



Revista de Administração e Contabilidade

Volume 12, número 3

Feira de Santana, setembro/dezembro 2020, p.45 – 59

ISSN: 2177-8426

O núcleo de apoio contábil fiscal e seu impacto na comunidade

The fiscal accounting support center and its impact on the Community

Brayan Adan Koengkan
Mariana Pereira Bonfim
Arlindo de Oliveira Freitas

RESUMO

O objetivo da presente pesquisa foi o de investigar os principais impactos do Núcleo de Apoio Contábil Fiscal (NAF) na universidade e na comunidade local, utilizando o NAF da Universidade Federal Fluminense (UFF) de Volta Redonda, criado em 2017, como amostra. Para isso, foram aplicados questionários na comunidade e nos alunos que fazem parte do projeto, sendo o principal instrumento pelo qual foi permitido analisar os impactos do projeto, bem como os serviços que foram mais procurados pela comunidade e a qualidade do atendimento. Com isso, ambos os questionários proporcionaram um *feedback* positivo na análise, mostrando que a comunidade é bem atendida e tem seus problemas resolvidos no projeto, além de que a declaração de imposto de renda é o maior motivo pelo qual as pessoas procuram o NAF. Os alunos demonstraram que os materiais de apoio fornecidos pela Receita Federal do Brasil (RFB) são satisfatórios, demonstrando também que o NAF é mais um meio em que se pode utilizar os conhecimentos aprendidos em sala de aula e que isso vai ajudar a ter uma prática que será útil posteriormente no mercado de trabalho.

Palavras-chave: NAF; Comunidade; RFB.

ABSTRACT

The aim of this study was to investigate the main impacts of the Tax Accounting Support Center (NAF) at the university and local community, using the NAF of the Federal Fluminense University of Volta Redonda, created in 2017, as a sample. For this, questionnaires were applied in the community and in the students, who were part of the project, being the main instrument by which it was allowed to analyze the effects of the project, as well as the services that were most sought by the community and quality of care. As a result, both questionnaires provided positive feedback in the analysis, showing that the community is well served and has its problems solved in the project, in addition to the income tax return or the biggest reason why people use NAF. The students demonstrated that the support materials applied by the

Brazilian Federal Revenue Office are satisfactory, also demonstrating that NAF is another means that can use students learned in the classroom and that this will be used after a practice that will be useful later in the job market.

Keywords: NAF; Society; RFB.

1. INTRODUÇÃO

O projeto do Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) que faz um trabalho conjunto com a Receita Federal do Brasil (RFB) e as Instituições de Ensino Superior (IES) começou em 2011 nas Faculdades Integradas São Judas Tadeu em Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul. O projeto começou a ser esboçado em Canoas, no ano de 2008, quando o chefe da Divisão de Escrituração Digital da Cofis/DF, Clóvis Belbute Peres, na época assistente do gabinete da Delegacia de Porto Alegre, entrou em contato com cidadãos que procuravam a agência da Receita Federal, haviam também queixas dos colegas de trabalho pela falta de contato com a prática da área contábil. Tudo isso somado, fez com que se tomasse uma iniciativa pelo projeto (MELLO, 2016), baseado na experiência norte-americana com o *Internal Revenue Service* (IRS), em especial com as Clínicas para Contribuintes de Baixa Renda (*Low Income Taxpayer Clinics*).

O NAF tem como função prestar assessoria contábil e fiscal para a população de baixa renda, os microempreendedores individuais (MEI) e os micro e pequenos empresários optantes pelo Simples Nacional, sendo esses serviços prestados dentro das universidades pelos alunos de Ciências Contábeis ou do curso de Comércio Exterior, com apoio dos professores (RFBa, 2019). Os serviços prestados mais comuns são os de declaração de imposto de renda e consulta a situação fiscal. O NAF pode atuar de duas maneiras, podendo ser através de a) grupos de estudos onde um coordenador, junto dos alunos, tem acesso aos materiais produzidos pela RFB para que possam discutir sobre, ou através de b) atendimentos ao cidadão onde os alunos serão organizados em grupos e, com o auxílio do coordenador, atendem ao cidadão, tendo apoio da RFB para situações mais complexas.

