

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

NATAN MAZZUCO PACHECO

**OS IMPACTOS DOS NOVOS EVENTOS DA EFD-REINF R-4000 NOS
ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE: UMA ANÁLISE COM BASE NA
PERCEPÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO DE UMA EMPRESA DE
SOFTWARE CONTÁBIL**

CRICIÚMA/SC

2025



NATAN MAZZUCO PACHECO

**OS IMPACTOS DOS NOVOS EVENTOS DA EFD-REINF R-4000 NOS
ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE: UMA ANÁLISE COM BASE NA
PERCEPÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO DE UMA EMPRESA DE
SOFTWARE CONTÁBIL**

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(a): Prof. Dr. João Vanio Mendonça Cardoso

CRICIÚMA/SC

2025



NATAN MAZZUCO PACHECO

**OS IMPACTOS DOS NOVOS EVENTOS DA EFD-REINF R-4000 NOS
ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE: UMA ANÁLISE COM BASE NA
PERCEPÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO DE UMA EMPRESA DE SOFTWARE
CONTÁBIL**

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 contabilidade tributária.

Criciúma, 03 de julho de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. João Vânio Mendonça Cardoso - Orientador

Prof. Esp. Valcir Mantovani - (Unesc)

Prof. Esp. Fernanda Pagnan Peruch - (Unesc)



AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que fizeram parte da minha trajetória como acadêmico de contábeis, foram 4 anos e meio de superação, muita aprendizagem, novas amizades e muito crescimento pessoal e profissional. Hoje concluo minha 1ª formação superior e fico feliz em poder trazer comigo essa graduação de excelência, terei em minha memória em especial os professores que sempre foram muito atenciosos e fazem questão de nos ajudarem a se tornar pessoas melhores.



**“Nunca perca a esperança, sempre acredite
que o amanhã será melhor que hoje.”**

Natan Mazzuco.

OS IMPACTOS DOS NOVOS EVENTOS DA EFD-REINF R-4000 NOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE: UMA ANÁLISE COM BASE NA PERCEPÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO DE UMA EMPRESA DE SOFTWARE CONTÁBIL

Natan Mazzuco Pacheco¹

João Vanio Mendonça Cardoso²

RESUMO: A crescente digitalização das obrigações acessórias no Brasil tem impactado diretamente os escritórios de contabilidade, exigindo maior domínio técnico sobre os sistemas e normas fiscais. Nesse contexto, destaca-se a implementação dos eventos da série R-4000 da EFD-Reinf, que substituem a tradicional DIRF e demandam novos processos de envio e classificação das retenções. Diante dessa realidade, o presente trabalho teve como objetivo investigar a percepção dos profissionais do suporte técnico de escrita fiscal sobre os impactos operacionais, técnicos e fiscais causados pela EFD-Reinf R-4000 nos escritórios contábeis atendidos. A pesquisa adotou uma abordagem quali-quantitativa, de caráter descritivo, com aplicação de um questionário estruturado junto a profissionais de suporte técnico de uma empresa fornecedora de *software* contábil. Os principais resultados indicaram que os maiores desafios enfrentados pelos escritórios estão relacionados à correta parametrização dos eventos e à retificação de informações, com destaque para dúvidas sobre natureza de rendimentos e enquadramento de retenções. Embora a percepção geral sobre o sistema e o suporte técnico seja positiva, os dados revelam a necessidade de melhorias nos materiais de orientação, maior automatização nos sistemas e investimentos contínuos em capacitação. A pesquisa contribuiu para compreender as principais dificuldades práticas na adaptação à EFD-Reinf R-4000, oferecendo subsídios para aprimoramentos nos processos de suporte e desenvolvimento de *software* contábil.

PALAVRAS – CHAVE: Obrigações Acessórias. Sistema de Escrituração Digital. Compliance Fiscal. SPED. Sistema de Escrituração Digital.

AREA TEMÁTICA: Contabilidade Tributária

1 INTRODUÇÃO

Assim como em muitas outras profissões, a contabilidade tem passado por significativas transformações impulsionadas pelo avanço da tecnologia. Conforme destaca (Silva 2005, p. 6), "o avanço tecnológico está provocando um impacto profundo na carreira de muitos profissionais, que agora precisam dominar essas novas ferramentas para garantir sua permanência no mercado." Para os contadores, esse cenário exige constante adaptação, com o objetivo de atender às crescentes exigências dos clientes, que demandam informações cada vez mais rápidas e em tempo real (Oliveira, 2013).

¹ Acadêmico do curso de Ciências Contábeis da UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.

² Prof.Dr.do curso de Ciências Contábeis, UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.



A complexidade das obrigações fiscais, somada à elevada carga tributária que representa 35,42% do Produto Interno Bruto (PIB), segundo o Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação (IBPT), exige investimentos em profissionais qualificados e em sistemas tecnológicos capazes de gerenciar eficientemente as informações fiscais (Duarte, 2016). Nesse contexto, a Receita Federal tem buscado simplificar as obrigações acessórias, promovendo a unificação de dados em arquivos digitais, com o objetivo de facilitar a rotina dos contadores. Esses profissionais, além de cumprir com as exigências do Fisco, também desempenham papel estratégico na tomada de decisão empresarial (Oliveira, 2013).

Os avanços tecnológicos e a internet têm sido fundamentais nesse processo, permitindo a centralização de informações, o combate à sonegação fiscal e o cruzamento eletrônico de dados. A área tributária passou por diversas reformulações ao longo do tempo, proporcionando ao Fisco um contato mais direto com os contribuintes, o que facilita o controle e a correta apuração dos tributos. (Geron *et al.*, 2011).

Nesse cenário, destaca-se o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), instituído pelo Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007, como uma importante ferramenta de modernização fiscal. O SPED unifica atividades como recepção, validação, armazenamento e autenticação de livros contábeis e fiscais, oferecendo ao Fisco uma base ampla de dados para a detecção de inconsistências nas declarações. Isso demanda das empresas a revisão de seus processos internos e o desenvolvimento de uma gestão tributária cada vez mais eficiente (Magalhães, 2017).

De acordo com o Conselho Federal de Contabilidade, o SPED tem como finalidade unificar a prestação e o arquivamento das informações fiscais, ao mesmo tempo em que simplifica o cumprimento das obrigações e reduz os custos relacionados ao compliance tributário (Wightman, 2017).

Entre os diversos módulos que compõem o SPED, destaca-se a Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais (EFD-Reinf), instituída pela Instrução Normativa RFB nº 1.701/2017. Essa obrigação acessória coleta informações relativas a serviços prestados e tomados com retenções ou contribuições previdenciárias que não estejam relacionadas à folha de pagamento. Atuando de forma complementar ao eSocial, a EFD-Reinf substitui antigas obrigações, como GFIP, CAGED, RAIS e DIRF, e promove a unificação das informações fiscais prestadas pelos contribuintes (Brasil, 2020).

Diante desse cenário, a questão que este estudo visa responder é: **Como os profissionais do suporte de escrita fiscal de uma empresa de software contábil percebem os impactos da implementação dos eventos R-4000 da EFD-Reinf nos escritórios de contabilidade?** Para responder a essa questão, o objetivo geral deste estudo visa investigar a percepção dos profissionais do suporte técnico de escrita fiscal em um software contábil sobre os impactos operacionais, técnicos e fiscais causados pela EFD-Reinf R-4000 nos escritórios contábeis atendidos. Para atingir o objetivo geral proposto, tem-se os seguintes objetivos específicos: i) Identificar as principais dúvidas e dificuldades relatadas pelos escritórios contábeis ao suporte técnico; ii) Avaliar a frequência e os temas mais recorrentes relacionados aos eventos da EFD-Reinf R-4000; iii) Levantar a percepção do suporte quanto ao nível de preparo técnico dos escritórios para lidar com a nova obrigação.

A pesquisa se justifica teoricamente por contribuir com a produção de conhecimento na área da contabilidade tributária, especialmente no que se refere à modernização das obrigações acessórias digitais. O estudo aprofunda a compreensão



sobre os impactos da EFD-Reinf R-4000, tema ainda recente e com escassa literatura acadêmica, promovendo o debate sobre a integração entre tecnologia, legislação e práticas contábeis.

Do ponto de vista prático, o artigo oferece subsídios importantes para profissionais da contabilidade e áreas correlatas, ao identificar as principais dificuldades enfrentadas na implantação da EFD-Reinf R-4000. Os resultados podem orientar ações de capacitação, melhorias nos sistemas de suporte técnico e adequações nos processos internos dos escritórios contábeis.

Socialmente, a pesquisa contribui para o fortalecimento da transparência fiscal e da conformidade tributária, ao evidenciar mecanismos que favorecem a correta apuração e retenção de tributos. Ao auxiliar empresas e profissionais na adaptação às exigências legais, o estudo favorece um ambiente de negócios mais justo, eficiente e comprometido com o desenvolvimento econômico do país.

Para compreender os impactos dos novos eventos da EFD-Reinf R-4000 na rotina dos escritórios de contabilidade, é necessário contextualizar os principais elementos que envolvem essa obrigação acessória. A seguir, a fundamentação teórica abordará os conceitos e características da contabilidade tributária, do sistema tributário nacional e das obrigações acessórias, além da estrutura do SPED, dos eventos R-4000 e do papel do software contábil e do suporte técnico nesse processo de adaptação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica deste estudo está organizada em cinco subseções que contextualizam os principais temas relacionados à obrigatoriedade e aos impactos da EFD-Reinf R-4000.

2.1 CONTABILIDADE TRIBUTÁRIA

A contabilidade é uma ciência voltada ao estudo, registro e controle do patrimônio das empresas, oferecendo uma visão clara das mutações decorrentes dos fatos administrativos. Ao término de cada exercício, ela revela tanto o resultado obtido quanto a situação econômico-financeira da entidade. Além disso, é responsável por assegurar que os registros contábeis estejam em conformidade com os princípios contábeis e a legislação vigente (Fabretti, 2017).

