) – [marcosdhein@faccat.br](mailto:marcosdhein@faccat.br)

<sup>3</sup> Professor coorientador das Faculdades Integradas de Taquara – Faccat/RS. E-mail: [nikolay@faccat.br](mailto:nikolay@faccat.br)

highlighting the facilitation of the filing process as the main benefit. However, they also pointed to opportunities for improvement in the clarity of information (despite 93.8% considering it "clear," there is still room for enhancement) and in the diversification of services offered (40.6% suggested more variety). Although 87.5% of respondents reported no difficulties, aspects such as agility and communication need to be optimized.

**Keywords:** Income Tax, taxes, benefits, accounting services.

## 1 INTRODUÇÃO

A complexidade crescente das normas fiscais brasileiras impõe desafios significativos aos contribuintes, especialmente no que tange à Declaração de Imposto de Renda (DIR). Nesse contexto, surge a questão central deste estudo: como as percepções dos contribuintes podem orientar a identificação de áreas de melhoria e a proposição de medidas para aprimorar a qualidade e eficiência dos serviços de declaração de imposto de renda oferecidos por uma instituição de ensino no Vale do Paranhana, Rio Grande do Sul?

A relevância deste estudo justifica-se pela necessidade de promover um ambiente tributário mais transparente e confiável, tanto para a sociedade quanto para as empresas, além de contribuir para o avanço do conhecimento acadêmico e fortalecer o curso de Ciências Contábeis. Compreender as percepções dos contribuintes sobre os serviços contábeis de Imposto de Renda é essencial para garantir que esses serviços atendam de forma abrangente às necessidades e expectativas da comunidade, contribuindo para uma sociedade mais justa e participativa.

O objetivo geral desta pesquisa é analisar as percepções dos contribuintes sobre os serviços contábeis de Imposto de Renda, com foco, em uma instituição de ensino no Vale do Paranhana RS em 2023, com vistas a identificar áreas de melhoria e propor ações que possam aprimorar a qualidade e a eficiência desses serviços. Para alcançar este objetivo, são estabelecidos os seguintes objetivos específicos: a) Identificar os principais benefícios e desafios percebidos pelos contribuintes ao utilizar os serviços de Apoio Contábil e Fiscal para questões relacionadas ao Imposto de Renda; b) Avaliar a qualidade e eficiência dos serviços contábeis oferecidos numa uma Instituição de Ensino em relação ao Imposto de Renda, com base nas percepções dos contribuintes atendidos; c) Sugerir melhorias no serviço prestado pela instituição, foco da pesquisa

Metodologicamente, este estudo utiliza uma abordagem quantitativa, com a aplicação de questionários estruturados para a coleta de dados, que será analisados estatisticamente para

identificar padrões e percepções. A pesquisa será realizada com contribuintes atendidos pela instituição de ensino no Vale do Paranhana durante o ano base de 2023.

A estrutura do artigo está organizada da seguinte forma: no primeiro capítulo, será apresentada a fundamentação teórica sobre a complexidade das normas fiscais e a importância da assistência contábil na Declaração de Imposto de Renda. No segundo capítulo, será discutida a metodologia aplicada na pesquisa, detalhando os procedimentos de coleta e análise de dados. O terceiro capítulo trará os resultados da pesquisa, seguidos da discussão desses resultados em relação à literatura existente. Por fim, o quarto capítulo apresentará as considerações finais, bem como as sugestões de melhorias para os serviços contábeis prestados.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

A compreensão do sistema tributário brasileiro, especialmente o Imposto de Renda, é essencial para a análise dos serviços contábeis e seu impacto sobre os contribuintes. Este artigo explora a evolução histórica do Imposto de Renda no Brasil, destacando o papel transformador da Receita Federal ao longo do tempo na administração fiscal do país. A importância do profissional contábil é examinada em relação à sua função crítica na orientação e apoio aos contribuintes, enquanto o dever fundamental de pagar tributos é abordado como um princípio central da responsabilidade fiscal. A seguir, serão detalhados os seguintes aspectos: a história do Imposto de Renda no Brasil, a trajetória da Receita Federal, a relevância do profissional contábil, e a obrigação tributária dos contribuintes.

### **2.1 História do Imposto de Renda no Brasil**

O Imposto de Renda tem diversas origens. Conforme Nóbrega (2014), seu marco inicial é frequentemente associado à Inglaterra do século XVIII. Em 1799, o primeiro-ministro britânico William Pitt propôs um imposto sobre a renda para financiar a guerra contra Napoleão Bonaparte. Esse imposto, inicialmente baseado em indicadores de riqueza, como criadagem e propriedades, evoluiu rapidamente para um tributo direto sobre a renda. Apesar das controvérsias e da oposição, foi implementado em 1799, revogado em 1802 e reintroduzido em 1803 com melhorias. Após o fim da guerra, em 1816, o imposto foi novamente suprimido devido à falta de apoio político, o que levou o governo britânico a buscar outras fontes de receita.

No Brasil, a primeira menção ao imposto de renda, de acordo com Nóbrega (2014), ocorreu durante o reinado de D. Pedro II, por meio da Lei nº 317 de 1843, que estabeleceu um imposto progressivo sobre os vencimentos pagos pelos cofres públicos, embora não o denominasse especificamente como "imposto de renda". Esse imposto vigorou por dois anos.

Borba (2016) explica que as primeiras tentativas de estabelecer o Imposto de Renda no Brasil Império foram esporádicas e circunstanciais, devido ao sistema de tributação anual das leis orçamentárias. Por exemplo, a Lei nº 317/1843 estabelecia um imposto de renda exclusivamente na fonte sobre rendimentos dos cofres públicos, mas foi revogada no ano seguinte devido a críticas. Durante a Guerra do Paraguai, o IRPF foi novamente proposto pela Lei nº 1.507/1867, incidindo principalmente sobre rendimentos de servidores públicos.

A verdadeira criação do Imposto de Renda no Brasil ocorreu com a Lei nº 4.625 de 1922, que o estabeleceu como um imposto geral sobre a renda, aplicável a todas as pessoas físicas e jurídicas residentes no país. Essa abrangência foi mantida pela Lei nº 4.783 de 1923, que, apesar de prever categorias diferentes de rendimentos, todas estavam sujeitas a uma tabela progressiva de alíquotas.

## **2.2 A Receita Federal do Brasil: Uma jornada através do tempo**

A Receita Federal do Brasil (RFB) possui uma história rica e complexa que remonta aos primórdios da República. Antes de sua criação oficial em 1967, a arrecadação de tributos no país era marcada pela fragmentação e ineficiência. Durante o período colonial, a Coroa Portuguesa controlava a arrecadação de impostos por meio de várias instituições distintas. Com a Proclamação da República em 1889, surgiu a necessidade de criar um órgão centralizado para gerir os tributos federais de forma mais eficiente. A RFB foi finalmente instituída em 1967, através do Decreto-Lei nº 246, que consolidou a arrecadação, o controle e a fiscalização dos tributos federais sob um único comando.