Nos atendimentos do NAF, além de ajudar os estudantes a praticar o que é aprendido em sala de aula e ter contato com os cidadãos, prestam um serviço que auxilia toda a comunidade, não somente a local, mas também pessoas de cidades vizinhas que não possuem um núcleo próprio. O programa é voltado para o público de baixa renda e o trabalho é realizado de forma gratuita nas IES.

No Brasil existem mais de 300 núcleos formalizados, e no exterior, mais de 200 núcleos nos países da América Latina (RFBa, 2019). O NAF no exterior teve cooperação do EUROsocial, que é “um programa de cooperação entre a União Europeia e a América Latina que contribui para a redução das desigualdades, melhorar o nível de coesão social e fortalecimento institucional em 19 países latino-americanos” (EUROSOCIAL, 2019). Sua primeira unidade foi inaugurada na Costa Rica e em seguida inaugurou-se em países como México, Bolívia e Equador.

Após esse breve histórico, analisando o NAF em sua expansão, tanto no Brasil quanto nos países da América Latina, surge a questão de pesquisa: **Quais são os principais impactos do NAF na universidade e na comunidade local?**

Para responder essa questão, foi definido como objetivo da pesquisa investigar os principais impactos do NAF na universidade e na comunidade local, utilizou-se o NAF da Universidade Federal Fluminense (UFF) de Volta Redonda (caracterizado como um projeto

de extensão, formando a tríade da missão da universidade: ensino, pesquisa e extensão), criado em 2017, como amostra. Realizou-se uma pesquisa tanto com a comunidade local que é atendida pelos alunos e professores orientadores, quanto com os próprios alunos que participam ou já participaram do projeto, verificou-se assim a contribuição para o ensino que a prática adquirida no projeto traz para os alunos e quanto o mercado de trabalho e o governo ganham quando os cidadãos estão em dia com suas obrigações tributárias.

Além desta introdução, a presente pesquisa está dividida da seguinte maneira: referencial teórico, onde serão expostos conceitos e dados sobre o Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal e também serão apresentados trabalhos anteriores que já abordaram essa temática; procedimentos metodológicos, no qual estão expostos os caminhos percorridos para a elaboração da pesquisa; análise dos resultados, onde constam os achados da pesquisa, e; por fim, as considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Receita Federal do Brasil e NAF

A Receita Federal do Brasil é um órgão específico e singular que é subordinado ao Ministério da Economia. Exerce funções essenciais para que o Estado possa cumprir com seus objetivos, além de ser responsável pela administração dos tributos de competência da União. Essa responsabilidade tributária inclui previdência, comércio exterior e parte significativa das contribuições sociais (RFBb, 2019). Sua área de atuação se expande também para os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

No Executivo, a RFB subsidia a formulação da política tributária brasileira, previne e combate à sonegação fiscal, contrabando, descaminho à pirataria, fraude comercial, tráfico de drogas e de animais em extinção, além de outros atos ilícitos relacionados ao comércio internacional. No Judiciário, junto do Ministério Público Federal (MPF), a RFB atua na fiscalização, ações de inteligência com participação da Unidade de Inteligência Financeira (UIF, antigo Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF) e no controle de benefícios fiscais e regimes especiais, havendo a participação de outras agências. No Legislativo, atua na regulamentação das normas de tributação. Na esfera Estadual e Municipal, a RFB atua com cadastros de Pessoa Física (PF), Pessoa Jurídica (PJ) e Rural, além de atuar em outras áreas nacionais e internacionais com outros órgãos, atendimentos a população, arrecadação e cobrança, controle interno e integridade junto do Tribunal de Contas da União (RFBb, 2019). Os objetivos do órgão são “garantir a arrecadação necessária ao Estado, com eficiência e aprimoramento do sistema tributário; contribuir para a melhoria do ambiente de negócios e da competitividade do país; garantir segurança e agilidade no fluxo internacional de bens, mercadorias e viajantes” (RFBb, 2019).

Com valores de respeito ao cidadão, integridade, lealdade com a instituição, legalidade, profissionalismo e transparência, a RFB possui unidades de atendimento em todos os 26 estados e no Distrito Federal, sendo divididas em unidades centrais e unidades descentralizadas. O planejamento da Receita é elaborado a partir da reunião das informações, que possuem diversas fontes como as pesquisas de imagem e satisfação quanto à Receita Federal, avaliação dos processos de trabalho, diagnóstico organizacional e cenários prospectivos (RFBb, 2019).