Mais do que cumprir obrigações fiscais, a contabilidade esclarece procedimentos essenciais para a adequada tomada de decisão. Reconhecendo essa importância, o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) instituiu um comitê de pronunciamentos contábeis com o intuito de fortalecer o reconhecimento da contabilidade como instrumento de apoio à decisão, seja para maximizar lucros ou minimizar prejuízos (Fabretti, 2017).

Sob a ótica dos usuários, a contabilidade fornece informações úteis e relevantes para a análise da situação patrimonial e do desempenho das entidades. Esses usuários podem ser internos, como sócios e administradores, ou externos, como bancos, fornecedores, clientes e o governo. Dessa forma, a contabilidade contribui diretamente para o processo decisório, ao oferecer dados claros e objetivos que podem influenciar ou determinar a condução da situação patrimonial e financeira da organização (Oliveira, 2013).



A contabilidade tributária, por sua vez, aplica simultaneamente os conceitos, princípios e normas contábeis e tributárias, de maneira prática e Seu objetivo central é apurar o resultado patrimonial conforme as exigências legais, assegurando o correto recolhimento dos tributos e buscando meios legais para reduzir a carga tributária adequada (Fabretti, 2017).

Conforme o artigo 96 do Código Tributário Nacional (CTN) define a legislação tributária como o conjunto de leis, tratados, convenções internacionais, decretos e normas complementares que tratam dos tributos e das relações jurídicas a eles associadas (Brasil, 1966).

A contabilidade tributária, ao aliar conhecimento técnico da legislação com o controle das receitas e despesas da empresa, torna-se peça fundamental na elaboração de um planejamento tributário que viabilize a correta apuração e o cumprimento das obrigações fiscais (Fabretti, 2017).

2.2 SISTEMA TRIBUTÁRIO E OBRIGAÇÕES ACESSÓRIAS

O Sistema Tributário Nacional (STN) é composto por um conjunto de normas e princípios estabelecidos na Constituição Federal, a qual representa a norma suprema do ordenamento jurídico, servindo de fundamento para todas as demais legislações tributárias. O STN foi instituído pela Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966, e posteriormente alterado pelo Ato Complementar nº 36, de 13 de março de 1967. Está regulamentado pelos artigos 145 a 162 da Constituição Federal e é administrado por três esferas distintas de governo: federal, estadual e municipal (Brasil, 1988).

O principal objetivo do STN é garantir a arrecadação de recursos por meio da instituição de tributos, destinados à manutenção das atividades de interesse público, conforme previsto na própria Constituição Federal (Ishida; Martelli, 2015). Segundo um estudo do Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação (IBPT), o Brasil possui uma das legislações tributárias mais complexas e com as maiores taxas e inflações do mundo, com cerca de 363 mil normas editadas desde 1988 (Gurgel, 2010).

De acordo com o artigo 3º do Código Tributário Nacional (CTN), tributo é definido como uma prestação pecuniária compulsória, em moeda ou cujo valor nela se possa exprimir, que não constitua sanção por ato ilícito, instituída em lei e cobrada mediante atividade administrativa plenamente vinculada (Brasil, 1966). Assim, o tributo constitui uma obrigação legal do contribuinte perante o Estado, sendo exigido sempre que ocorrer o fato gerador, independentemente da vontade das partes (Fabretti, L.; Fabretti, D., 2014).

Na atual legislação classifica-se os tributos conforme três funções: fiscal, com o objetivo de arrecadar recursos; parafiscal, voltada à obtenção de receitas para entidades específicas; e extrafiscal, que busca finalidades regulatórias e não arrecadatória. A Constituição Federal, por meio do artigo 145, estabelece que os tributos se dividem em impostos, taxas, contribuições de melhoria e empréstimos compulsórios (Brasil, 1988).

Quanto à vinculação, os tributos podem ser classificados em vinculados e não vinculados. Os não vinculados, como os impostos, são exigidos independentemente de uma contraprestação direta do Estado, já os vinculados, como taxas e contribuições de melhoria, somente são devidos quando há uma atividade estatal específica colocada à disposição do contribuinte, também podem ser classificados em tributos diretos, que incidem diretamente sobre o contribuinte em função do fato

gerador, e indiretos, que incidem sobre bens e serviços, sendo repassados ao consumidor final (Brasil, 1966).

Toda empresa precisa estar enquadrada em um regime de tributação, o qual influencia diretamente seus resultados financeiros. A escolha do regime determina os tributos a serem pagos, a forma de cálculo e o período de apuração. No Brasil, os principais regimes são: Lucro Real, Lucro Presumido, Lucro Arbitrado e Simples Nacional (Crepaldi, 2017).

O lucro real corresponde ao lucro contábil ajustado por adições e exclusões conforme o Regulamento do Imposto de Renda (Brasil, 2018). O lucro presumido é uma forma simplificada de tributação, aplicada a empresas que não estão obrigadas ao lucro real, e baseia-se na receita bruta, o lucro arbitrado é utilizado quando não há condições de determinar a receita bruta, já o Simples Nacional é um regime unificado voltado para microempresas e empresas de pequeno porte (Oliveira, 2013).

As obrigações tributárias se dividem em principal e acessória, a obrigação principal refere-se ao pagamento do tributo, enquanto a obrigação acessória envolve atos formais, positivos ou negativos, exigidos pela legislação, como declarações e escrituração de livros fiscais. O descumprimento das obrigações acessórias pode gerar penalidades, como multas, e até mesmo a constituição de crédito tributário (Soares, 2015).

No Brasil, estão em vigor 63 tributos e 97 obrigações acessórias, o que exige das empresas muita organização e investimentos em sistemas e pessoal qualificado para atender às exigências do Fisco, essa complexidade demanda constante atenção e preparo, a fim de evitar inconsistências nas apurações e a aplicação de sanções legais (Alvarenga, 2017).

2.3 SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL (SPED) E O EFD-REINF

Instituído pelo Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007, o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) representa uma iniciativa integrada das administrações tributárias das esferas federal, estadual e municipal, com o objetivo de modernizar a sistemática de cumprimento das obrigações tributárias. O SPED unifica as atividades de recepção, autenticação, validação e armazenamento dos documentos contábeis e fiscais, facilitando o controle das informações pelo Fisco (Fabretti, 2017).

O projeto teve início com três grandes pilares: a Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), a Escrituração Contábil Digital (ECD) e a Escrituração Fiscal Digital (EFD). Com o tempo, o SPED expandiu seu escopo e passou a incluir diversos outros módulos, como CT-e, EFD Contribuições, ECF, NFS-e, NFC-e, MDF-e, EFD ICMS/IPI, e-Financeira, eSocial e, mais recentemente, a EFD-Reinf (Brasil, 2020).

A Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais (EFD-Reinf), instituída pela Instrução Normativa RFB nº 1.701/2017, é um dos módulos do SPED que complementa o eSocial. Esta obrigação acessória reúne informações referentes às retenções de Imposto de Renda, Contribuição Social e contribuições previdenciárias, com exceção daquelas relacionadas ao trabalho (Brasil, 2017).

A EFD-Reinf tem como objetivo simplificar o cumprimento das obrigações tributárias acessórias, evitando a duplicidade de informações em diferentes declarações, como a GFIP e a DIRF (Brasil, 2018). A sua implantação exige adaptações nos processos internos das empresas, principalmente no que se refere ao correto preenchimento e à definição clara de responsabilidades nos fluxos de dados (Granado, 2019).

A obrigatoriedade de envio da EFD-Reinf está dividida por grupos de contribuintes, com prazos distintos para cada grupo. As informações devem ser transmitidas mensalmente até o dia 15 do mês subsequente à escrituração e podem ser acessadas por meio de certificado digital ou código de acesso (Brasil, 2018).

A Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais Web (DCTFWeb) é outra obrigação acessória que consolida os dados enviados por meio do eSocial e da EFD-Reinf. Essa declaração substitui a GFIP e a SEFIP no que diz respeito às obrigações previdenciárias. A DCTFWeb é gerada automaticamente com base nas informações já transmitidas, facilitando a emissão da guia para pagamento e promovendo maior integração entre os sistemas (Castro, 2019).

Todos os eventos demonstram determinadas operações, cada um deles tem a específica informação de uma ou mais retenções do contribuinte (Brasil, 2020). Os eventos da EFD-Reinf são divididos por classes e categorias conforme o quadro nº 1 a seguir:

Quadro 1 - Eventos do EFD-REINF

1000	Contribuinte
1005	informações do Contribuinte
1010	Tabela de Estabelecimentos, Obras e CAEPF
1020	Tabela de Rubricas de Folha de Pagamento
1070	Tabela de Lotações Tributárias
1080	Tabela de Processos Administrativos/Judiciais
1500	Tabela de Operadores Portuários
2000	Ocorrências Trabalhistas
2010	Remuneração pelo Trabalho
2020	Retenção Contribuição Previdenciária - Serviços Tomados
2030	Retenção Contribuição Previdenciária - Serviços Prestados
2040	Recursos Recebidos por Associação Desportivo
2050	Recursos Repassados para Associação Desportiva
2060	Comercialização da Produção por Produtor Rural PJ/Agroindústria
2098	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta - CPRB
2099	Reabertura dos Eventos Periódicos Série 2000
3010	Fechamento dos Eventos Periódicos Série 2000
4010	Pagamento/Crédito a Beneficiário Pessoa Física
4020	Pagamento/Crédito a Beneficiário Pessoa Jurídica
4040	Pagamento/Crédito a Beneficiários não identificados

4098	Reabertura dos Eventos Periódicos Série 4000
4099	Fechamento dos Eventos Periódicos Série 4000
9000	Exclusão de Eventos
9001	Informações de bases e tributos por evento - Contrib. Previdenc
9002	Informações de bases e tributos por evento - Retenções na fonte
9011	Informações consolidadas de bases e tributos - Contrib. Previdenciária
9012	Informações consolidadas de bases e tributos - Retenções na fonte

Fonte: Adaptado da Receita Federal (2020, p. 6-8).