Essa unificação representou um marco na modernização do Estado brasileiro, aumentando sua capacidade de administrar receitas e promover o desenvolvimento econômico. Ao longo dos anos, a RFB passou por diversas transformações e modernizações, adaptando-se às novas realidades do país e às exigências do sistema tributário brasileiro. A introdução da informática na década de 1970, a criação do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) nos anos 1990 e a implementação da Declaração Eletrônica de Renda (DIR) nos anos 2000 são exemplos de inovações que destacaram sua trajetória. Receita Federal, (2023).

Conforme Ezequiel (2018), apesar dos desafios, como a complexidade da legislação tributária e a sonegação fiscal, a Receita Federal do Brasil enxerga perspectivas promissoras para o futuro, incluindo a adoção de novas tecnologias e a modernização dos processos de cobrança. A RFB desempenha um papel fundamental na arrecadação de tributos, na fiscalização e no controle da sonegação fiscal, contribuindo para a modernização da administração pública e promovendo a justiça fiscal no Brasil. Sua história é marcada por inovações, desafios e superações, construindo um legado de excelência e compromisso com o desenvolvimento nacional.

### **2.3 A importância do profissional contábil**

A contabilidade tem uma história longa e evolutiva que remonta aos primórdios da civilização. Segundo Ludícibus e Marion (2002), a prática contábil remonta a cerca de 4.000 a.C., surgindo com os primeiros vestígios da civilização humana e sendo evidenciada em textos religiosos antigos, como a Bíblia, onde figuras como Jó e Jacó têm suas riquezas avaliadas e analisadas.

Antes do desenvolvimento da escrita e do cálculo, os seres humanos já manifestavam percepções sobre qualidade e quantidade por meio de representações gráficas, como inscrições e pinturas. Sá (2005) observa que evidências arqueológicas, como registros em grutas e em ossos, revelam as primeiras manifestações da inteligência humana na avaliação de recursos patrimoniais. Essas práticas iniciais deram origem a uma forma primária de contabilidade, com a noção de "conta" sendo a primeira expressão racional da atividade contábil.

Ao longo dos milênios, a contabilidade evoluiu gradualmente, acompanhando o desenvolvimento da civilização e o registro das atividades econômicas e da gestão de recursos Sá, (2005). A importância da contabilidade gerencial na tomada de decisões empresariais começou a se destacar conforme as organizações se expandiam e as demandas aumentavam Santos, (2010). Nesse contexto, o papel do contador se tornou cada vez mais crucial. De acordo com Silva (2022), o contador é agora reconhecido como um elemento vital no controle das informações que embasam as decisões empresariais. Consultores tributários, especialistas em área societária, auditores, controllers e analistas financeiros são considerados profissionais indispensáveis para as grandes empresas no mercado contemporâneo.

## 2.4 O Dever fundamental de pagar tributos

O progresso do Estado ao longo do tempo resultou em um aumento significativo das responsabilidades atribuídas a ele nas democracias modernas, com um papel crucial do Poder Público em um Estado democrático de Direito. Segundo Nabais (2005), os conceitos de Estado, Constituição, Direitos Fundamentais e tributação estão intrinsecamente interligados na história ocidental. Nabais (2005) também destaca que os princípios fundamentais do Estado Democrático de Direito, como o respeito, a proteção e a promoção da dignidade da pessoa humana, desempenham um papel central e inquestionável na definição desse modelo em muitos países ocidentais.

O cumprimento do dever de pagar tributos é essencial para a cidadania, pois a falta desse cumprimento pode comprometer a viabilidade dos próprios direitos de uma sociedade. Buffon (2019) argumenta que o dever de pagar tributos é um dos fundamentos primordiais do Direito Penal Tributário, devido à sua importância para os objetivos sociais do Estado. Assim, a integridade da Ordem Tributária é protegida pela norma penal para garantir que seus objetivos sejam alcançados.

Buffon (2019) também aponta que a receita tributária é fundamental para a sustentação financeira do Estado. Por meio do sistema de arrecadação, o Estado obtém a maior parte dos recursos financeiros necessários para manter a máquina pública funcionando e para financiar os objetivos sociais estabelecidos pela Constituição, especialmente os direitos fundamentais sociais de segunda dimensão.

Nesse contexto, é crucial resgatar a noção de solidariedade e cidadania fiscal. Nabais (2005) argumenta que o não cumprimento do dever de pagar tributos não apenas nega os princípios de solidariedade, mas também compromete a função prestacional do Estado. Sem recursos adequados, o Estado não pode fornecer os direitos sociais básicos necessários para garantir uma vida digna à sociedade.

Segundo Nabais (2005), a solidariedade justifica o dever fundamental de pagar tributos, pois esse dever decorre naturalmente da pertença a uma sociedade. A cidadania fiscal está intimamente ligada ao conceito de Estado Fiscal, implicando que todos os membros da comunidade contribuam conforme sua capacidade financeira. Assim, os deveres fundamentais de pagar tributos são uma expressão dos direitos a uma distribuição justa dos encargos comunitários, essenciais para a existência e funcionamento da sociedade.

## 2.5 Estudo Precedente

Em um amplo estudo conduzido por Andrade *et. al.* (2020), foram investigadas as percepções dos contribuintes sobre os serviços contábeis de Imposto de Renda no Vale do Taquari/RS, região próxima ao Vale do Paranhana-RS. Com a participação de 120 contribuintes, a pesquisa revelou resultados significativos:

Redução da carga tributária: 82% dos participantes reconheceram que os serviços contábeis otimizaram sua declaração de IR, resultando em menor pagamento de impostos. Segurança e tranquilidade: 95% dos contribuintes se sentiram mais seguros por estarem em conformidade com as leis fiscais. Economia de tempo e esforço: 78% dos participantes destacaram a economia ao delegar a tarefa de declaração de IR para profissionais especializados.

E como desafios percebidos, foi relatado o alto custo dos serviços sendo 45% dos contribuintes consideraram o preço dos serviços contábeis um obstáculo, especialmente aqueles com menor renda. Falta de clareza nas informações com 32% dos participantes relataram dificuldade em compreender todas as informações fornecidas pelos profissionais contábeis. Dificuldade em encontrar um profissional confiável com 28% dos contribuintes mencionaram a dificuldade de encontrar um contador de confiança na região.

E para a pesquisa a relevância deste estudo é muito grande, pois foi realizado em uma região próxima ao Vale do Paranhana - RS, fornece *insights* valiosos sobre as percepções dos contribuintes em relação aos serviços contábeis de IR. Os resultados destacam a importância de oferecer serviços com preços acessíveis, comunicação clara e profissionais confiáveis para atender às expectativas dos contribuintes.