Com o objetivo de aliar os serviços prestados pelas delegacias da RFB e as IES, surgiu o projeto NAF. O NAF se iniciou em 2011 e contava com 3 núcleos formalizados, além de ser uma iniciativa da 10ª Região Fiscal, região que se refere ao estado do Rio Grande do Sul, e não ter vinculação com a coordenação geral de atendimento da RFB. No ano de 2012, passou a ter 6 núcleos e recebeu reconhecimento interno com o prêmio de criatividade e inovação da Receita Federal e teve seu patamar elevado a nível estratégico nacional com a instituição da equipe de trabalho nacional. Em 2013, contava com 15 núcleos, tendo reconhecimento internacional, pois se iniciou uma expansão para além das fronteiras brasileiras, além de contar com assistência técnica por parte da Receita Federal às administrações tributárias e educacionais da América Latina.

No ano de 2014, o NAF aumentou para 27 núcleos e teve a criação de um referencial e um guia para apoiar as ações dos gestores regionais nas suas instalações e desenvolvimento. O fortalecimento veio em 2015, com aumento para 56 núcleos e a participação no 19º Prêmio Nacional de Inovação, ficando entre os 20 primeiros. Foi criada a rede nacional de representantes, a divulgação em todas as secretarias de administração tributária estadual e municipal e o foco na capacitação de alunos com a implementação da plataforma virtual junto da obtenção de análise de dados da produtividade do NAF. Já a expansão veio no ano de 2016, com um aumento para 165 núcleos formalizados por meio de uma ampla divulgação e contato com as maiores redes de ensino do Brasil.

Os anos de 2017 e 2018 foram de consolidação do NAF: em 2017 chegou a 263 núcleos formados e em maio de 2018 inaugurou o núcleo de número 300, além de aumentar o controle com os questionários de acompanhamento, emissão dos boletins especiais e parcerias de nível nacional com o Conselho Federal de Contabilidade (CFC), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR).

A RFB divulgou, ao final de 2018, o relatório sobre o NAF com os dados referente as ações do referido ano e os projetos para o ano seguinte. O projeto foi estruturado em quatro fases que facilitam as ações, que são: criação de novos núcleos, implantação, capacitação e administração das ações. No ano de 2018 foram formalizadas (captação até a assinatura do termo) 66 novas parcerias com IES, totalizando 334 núcleos com 11 deles especialistas em comércio exterior (RFBc, 2019).

Na área da implantação houve 40 reuniões de estruturação, sendo que a equipe nacional recomenda que o representante realize, pelo menos, uma reunião de estruturação durante o período de implantação do NAF. Todos os materiais de apoio para implementação foram elaborados e formalizados por meio da Portaria Cogea nº 21 que foi publicada em 15 de agosto de 2018 (RFBc, 2019).

Na capacitação, o NAF possui uma plataforma virtual de estudos com 72 cursos disponíveis que podem ser utilizados na capacitação dos alunos. Os cursos mais acessados em 2018 foram: IRPF 2018, MEI e eSocial. A capacitação também se dá através de palestras e cursos básicos, tendo em 2018 iniciado duas novas séries, uma delas se chama “pitadas do NAF”, que são aulas curtas e com uma linguagem moderna sobre os diversos temas dos serviços prestados pelo NAF, e a outra é o “repórter NAF”, onde especialistas das áreas de atuação do NAF são entrevistados (RFBc, 2019).

A equipe nacional do NAF participa dos seminários de Educação Fiscal que são realizados pelas regiões fiscais, além das Reuniões de Avaliação Estratégica e visitas técnicas. Cada núcleo de apoio possui pelo menos um coordenador responsável, onde eles têm acesso a um grupo de estudos criado para os coordenadores junto dos representantes NAF para que

eles possam trocar experiências e esclarecer dúvidas. Na divulgação do NAF, foi criado um vídeo institucional em 2018 para a divulgação do projeto nas televisões das unidades de atendimento ao contribuinte, além de panfletos especiais que foram distribuídos durante o período de entrega do IRPF em Recife, Belo Horizonte e São José dos Campos. As ações NAF também foram divulgadas na imprensa, na intranet da RFB e na RED NAF, com boletins e relatórios.