Dessa forma, observa-se que o SPED, por meio da EFD-Reinf, representa um importante avanço na modernização das obrigações acessórias, promovendo maior integração entre os sistemas e simplificação no cumprimento das exigências fiscais. A estrutura dos eventos, divididos por categorias, possibilita um controle mais eficiente por parte do Fisco e exige das empresas rigor na organização e na qualidade das informações transmitidas.

2.4 EVENTOS DA EFD-REINF R-4000

Entre os diversos módulos que compõem o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), destaca-se a Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais (EFD-Reinf), instituída pela Instrução Normativa RFB nº 1.701/2017. Essa obrigação acessória foi criada com o objetivo de coletar dados relacionados a serviços que envolvem retenções ou contribuições previdenciárias que não estejam diretamente ligados à folha de pagamento. Atuando de forma complementar ao eSocial, a EFD-Reinf visa simplificar e unificar processos, substituindo obrigações anteriormente exigidas, como GFIP, CAGED, RAIS e DIRF (Brasil, 2020).

Segundo o artigo 113 do Código Tributário Nacional (CTN), os contribuintes estão sujeitos ao cumprimento de obrigações tributárias principais e acessórias. A obrigação principal refere-se ao pagamento de tributos ou multas, incluindo taxas e contribuições, com o objetivo de assegurar o repasse de recursos ao poder público. Nessa relação jurídica, há uma autoridade competente para realizar a cobrança e um responsável legal (pessoa física ou jurídica) encarregado de cumprir tal obrigação (Fanucchi, 1983).

Em setembro de 2023, a Receita Federal do Brasil introduziu os novos eventos da série R-4000 na EFD-Reinf, ampliando a questão das informações que precisam ser reportadas pelos contribuintes. Esses eventos visam proporcionar maior precisão, e controle fiscal, representando um avanço significativo no acompanhamento das operações realizadas pelos contribuintes (Brasil, 2023).

De acordo com o Manual de Orientação do Usuário da Receita Federal, os eventos da EFD-Reinf R-4000 estão organizados da seguinte forma conforme descrição abaixo:

- **R-4010 – Informações de Retenções sobre Pagamentos de Serviços Prestados por Pessoas Físicas:** registra as retenções de tributos sobre pagamentos efetuados a pessoas físicas pela prestação de serviços, substituindo outras declarações e centralizando as informações na EFD-Reinf.
- **R-4020 – Informações de Retenções sobre Pagamentos de Serviços Prestados por Pessoas Jurídicas:** semelhante ao R-4010, este evento trata das retenções de tributos incidentes sobre pagamentos realizados a pessoas jurídicas por serviços prestados.
- **R-4040 – Informações de Retenções sobre Pagamentos não identificados:** registra retenções de tributos relacionadas ao pagamento de contribuintes não identificados tais exemplos como brindes, gorjetas ou até mesmo sorteio.
- **R-4080 – Informações de Retenções sobre a própria prestação de serviço:** A chamada “auto retenção” é um evento atípico que é a retenção na prestação do próprio serviço, onde quem passa a ser obrigado ao envio é o prestador e não o tomador.

A implementação dos eventos da série R-4000 na EFD-Reinf reflete um esforço contínuo da Receita Federal em modernizar e simplificar o cumprimento das obrigações tributárias acessórias. Com esses novos eventos, busca-se aumentar a eficiência do controle fiscal e reduzir a possibilidade de erros e inconsistências nos dados informados pelos contribuintes (Brasil, 2023).

Essa mudança traz impactos relevantes para os contribuintes e para o Fisco. Para os contribuintes, a centralização das informações em uma única obrigação acessória reduz a duplicidade de declarações, simplifica o processo de cumprimento das obrigações tributárias e diminui a carga administrativa e os custos operacionais. Já para o Fisco, os novos eventos permitem um acompanhamento mais minucioso das operações, facilitando a identificação de inconsistências, o cruzamento de informações e o aprimoramento da fiscalização das retenções tributárias (Brasil, 2023).

Em resumo, a inclusão dos eventos R-4000 na EFD-Reinf representa um importante avanço na modernização do sistema tributário brasileiro. A centralização das informações e a simplificação das obrigações acessórias contribuem para a construção de um ambiente de negócios mais transparente e eficiente, beneficiando não apenas as empresas e o Fisco, mas toda a sociedade.

2.5 PENALIDADES PELO ATRASO OU NÃO ENTREGA DA EFD-REINF

O descumprimento das obrigações acessórias relativas à EFD-Reinf, como a entrega fora do prazo ou a não apresentação, pode acarretar penalidades administrativas previstas na legislação tributária federal. De acordo com a Instrução Normativa RFB nº 2.043 (BRASIL, 2021), aplica-se o disposto no artigo 92 da Lei nº 8.212/1991, com redação dada pela Lei nº 13.874/2019, que estabelece multas nos seguintes valores:

- R\$ 500,00 por mês-calendário ou fração para pessoas jurídicas em início de atividade. imunes ou isentas, ou optantes pelo Simples Nacional.
- R\$ 1.500,00 por mês-calendário ou fração para as demais pessoas jurídicas.
- R\$ 100,00 por mês-calendário para pessoas físicas.

Além disso, a apresentação da escrituração com informações incorretas ou omissas pode sujeitar o contribuinte à multa de 3% sobre o valor das transações comerciais ou operações financeiras, não inferior a R\$ 100,00, conforme previsto no artigo 57 da Medida Provisória nº 2.158-35 (BRASIL, 2001).

Complementarmente, a Lei nº 9.430/1996 (BRASIL, 1996) também prevê penalidades para o descumprimento de obrigações acessórias, aplicando multa de 75% sobre o valor do tributo omitido ou devido, podendo chegar a 112,5% ou até 225% nos casos de não atendimento à intimação ou ocorrência de fraude, nos termos do artigo 44 da referida norma.

2.6 SOFTWARE CONTÁBIL E SUPORTE TÉCNICO

O software contábil é atualmente uma ferramenta essencial, em um cenário onde a tecnologia desempenha um papel crucial na otimização das atividades contábeis. Com o avanço tecnológico, a contabilidade deixou de depender exclusivamente de registros em papel e passou a utilizar sistemas digitais, que oferecem maior agilidade e segurança na gestão das informações financeiras (Linhares; Zambonelli; Silva, 2022).

Conforme destacado por Linhares, Zambonelli e Silva (2022), os sistemas de informação contábil foram desenvolvidos para auxiliar os profissionais na execução das tarefas contábeis, desde o processamento de dados até a geração de relatórios financeiros. Esses sistemas são fundamentais para garantir a precisão e a integridade das informações, além de fornecer suporte à tomada de decisões, sejam elas operacionais ou estratégicas.

A informatização da contabilidade, conforme observa Melo (2012), representa um processo de aprimoramento das práticas tradicionais, convertendo-as em um modelo mais eficiente e tecnológico. Essa transformação é especialmente relevante em um mercado cada vez mais competitivo e acirrado, no qual a capacidade de adaptação às novas tecnologias pode ser determinante para o sucesso de uma organização.

Os softwares contábeis oferecem funcionalidades que vão além do simples registro das operações. Permitem a automatização de processos, a integração de dados e a análise detalhada das informações financeiras, contribuindo para uma gestão mais eficiente dos recursos empresariais, esses sistemas são constantemente atualizados para atender às alterações na legislação fiscal e contábil, assegurando a conformidade com as normas vigentes (Padoveze, 2015).

No que se refere à aquisição, as empresas podem optar pela compra ou locação de softwares contábeis. Cada modelo possui suas particularidades: a compra assegura a posse permanente do sistema, enquanto a locação oferece maior flexibilidade e atualizações contínuas, mediante o pagamento de uma mensalidade

Portanto, o software contábil não apenas facilita o trabalho cotidiano dos profissionais da área, mas também se consolida como uma ferramenta estratégica indispensável para o crescimento e a sustentabilidade das empresas no ambiente de negócios atual (Linhares; Zambonelli; Silva, 2022).

Atrelado a isso, o suporte técnico é um componente fundamental para garantir a eficiência no uso dos softwares contábeis, especialmente em um contexto onde a tecnologia está cada vez mais integrada às atividades empresariais, o suporte técnico

em informática tem como função aprimorar o uso dos sistemas de informação, prestando auxílio tanto aos clientes internos quanto externos (Barros; Leal, 2022).

Esse suporte é essencial para que as funcionalidades dos softwares contábeis sejam plenamente utilizadas, contribuindo diretamente para a eficiência das operações contábeis. Sua importância também se revela na medida em que permite que os profissionais contábeis se concentrem em suas atribuições principais, sem a preocupação com questões técnicas (Coutinho, 2015).

Adicionalmente, o suporte técnico funciona como um canal de treinamento contínuo, capacitando os usuários para lidar com atualizações e novas funcionalidades dos sistemas, cabe ao suporte técnico atender dúvidas técnicas e operacionais, além de garantir a manutenção de redes e a segurança dos dados. No contexto dos softwares contábeis, isso implica assegurar o correto processamento e armazenamento das informações financeiras, preservando sua integridade (Caldas, 2008; Barros e Leal, 2022).

Um aspecto relevante é a agilidade na resolução de problemas, fator decisivo para manter a fluidez das operações empresariais (Oliveira, 2010). A adoção de tecnologias de acesso remoto, como mencionado por Caldas (2008), possibilita que os técnicos solucionem questões sem necessidade de deslocamento físico, ampliando a eficiência e a velocidade do atendimento.

Por fim, a formação contínua dos profissionais de suporte técnico é indispensável diante das constantes inovações tecnológicas. Essa qualificação permite que as empresas explorem ao máximo os recursos oferecidos pelos softwares contábeis. Assim, o suporte técnico não apenas resolve problemas imediatos, mas também contribui ativamente para a evolução e melhoria contínua dos processos contábeis (Santanna, 2007).