## 3. MATERIAIS E MÉTODOS

### 3.1 Tipo de Pesquisa

A pesquisa é qualitativa, centrada na análise das percepções e experiências dos contribuintes em relação aos serviços contábeis de Imposto de Renda. É classificada como descritiva e exploratória quanto aos fins e bibliográfica e de campo quanto aos meios. Gil, (2019). O estudo combina métodos qualitativos e quantitativos (quali-quantis) , utilizando um questionário estruturado e fechado para coletar dados de forma sistemática.

### **3.2 Caracterização da Pesquisa**

A pesquisa é caracterizada pela sua abordagem quali-quanti, buscando entender as percepções dos contribuintes sobre os serviços contábeis oferecidos para a declaração de Imposto de Renda. A coleta de dados foi realizada através de um questionário fechado com 10 perguntas, estruturado aplicado durante o período de declarações no campus da instituição de ensino. A análise dos dados foi realizada de forma a identificar padrões e tendências nas respostas, facilitando uma compreensão abrangente dos serviços oferecidos e suas percepções pelos usuários.

### **3.3 Universo da Pesquisa**

O universo da pesquisa é composto pelos contribuintes que declararam rendimentos superiores a R\$ 30.639,90 no ano de 2023, e que utilizaram os serviços contábeis oferecidos por uma instituição de ensino no Vale do Paranhana, RS. A amostra foi selecionada com base nesses critérios, considerando que a população amostral deve ser representativa dos indivíduos que possuem ao menos uma característica comum, neste caso, a obrigatoriedade de declaração de Imposto de Renda.

### **3.4. Meio e Métodos da Pesquisa**

A pesquisa utilizou de métodos bibliográficos e de campo. O método bibliográfico forneceu a base teórica necessária sobre temas relacionados ao Imposto de Renda e à função do contador. O método de campo envolveu a coleta de dados diretamente no ambiente onde o fenômeno ocorre, com observação e respostas dos questionários. A coleta de dados foi realizada utilizando um questionário estruturado e fechado, composto por 10 perguntas de múltipla escolha. Este questionário foi aplicado aos contribuintes no campus da instituição de ensino durante a declaração de Imposto de Renda, entre junho e julho de 2024. A escolha do questionário fechado e estruturado permite uma coleta de dados eficiente e sistemática, adequada para análises quantitativas e qualitativas.

Os dados foram organizados, analisados e interpretados utilizando técnicas como análise de frequência, seguindo a metodologia de Yin (2016) para garantir uma compreensão abrangente dos resultados.



Quadro 1 – Relação das perguntas com o objetivo geral e os objetivos específicos da pesquisa:

<b>Objetivo Geral</b>	<b>Objetivo Específico</b>	<b>Perguntas Relacionadas</b>
Analisar as percepções dos contribuintes sobre os serviços contábeis de Imposto de Renda, com foco em uma instituição de ensino no Vale do Paranhana RS em 2023.	Identificar os principais benefícios e desafios percebidos pelos contribuintes ao utilizar os serviços de Apoio Contábil e Fiscal para questões relacionadas ao Imposto de Renda.	1, 2, 3
	Avaliar a qualidade e eficiência dos serviços contábeis oferecidos numa Instituição de Ensino em relação ao Imposto de Renda, com base nas percepções dos contribuintes atendidos.	5, 6, 7, 8, 9
	Sugerir melhorias no serviço prestado pela instituição, foco da pesquisa.	4,10

Fonte: Pesquisa realizada pela acadêmica

Esse quadro 1 proporciona uma visão clara de como cada pergunta contribui para os objetivos da pesquisa, facilitando a análise e a interpretação dos resultados.

#### **4. Análise da percepção sobre o serviço contábil de imposto de renda**

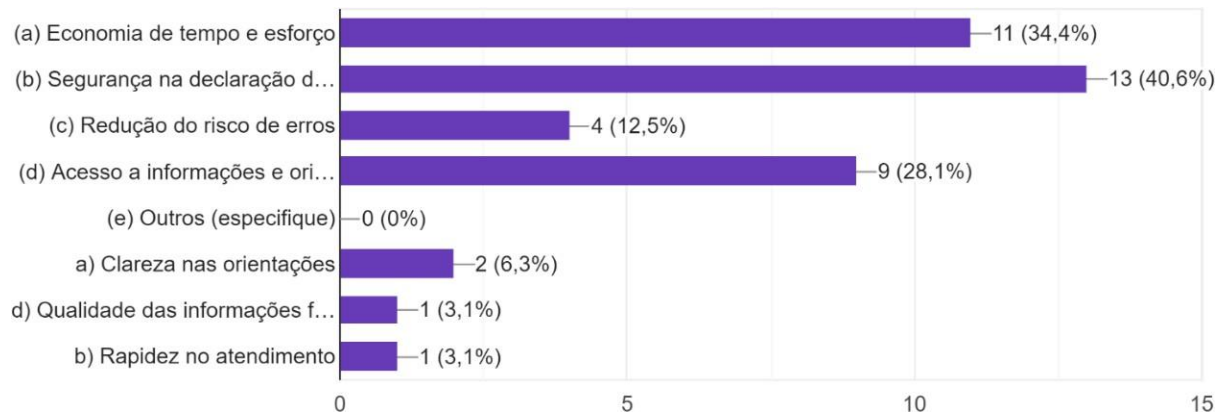
No contexto dos serviços de Apoio Contábil e Fiscal, a percepção dos contribuintes sobre a qualidade e a eficácia dos serviços prestados desempenha um papel importante na avaliação geral de sua satisfação e na identificação de áreas de melhoria. Este estudo foi conduzido com o objetivo de analisar as percepções dos usuários desses serviços, identificando os principais benefícios percebidos, assim como as áreas que podem requerer aprimoramentos. A presente análise baseou-se em um estudo que obteve 32 respostas.

Os dados coletados, apresentados nos gráficos subsequentes, fornecem uma visão detalhada das experiências dos usuários e destacam as características mais valorizadas pelos contribuintes, como segurança, eficiência e suporte informativo. A partir dessas informações, é possível compreender melhor as expectativas e necessidades dos usuários, bem como sugerir estratégias que possam contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Os resultados obtidos indicam um alto nível de satisfação dos usuários em relação a aspectos essenciais do serviço, como a segurança na declaração do imposto e a economia de tempo e esforço. No entanto, também revelam oportunidades para aperfeiçoar a comunicação, a clareza das informações e a redução de erros, áreas que, se fortalecidas, podem elevar ainda mais a percepção positiva dos serviços.

Por meio desta análise, espera-se contribuir para um entendimento mais profundo das expectativas dos usuários e fornecer recomendações que possam orientar futuras melhorias nos serviços de Apoio Contábil e Fiscal, garantindo que continuem a atender de forma eficaz às necessidades dos contribuintes.

