

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC**

**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**MARIELI DA ROSA DA SILVA**

**DEPARTAMENTO DE PESSOAL: AS DIFICULDADES  
ENFRENTADAS PELOS PROFISSIONAIS ATUANTES EM  
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NO  
MUNICÍPIO DE FORQUILHINHA-SC**

**CRICIÚMA**

**2020**

**MARIELI DA ROSA DA SILVA**

**DEPARTAMENTO DE PESSOAL: AS DIFICULDADES  
ENFRENTADAS PELOS PROFISSIONAIS ATUANTES EM  
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NO  
MUNICÍPIO DE FORQUILHINHA-SC**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof. Me Leonel Luiz Pereira

**CRICIÚMA**

**2020**

**MARIELI DA ROSA DA SILVA**

**DEPARTAMENTO DE PESSOAL: AS DIFICULDADES  
ENFRENTADAS PELOS PROFISSIONAIS ATUANTES EM  
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NO  
MUNICÍPIO DE FORQUILHINHA-SC**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel no Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com Linha de Pesquisa em Formação e Exercício Profissional.

Criciúma, 09 de dezembro de 2020.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Leonel Luiz Pereira – Mestre – (UNESC) – Orientador

Prof. João Vânio M. Cardoso – Mestre - (UNESC) - Examinador

Prof. Luan Philippi Machado -Mestre - (UNESC) - Examinador

**Dedico este trabalho primeiramente a Deus, pois sem Ele eu não teria forças para percorrer essa longa jornada, enfim meu sonho se realizou. Agradeço também aos meus pais, minha filha e meu esposo, que nunca medem esforços para me apoiar, ajudar e incentivar.**

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradecer a Deus, por me guiar e permitir mais esse desafio em minha vida, estar presente nos momentos mais difíceis e dando forças para seguir e jamais desistir dos meus sonhos.

Agradecer aos meus pais, minha filha e meu esposo, que sempre estiveram ao meu lado torcendo pelas minhas conquistas e felicidade.

Agradecer de coração ao professor e orientador Leonel, por todo o seu tempo dedicado, paciência, comprometimento, todas as contribuições para o desenvolvimento desde trabalho, e pelo seu conhecimento na área estudada, o que me levou a escolher esse tema.

Agradecer também aos professores do Curso de Ciências Contábeis que souberam transmitir seus conhecimentos. Enfim, quero agradecer a todos que diretamente ou indiretamente estiveram comigo nessa passagem de minha vida e que de alguma forma me ajudaram à finalização desta graduação. Muito obrigada a todos.

**“Suba o primeiro degrau com fé. Não é necessário que você veja toda a escada. Apenas dê o primeiro passo ”**

**Martin Luther King**



## DEPARTAMENTO DE PESSOAL: AS DIFICULDADES ENFRENTADAS PELOS PROFISSIONAIS ATUANTES EM EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NO MUNICÍPIO DE FORQUILHINHA-SC

Marieli da Rosa da Silva<sup>1</sup>

Leonel Luiz Pereira<sup>2</sup>

**RESUMO:** O departamento de pessoal é o setor que gerencia e organiza toda a parte burocrática entre empregado e empregador, desde o início do vínculo, até a sua demissão. Esse setor elabora e controla folha de pagamento, afastamentos, férias, décimo terceiro salário, cálculo de encargos a pagar, entre outros. É função do departamento de pessoal, observar e dar seguimento ao disposto na CLT, com relação aos direitos e deveres dos funcionários. O objetivo geral, é conhecer as principais dificuldades enfrentadas pelo profissional do departamento de pessoal nas empresas prestadoras de serviços contábeis no Município de Forquilha-SC. Para a elaboração deste estudo, foi efetuada uma pesquisa bibliográfica do tipo descritiva, foi elaborado um questionário eletrônico, enviado por e-mail aos responsáveis pelo setor. Assim após a aplicação e análise dos resultados, pode-se concluir que dentre as principais dificuldades do profissional do departamento de pessoal, destacam-se: a comunicação; a relação com o cliente; acompanhamento das mudanças da legislação trabalhista; a atualização profissional, e ainda dificuldades para executar suas atividades, atribuindo a falta de documentos para efetuar os registros, documentos enviados fora do prazo por parte do cliente e muitas vezes omissão das informações.

**PALAVRAS – CHAVE:** Profissional da Contabilidade. Comunicação. Relação com o cliente.

**AREA TEMÁTICA:** Formação e Exercício Profissional

### 1 INTRODUÇÃO

O departamento de pessoal é um subsistema do departamento de gestão de pessoas responsável pelos aspectos legais da relação de emprego. Por ser considerado por muitos como uma atividade unicamente burocrática, pode reunir também ações estratégicas e tornar-se um grande banco de informações gerenciais (FIDELIS, 2016).

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Ciências Contábeis da UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.

<sup>2</sup> Mestre em Desenvolvimento Socioeconômico, UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.



O departamento de pessoal tem como função administrar as relações entre empregador e empregado. Correspondente a área de trabalho onde são executadas as rotinas trabalhistas, desde a admissão do colaborador até o seu desligamento. É de grande importância em uma organização, sendo essencial que o profissional esteja alinhado com as legislações trabalhistas, previdenciárias e das possíveis normas ou regulamentos internos da empresa, mantendo harmonia na relação de emprego entre as partes, podendo inclusive reduzir ações trabalhistas, e consequentes infrações e penalidades previstas na legislação.

Percebe-se que enquanto as empresas de grande porte, em sua grande maioria possuem o seu próprio departamento de pessoal, as empresas de pequeno porte terceirizam as tarefas do departamento de pessoal com empresas prestadoras de serviços contábeis. Nota-se ainda, que os profissionais que atuam nessas empresas, acabam por atender as atividades de vários clientes, com agilidade e responsabilidade, evitando problemas com processos trabalhistas e fiscalização do Ministério da Economia e a Secretaria Especial de Previdência e Trabalho.

O departamento de pessoal tem uma rotina de trabalho que requer muita atenção e agilidade, pois trata do dia-a-dia do colaborador da empresa. Informações registradas de forma errada resultam em multas, retrabalho e muitas vezes em reclamações trabalhistas.

A falta de conhecimento do empregador, as informações incompletas enviadas à contabilidade, a urgência pelos registros e documentos, são alguns fatos que o profissional do departamento de pessoal enfrenta diariamente. A desinformação e a falta de conhecimento da legislação trabalhista e previdenciária podem gerar grandes prejuízos para as empresas, a exemplo, falta de pagamento de adicionais e horas extras, que quando não são pagos de forma correta, podem gerar passivos trabalhistas.

Diante dos fatos, questiona-se: Quais as principais dificuldades enfrentadas pelo profissional do departamento de pessoal nas empresas prestadoras de serviços contábeis no Município de Forquilha-SC?

A partir desse questionamento, tem-se como objetivo geral, conhecer as principais dificuldades enfrentadas pelo profissional do departamento de pessoal nas empresas prestadoras de serviços contábeis no Município de Forquilha-SC.

Para atingir o objetivo geral foram definidos os seguintes objetivos específicos: 1) verificar os meios de comunicação entre a empresa prestadora e o tomador do serviço contábil; 2) descrever as principais rotinas do departamento de pessoal; 3) averiguar o conhecimento do profissional com relação às suas atividades.

O presente estudo se justifica sobre o ponto de vista teórico, pela necessidade de aprimorar o desempenho do processo realizado pelo profissional do departamento de pessoal, a relevância desse trabalho é levar aos profissionais da área as dificuldades que os colegas enfrentam no seu dia a dia, e deixar como contribuição algumas sugestões para melhorar o processo de trabalho, diante das dificuldades enfrentadas.

Do ponto de vista prático esse estudo contribui em compreender melhor as responsabilidades dos profissionais e do contratante do serviço contábil, para a harmonia das informações e controles necessários na condução dos negócios e dos serviços prestados. Pode servir também de base para melhorias nos procedimentos internos das empresas.



Do ponto de vista social esse estudo também se mostra relevante, apresentando a importância das empresas que cumprem a legislação trabalhista, mantendo o pagamento dos seus encargos, transmitindo ao seu colaborador a segurança no cumprimento de seus deveres e a sociedade um crescimento econômico com geração de renda.

O presente trabalho está estruturado a partir da introdução, que apresenta o tema, assim como o problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa. A segunda seção é formada pela fundamentação teórica que apresentará o embasamento teórico da pesquisa, a terceira seção refere-se aos procedimentos metodológicos da pesquisa. Na quarta e na quinta seção serão apresentados a análise dos resultados encontrados e as considerações finais.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 IMPORTÂNCIA DO DEPARTAMENTO DE PESSOAL**

Na visão de Brogio (2016), o departamento de pessoal é um setor multifuncional, onde não há espaço para profissionais que não tenham visão estratégica ou que atuem nesse departamento com foco apenas em questões burocráticas, recebendo as informações da contabilidade sem usá-las para auxiliar no desempenho organizacional.

De acordo com Silva (2012) com a evolução do Direito do Trabalho, é indispensável a presença do setor de pessoal, assim como o conhecimento da legislação regente e suas constantes modificações. Essa área está sendo vista como ponto chave para a sobrevivência da empresa, servindo como ferramenta de auxílio para o cumprimento das obrigações trabalhistas, garantindo os direitos dos colaboradores, assim como os dos empregadores.