3. METODOLOGIA

Esta seção descreve a abordagem metodológica escolhida para a realização da pesquisa, assim como os procedimentos previstos para a coleta e a análise dos dados obtidos ao longo do estudo.

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Segundo Gil (2010), esse tipo de pesquisa visa quantificar dados e informações, utilizando instrumentos estatísticos, deste modo o presente trabalho possui natureza quantitativa, em conformidade com a classificação da abordagem escolhida para investigar o problema proposto.

Segundo Vergara (2020) as pesquisas descritivas visam características de determinado fenômeno, população ou grupo, sem manipulá-los, visando este método que se refere aos objetivos, o estudo é descritivo, pois busca caracterizar a percepção dos profissionais de suporte técnico de escrita fiscal em relação aos impactos operacionais, técnicos e fiscais causados pela implementação da EFD-Reinf R-4000 nos escritórios contábeis.

Segundo Lakatos e Marconi (2017), o método de levantamento é adequado quando o pesquisador busca obter dados diretamente com um grupo de pessoas sobre determinado fenômeno. Com base nisso, esta pesquisa adotou essa estratégia metodológica, uma vez que o objetivo é identificar os efeitos e desafios percebidos

pelos profissionais da área de suporte técnico por meio da aplicação de questionários estruturados.

3.2 PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Para a coleta de dados desta pesquisa, foi aplicado um questionário com 80 profissionais do suporte técnico de escrita fiscal vinculados a uma grande empresa fornecedora de software contábil para escritórios de contabilidade no estado de Santa Catarina. A amostragem utilizada foi do tipo não probabilística, definida por conveniência, ou seja, os participantes foram selecionados com base no julgamento do pesquisador e na acessibilidade à população-alvo.

O questionário foi elaborado com base no referencial teórico do estudo e estruturado por meio da plataforma *Google* Formulários, sendo enviado aos participantes via aplicativo *Microsoft Teams*, em diferentes grupos dentro da instituição, os grupos são formados por 80 pessoas. Ele foi composto por 29 perguntas, sendo 28 de natureza fechada e uma aberta, organizadas em seis blocos temáticos. O primeiro bloco abordou aspectos do perfil dos respondentes, como: gênero, faixa etária, escolaridade, curso de graduação, tempo de atuação na escrita fiscal, média de atendimentos mensais, exclusividade na função e participação em treinamentos e atualizações. Os blocos do segundo ao quinto, investigaram conhecimentos técnicos e a percepção dos profissionais sobre os impactos da EFD-Reinf R-4000.

As perguntas de percepção foram respondidas por meio de uma escala Likert de cinco pontos, variando de 1 (muito ruim) a 5 (ótimo), conforme a avaliação individual de cada participante diante das 20 questões que compuseram os blocos temáticos de análise (ver Apêndice A). O questionário também incluiu uma pergunta aberta no bloco seis, destinada a identificar os tipos mais frequentes de dúvidas sobre a EFD-Reinf relatadas pelos escritórios de contabilidade atendidos.

A coleta dos dados ocorreu entre os dias 7 e 22 de maio de 2025, totalizando 35 respostas válidas. Após a finalização do período de aplicação, os dados foram organizados e tabulados em planilha do *Microsoft Excel*, permitindo a sistematização dos resultados. As informações obtidas foram analisadas e apresentadas por meio de gráficos, a fim de facilitar a visualização e interpretação dos principais achados da pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta e analisa os resultados obtidos a partir das respostas dos profissionais de suporte técnico de escrita fiscal, com base no questionário aplicado. Os dados foram organizados em blocos temáticos, conforme os objetivos da pesquisa, permitindo identificar percepções, dificuldades e impactos da implementação dos eventos R-4000 da EFD-Reinf nos escritórios de contabilidade.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

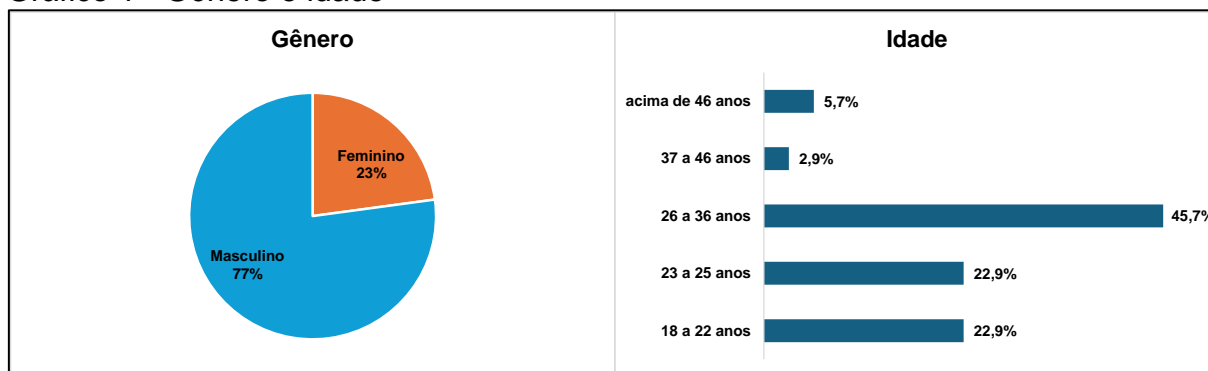
A seguir, são apresentados os resultados referentes ao perfil sociodemográfico dos respondentes da pesquisa, com destaque para as variáveis gênero e faixa etária. Essa caracterização é fundamental para compreender o contexto em que os

profissionais de suporte técnico de escrita fiscal estão inseridos e como suas percepções podem ser influenciadas por esses fatores.

Com relação ao gênero, observa-se uma predominância significativa do público masculino, que representa 77% dos respondentes, enquanto o público feminino corresponde a apenas 23%. Esse dado pode indicar uma maior presença de homens na área de suporte técnico fiscal, o que pode refletir características específicas do mercado ou da formação profissional.

No que se refere à faixa etária, destaca-se a concentração de profissionais entre 26 e 36 anos, com 45,7% dos respondentes. As faixas etárias de 18 a 22 anos e de 23 a 25 anos aparecem empatadas com 22,9%, o que evidencia uma atuação predominante de profissionais jovens. Apenas 8,6% dos respondentes possuem mais de 36 anos, o que pode indicar um perfil de equipe técnica mais recente e em fase de desenvolvimento profissional. Esses dados estão ilustrados no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Gênero e idade

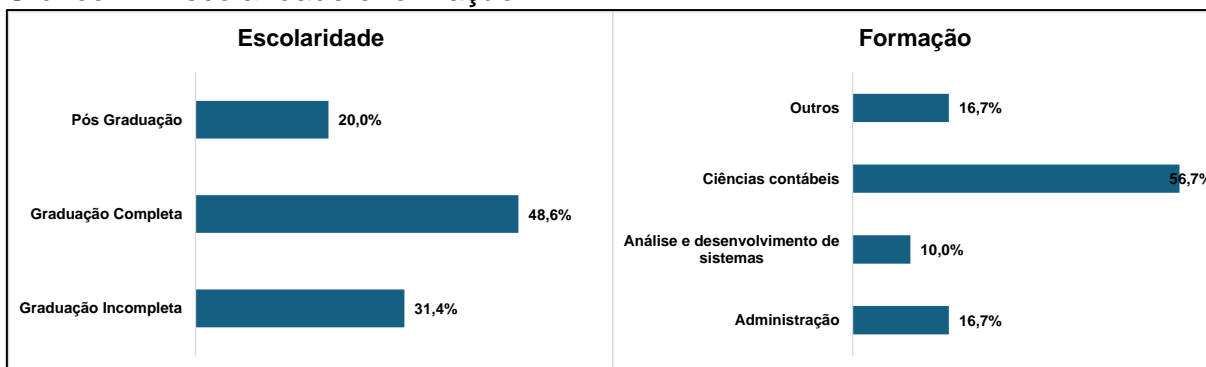


Fonte: Dados da pesquisa (2025)

O Gráfico 2 mostra que a maioria dos respondentes possui graduação completa, representando 48,6% da amostra. Em seguida, observa-se um número significativo de profissionais com graduação incompleta (31,4%), o que pode indicar que muitos ainda estão em fase de formação acadêmica. Já os que possuem pós-graduação somam 20%, evidenciando que uma parte considerável busca especialização, o que pode contribuir para um melhor desempenho técnico no suporte fiscal.

No que se refere à área de formação, destaca-se o curso de Ciências Contábeis, com 56,7% dos respondentes, o que é coerente com a natureza das atividades analisadas nesta pesquisa. As demais formações aparecem de forma equilibrada, com 16,7% provenientes de Administração e outros cursos, e 10% oriundos da área de Análise e Desenvolvimento de Sistemas. Esses dados revelam a predominância de profissionais com formação alinhada às rotinas contábeis e fiscais exigidas pela EFD-Reinf.

Gráfico 2 - Escolaridade e formação

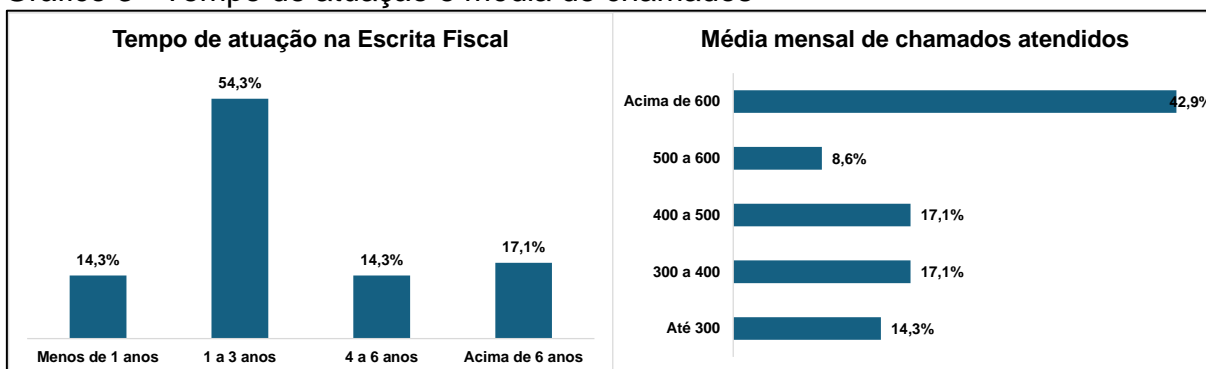


Fonte: Dados da pesquisa (2025)

O Gráfico 3 revela que a maioria dos profissionais de suporte fiscal (54,3%) possui entre 1 e 3 anos de experiência na área, indicando uma equipe relativamente jovem em tempo de atuação. Apenas 17,1% atuam há mais de 6 anos, enquanto 14,3% têm menos de 1 ano e outros 14,3% entre 4 e 6 anos. Esse cenário aponta para uma predominância de profissionais em fase inicial ou intermediária de carreira, o que pode refletir tanto renovação de equipe quanto alta rotatividade no setor.