Gráfico 01 – Benefícios no serviço de apoio contábil



Fonte: Pesquisa realizada pela acadêmica

O gráfico 1 apresentado revela um perfil interessante dos usuários em relação aos serviços contábeis e fiscais oferecidos. Ao analisar os dados, pode-se identificar alguns pontos importantes, como a Segurança e confiabilidade obteve a maior pontuação, com 40,6% das respostas. Isso indica que os usuários valorizam muito a certeza de que suas declarações estão sendo feitas de forma correta e segura, evitando problemas com a fiscalização.

Em segundo lugar, com 34,4% das respostas, está a opção "Economia de tempo e esforço". Esse resultado demonstra que os usuários buscam serviços que otimizem o seu tempo e facilitem a realização das tarefas contábeis. A opção "Acesso a informações e orientações" ficou em terceiro lugar, com 28,1% das respostas. Isso mostra que os usuários valorizam a disponibilidade de informações claras e precisas sobre os procedimentos contábeis e fiscais.

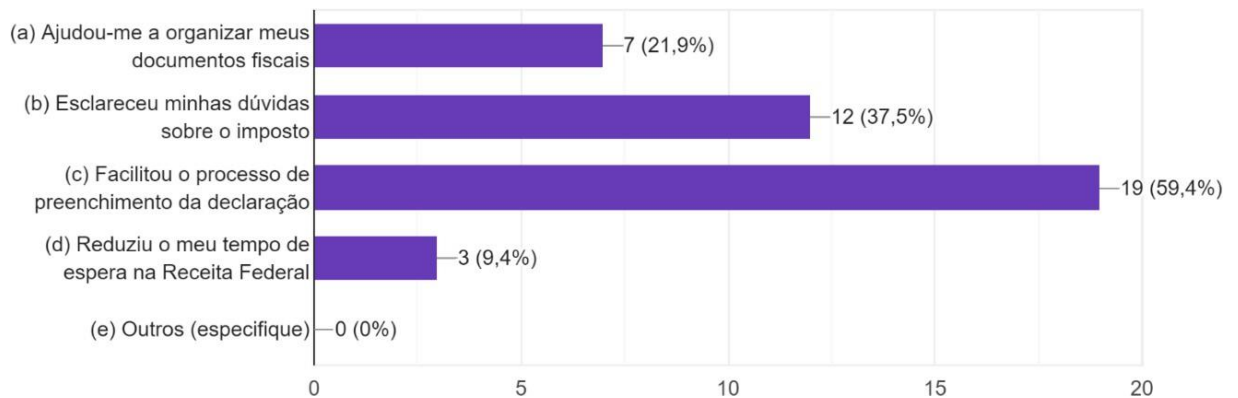
Os resultados da pesquisa indicam que a instituição deve continuar investindo em medidas que garantam a segurança e a confiabilidade dos serviços prestados. Isso inclui a atualização constante dos sistemas e procedimentos, a capacitação dos profissionais e a adoção de protocolos rigorosos de segurança.

Para atender à demanda por economia de tempo e esforço, a instituição pode buscar simplificar os processos contábeis e fiscais, utilizando ferramentas e tecnologias que automatizem tarefas e reduzam a burocracia. Também se deve investir em canais de comunicação mais eficientes, como plataformas online e materiais informativos atualizados,

para garantir que os usuários tenham acesso fácil e rápido às informações necessárias. A oferta de serviços personalizados, que atendam às necessidades específicas de cada contribuinte, pode ser um diferencial competitivo.

Desta forma, este questionamento revela que os usuários valorizam, acima de tudo, a segurança, a confiabilidade e a praticidade dos serviços contábeis e fiscais. Ao focar nessas áreas, a instituição poderá aumentar a satisfação dos participantes e fortalecer o seu relacionamento com eles.

Gráfico 02 – Como os serviços contábeis facilitam na hora de declarar o imposto de renda



Fonte: Pesquisa realizada pela Acadêmica

O Gráfico 02 apresenta dados relevantes sobre a percepção dos usuários em relação aos benefícios proporcionados pelos serviços contábeis no processo de declaração do Imposto de Renda. Entre eles está a facilitação do processo de preenchimento da declaração com 59,4% das respostas positivas, este benefício se destaca como o mais valorizado pelos usuários. Isso indica que os serviços contábeis estão desempenhando um papel fundamental em simplificar uma tarefa complexa e burocrática para a maioria das pessoas. Em segundo lugar, com 37,5% das respostas positivas, o esclarecimento de dúvidas sobre o imposto é outro benefício muito apreciado pelos usuários. Isso demonstra que os serviços contábeis estão atuando como uma fonte confiável de informação e orientação para os contribuintes.

Os resultados deste questionamento indicam que a simplificação do processo de declaração do Imposto de Renda é um fator importante para a satisfação dos usuários. As empresas de serviços contábeis devem continuar investindo em ferramentas e processos que tornem esse processo mais fácil e intuitivo para os contribuintes. A capacidade de esclarecer dúvidas sobre o imposto de renda é um diferencial competitivo importante para as empresas de

serviços contábeis. Os profissionais da área devem estar sempre atualizados sobre as legislações tributárias e preparados para oferecer um atendimento de qualidade.

A organização dos documentos fiscais é um aspecto fundamental para a declaração do imposto de renda. As empresas de serviços contábeis podem oferecer soluções para auxiliar os usuários nessa tarefa, como plataformas digitais para armazenamento e gestão de documentos.

Sendo assim os resultados desta pergunta demonstra que os serviços contábeis desempenham um papel fundamental na vida dos contribuintes, facilitando o processo de declaração do Imposto de Renda e proporcionando segurança e tranquilidade. Ao investir em tecnologia, conhecimento e na personalização dos serviços, as empresas do setor podem se diferenciar no mercado e conquistar cada vez mais contribuintes.

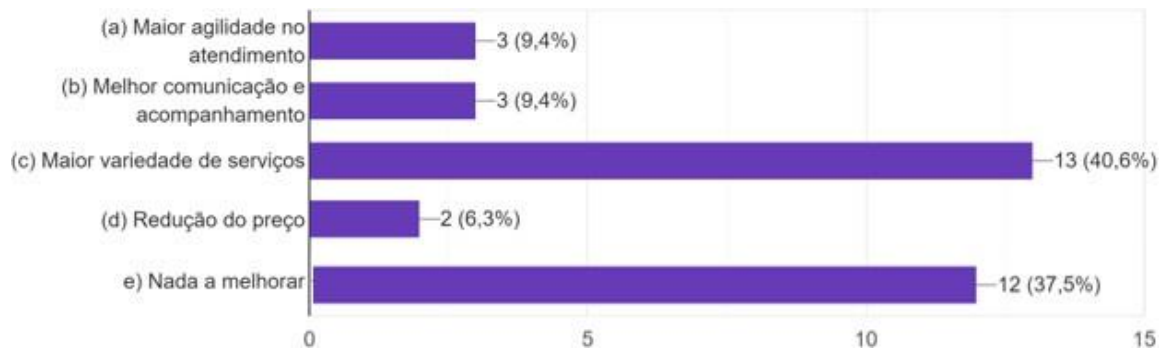
Gráfico 03 – Existência de desafios para utilizar o serviço de apoio contábil



Fonte: Pesquisa realizada pela Acadêmica

O Gráfico 3 revela que 87,5% dos respondentes não encontraram desafios ao utilizar os serviços de Apoio Contábil e Fiscal para declarar o Imposto de Renda, um indicador altamente positivo da eficiência e adequação dos serviços às necessidades dos usuários. Apenas 12,5% relataram ter enfrentado algum desafio, sugerindo que, embora a maioria esteja satisfeita, é importante investigar esses casos para identificar áreas de melhoria. Esses dados refletem um alto nível de satisfação geral, mas também destacam a necessidade contínua de monitorar e entender as dificuldades relatadas para garantir um atendimento cada vez mais aprimorado.