Na compreensão de Silva (2018), o departamento de pessoal é o setor responsável pela administração dos procedimentos que envolvem as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos empregados, iniciando o processo na contratação do colaborador, até a sua demissão.

Na compreensão de Souza (2017), além de um departamento de pessoal com profissionais sempre atualizados, é fundamental que a organização também tenha uma equipe unida, pois só assim haverá comprometimento com seus objetivos e como resultado melhor atenção da empresa com seus empregados, de preferência no que diz respeito ao seu desenvolvimento pessoal, profissional e no desenvolvimento das rotinas do departamento.

Para Batista, Souza e Gomes (2019), as organizações visam como objetivo principal os lucros, e o departamento de pessoal é necessário, trabalhando de forma diligente, para que não ocorram inconformidades e resulte em algum tipo de prejuízo para a entidade, como sanções e multas.

O Quadro 01 exemplifica alguns tipos de multas administrativas trabalhistas, que ocorrem quando o departamento de pessoal não executa suas tarefas nos prazos corretos, ou em conformidade com a legislação:



**Quadro 01: Exemplos de Multas Administrativas Trabalhistas**

<b>Natureza</b>	<b>Infração</b>	<b>Base Legal</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Observações</b>
Férias.	CLT, artigos 129/152	CLT, artigo 153.	160,0000	Por empregado, dobrado na reincidência, embargo ou resistência.
Atraso pagamento de salário.	CLT, artigo 477, § 1º	Artigo 4º, Lei nº7.855/89.	160,0000	Por empregado prejudicado.
Falta anotação da CTPS.	CLT, artigo 29	Art. 29, lei 13.874/2019.	378,2847	
Não pagamento verbas rescisórias prazo previsto.	CLT, artigo 477, § 6	CLT, artigo 477, § 8º.	160,0000	Por empregado prejudicado + multa 1 (um) salário, corrigido, para o empregado.
Falta registro de empregado.	CLT, artigo 41	CLT, artigo 47.	378,2847	Por empregado, dobrado na reincidência.
Entrega de Caged com atraso até 30 dias.	Lei no 4.923, de 23 de dezembro de 1965	Lei no 4.923/65, artigo 10, parágrafo único.	4,20000	Por empregado.

Fonte: Adaptado de SILVA, 2018; BRASIL, 2019.

Contempla Fidelis (2016), que as informações do departamento de pessoal são de grande importância, principalmente quando a empresa e os responsáveis pela gestão de pessoas utilizam essas informações em benefício de decisões quanto ao desenvolvimento organizacional e o crescimento profissional, podendo inclusive criar internamente uma mutualidade capaz de produzir resultados rápidos e de baixo custo, como por exemplo, quando for necessário reduzir o quadro de colaboradores.

Segundo o Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina CRC-SC (2012), o cumprimento das obrigações trabalhistas e do recolhimento dos encargos sociais exige uma atenção especial, seja pela peculiar condição da relação entre a empresa e seus empregados, seja pela exiguidade de prazos para a execução das muitas rotinas envolvidas, aliada às severas multas quando da sua não observância.

Sob o ponto de vista de Brogio (2016), para atuar no departamento de pessoal é imprescindível que seja um profissional qualificado, comprometido e íntegro, pois, é uma área que tem uma grande ligação com o crescimento da organização, afirma ainda que o departamento de pessoal pode tornar-se não somente responsável pela parte operacional, mas também pela otimização e multiplicação de seus colaboradores, por meio de estudos de cargos, salários e propostas de plano de carreiras.

## **2.2 ROTINAS DO DEPARTAMENTO DE PESSOAL**

Para Silva (2018), o administrador do departamento de pessoal tem papel relevante na organização. Algumas de suas principais atividades estão relacionadas no Quadro 02:

Quadro 02: Principais Funções do departamento de pessoal

<b>Rotina</b>	<b>Descrição</b>
Admissão	Contratação de pessoas, cuidar do preenchimento e assinatura de documentos, exames, treinamentos etc.
Demissão	Acompanhar o processo de desligamento (orientar os líderes para conversa com o empregado, preencher os documentos apropriados, recolher assinaturas, calcular rescisão, homologar etc.
Ponto	Efetuar o controle de ponto, observando faltas, afastamentos, horas extras etc.
Folha de Pagamento	Elaborar folha de pagamento, lançando proventos e descontos e efetuando pagamento no prazo legal.
Férias	Elaborar programação de férias, orientar lideranças para o seu cumprimento, fazer o cálculo, efetuar o pagamento.
Benefícios	Cuidar das rotinas que envolvem a manutenção dos benefícios, tais como inclusão e exclusão dos funcionários em planos de assistência médica e odontológica.
Afastamentos	Acompanhar a situação dos empregados afastados.
Gerar Guia dos Encargos Sociais	FGTS, INSS e IR e de outras obrigações, tais como: emissão do CAGED, RAIS, DIRF.
Normas Trabalhistas	Observar o cumprimento das normas trabalhistas, inclusive às convenções coletivas de trabalho.
e-Social	O projeto instituído pelo Decreto nº 6022, de 22 de janeiro de 2007.

Fonte: Adaptado de SILVA, 2018; BRASIL, 2007.

Parafraseando, Marras (2016), o departamento de pessoal baseia toda a sua prática trabalhista nos preceitos legais estabelecidos nas legislações trabalhista e previdenciária. Entre esses instrumentos, destacam-se os seguintes: i) Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT); ii) Consolidação das Leis da Previdência Social (CLPS); iii) Normas Regulamentadoras de Higiene e Segurança no Trabalho (NRs); iv) Convenção Coletiva de Trabalho (CCT); v) Acordos Coletivos de Trabalho (ACT), e, vi) Leis Complementares e Medidas Provisórias. Vale destacar ainda que as convenções coletivas e acordos coletivos podem estabelecer outras vantagens aos trabalhadores a elas vinculados.

Marras (2016), ainda afirma que é responsabilidade do departamento de pessoal conhecer e atualizar-se frequentemente sobre eventuais mudanças neste vasto e complexo campo das informações legais para aplicar de modo correto as práticas e a letra da lei.

Para Fidelis (2016), as atividades do departamento de pessoal seguem rotina burocrática estipulada pela legislação trabalhista, e deve ser sistematizada para evitar esquecimentos. Para a eficácia dos trabalhos, foi elaborado um calendário de obrigações acessórias com o intuito de facilitar o acompanhamento mensal por parte do profissional responsável por administrar o departamento de pessoal da empresa em que trabalha, conforme demonstra o Quadro 03:

Quadro 03: Calendário de obrigações acessórias do departamento de pessoal

Mês	Atividades
Mensalmente	SEFIP, CAGED, e-Social, DCTF Web.
Janeiro	Contribuição Sindical do Empregador – Patronal ou de acordo com os critérios do sindicato da categoria.
Fevereiro	Informe de Rendimentos – Imposto de Renda Retido na Fonte
Fevereiro	Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte (DIRF)
Março	Contribuição Sindical dos Empregados – (desconto somente com autorização do empregado)
Março	Relação Anual de Informações Sociais (RAIS)
Abril	Contribuição Sindical dos Empregados – Recolhimento
Maio	Salário-família – Documentos (art.84 [...] a apresentação anual de atestado de vacinação obrigatória, até seis anos de idade, e de comprovação semestral de frequência à escola do filho ou equiparado, a partir dos sete anos de idade).
Junho, Julho, Agosto, Setembro E Outubro	O Departamento de pessoal deve verificar na norma coletiva de trabalho da empresa em que trabalha se existe alguma obrigação diferenciada para estes meses.
Novembro	13º Salário – Primeira Parcela &  Salário-família – Documentos (art.84 [...] a apresentação anual de atestado de vacinação obrigatória, até seis anos de idade, e de comprovação semestral de frequência à escola do filho ou equiparado, a partir dos sete anos de idade).
Dezembro	13º Salário – Segunda Parcela

Fonte: Adaptado de BRASIL, 1965; BRASIL, 2007; FIDELIS, 2016; Ministério da Economia/ Receita Federal do Brasil, 2018. Ministério da Economia/ Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, 2019.

Percebe-se que as frequentes mudanças das normas que regem as relações de trabalho exigem atualizações permanente do profissional da área do departamento de pessoal.

O Quadro 3 demonstra algumas das atividades e obrigações acessórias pertinentes ao profissional da área do departamento de pessoal, destacando a importância que o profissional tem que ter em relação a execução de suas atividades, tendo conhecimento das obrigações acessórias e os prazos para cumpri-las, evitando multas e penalidades as organizações, a exemplo: a DIRF e RAIS que anualmente devem ser transmitidas para base de dados do Governo.

Para Azevedo, Haber e Martins (2011), o responsável por esse departamento é o contador, profissional com conhecimento na área trabalhista e previdenciária. Empresas de grande porte têm em seu organograma o departamento de pessoal,



enquanto que empresas de pequeno porte optam por terceirizar os serviços com empresas prestadoras de serviços contábeis.

### **2.3 EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS**

Observa-se que a qualidade na prestação de qualquer serviço é plenamente necessária, desse modo as empresas prestadoras de serviços contábeis precisam demonstrar domínio nos serviços prestados.