Quanto à média mensal de chamados atendidos, observa-se uma carga expressiva de trabalho: 42,9% dos respondentes lidam com mais de 600 atendimentos por mês. Os grupos com 300 a 400 e 400 a 500 chamados aparecem empatados com 17,1% cada, enquanto 14,3% atendem até 300 chamados mensalmente. Esse volume elevado de demandas pode impactar diretamente na qualidade do atendimento, além de reforçar a necessidade de automatização e capacitação contínua para lidar com as exigências da EFD-Reinf R-4000.

Gráfico 3 - Tempo de atuação e média de chamados



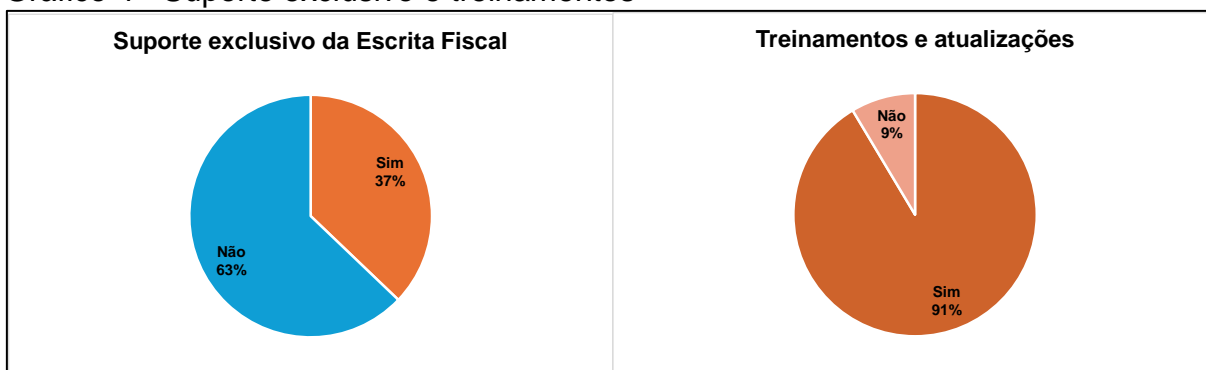
Fonte: Dados da pesquisa (2025)

O Gráfico 4 mostra que apenas 37% dos respondentes atuam exclusivamente com suporte da escrita fiscal, enquanto a maioria (63%) exerce outras funções além dessa atividade. Esse dado sugere que muitos profissionais acumulam responsabilidades, o que pode afetar a especialização e a profundidade técnica no atendimento das demandas relacionadas à EFD-Reinf. A ausência de dedicação exclusiva pode também dificultar o acompanhamento contínuo das constantes atualizações legais e operacionais do sistema.

Por outro lado, observa-se um resultado positivo no que se refere à capacitação: 91% dos profissionais afirmaram receber treinamentos e atualizações

sobre a escrita fiscal. Isso demonstra uma preocupação das empresas em manter suas equipes preparadas para lidar com as mudanças normativas e técnicas, especialmente no contexto da implementação dos eventos da série R-4000. No entanto, a efetividade desses treinamentos deve ser continuamente avaliada, sobretudo diante do volume de dúvidas técnicas relatadas.

Gráfico 4 - Suporte exclusivo e treinamentos



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

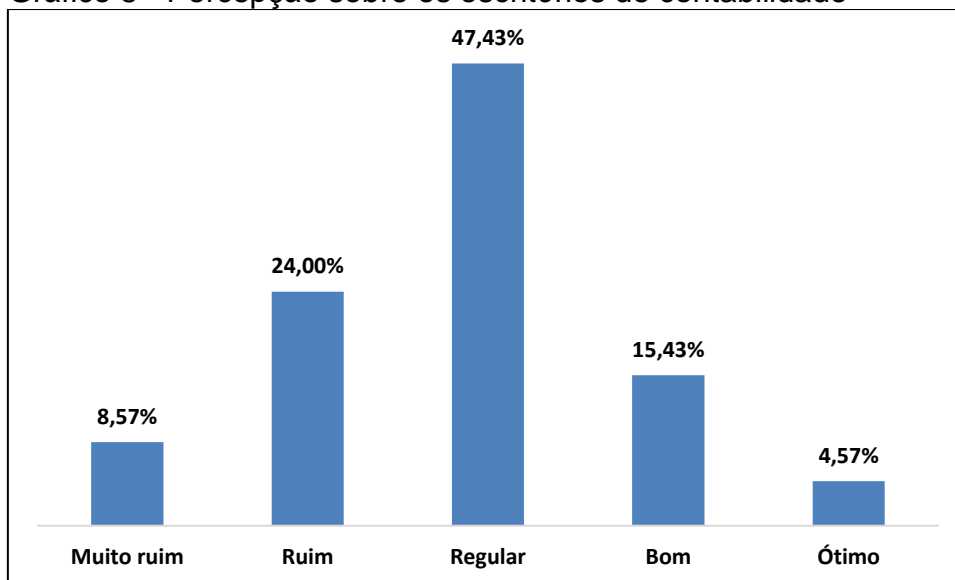
Diante das características observadas no perfil dos respondentes, é possível compreender melhor o contexto profissional e técnico dos participantes da pesquisa. Esses dados iniciais servem de base para a interpretação dos resultados obtidos, que serão apresentados e analisados a seguir, com foco nos impactos da EFD-Reinf R-4000 no suporte técnico de escrita fiscal.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS

O Gráfico 5 evidencia que a percepção predominante dos profissionais de suporte técnico sobre os escritórios de contabilidade é apenas regular, com 47,43% das respostas. Além disso, 24% classificaram a percepção como ruim e 8,57% como muito ruim, totalizando mais de 80% das avaliações abaixo do ideal. Esses dados sugerem que há desafios significativos quanto à preparação técnica, entendimento das obrigações fiscais e domínio operacional por parte dos escritórios.

Por outro lado, apenas 15,43% dos respondentes consideram a atuação dos escritórios como boa, e uma minoria de 4,57% como ótima. Esse cenário indica uma oportunidade importante de investimento em qualificação e atualização dos profissionais da contabilidade. A elevada dependência do suporte técnico e a frequência de dúvidas operacionais podem estar diretamente associadas a essa percepção predominantemente crítica.

Gráfico 5 - Percepção sobre os escritórios de contabilidade

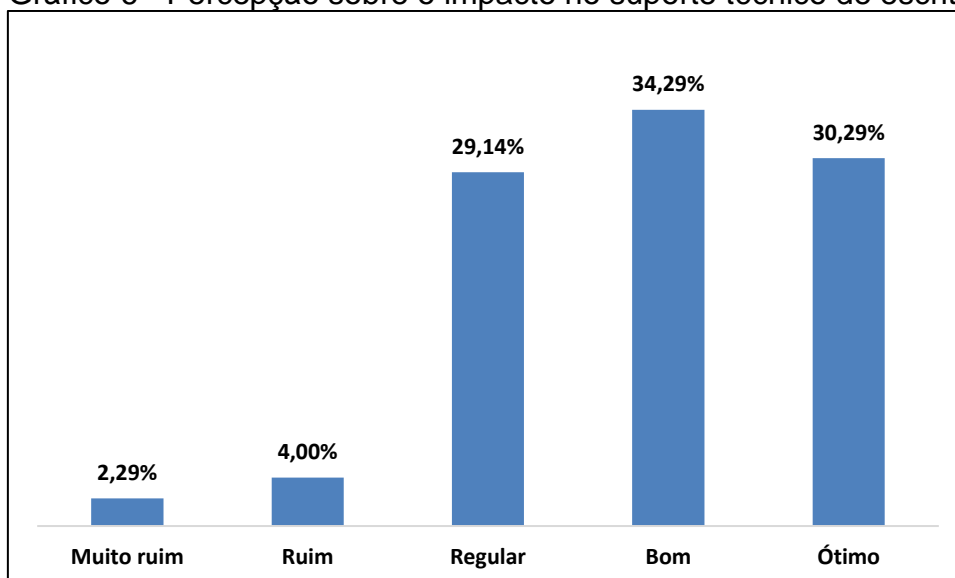


Fonte: Dados da pesquisa (2025)

O Gráfico 6 demonstra uma percepção majoritariamente positiva dos respondentes em relação ao impacto da EFD-Reinf no suporte técnico de escrita fiscal. A maioria dos participantes avaliou esse impacto como bom (34,29%) ou ótimo (30,29%), totalizando mais de 64% de aprovação. Esse resultado sugere que, apesar dos desafios técnicos enfrentados, o suporte tem conseguido atender de forma eficaz às demandas relacionadas à nova obrigação acessória.

Ainda assim, 29,14% dos respondentes classificaram o impacto como regular, indicando que há espaço para melhorias. As avaliações negativas, ruim (4%) e muito ruim (2,29%), representam uma parcela reduzida, mas que merece atenção, pois podem estar relacionadas a dificuldades específicas de adaptação, capacitação ou infraestrutura. A avaliação geral, no entanto, revela um desempenho satisfatório do suporte técnico diante das exigências impostas pelos eventos da série R-4000.