Gráfico 04 – Melhoria no serviço



Fonte: Pesquisa realizada pela Acadêmica

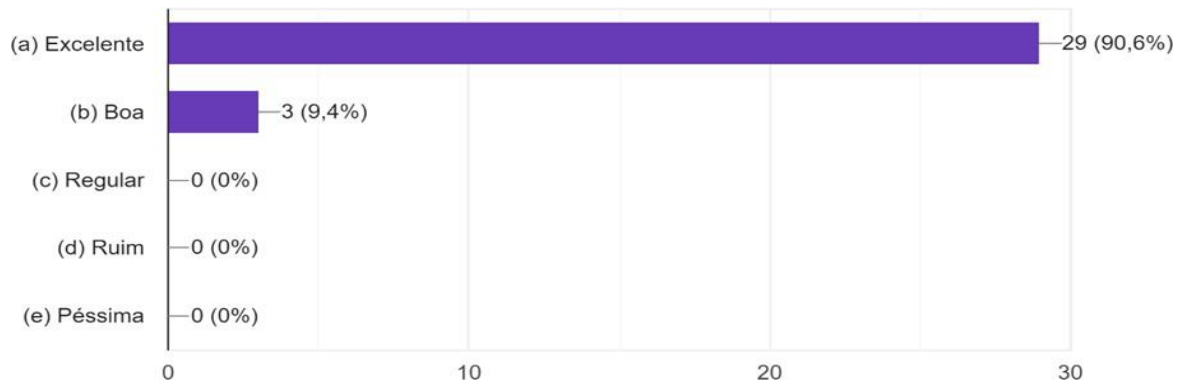
O Gráfico 04 apresenta dados sobre a percepção dos usuários em relação às possíveis melhorias nos serviços contábeis. Tendo como a opção "Maior variedade de serviços" a maior pontuação, com 40,6% das respostas. Isso indica que os usuários desejam que os serviços contábeis ofereçam um portfólio mais completo de soluções, abrangendo diferentes necessidades e demandas. Em segundo lugar, com 37,5% das respostas, a opção "Nada a melhorar" demonstra que uma parcela significativa dos usuários está satisfeita com os serviços atuais. Isso indica que a empresa já está atendendo às expectativas de muitos participantes.

Isso indica que os resultados da pesquisa apontaram que a empresa deve investir no desenvolvimento de novos serviços para atender às demandas dos usuários. Isso pode incluir a oferta de serviços mais especializados, como consultoria empresarial, planejamento tributário e gestão financeira. A alta taxa de satisfação dos contribuintes demonstra que a prestação de serviço realizada pela instituição educacional está no caminho certo. É importante manter a qualidade dos serviços atuais e investir em melhorias contínuas para garantir a satisfação dos usuários a longo prazo.

A comunicação clara e transparente com os declarantes é fundamental para construir um relacionamento de confiança e fidelidade é importante também analisar o perfil dos assistidos que indicaram a necessidade de melhorias na agilidade do atendimento e na comunicação.

Para contemplar um dos o objetivo (B) da pesquisa, a sugestão predominante de ampliar a variedade de serviços indica que a instituição poderia explorar a expansão de sua oferta para atender melhor às demandas dos usuários. Desta forma, os dados revelam um desejo claro por uma maior variedade de serviços, juntamente com a necessidade de aprimorar a agilidade e a comunicação, áreas que, se melhoradas, podem fortalecer ainda mais a satisfação dos usuários.

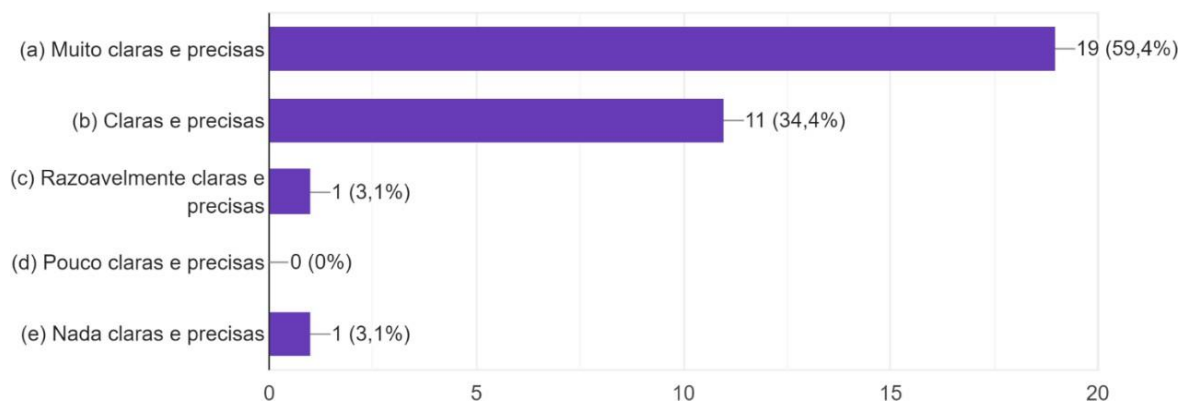
Gráfico 05 – Análise dos serviços contábeis



Fonte: Pesquisa realizada pela Acadêmica

No Gráfico 5, que questiona: "Você considera que os serviços contábeis de Imposto de Renda oferecidos pela instituição são de boa qualidade?", observa-se que a grande maioria dos respondentes, 90,6%, considera os serviços como "excelentes", enquanto 9,4% os classificam como "bons". Esses dados mostram que a instituição está não apenas atendendo, mas superando as expectativas dos usuários, reforçando sua reputação positiva e a confiança dos declarantes nos serviços prestados.