Conforme o art. 1º da Resolução Conselho Federal de Contabilidade (CFC) nº 1.390/2012, às Organizações Contábeis que exploram serviços contábeis são obrigadas a obter o registro cadastral no Conselho Regional de Contabilidade da jurisdição da sua sede, sem este não poderão iniciar suas atividades.

Conforme o art. 3º da Resolução do CFC nº 1390/2012, as organizações contábeis são integradas por contadores e técnicos em contabilidade, sendo permitida a associação com profissionais de outras profissões regulamentadas, desde que estejam registrados nos respectivos órgãos de fiscalização, buscando-se a reciprocidade dessas profissões.

Nas palavras de Costa, Arruda e Rocha (2019), uma das maiores dificuldades dos profissionais de contabilidade em relação à prestação dos serviços contábeis é o cumprimento de todas as exigências da empresa prestadora de serviços contábeis dentro do prazo disponibilizado pela entidade. Essas exigências estão diretamente ligadas ao cumprimento dos prazos exigidos pelo governo para a transmissão de arquivos e informações.

O cliente precisa fornecer esses dados de forma correta para que o processo seja realizado dentro do prazo, tais informações se baseiam em dados indispensáveis e tempestivos para que a empresa cumpra o prazo de transmissão. (COSTA; ARRUDA E ROCHA, 2019).

Na visão de Santos, Barella, Ceconello e Sobral (2019), as empresas prestadoras de serviços contábeis têm ajudado as empresas nos seus resultados finais, além dos Contadores estarem atendendo mediante serviços prestados às necessidades dos contratantes.

Citando Sá (2019), as empresas prestadoras de serviços contábeis buscam aproximar ao máximo a relação com seus clientes, sendo que nas de menor porte, o próprio contador busca visitar os clientes regularmente. A maioria entende que a pessoalidade no atendimento é o que as diferencia, juntamente com a agilidade no atendimento e os funcionários qualificados como instrumentos importantes para a fidelização dos clientes.

Por outro lado, é muito importante ressaltar que os contadores devem se capacitar cada vez mais para gerar satisfação ao cliente e, como resultado, obterão sua fidelização. O Profissional da contabilidade, estando atualizado, propicia informações essenciais para os negócios, ao público que se beneficia dos serviços prestados com clareza, certeza e precisão (SANTOS; BARELLA; CECONELLO E SOBRAL, 2019).



## 2.4 O PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE

A contabilidade é uma área de atuação abrangente e oferece aos profissionais diversas opções de escolha para construir sua carreira. O profissional da contabilidade pode atuar em diversos tipos de entidades, por exemplo: em empresas privadas, instituições de ensino, órgãos públicos e também pode ser um profissional independente.

Conforme Decreto-Lei nº9.295/46 a profissão contábil foi regulamentada, criou o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Contabilidade e as duas categorias: contador e técnico em contabilidade.

Para exercer a profissão de contador é necessário ter diploma de curso superior em Ciências Contábeis emitido por uma instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC) e ser aprovado no Exame de Suficiência do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), para então obter registro no Conselho Regional de Contabilidade (CRC) de seu estado.

Conforme o Conselho Federal de Contabilidade – CFC, as prerrogativas profissionais dos Técnicos em Contabilidade bem como dos Bacharéis em Ciências Contábeis estão previstas nos artigos 25 e 26 do Decreto-lei nº 9.295/46, de 27 de maio de 1946.

Artigo 25º, 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 extrajudiciais, revisão de balanços e de contas em geral, verificação de haveres, revisão permanente ou periódica de escritas, regulações judiciais ou extrajudiciais 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.

Artigo 26º 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.

Conforme o disposto no § 2º do art. 12 do Decreto-Lei n.º 9.295/46, com redação dada pela Lei n.º 12.249/2010, a partir de 1º de junho de 2015, o CFC não realizou mais Exame para a categoria de Técnico em Contabilidade.

O profissional da contabilidade presta serviços para pessoas jurídicas e pessoas físicas que atuam nos mais diversos ramos de atividade econômica, essa profissão se tornou indispensável para a sociedade, seu trabalho quando feito com responsabilidade e ética traz confiabilidade e sustentabilidade para as empresas.

Sob o ponto de vista de Camello (2018), algumas das principais habilidades requeridas do profissional da contabilidade são: atenção concentrada e precisão.

Na concepção de Ludícibus (2017), constantemente os administradores das organizações estão tomando decisões importantes, indispensáveis para o sucesso do negócio. Por isso, há necessidade de informações corretas, de subsídios que contribuam para uma boa tomada de decisão. E a contabilidade é o grande instrumento da alta administração para tomada de decisões.



O profissional da contabilidade coleta informações do patrimônio da entidade, registrando-as e apresentando-as em forma de relatórios ou de comunicados, que contribuem para a tomada de decisão dos gestores e demais usuários. Destaca-se, em alguns segmentos da nossa economia, principalmente na pequena empresa, que a função do contador foi distorcida (infelizmente), estando voltada quase que exclusivamente para satisfazer às exigências do fisco. (IUDÍCIBUS, 2017).

Segundo Sousa e Oliveira (2019), a contabilidade é uma ferramenta essencial para a gestão da organização, sendo o profissional contábil o responsável por fazer levantamento da situação da empresa, mencionando os conflitos e possíveis soluções, como por exemplo, evitando fraudes, sanções e até mesmo a falência da entidade.

Para Lima (2019), a profissão contábil tem o objetivo de fornecer informações e orientações com base na explicação de fatos patrimoniais, proporcionando o cumprimento de deveres sociais, econômicos, legais, bem como em tomar decisões administrativas, além de servir de exemplo para outros profissionais. Vale ressaltar que o profissional da contabilidade deve ser íntegro e seguir os princípios éticos pessoais e aqueles relacionados a profissão.

Segundo Mário e Siliveli (2019), os princípios éticos mais utilizados pelos profissionais da contabilidade são: princípio da integridade, princípio da competência e zelo profissional, o princípio do comportamento profissional, e o sigilo profissional. A prática desses princípios traz como consequência a valorização e confiança por parte dos clientes e gestores.

## 2.5 COMUNICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS CONTÁBEIS

Chiavenato (2016), diz que os meios de comunicação, e a fala em si, geram um processo onde se transmite uma informação, de um indivíduo para o outro. Para que ocorra uma comunicação com qualidade, é preciso que o destinatário da informação, não apenas a tenha recebido como também compreendido a ideia da informação repassada a ele. É tornar comum a uma ou mais pessoas determinadas informação.

Na afirmação do CRC-SC (2012), os meios de comunicação utilizados pelo cliente junto as empresas prestadoras de serviços contábeis estão sendo feita por meio de ferramentas como correio eletrônico (*e-mail*) e serviços de *chat* (*MSN, Google Talk, Skype*). Atualmente os meios de comunicação utilizados são: *WhatsApp, Face Time, Zoom, Google Meet*, entre outros.

O CRC-SC (2012), ainda afirma que as informações enviadas através dos meios de comunicação são necessárias para a execução de algumas tarefas que são atribuídas as prestadoras de serviços contábeis. As informações geradas por esses meios transformam-se em papéis de trabalho e precisam ser arquivadas pela prestadora de serviços contábeis como meio de prova, quando solicitada a comprovação.

Chiavenato (2016), equipara o processo de absorver e utilizar informações ao de ajustamento do indivíduo à realidade, possibilitando sua convivência no ambiente em que frequenta. O problema de comunicação entre a organização e seus participantes representa um grande desafio à Administração de Recursos Humanos.

Para Ferreira, Carraro e Sousa (2019), para a comunicação com o cliente ser mais eficiente, sugere-se a utilização de ferramentas que permitam o acesso aos



documentos das empresas *on line*, ou seja, a disponibilização de documentos digitalizados em uma plataforma *on line*, dando ao cliente a possibilidade de ter acesso a esse documento a qualquer momento sem ter a necessidade de se deslocar até o escritório, aprimorando tempo e dando rapidez aos processos burocráticos ao qual toda empresa está submetida.

No entender de Eckert, Coelho, Vizzotto e Paulus (2017), a principal forma de obter novos clientes, é a indicação feita por meio dos clientes antigos. Isso prova, uma satisfação alinhada com confiança e ética na prestação dos serviços contábeis, os clientes fiéis indicam os escritórios para amigos, conhecidos e familiares. A indicação é a principal forma de *marketing* das empresas prestadoras de serviços contábeis, onde quem está procurando pelo serviço busca credibilidade para poder confiar seu patrimônio para terceiros.

Conforme Filho e Santos (2013), as ferramentas de *marketing* de serviços contribuem para a gestão e para o sucesso das empresas prestadoras de serviços contábeis, principalmente, nos seguintes aspectos: aumento da satisfação dos clientes; melhoria na qualidade dos serviços prestados; maiores possibilidades de captação de novos clientes, retenção e fidelização dos já existentes; criação de uma imagem mais atrativa do profissional; diferencial de mercado e provável crescimento da lucratividade com aumento do faturamento.

Na visão de Shigunov (2003), depende de os profissionais contadores saber vender seu produto e fazer *marketing* desse produto, para que se possa ser valorizado pelos clientes, mercado e sociedade, gerando assim uma melhor qualidade nos serviços prestados.