Gráfico 6 - Percepção sobre o impacto no suporte técnico de escrita fiscal

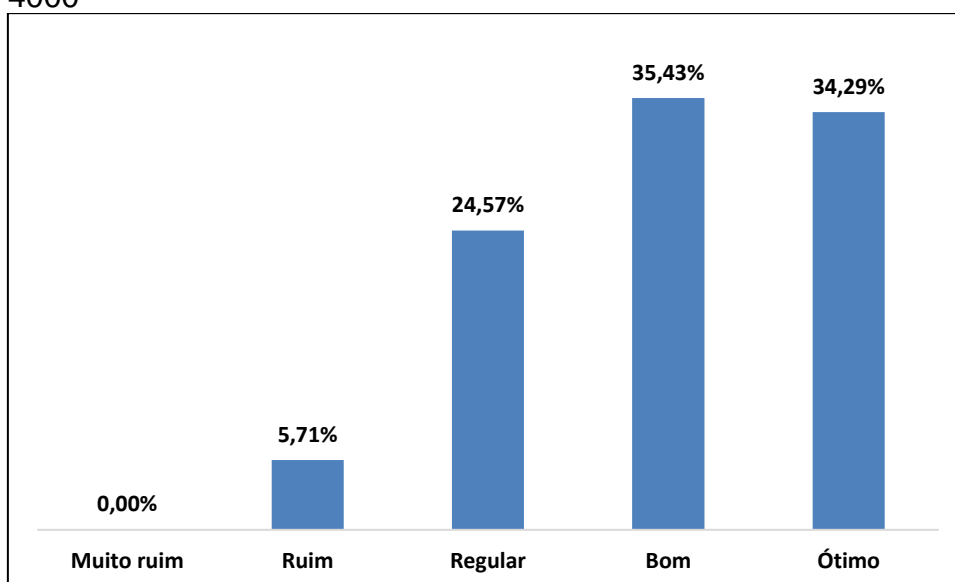


Fonte: Dados da pesquisa (2025)

O Gráfico 7 revela que a percepção dos profissionais sobre os aspectos técnicos e operacionais da EFD-Reinf R-4000 é amplamente positiva. As avaliações “bom” e “ótimo” somam 69,72% das respostas, demonstrando que a maioria dos respondentes considera a estrutura e o funcionamento do sistema satisfatórios. Esse resultado sugere que, apesar da complexidade da obrigação, os usuários se adaptaram bem às exigências técnicas da nova versão.

Ainda assim, 24,57% classificaram sua percepção como regular, indicando que há pontos que podem ser aperfeiçoados, como a parametrização, a retificação de eventos e a clareza das instruções. Apenas 5,71% avaliaram os aspectos técnicos como ruins, e nenhum respondente marcou a opção muito ruim, o que reforça a confiabilidade geral do sistema entre os profissionais do suporte fiscal. Esses dados refletem avanços na adaptação operacional à EFD-Reinf R-4000.

Gráfico 7 - Percepção sobre os aspectos técnicos e operacionais da EFD-Reinf R-4000

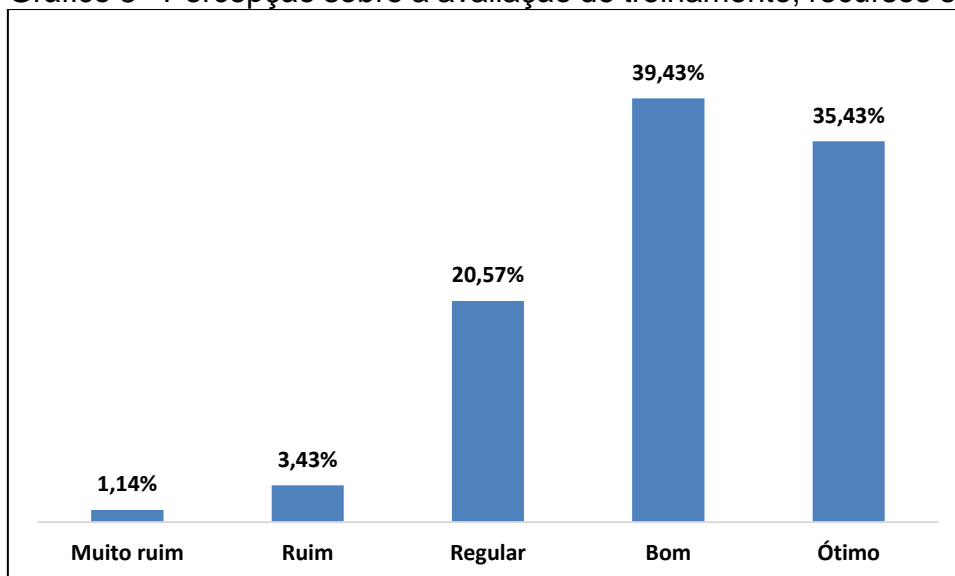


Fonte: Dados da pesquisa (2025)

O Gráfico 8 mostra que a avaliação dos profissionais sobre os aspectos relacionados a treinamento, recursos e melhoria contínua é majoritariamente positiva. A soma das respostas “bom” (39,43%) e “ótimo” (35,43%) representa mais de 74% da amostra, evidenciando que os esforços da empresa em capacitar sua equipe e disponibilizar recursos estão sendo bem percebidos pelos colaboradores do suporte técnico.

Por outro lado, 20,57% avaliaram esses aspectos como regulares, o que indica a existência de oportunidades de aperfeiçoamento, especialmente na consistência e aplicabilidade prática dos treinamentos. As avaliações negativas foram pouco expressivas, com apenas 3,43% considerando como ruim e 1,14% como muito ruim. Esses resultados reforçam a importância de manter investimentos contínuos em formação e atualização, para garantir a qualidade no atendimento às obrigações fiscais digitais.

Gráfico 8 - Percepção sobre a avaliação de treinamento, recursos e melhoria contínua



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Para compreender os principais desafios enfrentados pelos escritórios de contabilidade na implementação da EFD-Reinf, especialmente no tocante aos eventos da série R-4000, foi realizada uma análise qualitativa das dúvidas mais recorrentes relatadas ao suporte técnico de uma empresa de software contábil (ver Apêndice B). O material coletado foi submetido a uma técnica de análise de conteúdo, conforme orientações metodológicas para identificação de padrões e agrupamentos temáticos.

As manifestações foram organizadas em seis categorias principais, a partir da codificação de termos, expressões e tópicos repetidos nas interações registradas pelo suporte técnico. As categorias emergentes foram:

1) Retificação de eventos e erros no envio: Frequência: Muito alta; Exemplos: “Como retificar”, “Como enviar evento R4000”, “Retificação”, “Retificar eventos”, “Erro lote e invalidado”, “Eventos duplicados com perda de recibo”; Análise: Dúvidas sobre como retificar eventos, lidar com eventos inválidos ou lotes rejeitados são as mais recorrentes. Isso indica dificuldade operacional na gestão de erros, provavelmente por falhas de parametrização ou incerteza no uso correto do sistema frente às regras do *layout* da Reinf.

2) Natureza do rendimento e classificação dos eventos: Frequência: Alta; Exemplos: “Natureza de rendimentos; configurações iniciais”, “Natureza do rendimento quais operações enviar”, “Não saber a natureza de rendimento da operação”, “Eventos inválidos por conta da natureza de rendimento”; Análise: Há incerteza generalizada sobre a correta classificação das operações, especialmente quanto à natureza dos rendimentos. Essa dificuldade prejudica o enquadramento correto dos fatos geradores nos eventos R-4000, impactando diretamente a apuração e o envio à DCTFWeb.

3) Parametizações e configurações técnicas: Frequência: Alta; Exemplos: “Configuração”, “Mensagens de erros”, “Erros simples de configuração”, “Parâmetros de envio com imposto zerado”, “Eventos B52-2010 R-2020 INSS retido e R-4010”; Análise: Os dados evidenciam problemas na configuração do sistema contábil, como regras de obrigatoriedade, estrutura de eventos, campos técnicos e falhas relacionadas à instabilidade de *Web Service* e certificação digital.

4) Obrigações e enquadramento legal: Frequência: Média a Alta; Exemplos: “De quem é a obrigatoriedade do envio?”, “Classificação e obrigatoriedade dos eventos”, “Dúvidas sobre parametrização e obrigatoriedade em geral”; Análise: Isso demonstra falta de clareza normativa por parte dos escritórios contábeis em relação à responsabilidade pelo envio (prestador vs. tomador) e à obrigatoriedade de cada evento, revelando a necessidade de orientações mais pedagógicas e acessíveis por parte dos sistemas e da Receita Federal.

5) Diferenças de valores e cruzamento de informações com sistemas externos: Frequência: Média; Exemplos: “Diferença de valores do IRRF e CRF”, “Erro na geração de valores”, “Evento enviado, mas não aparece na DCTFWeb”; Análise: Indica desalinhamento entre o que é enviado via Reinf e o que aparece na DCTFWeb ou no CRF, o que compromete a confiança na apuração e pode gerar insegurança jurídica e fiscal.

6) Dúvidas específicas sobre os eventos R-4000: Frequência: Média; Exemplos: “Erro R-4010”, “Erro R-4020”, “Erro R-2060”, “Como lançar distribuição de lucros”, “Como informar retenções com imposto zerado”; Análise: Demonstra falta de domínio técnico dos *layouts* dos eventos R-4000, e, mais especificamente, sobre como enquadrar determinadas naturezas ou operações em eventos específicos, reforçando a necessidade de capacitação direcionada.