Gráfico 06 – Avaliação da Clareza e Precisão das Informações Fornecidas pela Instituição



Fonte: Pesquisa realizada pela Acadêmica

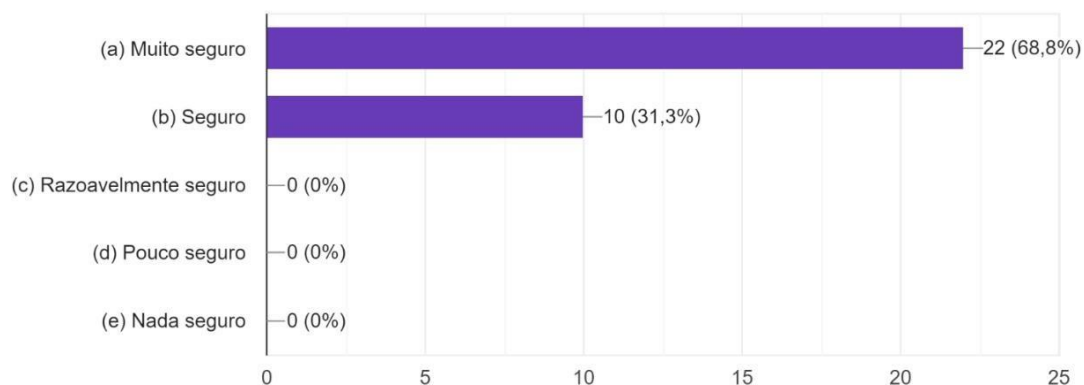
O Gráfico 06 nos apresenta um panorama bastante positivo sobre a percepção dos usuários em relação à clareza e precisão das informações fornecidas pela instituição. A grande maioria dos usuários (93,8%) avaliou as informações como sendo claras e precisas, ou pelo menos razoavelmente claras. Isso indica um alto nível de satisfação com a qualidade da informação fornecida pela instituição.

Este ponto positivo revela que a clareza e a precisão das informações são um dos principais diferenciais competitivos dos serviços prestados. Essa percepção positiva contribui

para a satisfação dos contribuintes e fortalece o relacionamento com eles. Embora a maioria dos usuários estejam satisfeita, é importante identificar os pontos em que as informações podem ser ainda mais claras e precisas. Isso pode ser feito através de pesquisas mais aprofundadas ou de análises de feedback específicos.

É fundamental manter o alto padrão de qualidade das informações fornecidas. Isso envolve a atualização constante dos conteúdos, a revisão periódica dos materiais e a utilização de uma linguagem clara e objetiva. Desta maneira ao manter o foco na qualidade da informação e na comunicação com os assistidos, a instituição poderá fortalecer ainda mais o seu relacionamento com eles e alcançar seus objetivos estratégicos.

Gráfico 07 - Percepção de Segurança na Utilização dos Serviços Contábeis para Declaração do Imposto de Renda

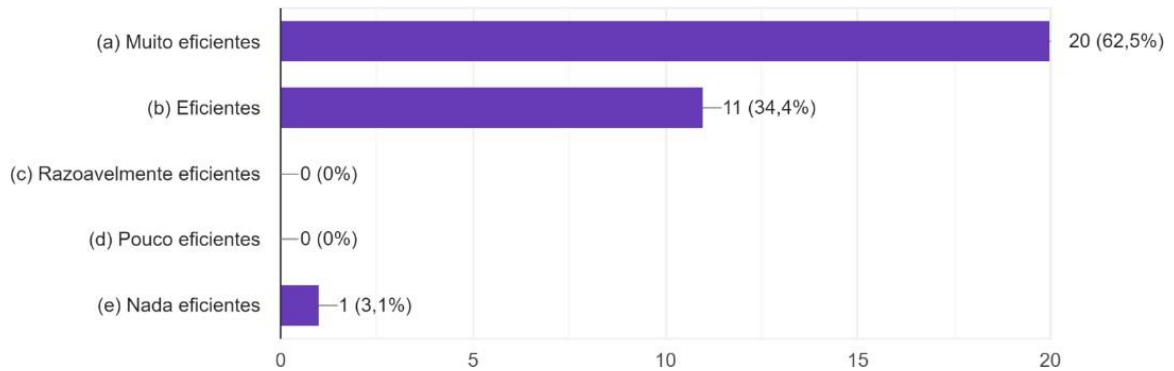


Fonte: Pesquisa realizada pela acadêmica

O gráfico 7 revela um cenário bastante positivo em relação à percepção de segurança dos usuários quanto aos serviços contábeis utilizados para a declaração do Imposto de Renda.

Um expressivo 68,8% dos respondentes se declararam "muito seguros" com os serviços utilizados. Esse dado indica um alto nível de confiança dos contribuintes nos serviços contábeis contratados. Outros 31,3% dos respondentes se consideram "seguros" com os serviços, o que reforça a percepção geral de segurança. Sendo assim, a alta percepção de segurança é um diferencial competitivo significativo. A instituição deve continuar investindo em medidas que garantam a segurança dos dados dos declarantes e a qualidade dos serviços prestados, fortalecendo o relacionamento com os contribuintes.

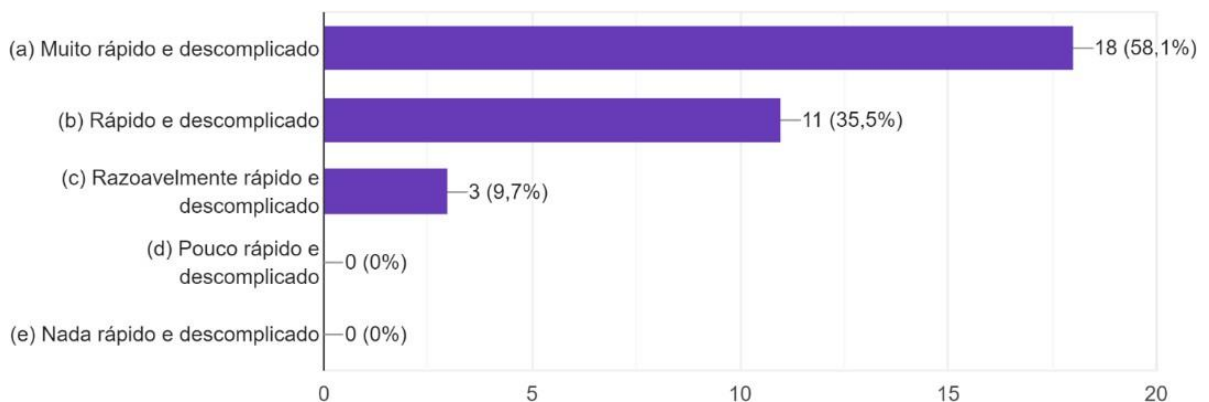
Gráfico 08- Eficiência dos serviços prestados



Fonte: Pesquisa realizada pela acadêmica

O Gráfico 8 apresenta uma percepção altamente positiva dos usuários em relação à eficiência dos serviços contábeis oferecidos pela instituição para a declaração do Imposto de Renda. A maioria dos respondentes avaliou os serviços como eficientes ou muito eficientes, indicando um alto grau de satisfação com a agilidade e a qualidade das soluções prestadas. Isso sugere que os processos internos dos serviços prestados pela instituição são bem otimizados, permitindo que as tarefas sejam realizadas de forma rápida e precisa. Embora os resultados sejam positivos, a instituição deve buscar continuamente formas de otimizar seus processos e aumentar ainda mais a eficiência dos seus serviços.