## 2.6 ESTUDOS CORRELATOS

Com o objetivo de verificar estudos correlatos ao tema proposto, efetuou-se uma pesquisa no *Google* acadêmico na busca por artigos que tivessem alinhamento com o objetivo desse trabalho, cujo critério foram as publicações em 2019 e 2020. A busca evidenciou três trabalhos que estão sintetizados no Quadro 4.

Quadro 4 – Estudos correlatos

(continua)

Autores/Ano	Objetivo	Resultados
Passos; Andrade e Santos (2019)	Este artigo tem como objetivo expor a percepção dos empresários frente aos serviços prestados por profissionais da contabilidade em escritórios contábeis.	Conclui-se por meio da pesquisa que persiste uma insegurança e desconhecimento por parte dos empresários em fornecer informações que integram e são essenciais para uma prestação de serviço eficiente
Cavalcante (2020)	O objetivo do presente artigo é realizar uma análise sobre a importância do profissional contábil no Departamento de pessoal de uma empresa, demonstrando que é essencial a sua efetiva participação nas decisões.	Conclui-se que o profissional contábil é de suma importância para a organização de uma empresa, visto que ele é capaz de desenvolver estratégias e mecanismos que busquem reduzir os atuais custos.

(Conclusão)

Carvalho; Silva; Martins e Albuquerque (2020)	O principal objetivo desta pesquisa é verificar quais as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais de contabilidade na cidade de Sousa-PB em relação a prestação do serviço contábil.	Em relação às dificuldades enfrentadas pelos profissionais na elaboração das informações contábeis, cita-se 94,1% com pouco conhecimento por parte dos gestores da importância da contabilidade, ainda se detectou que existe uma falta de interesse pelos gestores pelas informações (cerca de 91,2% afirmaram essa dificuldade), e 73,5% optaram também pela a falta de documentos para efetuar o registro dos fatos, 73,5% a sonegação fiscal entre outros.
---	---	--

Fonte: Elaborado pela autora, (2020).

Como se pode observar no Quadro 4, os estudos correlatos destacaram a importância do Departamento de pessoal nas organizações, a qualidade dos serviços prestados e as principais dificuldades enfrentadas pelo profissional das empresas prestadoras de serviços contábeis.

Passos, Andrade e Santos (2019) propõem em seu estudo demonstrar a percepção dos empresários frente aos serviços prestados pela contabilidade responsável, onde foram analisados dados extraídos de questionários com gestores de microempresa. A que mais se destaca é que alguns empresários desconhecem do regime de tributação aplicado na sua entidade, refletindo a falha da prestação de serviços contábil, evadindo de suas atribuições principais, ou seja, a orientação e informação. Os gestores entregam em tempo tempestivo as documentações solicitadas pela sua contabilidade, resultando assim, uma tardia no cumprimento das obrigações contábeis, como ineficiência de relatórios confiáveis para os usuários de interesse.

O estudo de Cavalcante (2020) mostrou a suma importância do profissional do Departamento de pessoal como estratégia para reduzir os riscos e os custos as empresas, sendo um profissional sempre atualizado, fazendo com que os custos e despesas trabalhistas sejam o mínimo onerosas possíveis. No cenário atual, não existe boas oportunidades para profissionais sem aperfeiçoamento e qualificação.

Os principais resultados da pesquisa de Carvalho, Silva, Martins e Albuquerque (2020) mostram que as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais da contabilidade consistem em: a falta de documentos para registrar os fatos, a sonegação fiscal, entre outros.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Quando se refere à análise de dados na abordagem do problema, utilizou-se a forma qualitativa. A pesquisa tratará em coletar as informações sobre os



profissionais que atuam no Departamento de pessoal, identificando suas principais dificuldades para executar suas atividades. Prodanov (2013), considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, ou seja, um vínculo inseparável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

A pesquisa possui caráter descritivo, pois descreverá as dificuldades que os profissionais desse departamento enfrentam na execução dos processos no seu dia a dia. Segundo Prodanov (2013), as pesquisas descritivas expõem as características de uma determinada população ou fenômeno, demandando técnicas padronizadas de coleta de dados.

A técnica empregada será o levantamento, para identificar as dificuldades enfrentadas pelo profissional contábil na realização dos processos diários em seu âmbito profissional. De acordo com Gil (2002), as pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, através de análise quantitativa, para atingir as conclusões correspondentes aos dados coletados.

### 3.2 PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

No que se refere aos procedimentos para coleta, foi aplicado um questionário com perguntas fechadas aos responsáveis pelo Departamento de pessoal nas empresas prestadoras de serviços contábeis, localizadas no município de Forquilha – SC.

Primeiramente foi pesquisado junto ao CRC-SC quantas empresas prestadoras de serviços contábeis ficam localizadas no município de Forquilha-SC, constatou-se que são 10 empresas nesse ramo de atividade, 9 ativas e 1 inativa. Logo em seguida, fez-se contato via telefone para as prestadoras, solicitando o responsável pelo Departamento de pessoal, foi explicado sobre a importância da pesquisa e solicitado o *e-mail* ou *WhatsApp* para a pesquisa ser enviada, o questionário obteve 7 respostas validadas.

O questionário foi preparado com 19 perguntas que envolviam desde o perfil dos respondentes até as dificuldades do Departamento de pessoal. O propósito das questões foi conhecer os meios de comunicação, a relação com o cliente, as dificuldades para o desempenho das atividades e nível de conhecimentos dos profissionais. O questionário se dividiu em três seções, sendo a primeira seção com o objetivo de identificar e conhecer as características dos profissionais, a segunda e terceira seção com questionamentos envolvendo a temática estudada.

O questionário foi aplicado por meio da ferramenta *Google* formulários, foi preparado um *e-mail* explicando a importância e pedindo que os profissionais responsáveis pelo setor contribuíssem para a pesquisa. A coleta de dados ocorreu no período de 15 a 31 de outubro de 2020. O questionário obteve 7 respostas validadas, 77,78% dos profissionais responderam o questionário.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 4.1 BLOCO 1 – IDENTIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO RESPONDENTE

A primeira questão teve como objetivo identificar e conhecer o perfil dos profissionais que atuam no Departamento de pessoal, tais como, gênero, faixa etária, formação acadêmica, responsabilidades e o tempo de trabalho na função. Desse modo o Gráfico 1 apresenta o gênero, a faixa etária dos profissionais e a formação acadêmica dos respondentes.

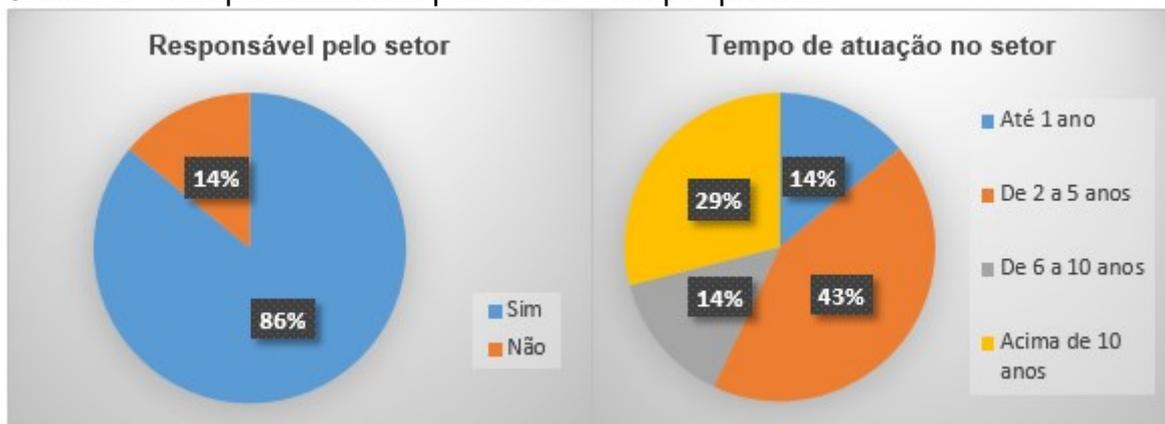
Gráfico 1 – Perfil dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Quanto ao gênero, verificou-se que 100% dos respondentes são mulheres, destas, 43% tem idade de 18 a 25 anos, 29% de 26 a 33 anos, 14% de 34 a 41 anos, e 14% acima de 41 anos. De acordo com dados da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-RS), 66% dos postos do Departamento de Recursos Humanos são ocupados por mulheres. A pesquisa revela ainda que 72% dos profissionais do Departamento de pessoal possuem o ensino superior completo ou estão cursando, 14% tem pós-graduação e 14% possuem formação técnica ou estão cursando.

Gráfico 2 – Responsabilidade pelo setor e tempo que atua



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Conforme o Gráfico 2 pode-se verificar que 86% dos respondentes são responsáveis pelo Departamento de pessoal, e 43% atuam nessa área há mais de dois anos. Acredita-se que quanto maior o tempo de experiência no setor maior será a qualidade dos serviços prestado e conseqüentemente menor dificuldades existirão (CARVALHO; SILVA; MARTINS; CURI E ALBUQUERQUE, 2020).

#### 4.2 BLOCO 2 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÃO COM O CLIENTE

A segunda seção da pesquisa teve por objetivo conhecer a importância e os meios de comunicação utilizados pelos prestadores para obter as informações necessárias para desenvolver suas atividades, e a sua relação com o cliente.