A principal dificuldade enfrentada pelos escritórios de contabilidade está relacionada à parametrização técnica e à retificação dos eventos da EFD-Reinf, especialmente da série R-4000. A correta definição da natureza do rendimento e sua vinculação ao evento adequado constituem pontos críticos que geram insegurança e erros recorrentes. Observou-se ainda uma forte dependência do suporte técnico, o que reforça a necessidade de aprimoramento dos materiais de orientação, maior automatização nas validações dos sistemas e investimentos em campanhas educativas. Além disso, o desenvolvimento de interfaces mais intuitivas nos *softwares* contábeis pode contribuir significativamente para a redução das falhas operacionais e para a eficiência no cumprimento das obrigações acessórias.

4.2 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com base nos resultados analisados e no referencial teórico apresentado, é possível estabelecer relações consistentes entre os dados empíricos e os fundamentos conceituais. A elevada carga de dúvidas sobre a retificação de eventos e a parametrização técnica da EFD-Reinf R-4000, conforme identificado nos atendimentos ao suporte técnico, reforça a ideia de que a modernização das obrigações acessórias exige das empresas não apenas adequações tecnológicas, mas também revisão contínua de seus processos internos (Magalhães, 2017). Isso confirma o papel estratégico da contabilidade tributária na apuração correta dos tributos, como destacado por Fabretti (2017), principalmente diante da complexidade do sistema fiscal brasileiro, conforme evidenciado por Gurgel (2010).

Além disso, a análise de conteúdo evidenciou que as dúvidas mais frequentes envolvem a correta classificação da natureza do rendimento e o enquadramento dos eventos R-4000. Tais dificuldades, muitas vezes, decorrem da falta de clareza normativa e da baixa capacitação dos usuários, corroborando os apontamentos de Oliveira (2013), que destaca a importância de profissionais bem-preparados para lidar com obrigações acessórias complexas. Isso também se alinha à função do SPED como ferramenta de integração e controle fiscal, exigindo das empresas conformidade

com as exigências legais (Wightman, 2017) e reforçando a importância do suporte técnico como elo entre o sistema e o usuário final.

Por fim, os dados relativos à percepção sobre treinamentos e atualizações apontam para a relevância dos sistemas de informação contábil e do suporte técnico na adaptação às mudanças, conforme Linhares, Zambonelli e Silva (2022) e Caldas (2008). A maioria dos respondentes avaliou positivamente os recursos e capacitações oferecidos, o que reforça que, embora a EFD-Reinf R-4000 tenha gerado desafios, há um esforço contínuo por parte das empresas para capacitar seus profissionais. A formação contínua e o aprimoramento dos sistemas, como proposto por Santanna (2007), são essenciais para garantir a eficiência e a segurança na transmissão das informações fiscais. Esses achados ressaltam a necessidade de fortalecer a interação entre conhecimento técnico, tecnologia e legislação, pilares essenciais para a prática contábil contemporânea.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo geral investigar a percepção dos profissionais do suporte técnico de escrita fiscal sobre os impactos operacionais, técnicos e fiscais causados pela implementação dos eventos R-4000 da EFD-Reinf nos escritórios de contabilidade. A partir da aplicação de um questionário estruturado e da análise qualitativa de manifestações espontâneas, foi possível obter uma visão aprofundada dos principais desafios enfrentados por esses profissionais, bem como identificar oportunidades de melhoria nos processos internos e nas ferramentas utilizadas.

Os resultados apontaram que a principal dificuldade enfrentada pelos escritórios de contabilidade, sob a ótica do suporte técnico, está relacionada à parametrização correta e à retificação dos eventos da EFD-Reinf. A incerteza quanto à natureza dos rendimentos e à classificação adequada dos eventos R-4000 se mostrou recorrente, resultando em dúvidas operacionais e em erros de envio. Além disso, a elevada quantidade de chamados relacionados a erros básicos evidencia a necessidade de uma abordagem mais preventiva por parte dos sistemas e dos próprios escritórios.

Outro ponto importante revelado na pesquisa diz respeito à percepção dos profissionais sobre os aspectos técnicos e operacionais da EFD-Reinf. A maioria dos respondentes avaliou de forma positiva a estrutura do sistema e os recursos disponíveis, o que demonstra um grau de adaptação satisfatório às exigências da nova obrigação acessória. No entanto, a avaliação apenas regular de uma parcela significativa dos profissionais também sugere que persistem gargalos na usabilidade e na clareza dos processos exigidos pelo sistema.

Em relação ao suporte técnico, foi possível observar uma avaliação majoritariamente positiva sobre o impacto da EFD-Reinf nas rotinas de atendimento, o que demonstra a capacidade de resposta das equipes frente aos desafios da nova obrigação. Entretanto, também ficou evidente a sobrecarga de trabalho e a elevada demanda de atendimentos, o que pode comprometer a qualidade das orientações prestadas. Esses dados reforçam a importância de investimentos em ferramentas automatizadas, melhoria de sistemas e capacitação contínua das equipes de suporte.

Por fim, a análise da percepção sobre treinamentos, recursos e melhoria contínua indicou um bom nível de satisfação por parte dos profissionais, embora com espaço para avanços. A existência de materiais de apoio e treinamentos foi



amplamente reconhecida, mas a eficácia dessas ações ainda depende de sua aplicação prática no dia a dia dos usuários. Em síntese, a pesquisa destaca a importância da integração entre conhecimento técnico, tecnologia e capacitação constante, elementos fundamentais para que os escritórios de contabilidade e as empresas de *software* possam atender com qualidade às obrigações da EFD-Reinf R-4000.

A principal limitação desta pesquisa está relacionada à delimitação do público respondente, composto exclusivamente por profissionais do suporte técnico de escrita fiscal de uma única empresa fornecedora de *software* contábil. Essa especificidade pode restringir a generalização dos resultados para outros contextos empresariais ou regiões do país com diferentes realidades operacionais e níveis de maturidade tecnológica. Além disso, a análise qualitativa das manifestações espontâneas, embora rica em conteúdo, depende da subjetividade da interpretação e da forma como as dúvidas foram registradas. Outra limitação refere-se ao fato de a pesquisa não incluir diretamente a percepção dos próprios escritórios de contabilidade, que são os usuários finais da EFD-Reinf, o que poderia ter enriquecido a compreensão sobre os desafios enfrentados no processo de adaptação à nova obrigação. Ainda assim, os dados obtidos oferecem subsídios relevantes para entender as dificuldades técnicas enfrentadas e servem como base para estudos futuros com escopo mais amplo.

Para estudos futuros, sugere-se a ampliação da pesquisa para incluir a percepção dos próprios escritórios de contabilidade, permitindo uma comparação direta entre as dificuldades relatadas pelos usuários e as observadas pelo suporte técnico. Também seria pertinente explorar a eficácia de diferentes estratégias de capacitação, como treinamentos práticos e materiais interativos, na redução de erros na EFD-Reinf. Outra possibilidade é investigar o papel da automatização e da inteligência artificial na validação preventiva de eventos e na minimização de inconsistências. Por fim, estudos comparativos entre diferentes *softwares* contábeis poderiam identificar boas práticas e funcionalidades que melhor atendem às exigências da EFD-Reinf R-4000.

REFERÊNCIAS

BARROS, J. P.; LEAL, C. C. R. **Suporte técnico em informática e suas áreas de atuação: o que é, importância, para que serve e aplicações.** Universidade Estadual de Goiás, 2022.

BRASIL. Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 25 jul. 1991.

BRASIL. Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996. Dispõe sobre a legislação tributária federal, as contribuições para a seguridade social, o processo administrativo de consulta e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 30 dez. 1996.

BRASIL. Medida Provisória nº 2.158-35, de 24 de agosto de 2001. Altera a legislação tributária federal e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 ago. 2001.

BRASIL. Instrução Normativa RFB nº 2.043, de 12 de agosto de 2021. Dispõe sobre a Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais – EFD-Reinf. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 16 ago. 2021.

BRASIL. **Ministério da Fazenda. Secretaria da Receita Federal. Manual de orientação do usuário. 2023.** Disponível em: <http://sped.rfb.gov.br/estatico/28/40FAAC1C636CC110D4C12D2790B43C641C6BCA/Manual%20da%20EFD-Reinf%20vers%C3%A3o%202.1.2.1.pdf>. Acesso em: 1 out. 2024.

CALDAS, R. **A importância do suporte técnico no sucesso dos projetos.** 2008. Disponível em: <http://baguete.com.br/artigos/340/ricardo-caldas/11/11/2008/a-importancia-do-suporte-tecnico-no-sucesso-dos-projetos>. Acesso em: 30 set. 2017.

CASTRO, Ampaulo. **DCTFWeb e DCTF. In: CONTÁBEIS.** [S. l.], 22 jan. 2019. Disponível em: <https://www.contabeis.com.br/noticias/39288/dctfweb-e-dctf/>. Acesso em: 30 set. 2024.

COUTINHO, J. **Suporte técnico: a chave para fidelizar clientes.** 2015. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/mobile/artigos/tecnologia/suporte-tecnico-a-chave-para-fidelizar-clientes/91787/>. Acesso em: 27 set. 2017.

CREPALDI, S. A. Planejamento tributário: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

DUARTE, C. **Na contramão do mundo, Brasil tributa mais o consumo.** O TEMPO, Belo Horizonte, 27 jun. 2016. Disponível em: <https://www.otempo.com.br/economia/na-contramao-do-mundo-brasil-tributa-mais-oconsumo-1.1329469>. Acesso em: 24 ago. 2024.

FABRETTI, L. C. **Contabilidade tributária.** 16. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

FABRETTI, L. C.; FABRETTI, D. R. **Direito tributário para os cursos de Administração e Ciências Contábeis.** 10. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

FANUCCHI, F. **Curso de direito tributário.** São Paulo: Resenha Tributária, 1983.

FONSECA, J. J. S. D. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará, 2002.