Gráfico 09- Opinião sobre o processo da declaração



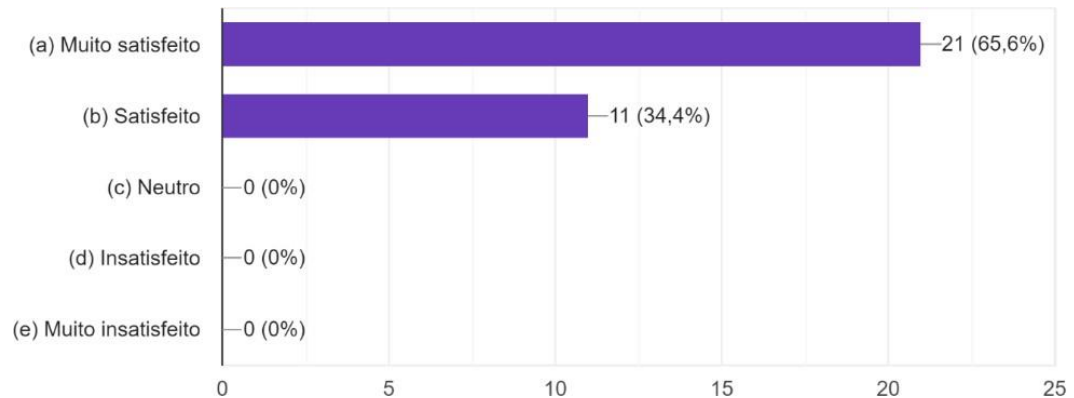
Fonte: Pesquisa realizada pela acadêmica

O Gráfico 9 apresenta um resultado positivo em relação à percepção dos usuários sobre a rapidez e descomplicação do processo de declaração do Imposto de Renda com a ajuda da instituição. A grande maioria dos respondentes (93,3%) avaliou o processo como sendo rápido e descomplicado, indicando um alto grau de satisfação com a agilidade e a simplicidade das



soluções oferecidas. Esse resultado indica que os serviços prestados estão conseguindo otimizar seus processos e oferecer um serviço eficiente aos seus usuários.

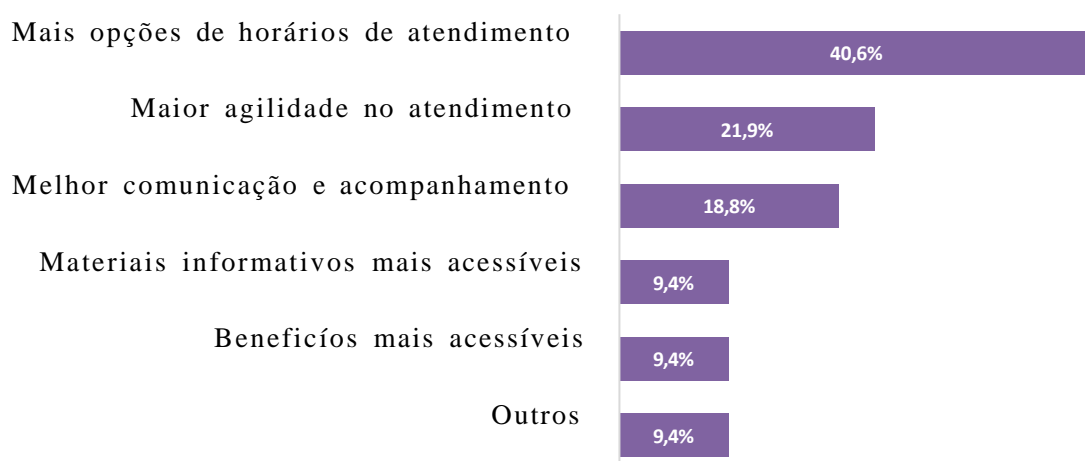
Gráfico 10- Satisfação quanto ao atendimento realizado



Fonte: Pesquisa realizada pela acadêmica

De acordo com o Gráfico 10, 65,6% dos participantes afirmaram estar "Muito satisfeitos" com o tempo de espera para atendimento, enquanto 34,4% indicaram estar "Satisfeitos". A pergunta realizada foi: você ficou satisfeito com o tempo de espera para atendimento e resolução de dúvidas? Ela revelou um alto nível de satisfação entre os respondentes. Não houve respostas que apontassem neutralidade ou qualquer nível de insatisfação. Esses resultados destacam uma percepção amplamente positiva sobre a prontidão e eficiência do atendimento oferecido pela instituição, sugerindo que os tempos de resposta atendem ou superam as expectativas dos usuários.

Gráfico 11 – Melhoria dos serviços prestados



Fonte: Pesquisa realizada pela acadêmica

A pergunta do Gráfico 11 busca identificar quais melhorias os clientes consideram importantes nos serviços contábeis de Imposto de Renda oferecidos pela instituição. O Gráfico apresenta um panorama bastante claro das expectativas dos participantes em relação aos serviços contábeis de Imposto de Renda. Ao analisar os dados sobre as melhorias desejadas nos serviços contábeis de Imposto de Renda, observa-se que os declarantes buscam, principalmente, por maior flexibilidade e agilidade no atendimento. Essa combinação de fatores revela uma demanda por serviços mais personalizados e eficientes, que se adaptem à rotina dos contribuintes e ofereçam soluções rápidas e eficazes. A alta porcentagem de Cidadãos que desejam mais opções de horários de atendimento indica uma necessidade de adaptar os serviços às diferentes rotinas e disponibilidades dos contribuintes. Isso pode ser alcançado através de:

A) A combinação de flexibilidade e agilidade no atendimento é um fator crítico para a satisfação do contribuinte e a diferenciação competitiva. Ao atender a essas demandas, pode-se aumentar os contribuintes satisfeitos com a flexibilidade e agilidade do atendimento tendem a permanecer fiéis à instituição por mais tempo. Serviços ágeis e flexíveis se espalha rapidamente, atraindo novos usuários. Com a construção positiva e profissional.

A prestação de serviços contábeis e fiscais, especialmente em relação ao Imposto de Renda, desempenha um papel importante no auxílio aos contribuintes, garantindo conformidade com as obrigações tributárias e promovendo uma melhor gestão fiscal. Instituições de ensino que oferecem esses serviços agregam valor não apenas aos seus alunos, mas também à comunidade em geral, ao fornecer orientação profissional e suporte técnico na elaboração e envio das declarações. No entanto, a qualidade e a eficiência desses serviços são fundamentais para assegurar a satisfação dos usuários e para atender às suas expectativas e necessidades específicas.

Os resultados da pesquisa realizada sobre a percepção dos contribuintes em relação aos serviços contábeis de Imposto de Renda de uma instituição de ensino no Vale do Paranhana, RS, refletem os objetivos gerais e específicos traçados para o artigo. O objetivo geral de analisar as percepções dos contribuintes foi alcançado através da coleta de dados que identificam os principais benefícios e desafios percebidos pelos usuários. A pesquisa revelou que segurança, economia de tempo e esforço, bem como o acesso a informações claras, são os benefícios mais valorizados pelos usuários, alinhando-se ao objetivo específico de identificar benefícios e desafios dos serviços contábeis prestados.