Existem três questionários de acompanhamento das ações do NAF, sendo o primeiro o do coordenador que é preenchido quando se inicia as atividades e quando há alterações. O questionário de serviços prestados onde os alunos enviam cada atendimento efetuado no NAF e o questionário dos estudantes que deverá ser preenchido ao final do semestre pelos estudantes que prestaram atendimentos. Dos 334 núcleos formalizados, 241 coordenadores entregaram o questionário e 239 núcleos entregaram o questionário de serviços prestados ao menos uma vez (RFBc, 2019).

No ano de 2018, o NAF UNICID Contábeis teve a maior quantidade de alunos em seu grupo de estudos, foram 389 alunos. No primeiro lugar do *ranking* de atendimentos em 2018 esteve a FIEB de Barueri com mais de 11 mil serviços prestados à população. Na 7ª Região Fiscal, região que abrangia, até então, os estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, até o mês de novembro de 2018, teve no seu total 3.761 atendimentos, com o NAF da UFF de Volta Redonda em 3º lugar com 432 atendimentos. A RFB divulgou que foram registrados mais de 50 mil atendimentos concluídos no ano de 2018 contra pouco mais de 2.600 não concluídos, além de divulgar que 83,6% dos atendimentos são para PF, dessas quais mais de 24 mil foram para auxílio à elaboração e orientação sobre declaração de ajuste anual do IRPF (RFBc, 2019). A RFB também dá destaque à parceria feita com o SEBRAE para as ações que estão relacionadas ao MEI e com o sindicato dos pequenos produtores rurais para preenchimento do DIRT e também projetos de incentivo às ações da destinação do IR devido para as entidades sem fins lucrativos. Além disso, é importante destacar também os projetos “*Truck da Cidadania*” que inclusive teve destaque internacional e “*NAF na praça*”, que são projetos que levam os serviços do NAF até a população nas ruas, como Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Física, emissão de DAS, parcelamentos, MEI, 2ª via e regularização de CPF. A equipe nacional do NAF também participou de dois eventos internacionais, sendo um em Honduras e outro em El Salvador (RFBc, 2019).

2.2. Pesquisas Anteriores

Trabalhos anteriores já realizaram pesquisas sobre os NAF, por exemplo, o de Saito e Marchioretto (2015) que abordou o tema sobre como os núcleos de apoio podem promover a educação empreendedora ao acadêmico de Ciências Contábeis. O trabalho feito na UNIDERP enfatiza a importância da parceria das duas instituições que são a RFB e a IES, que trazem benefícios para os alunos e para a comunidade através da ampliação do conhecimento prático dos estudantes e ao mesmo tempo oferece um serviço gratuito para as pessoas de baixa renda e representantes do terceiro setor.

O artigo faz um estudo sobre as vantagens do projeto de extensão NAF, que são descritas como: “os participantes recebem treinamentos, palestras e oficinas pelos parceiros, participações em *workshops*, visitas ao órgão da Receita Federal, etc. Para a comunidade um melhor esclarecimento desde suas questões mais básicas até suas questões mais complexas” (SAITO; MARCHIORETTO, 2015). Essas vantagens são enumeradas por Saito e Marchioretto

(2015), sendo elas: incentivo ao empreendedorismo, maior acesso à informação através do diálogo simples e objetivo para aproximar o cidadão, assistência contábil e fiscal por acadêmicos orientados por professores, fortalecimento das práticas contábeis e redução da informalidade econômica através da legalização de MEI.

As considerações finais do trabalho apresentam que os ganhos através do NAF são evidentes para todos que participam da iniciativa, que são a comunidade, que recebe serviços de qualidade, os acadêmicos com a experiência de atividades práticas, os escritórios de contabilidade que podem direcionar os casos mais simples para o NAF, a RFB que cumpre seu papel na educação fiscal e as IES com a formação do estudante e fortalecimento com a sociedade (SAITO; MARCHIORETTO, 2015).