Gráfico 3 – Importância da comunicação e meios utilizados



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Observa-se no Gráfico 3 que 100% dos respondentes acreditam que a comunicação com o cliente é de grande importância, é por meio da comunicação que o profissional do departamento de pessoal desenvolve as suas atividades. O Gráfico demonstra ainda que a maioria (27%) das prestadoras de serviços contábeis utilizam o e-mail como a principal forma de comunicação com os clientes.

Na afirmação do CRC-SC (2012), os meios de comunicação utilizados pelo cliente junto as empresas prestadoras de serviços contábeis estão sendo o correio eletrônico (*e-mail*) e serviços de *chat* (*MSN, Google Talk, Skype*).

Gráfico 4 – Comunicação

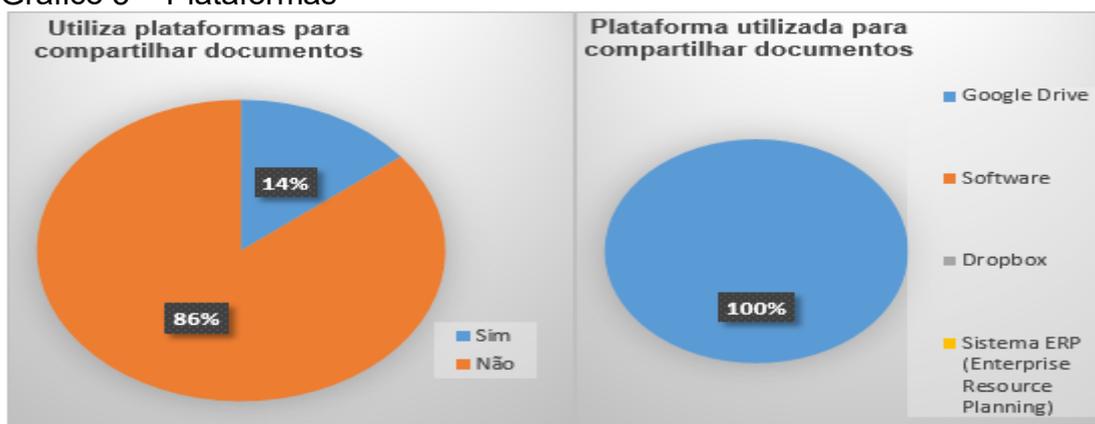


Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Ao analisar o Gráfico 4 percebe-se que a grande maioria dos respondentes (66%) julgam que a comunicação mais importante é aquela que ocorre pessoalmente, na sequência 17% optaram pelo e-mail e com a mesma porcentagem (17%) afirmaram ser o *WhatsApp*. Apesar de considerarem a forma pessoal de comunicação como a mais importante, atualmente o meio de comunicação mais utilizado pelas prestadoras de serviços contábeis é o e-mail, conforme demonstrado no Gráfico 3.

O CRC-SC (2012), contempla que as informações enviadas por meio dos meios de comunicação são necessárias para a execução de algumas tarefas que são atribuídas as prestadoras de serviços contábeis.

Gráfico 5 – Plataformas



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

O Gráfico 5 teve como objetivo identificar se os prestadores utilizam plataformas para compartilhar os documentos. Foi possível identificar que a minoria (14%) das prestadoras utilizam algum tipo de plataforma. O questionamento do gráfico ainda procurou conhecer as plataformas mais utilizadas pelos prestadores para compartilhar os documentos, os dados demonstram que 100% utilizam o *Google Drive*.

Para Ferreira, Carraro e Sousa (2019), para a comunicação com o cliente ser mais eficiente, sugere-se a utilização de ferramentas que permitam o acesso aos documentos das empresas *on line*, ou seja, a disponibilização de documentos digitalizados em uma plataforma *on line*, dando ao cliente a possibilidade de ter acesso a esse documento a qualquer momento sem ter a necessidade de se deslocar até o escritório, aprimorando tempo e dando rapidez aos processos burocráticos ao qual toda empresa está submetida.

Esse achado mostra que as empresas se preocupam em compartilhar informações necessárias à gestão das empresas, aproximando-se ainda mais de seus clientes.



Gráfico 6 – Relação com o cliente



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

O Gráfico 6 demonstra a maior dificuldade do profissional do Departamento de pessoal na relação com o cliente, percebe-se que 57% optaram pela alternativa de omissão das informações e 43% responderam que é a comunicação. Os resultados estão de acordo com o estudo realizado por Passos, Andrade e Santos (2019) que concluíram em sua pesquisa que persiste uma insegurança e desconhecimento por parte dos clientes em fornecer informações essenciais para a uma prestação de serviço eficiente.

O gráfico ainda nos mostra que 57% tem um relacionamento muito bom com o cliente, e 43% julgam ter um relacionamento regular.

Chiavenato (2016), equipara o processo de absorver e utilizar informações ao de ajustamento do indivíduo à realidade, possibilitando sua convivência no ambiente em que frequenta. O problema de comunicação entre a organização e seus participantes representa um grande desafio à Administração de Recursos Humanos.

Para Costa, Arruda e Rocha (2019), informações se baseiam em dados precisos e tempestivos para que a empresa cumpra o prazo de transmissão. O cliente precisa fornecer esses dados de forma correta para que o processo seja realizado dentro do prazo.

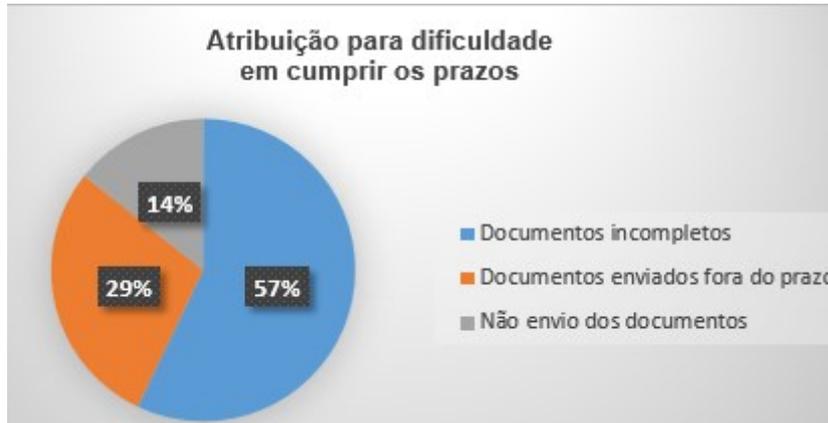
Sá (2019), enfatiza que as empresas prestadoras de serviços contábeis buscam aproximar ao máximo a relação com seus clientes, sendo que nas de menor porte, o próprio contador busca visitar os clientes regularmente. A maioria entende que a pessoalidade no atendimento é o que as diferencia, juntamente com a agilidade no atendimento e os funcionários qualificados como instrumentos importantes para a fidelização dos clientes.



### Bloco 3 - DIFICULDADES PARA O DESEMPENHO DAS ATIVIDADES E NÍVEL DE CONHECIMENTO DO PROFISSIONAL

A terceira seção da pesquisa teve por objetivo conhecer as dificuldades enfrentadas pelo profissional do Departamento de pessoal e o seu nível de conhecimento ao executar as rotinas do setor.

Gráfico 7 - Prazos



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

O Gráfico 7 teve como objetivo identificar a principal dificuldade, em relação ao cumprimento de todas as exigências da empresa prestadora de serviços contábeis dentro do prazo, 57% dos respondentes atribuíram a dificuldade a documentos incompletos, 29% atribuíram documentos enviados fora do prazo e 14% atribuíram ao não envio dos documentos. Os dados obtidos estão de acordo com o que diz os estudos de Carvalho, Silva, Martins, Curi e Albuquerque (2020) que concluíram através da sua pesquisa que o profissional atribui sua dificuldade em realizar as atividades, a falta de documentos para efetuar o registro dos fatos.

Este achado vai ao encontro das pesquisas apresentadas nos estudos correlatos, demonstrando que a dificuldade do profissional consiste na falta de documentos para efetuar o registro, por esta razão as prestadoras de serviços contábeis devem conscientizar os seus clientes da importância de mandar os documentos completos, dentro dos prazos e não omitir informações. Os clientes devem estar cientes das multas e sanções que tal fato pode gerar.

Gráfico 8 – Obrigações acessórias trabalhistas



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Ao analisar o Gráfico 8 percebe-se que 71% dos profissionais do Departamento de pessoal não tem dificuldades em relação as obrigações acessórias trabalhistas, e 29% revelam que tem complexidade. Percebe-se que a maioria dos profissionais tem um conhecimento elevado, o que se justifica tendo em vista que a maioria deles atuam nesse setor há mais de dois anos como foi evidenciado no Gráfico 1.

Segundo o Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina CRC-SC (2012), o cumprimento das obrigações trabalhistas e do recolhimento dos encargos sociais exige uma atenção especial, seja pela peculiar condição da relação entre a empresa e seus empregados, seja pela exiguidade de prazos para a execução das muitas rotinas envolvidas, aliada às severas multas quando da sua não observância.

Gráfico 9 – Legislação trabalhista



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

No questionamento do Gráfico 9 buscou-se saber a dificuldade do profissional em relação a legislação trabalhista, e 57% dos respondentes revelou que a maior dificuldade é acompanhar as mudanças, e 43% julgou ser a interpretação da legislação.