Além disso, os dados coletados permitiram avaliar a qualidade e a eficiência dos serviços, outro objetivo específico do estudo. Com um alto nível de satisfação dos usuários em

relação à segurança e facilidade no preenchimento da declaração, fica evidente que os serviços são considerados eficientes e eficazes pelos contribuintes. No entanto, áreas como comunicação, clareza das informações e redução de erros foram destacadas como oportunidades de melhoria. Esses pontos de melhoria sugeridos pelos usuários estão diretamente relacionados ao objetivo de sugerir ações para aprimorar a qualidade dos serviços.

Por fim, a análise dos resultados oferece uma base sólida para propor melhorias que vão ao encontro do último objetivo específico do estudo: sugerir aprimoramentos nos serviços contábeis oferecidos pela instituição. As sugestões incluem a ampliação da variedade de serviços, o investimento em tecnologias que simplifiquem o atendimento e o desenvolvimento de canais de comunicação mais eficientes. Essas ações têm o potencial de aumentar a satisfação dos usuários, fortalecendo o relacionamento com os contribuintes e garantindo que os serviços contábeis continuem a atender de forma eficaz às necessidades da comunidade acadêmica e da região do Vale do Paranhana.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os estudos evidenciam a relevância da análise das percepções dos contribuintes sobre os serviços contábeis de Imposto de Renda em uma instituição de ensino no Vale do Paranhana, RS. Os resultados obtidos revelam que a segurança, a economia de tempo e esforço, e a clareza das informações são os principais fatores de satisfação dos usuários, confirmando a importância da confiabilidade e da eficiência na prestação desses serviços. Ao mesmo tempo, a pesquisa apontou desafios importantes, como a necessidade de melhorias na comunicação e na diversidade de serviços ofertados, destacando áreas estratégicas para o aperfeiçoamento contínuo.

Com base nas evidências levantadas, recomenda-se que a instituição adote uma abordagem mais proativa e estratégica para atender às expectativas dos contribuintes, alinhando-se ao objetivo de aprimorar a qualidade e eficiência dos serviços prestados. A ampliação do portfólio de serviços, incluindo opções mais especializadas como consultoria tributária e planejamento financeiro, pode atender às necessidades de um público diversificado e exigente. Além disso, investir em carga horária e atividades complementares para acadêmicos em atividades voltadas à comunidade.

Estratégias como essas, respaldadas por uma gestão orientada por dados, são essenciais para consolidar a posição da instituição como referência em serviços contábeis na região. A integração dessas ações a um planejamento de longo prazo pode fomentar um ciclo virtuoso de

melhoria contínua, com potencial para aumentar a satisfação dos usuários, fidelizar os contribuintes e atrair novos públicos. A pesquisa, portanto, oferece subsídios relevantes para a formulação de políticas institucionais que visem não apenas a excelência na prestação de serviços, mas também o desenvolvimento sustentável e adaptado às demandas locais.

Em termos acadêmicos, este estudo contribui para o campo da contabilidade ao explorar a interface entre a percepção dos usuários e a eficácia dos serviços prestados, oferecendo uma análise contextualizada e empiricamente fundamentada das práticas contábeis em uma instituição educacional. Ao sugerir práticas de melhoria baseadas nas expectativas dos contribuintes, este trabalho fortalece o entendimento da importância de um serviço contábil centrado no contribuinte, configurando-se como um referencial estratégico tanto para a academia quanto para as organizações interessadas em aprimorar suas práticas de gestão contábil e fiscal.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, d. M., & mehleck, m. L. (2020). **Análise da percepção sobre a contabilidade digital e a contabilidade online dos contabilistas do vale do taquari/rs**. Univates. Disponível: <https://www.univates.br/bdu/bitstreams/a75ca342-3585-4765-a703-3e6ef0622222/download> Acesso: 03 maio 2024

BORBA, B. E.; COELHO, A. F. C. **Imposto de renda da pessoa física, isonomia e capacidade econômica: analisando o atributo da generalidade**. Revista de Investigações Constitucionais, v. 3, n. 2, p. 199, 19 jul. 2016.

BRASIL. Decreto-Lei nº 246, de 6 de fevereiro de 1967. Dispõe sobre a organização e funcionamento da Receita Federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 7 fev. 1967.

BRASIL. Receita Federal do Brasil. **Nossa História**. Disponível em: <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/historia-receita/nossa-historia>. Acesso em: 30 jan. 2023.

BUFFON, Marciano. **Tributação, desigualdade e mudanças climáticas: como o capitalismo evitará o seu colapso**. Curitiba: Brazil Publishing, 2019, p. 25

EZEQUIEL, Márcio da Silva. **Receita Federal: 50 anos 1968-2018** / Márcio da Silva Ezequiel. Brasília, DF: Receita Federal, 2018. 360 p.: il., color. ISBN 978-85-68360-26-2

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

MOTTA, Ronaldo. S. **Administração pública: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

NABAIS, José Casalta. **O dever fundamental de pagar impostos**. Coimbra: Almedina, 1998, p. 15 e ss; NABAIS, José Casalta. Por um estado fiscal suportável: estudos de direito fiscal. Coimbra: Almedina, 2005, p. 12 e ss.

NÓBREGA, Barcelos da, C. **História do imposto de renda no brasil, um enfoque da pessoa física**. (1922-2013). (2014). Disponível em: <https://www.ibet.com.br/wp-content/uploads/2016/05/Imp.-Renda>. Acesso: 26/03/2024

OLIVEIRA, Fábio de. **A reforma do Estado no Brasil: para além da gestão pública**. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

SANTOS, Maria Lúcia dos. **A importância do profissional contábil na contabilidade gerencial: uma percepção dos conselheiros do CRC/MG**. E-civitas: Revista Científica do Departamento de Ciências Jurídicas, Políticas e Gerenciais do UNI-BH, Belo Horizonte, vol. III, n. 1, jul. 2010. ISSN: 1984-2716. Disponível em: <[www.unibh.br/revistas/ecivitas/](http://www.unibh.br/revistas/ecivitas/)>.

SÁ, Antônio Lopes. **Fundamentos da Contabilidade Geral**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2005. 306 p.

Silva, A. P. O., Santos, J. C. F., & Pereira, M. A. S. **Evolução da profissão contábil na era digital: habilidades e competências essenciais para o sucesso profissional**. Revista Brasileira de Gestão Empresarial, 17(65), 152-168, 2022. Disponível em <https://www.scielo.br/j/rae/a/7cgcYSN8q5L38wT69JJkXmK/> Acesso: 30 abril, 2024

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. São Paulo: Pioneira, 1947.

YIN RK. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto alegre: Penso, 2016.