GERON, C. M. S. et al. SPED: **Sistema público de escrituração digital: percepção dos contribuintes em relação os impactos de sua adoção.** Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade, Brasília, v. 5, n. 2, p. 44-67, maio/ago. 2011. Disponível em: <http://www.repec.org.br/repec/article/view/343>. Acesso em: 25 ago. 2024.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRANADO, M. A. **EFD-Reinf: nova obrigação acessória vinculada ao eSocial. SINF AC-SP,** São Paulo, [2019?]. Disponível em: <https://www.sinfacsp.com.br/conteudo/efd-reinf-nova-obrigacao-acessoria-vinculadaao-esocial>. Acesso em: 29 set. 2020.

- GURGEL, T. **Estudo do IBPT revela que são editadas 46 normas tributárias por dia útil no Brasil**. ABCONT, Campinas, 8 out. 2010. Disponível em: <https://www.abcont.org/index.php/noticias/179-estudo-do-ibpt-revela-que-saoeditadas-46-normas-tributarias-por-dia-util-no-brasil>. Acesso em: 29 set. 2024.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017
- LINHARES, G. S.; ZAMBONELLI, L. E. T.; SILVA, F. M. **Percepção dos profissionais que atuam em um suporte de software contábil em relação ao conhecimento de seus clientes**. Gestão Contemporânea: Revista de Negócios do Cesuca, v. 6, n. 7, p. 100-119, nov. 2022.
- MAGALHÃES, J. R. **Compliance tributário com ênfase no cruzamento de dado do SPED**. Revista On-Line IPOG Especialize, Goiânia, v. 1, n. 14, dez. 2017.
- MELO, M. A. G. **A evolução da contabilidade e as novas perspectivas dos profissionais contábeis**. 2012. Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade de Caxias do Sul, 2012.
- NEGRUNI, M. **A EFD-Reinf inaugura um novo modelo no Sped**. JORNAL do Comércio. Disponível em: <https://www.jornaldocomercio.com/noticias/0125-a-efd-reinf-inaugura-um-novo-modelo-no-sped.html>. Acesso em: 24 ago. 2024.
- OLIVEIRA, A. **Suporte técnico: percepção de problemas**. 2010. Disponível em: <http://imasters.com.br/artigo/17708/gerencia-de-projetos/suporte-tecnico-percepcao-de-problemas/?trace=1519021197&source=single>. Acesso em: 27 set. 2017.
- OLIVEIRA, G. P. de. **Contabilidade tributária**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.
- PADOVEZE, C. L. **Sistemas de informações contábeis**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2015.
- SANTANNA, P. **O futuro do técnico de informática: Entrevista Laércio Vasconcelos**. 2007. Disponível em: <http://imasters.com.br/artigo/6998/design/o-futuro-do-tecnico-de-informatica-entrevista-laercio-vasconcelos/?trace=1519021197&source=single>. Acesso em: 30 set. 2017.
- SOARES, F. **Compliance digital está em alta no mercado**. JORNAL do Comércio, Porto Alegre, 29 abr. 2015. Disponível em: <https://www.jornaldocomercio.com/site/noticia.php?codn=195059>. Acesso em: 29 set. 2024.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2020.
- WIGHTMAN, J. **Conselho Federal de Contabilidade integra nova fase do Sped**. CONSELHO Federal de Contabilidade, Brasília, DF, 11 ago. 2017. Disponível em: <https://cfc.org.br/noticias/conselho-federal-de-contabilidade-integra-nova-fasedo-sped/>. Acesso em: 25 ago. 2024.

Bloco 1 – Perfil do Respondente

1. Gênero

Feminino Masculino Outro

2. Idade

18 a 22 23 a 25 anos De 26 até 36 anos De 37 até 46 anos Acima de 46 anos

3. Escolaridade

Graduação Incompleta Graduação Completa Pós Graduação

4. Caso marcado graduação completa, qual sua formação?

Ciências contábeis Administração Recursos humanos Outros

5. Tempo de atuação na área de suporte fiscal:

Menos de 1 ano 1 a 3 anos 4 a 6 anos Acima de 6 anos

6. Média mensal de chamados atendidos:

Até 300 300 a 400 400 a 500 500 a 600 Acima de 600

7. Você atua exclusivamente com suporte da escrita fiscal?

Sim Não

8. A empresa oferece treinamentos contínuos sobre atualizações fiscais?

Sim Não

Instruções: Avalie cada afirmação com base na sua percepção, utilizando a escala a seguir:

1 – Muito ruim | 2 – Ruim | 3 – Regular | 4 – Bom | 5 – Ótimo

Bloco 2 – Percepção sobre os Escritórios de Contabilidade

1. Como você avalia o nível de conhecimento dos escritórios de contabilidade sobre os eventos R-4000 da EFD-Reinf? ()

2. Qual sua percepção sobre a facilidade dos escritórios em interpretar corretamente as exigências legais dos eventos R-4000? ()

3. Como você classifica a capacidade técnica dos escritórios para parametrizar adequadamente os eventos no sistema contábil? ()

4. Como você avalia a segurança demonstrada pelos escritórios ao substituir a DIRF pelos eventos da EFD-Reinf R-4000? ()

5. Qual sua percepção sobre a clareza das solicitações feitas pelos escritórios ao contatar o suporte técnico? ()

Bloco 3 – Impacto no Suporte Técnico de Escrituração Fiscal

1. Como você avalia o impacto da implementação dos eventos R-4000 no aumento da quantidade de chamados recebidos pelo suporte? ()
2. Como você classifica o nível de complexidade dos atendimentos relacionados a EFD-Reinf R-4000? ()
3. Qual sua percepção sobre a eficiência do suporte técnico na resolução dos chamados referentes aos eventos R-4000? ()
4. Qual sua percepção sobre a eficiência do suporte técnico na resolução dos chamados referentes aos eventos R-4000? ()
5. Qual o seu nível de percepção sobre o preparo técnico da equipe para atender as novas demandas geradas pelos eventos R-4000? ()

Bloco 4 – Aspectos Técnicos e Operacionais da EFD-Reinf R-4000

1. Como você avalia o nível de compreensão, por parte dos usuários, sobre a estrutura técnica dos eventos R-4000? ()
2. Como você avalia o nível de compreensão, por parte dos usuários, sobre a estrutura técnica dos eventos R-4000? ()
3. Como você avalia a facilidade oferecida pelo sistema para identificar e corrigir erros nos eventos enviados? ()
4. Qual sua percepção sobre a confiabilidade do sistema na geração e validação dos arquivos da EFD-Reinf? ()
5. Como você classifica o tempo e a adequação das atualizações do sistema em resposta a implementação da EFD-Reinf R-4000? ()

Bloco 5 – Avaliação de Treinamentos, Recursos e Melhoria Contínua

1. Como você avalia a qualidade dos materiais de apoio (manuais, vídeos, artigos etc.) oferecidos sobre os eventos R-4000? ()
2. Qual sua percepção sobre a clareza dos treinamentos internos realizados sobre a EFD-Reinf R-4000? ()
3. Como você classifica a efetividade dos treinamentos na capacitação do suporte técnico para atendimento aos eventos R-4000? ()
4. Como você avalia o nível de utilização, pelos usuários, dos recursos disponibilizados pela empresa sobre os eventos R-4000? ()
5. Qual sua percepção sobre o comprometimento da empresa com a atualização contínua diante das mudanças na legislação fiscal? ()



Bloco 6 – Pergunta Aberta

1. Quais os tipos frequentes de dúvidas do EFD-Reinf relatada pelos escritórios de contabilidade?

APÊNDICE B – RESPOSTAS QUESTÃO ABERTA

Quais os tipos mais frequentes de dúvidas do EFD-Reinf relatada pelos escritórios de contabilidade?

Diferença nos envios das informações

Erro de certificado na transmissão

Em quais eventos vai a distribuição de lucros se notas de serviços prestados com retenção de crf irrf ou csll retida devem ir na reinf

Qual evento enviar?; Como retificar a reinf?

Retenções com o imposto zerado;

Retenção de Matriz e filial

Como retificar.

Como retificar como enviar evento R4000

Configuração

IRRF Aluguel PF Códigos de recolhimento que causam diferença no valor do CRF

Quais as retenções devem ser enviadas e como parametrizar.

Erro lote e Invalidado

Mensagens de erros

Diferença de valores

Configuração

Calculo de aluguel de pessoa física IRRF-APF

Como resolver erros devido ao lote invalidado?

Como enviar Retificar eventos?

Como lançar distribuição de lucros na Reinf?

Natureza de rendimentos; Configurações iniciais; Erros no envio

Classificação e obrigatoriedade dos eventos (ex: R-2010 R-2070 R-4099);

Correta retenção de INSS IRRF e contribuições sobre serviços tomados ou prestados;

Prazos de envio e penalidades por entrega fora do prazo ou com erros.

Retificação



1 - De quem é a obrigatoriedade do envio (prestador ou tomador); 2 - Falta de envio por falta de conhecimento; não conhecer as regras como natureza do rendimento.

Geralmente é mais dúvida operacional do que sobre o que enviar na EFD Reinf

Eventos invalidos por conta da natureza de rendimento

Retificação Como configurar para evento X e instabilidade Web Service.

Como corrigir erros de envio.

Natureza de rendimento quais operações enviar;

'Ao enviar o EFD Reinf está gerando uma alíquota diferente na nota'

Envios duplicados com perda de recibo diferença no código recolhimento entre sistema e EFD REINF

- Diferença de valores do IRRF e CRF

Evento invalidado ou com erro; evento enviado porém não consta na DCTFWeb; Dúvidas sobre os eventos relacionados a INSS Retido (alíquota).

Agora com o MIT está sendo questionado muito se as retenções vão nesse informativo e se confundindo com as informações esquecendo do reinf.

-Erros básicos no envio dos eventos B52-2010 R-2020 INSS retido e R-4010

-Não saber a natureza de rendimento da operação

-Processos básicos de configuração e lançamento das notas com retenções

Erro R-4010

Erro R-4020

Erro R-2060

Erros simples de configuração do certificado erros com envio de notas canceladas com impostos zerados.

Erros ou mensagens no envio/validação dos eventos

Dúvidas sobre parametrização e obrigatoriedade em geral

Retificar eventos



UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