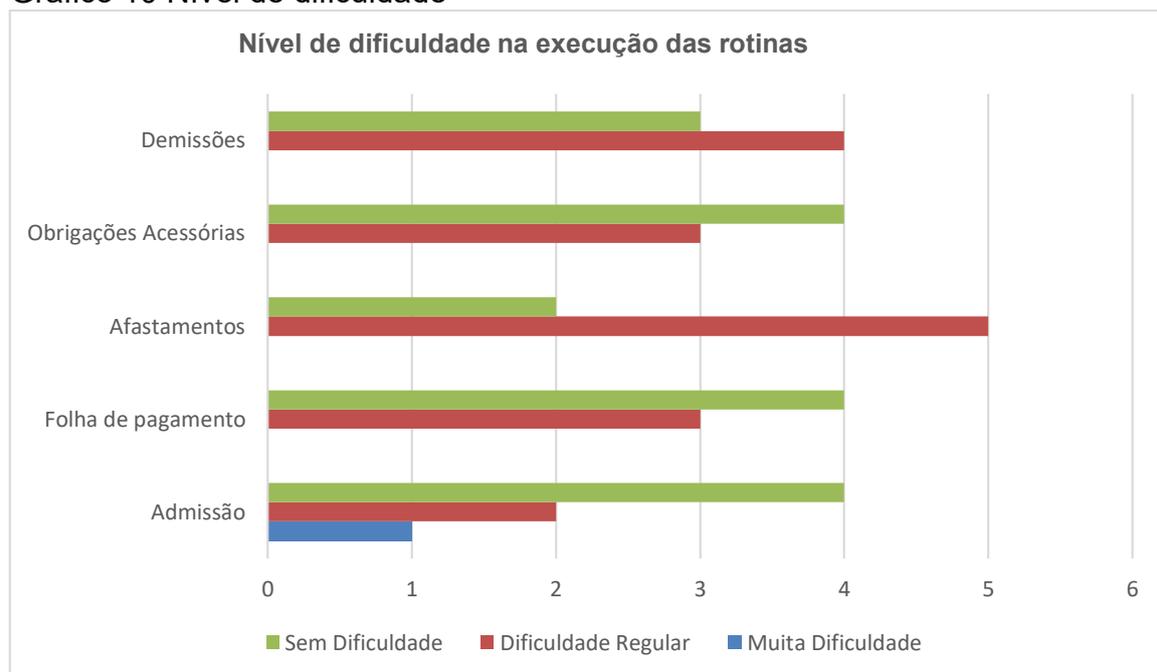
Marras (2016), contempla que é responsabilidade do Departamento de pessoal conhecer e atualizar-se frequentemente sobre eventuais mudanças neste



vasto e complexo campo das informações legais para aplicar de modo correto as práticas e a letra da lei.

Os prestadores dos serviços contábeis enfrentam problemas com o sistema burocrático brasileiro, o que repercute na sua atuação profissional. As prestadoras obtêm diversos tipos de clientes, com regimes tributários diferentes, isso faz com que o profissional precise estar sempre atualizado e que preste um excelente serviço de confiança e qualidade ao seu cliente.

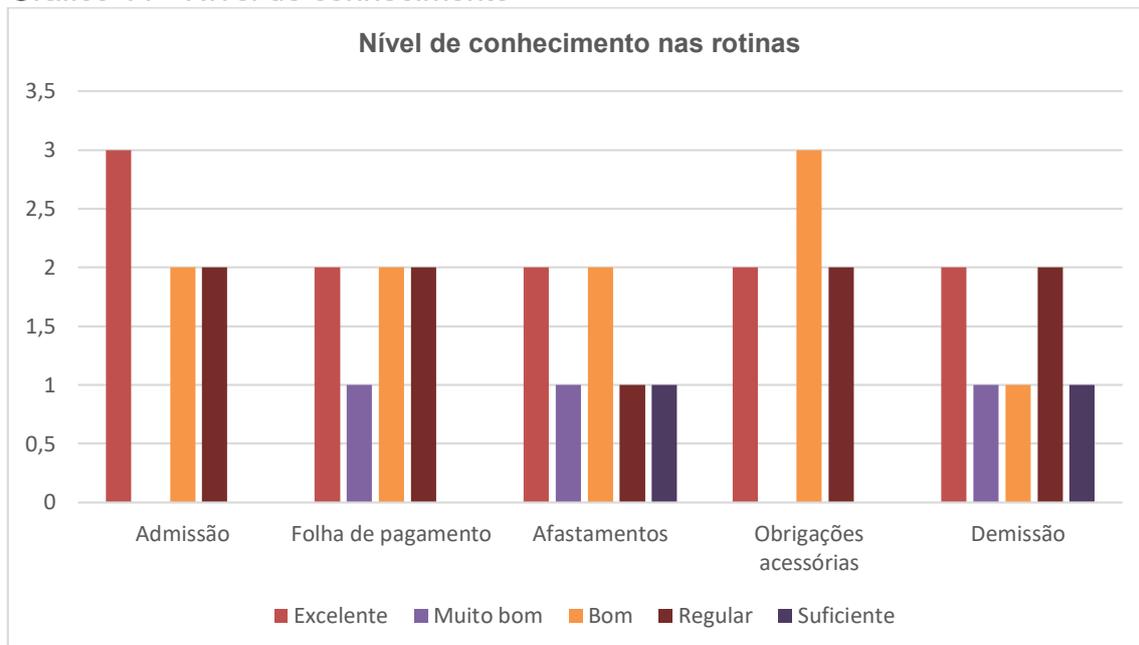
Gráfico 10 Nível de dificuldade



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

O Gráfico 10 demonstra o nível de dificuldades dos profissionais na execução das rotinas do Departamento de pessoal. Ao executar admissões, obrigações acessórias, afastamentos, folha de pagamento e demissão a maioria dos profissionais possuem dificuldade regular. Os dados obtidos nos justificam o resultado do gráfico 6, que mostra que a dificuldade consiste na comunicação com os clientes e na omissão das informações.

Gráfico 11 - Nível de conhecimento



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Conforme o Gráfico 11 percebe-se que a maioria dos profissionais possuem um nível de conhecimento excelente nas rotinas do departamento. Os dados obtidos vão ao encontro do achado no Gráfico 13, afirmando que 57% dos profissionais se atualizam constantemente por meio de cursos presenciais e *online*. Os dados obtidos estão de acordo com que diz os estudos de Cavalcante (2020) que afirma que há necessidade de constante aperfeiçoamento e qualificação. Assim o profissional contábil atuante no Departamento de pessoal deve saber utilizar os sistemas existentes, a seu favor e da empresa, buscando minimizar as despesas, prevendo futuros prejuízos e agindo no intuito de evitá-los.

Gráfico 12 – Atualização profissional



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

O Gráfico 12 identificou que 86% das prestadoras oportunizam a constante atualização dos profissionais do Departamento de pessoal, entretanto, 14% revelou o contrário.



De acordo com Silva (2012) com a evolução do Direito do Trabalho, é indispensável a presença do setor de pessoal, assim como o conhecimento da legislação regente e suas constantes modificações. Essa área está sendo vista como ponto chave para a sobrevivência da empresa, servindo como ferramenta de auxílio para o cumprimento das obrigações trabalhistas, garantindo os direitos dos colaboradores, assim como os dos empregadores.

Gráfico 13 – Meios de atualização



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

O Gráfico 13 apresenta os meios que os profissionais utilizam para atualizar-se, a pesquisa revelou que 57% dos respondentes atualizam-se por meio de cursos presenciais e *on line*, e que 29% utilizam uma consultoria e 14% palestras.

Em nosso atual cenário, uma das principais formas em manter-se atualizado é a educação a distância.

Nos estudos correlatos não houve este tipo de questionamento. É de suma importância que os profissionais do Departamento de pessoal estejam sempre capacitados, adequando-se, de maneira rápida, as mais diversas situações que lhe forem exigidas. Do contrário, quando o profissional não se atualiza, pode acarretar em aplicações de multas e outras penalidades administrativas ao cliente, conforme mostra o quadro 01.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a realização da pesquisa e da análise dos dados coletados, pode-se constatar que o objetivo geral do estudo foi alcançado. O estudo possibilitou a identificação dos objetivos gerais desta pesquisa, na medida que foram identificadas as dificuldades dos profissionais no seu dia a dia, da mesma forma ocorreu com os objetivos específicos, no momento em que os dados mostraram os meios de comunicação utilizados, a rotina do Departamento de pessoal e o nível de conhecimento do profissional.

Os respondentes acreditam que a comunicação com o cliente é de grande importância, é por meio da comunicação que o profissional do Departamento de pessoal desenvolve as suas atividades. A maioria (27%) das prestadoras de serviços contábeis utilizam o *e-mail* como a principal forma de comunicação com os clientes. Por outro lado, percebe-se que a grande maioria dos respondentes (66%) julgam que



a comunicação mais importante é aquela que ocorre pessoalmente. Apesar que consideram a forma pessoal de comunicação como a mais importante, atualmente o meio de comunicação mais utilizado pelas prestadoras de serviços contábeis é o *e-mail*, conforme demonstrado no Gráfico 3.

Um fato importante que a pesquisa revelou e chama a atenção, é que na relação com o cliente, 43% julgaram ter um relacionamento regular, e a maior dificuldade na relação com o cliente (57%) é a omissão das informações. Sugere-se uma aproximação com o cliente, conscientizando-o das consequências de tal ato. Sugere-se também mudar a forma de comunicação com os clientes.

A pesquisa revelou que as prestadoras de serviços contábeis utilizam plataformas para compartilhar os documentos com os clientes, esse achado mostra que as empresas se preocupam em compartilhar informações necessárias à gestão das empresas, aproximando a relação de satisfação com o cliente.

Referente aos prazos que os profissionais têm para cumprir ao realizarem suas atividades, a dificuldade consiste na falta de documentos para efetuar os registros e também envio de documentos fora do prazo por parte dos clientes.

Analisando as respostas dos profissionais, constatou-se que em relação as obrigações acessórias trabalhistas, 29% dos profissionais revelam ter complexidade. Em relação a legislação trabalhista, 57% dos respondentes revelou que a maior dificuldade é acompanhar as mudanças, e 43% julgou ser a interpretação da legislação.

Conclui-se que as empresas prestadoras de serviços contábeis devem oportunizar a atualização dos profissionais do Departamento de pessoal, para que esses profissionais estejam sempre capacitados, adequando-se, de maneira rápida, as mais diversas situações que lhe forem exigidas. Do contrário, quando o profissional não se atualiza, pode acarretar em aplicações de multas e outras penalidades administrativas ao cliente, conforme mostra o Quadro 01. Na parte da relação com o cliente, sugere-se uma aproximação maior, o cliente precisa estar ciente da importância dos documentos completos e dentro do prazo.

Como questão de pesquisa, sugere-se replicar este estudo em outros municípios a fim de comparar os dados e perceber se as dificuldades permanecem as mesmas.

## REFERÊNCIAS

**As obrigações acessórias e datas importantes.** Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/entenda-as-obrigacoes-acessorias-e-as-datas-importantes-para-as-empresas/>. Acesso em: 01 dez. 2020.

AZEVEDO, Katya Cristiane da Fonseca de; HABER, Denise Dallmann e MARTINS, Solange. **As diferenças entre departamento de recursos humanos e departamento pessoal.** INESUL (graduação em ciências contábeis). Disponível em: [https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol\\_14\\_1311018575.pdf](https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_14_1311018575.pdf). Acesso em: 21 jun. 2020.



BRASIL. CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO. **DECRETO-LEI N.º 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943**. 1943. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm) . Acesso em: 01 jul. 2020.

BRASIL. **Lei nº 4.923, de 23 de dezembro de 1965**. Institui o Cadastro Permanente das Admissões e Dispensas de Empregados, Estabelece Medidas Contra o Desemprego e de Assistência aos Desempregados, e dá outras

Providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l4923.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4923.htm).

Acesso em: 01 jun. 2020.

BRASIL. **Lei nº 9.528, de 10 de dezembro de 1997**. Altera dispositivos das Leis nºs 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9528.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9528.htm). Acesso em: 01 jun. 2020.

BRASIL. Resolução CFC nº 1.390, de 30 de março de 2012. **Dispõe sobre o Registro Cadastral das Organizações Contábeis**. Disponível em:

[www.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/RES\\_1390.doc](http://www.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/RES_1390.doc). Acesso em: 20 maio 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Portaria nº 1.127, de 14 de outubro de 2019**. Define as datas e condições em que as obrigações de prestação de informações pelo empregador nos sistemas CAGED e RAIS serão substituídas pelo Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas - eSocial. (Processo nº 19965.103323/2019-01). Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.127-de-14-de-outubro-de-2019-221811213>. Acesso em: 01 jun. 2020.

BRASIL. Receita Federal. **Instrução Normativa RFB nº 1906, de 14 de agosto de 2019**. Altera a Instrução Normativa RFB nº 1.787, de 7 de fevereiro de 2018, que

dispõe sobre a declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais

Previdenciários e de Outras entidades e Fundos (DCTFWeb). Disponível

em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?visao=anotado&idAto=102932>. Acesso em: 01 jun. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019**. Institui a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica; estabelece garantias de livre mercado; altera as Leis nºs 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), 6.404, de 15 de dezembro de 1976, 11.598, de 3 de dezembro de 2007, 12.682, de 9 de julho de 2012, 6.015, de 31 de dezembro de 1973, 10.522, de 19 de julho de 2002, 8.934, de 18 de novembro 1994, o Decreto-Lei nº 9.760, de 5 de setembro de 1946 e a Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943; revoga a Lei Delegada nº 4, de 26 de setembro de 1962, a Lei nº 11.887, de 24 de dezembro de 2008, e dispositivos do Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966; e dá outras providências. Disponível

em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/L13874.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13874.htm). Acesso em: 01 jun. 2020.



BRÓGIO, Raissa Cristine da Silva; MELLO, Ricardo Bernardes de. **A Importância do Profissional de Departamento Pessoal e a Relação com a Contabilidade da Empresa**. Fundação de Ensino e Pesquisa do Sul de Minas, 2016. Disponível em: <http://repositorio.unis.edu.br/handle/prefix/502>. Acesso em: 21 jun. 2020.

CAMELLO, Maurilio. **Ética na contabilidade**. São Paulo Saraiva 2018 1 recurso *on line* ISBN 9788553131778.

Caroline Ferreira, Nilton Cezar Carraro y Marco Aurélio Batista de Sousa (2019): **"Prestação de serviço contábil no Brasil: análise de caso"**, Revista *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (julio 2019). *En línea*: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/servico-contabil-brasil.html>. Acesso em: 20 maio 2020.

CARVALHO, José Ribamar Marques de; SILVA, José Alexandre Abrantes da; MARTINS Joana Darc Medeiros; CURI, Wilson Fadlo, ALBUQUERQUE, Lúcia Silva. **Dificuldade dos profissionais de contabilidade em relação a prestação dos serviços contábeis**. XXVII Congresso Brasileiro de Custos. Novembro 2020.

CAVALCANTE, Ana Paula de Araújo Fernandes Tenório; **A importância do profissional no Departamento de pessoal como estratégia para reduzir riscos e custos às empresas**. Revista Científica BSSP, Goiânia. Agosto 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos fundamentos básicos**. 8. São Paulo Manole 2016 1 recurso *on line* ISBN 9788520450611.

Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina **Manual de orientação e de procedimentos para as Organizações Contábeis** / Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina. – 2. ed. – Florianópolis: CRCSC, 2012.

Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina  
<https://cadastro2.crcsc.org.br/spw/ConsultaCadastral/TelaConsultaPublicaCompleta.aspx>. Acesso em 01/10/2020.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988. **Lei nº13.429, de 31 e de março de 2017**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13429.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13429.htm). Acesso em: 03 ago. 2020.

COSTA, Daniel José Rodrigues da; ARRUDA, Pedro Henrique Temer; ROCHA, Cristina Nunes. **Uma análise das dificuldades enfrentadas pelos profissionais de contabilidade em relação à prestação de serviços contábeis**. V SEMINÁRIO CIENTÍFICO DO UNIFACIG, novembro 2019.

DAMAZIO, Suelen Juvêncio. **Recursos humanos e departamento de pessoal**: uma abordagem geral das principais atividades que diferenciam esses



setores. 2010. 63 f. TCC (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2010 Disponível em:  
<http://www.bib.unesc.net/biblioteca/sumario/00004C/00004CE8.pdf>

DECRETO - LEI Nº 9.295, DE 27 DE MAIO DE 1946. “Cria o Conselho Federal de Contabilidade, define as atribuições do Contador e do Guarda-livros, e dá outras providências” em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Decreto-Lei/Del9295.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del9295.htm). Acesso: 09 ago. 2020.

DECRETO - LEI Nº 6.022, DE 22 DE JANEIRO DE 2007. “Institui o Sistema Público de Escrituração Digital-Sped.” Em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Ato2007-2010/2007/Decreto/D6022.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2007-2010/2007/Decreto/D6022.htm). Acesso em: 09 ago.2020.

DIAS FILHO, F. F.; SANTOS, V. A percepção dos profissionais contábeis de Belo Horizonte sobre a utilidade do marketing de serviços para os escritórios de contabilidade. **Revista Mineira de Contabilidade**, v. 3, n. 51, p. 16-2, 2013. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/46206/a-percepcao-dos-profissionais-contabeis-de-belo-horizonte-sobre-a-utilidade-do-marketing-de-servicos-para-os-escritorios-de-contabilidade/i/pt-br>. Acesso em: 01 jun. 2020.

ECKERT, A.; MILAN, G. S.; MECCA, M. S.; NUNES, G. P. Fatores determinantes para a retenção de clientes em escritórios de contabilidade: um estudo multicaso realizado em uma cidade da serra gaúcha. **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios**, v. 6, n. 3, p. 50-77, 2013. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/29183/fatores-determinantes-para-a-retencao-de-clientes-em-escritorios-de-contabilidade--um-estudo-multicaso-realizado-em-uma-cidade-da-serra-gaucha/i/pt-br>. Acesso em: 20 maio 2020.

**Estrutura básica do Departamento Pessoal. 2015.** Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/estrutura-bsica-do-departamento-pessoal/>. Acesso em: 14 mar. 2020.

Fernanda Dantas Batista, Francisca Mércia Dos Santos Sousa y Rickardo Léo Ramos Gomes (2019): “A importância do departamento de pessoal nas organizações”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (jul. 2019)*. *En línea*:<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/departamento-pessoal-organizacoes.html>. Acesso em: 20 abr. 2020.

FIDELIS, Gilson José. **Gestão de pessoas** rotinas trabalhistas e dinâmicas do departamento de pessoal. 4. São Paulo Erica 2016 1 recurso *on line* ISBN 9788536522562.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p. ISBN 9788522431694 (*broch*).



IUDÍCIBUS, Sergio de. **Introdução à teoria da contabilidade** para graduação. 6. Rio de Janeiro Atlas 2017 1 recurso *on line* ISBN 9788597011630.

LIMA, Carla Carolayne Carvalho de. **Os desafios éticos dos profissionais de contabilidade**. TCC (graduação) Bacharelado em Ciências Contábeis FAEMA, 2019. Disponível em: <http://repositorio.faema.edu.br/>.

MÁRIO, Mariano Xavier; SILIVELI, Aurora Clara. **Análise sobre a ética e a responsabilidade social do profissional de contabilidade na tomada de decisão**. *Revista Órbita Pedagógica*. ISSN 2409-0131, 6(2), 83-98.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos**. 15. São Paulo Saraiva 2016 1 recurso *on line* ISBN 978-85-472-0109-8.

PASSOS, Jucimara dos; ANDRADE, Roberta Mendonça de; SANTOS, Flávia Karla Gonçalves. **A percepção dos empresários frente aos serviços prestados por escritórios contábeis**. 2º Congresso de Gestão, Negócios e Tecnologia da informação. Novembro 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

**RH é trabalho de mulher?** 2017. Disponível em: <https://blog.valesb.com.br/index.php/rh-e-trabalho-de-mulher/>. Acesso em: 01 out. 2020.

SÁ, Isabella Franco. **Fidelidade: estratégias de fidelidade em relação aos serviços contábeis**. 2019. 24 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2019.

SANTOS, Fabio Junior dos; BARELLA, Lauriano Antônio; CECONELLO, Mirela Karla Leite Soares; SOBRAL, Elvio Antunes. **Qualidade na prestação de serviço dos escritórios de contabilidade como um diferencial**. *Revista REFAF Multidisciplinar*, abril 2019.

SHIGUNOV, T. R. Qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 3, n. 5, p. 43-62, 2003. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/33549/qualidade-dos-servi-os-contabeis-como-ferramenta-de-gestao-para-os-escritorios-de-contabilidade/i/pt-br>. Acesso em: 01 jun. 2020.

SILVA, F.O. **Profissional Contábil na Função De Departamento de pessoal: diminuindo as possibilidades de conflitos trabalhistas**. 2012. Disponível em<



[https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigocientifico\\_7\\_0.pdf](https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigocientifico_7_0.pdf) >  
Acesso em 08 out. 2020.

SILVA, Marlene Luzia da. **Administração de departamento de pessoal**. 15. São Paulo Erica 2018 1 recurso *on line* ISBN 9788536529967.

SOUSA, Francisca Sintia de oliveira; OLIVEIRA, Ana Marília Barbosa (2019). **A Importância da Ética para o Profissional da Contabilidade**. *Id on line* Revista Multidisciplinar e de Psicologia, 13(43), 295-309.

SOUZA, Suelen Guessi de. **Departamento de pessoal e Recursos Humanos: responsabilidades e importância**. 2017. 65 f. TCC (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2017.

**Valorização do Profissional de Departamento Pessoal**. 2016. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/valorizacao-do-profissional-de-departamento-pessoal/>. Acesso em: 14 mar. 2020.



## APÊNDICES

### APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO NO LEVANTAMENTO DE DADOS



## QUESTIONÁRIO

Prezado (a) Senhor (a):

Sou acadêmica da nona fase do curso de graduação em Ciências Contábeis da UNESC e solicito sua colaboração para responder as questões abaixo, com o intuito de possibilitar o desenvolvimento do meu Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, que tem como objetivo conhecer as principais dificuldades enfrentadas pelo profissional do Departamento de pessoal nas empresas prestadoras de serviços contábeis no Município de Forquilha-SC.

Desde já conto com sua colaboração e manifesto meus sinceros agradecimentos pela sua participação. Informo que os dados coletados serão tratados com o sigilo próprio de um trabalho científico.

Tendo em vista que o trabalho precisa ser concluído e entregue em novembro de 2020, peço que seja respondido até 31/10/2020.

Atenciosamente,  
Marieli da Rosa da Silva

## PERFIL DO RESPONDENTE

1) Gênero:

- Masculino
- Feminino

2) Idade:

- 18 a 25 anos
- 26 a 33 anos
- 34 a 41 anos
- Acima 41 anos

3) Formação acadêmica:

- Formação Técnica completa/ cursando
- Ensino superior completo/ cursando
- Pós-graduação
- Outros

4) Você é o responsável pelo setor?

- Sim
- Não



5) Há quanto tempo você trabalha na área do Departamento de pessoal?

- Até 1 ano;
- De 2 a 5 anos
- De 6 a 10 anos
- Mais de 10 anos

### MEIOS DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÃO COM O CLIENTE

6) Você entende que a comunicação é relevante para o desenvolvimento de suas atividades?

- Sim
- Não

Caso sua resposta seja negativa, justifique.

7) Quais os meios de comunicação utilizados entre sua empresa e o cliente?

- Pessoalmente
- E-mail*
- Telefone (ligação)
- WhatsApp*
- Skype*
- Vídeo conferencia
- Outros, quais?

8) Entre as opções da questão número 7, qual você julga mais importante?

- Pessoalmente
- E-mail*
- Telefone (ligação)
- WhatsApp*
- Skype*
- Vídeo conferencia

9) Para Ferreira, Carraro e Sousa (2019), para a comunicação com o cliente ser mais eficiente, sugere-se a utilização de ferramentas que permitam o acesso aos documentos das empresas *on line*. Você utiliza alguma plataforma para compartilhar documentos?

- Sim



Não

10) Se a resposta da questão anterior for positiva, qual ou quais plataformas sua empresa utiliza para disponibilizar os documentos?

*Google Drive*

*Software*

*Dropbox*

Sistema ERP da empresa (*Enterprise Resource Planning*)

11) Qual sua maior dificuldade como profissional do Departamento de pessoal na relação com o cliente:

A comunicação

Prazo para o atendimento

Omissão das informações

Não tenho dificuldades

12) Em uma escala de 1 a 5 onde (1 = suficiente; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom e 5 = excelente) como você considera o seu relacionamento com o cliente?

1	2	3	4	5

### **DIFICULDADES PARA O DESEMPENHO DAS ATIVIDADES E NÍVEL DE CONHECIMENTO DO PROFISSIONAL**

13) Para Costa, Arruda e Rocha (2019), uma das maiores dificuldades dos profissionais de contabilidade em relação à prestação dos serviços contábeis é o cumprimento de todas as exigências da empresa prestadora de serviços contábeis dentro do prazo. A que você atribui essa dificuldade?

Documentos incompletos

Documentos enviados fora do prazo

Não envio dos documentos

Outros, qual ou quais?

14) Em relação as obrigações acessórias trabalhistas, qual a sua maior dificuldade?

Complexidade das obrigações acessórias

Curto prazo para o atendimento das obrigações



- ( ) Excesso de obrigações a cumprir  
( ) Não tenho dificuldades  
( ) Outras, citar: \_\_\_\_\_.

15) Em relação a legislação trabalhista, sua dificuldade consiste em:

- ( ) Atualizar-se constantemente  
( ) Interpretação da legislação  
( ) Acompanhar as mudanças  
( ) Não tenho dificuldades

16) Considerando a relação da empresa com o cliente, avalie o nível de dificuldade para execução da rotina considerando a escala de 1 a 3, onde (1 = muita dificuldade; 2 = dificuldade regular; 3 = sem dificuldade);

<b>Rotinas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Admissão			
Folha de pagamento			
Afastamentos			
Obrigações acessórias			
Demissões			
Normas trabalhistas			

17) De acordo com Silva (2012) com a evolução do Direito do Trabalho, é indispensável a presença do setor de pessoal, assim como o conhecimento da legislação regente e suas constantes modificações. Em uma escala de 1 a 5 onde (1 = suficiente; 2 = regular; 3 = bom; 4 = muito bom e 5 = excelente) qual o seu nível de conhecimento em relação a:

<b>Descrição</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Legislação Trabalhista					
Legislação Previdenciária					
Normas segurança do trabalho					
Convenções coletivas de trabalho					



18) Na compreensão de Souza (2017), o Departamento de pessoal deve contar com profissionais sempre atualizados. Sua empresa oportuniza esta atualização?

- Sim
- Não

19) Segundo Marras (2016), é responsabilidade do Departamento de pessoal conhecer e atualizar-se frequentemente sobre eventuais mudanças neste vasto e complexo campo das informações legais para aplicar de modo correto as práticas e a letra da lei. Considerando essa afirmação, qual os meios que você utiliza para estar constantemente atualizado?

- Palestras
- Cursos presenciais e *on line*
- Workshop*
- Seminários
- Consultoria

<https://forms.gle/FC9DpqjxMkwEpbtDA>