O trabalho de Freitas *et al.* (2018a) tem como objetivo descrever e analisar o conjunto de práticas de extensão do NAF. O trabalho apresenta a urgência do tema que é aproximar o Estado ao cidadão, pois existe o desafio do Estado em atingir toda a população enquanto se depara com a falta de atendentes e estrutura, além da densidade demográfica do país.

O projeto do NAF na Unoesc Joaçaba foi o primeiro do estado de Santa Catarina. Durante o começo do projeto de extensão, eles contaram com dois alunos para atendimento, uma professora orientadora e um estagiário. Durante o ano de 2016, em que houve a implantação do projeto, tiveram 53 atendimentos, onde foi identificado que a demanda mais significativa foi a do IRPF. Esse caso, em específico, se deu pelo fato de que muitos contribuintes eram isentos e nesse ano em questão ultrapassaram o valor máximo de isenção (FREITAS *et al.*, 2018a).

Os resultados da análise feita por Freitas *et al.* (2018a) mostram que a descentralização dos serviços da RFB aumenta a eficiência uma vez que se realizam vários tipos de serviços através do NAF. Como considerações finais do trabalho, Freitas *et al.* (2018a) avaliam como positivo a colaboração interinstitucional, pelo fato de nos primeiros meses de atuação eles já terem um portfólio variado de serviços que conseguiu suprir todas as demandas dos cidadãos, atendendo também pessoas de outras cidades do entorno.

Uma terceira pesquisa, essa também realizada na Unoesc Joaçaba por Freitas *et al.* (2018b) tem como objetivo “compreender a percepção dos alunos de 1º a 3º anos do Ensino Médio, da Escola de Educação Básica Henrique Rupp Junior, em Campos Novos”, além de trazer objetivos específicos que são: compreensão dos temas que estão relacionados a percepção tributária e a confiança institucional, governança e governabilidade, verificar a percepção com base num projeto piloto de extensão social sobre educação fiscal e avaliar a percepção do grupo sobre o tema (FREITAS *et al.*, 2018b).

Foram aplicados questionários para 231 adolescentes que tiveram o perfil identificado de 15 a 17 anos, tendo grande parte já o título de eleitor, além de verificar que a maioria deles possuía acesso à internet e notícias. Quanto a eventos de educação fiscal, a maioria dos estudantes nunca participaram, o restante teve contato com palestras em escolas, porém a maioria dos estudantes já discutiram sobre tributos em casa, sendo os mais conhecidos pelos alunos o Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA) e contribuição previdenciária, que é comumente conhecido como INSS (FREITAS *et al.* 2018b).

A conclusão da pesquisa, de acordo com Freitas *et al.* (2018b), foi que existe a necessidade de implementar projetos de educação fiscal no local, já que os jovens estão cada vez mais interessados em saber sobre os mecanismos de controle dos agentes públicos e que eles estão atentos a situação socioeconômica do Brasil. O conhecimento que é adquirido do

sistema tributário e da gestão pública tem papel de suma importância no exercício da cidadania, principalmente para os jovens.

A pesquisa a ser apresentada nesse trabalho se difere das demais por não apenas mostrar, por meio da informação e dos atendimentos fornecidos, os efeitos causados na comunidade, mas também por impactar os alunos que estão no projeto e os que já participaram.

3. METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste trabalho, realizou-se uma pesquisa bibliográfica que permitiu levantar dados sobre o NAF e também trabalhos anteriores realizados no mesmo segmento. O estudo teve uma abordagem de análise qualitativa para o levantamento dos dados, o que possibilitou verificar o impacto do projeto na comunidade e nos alunos participantes. Foram aplicados questionários para os usuários e outro questionário para os alunos. Os questionários foram aplicados durante às terças-feiras, nos horários de atendimento do NAF, que são de 9 horas até as 16 horas, do dia 3 de setembro de 2019 até o dia 8 de outubro de 2019, totalizando-se 6 semanas.

De acordo com Manzato e Santos (2012), a pesquisa qualitativa é voltada para a solução de problemas teóricos, porém não será o único meio para se obter o conhecimento e novas descobertas. Há diversos modelos ou métodos para este fim, sendo um deles a pesquisa bibliográfica, que é muito recomendada, pois através de documentos o pesquisador pode resolver pequenas dúvidas e, dependendo da qualificação do investigador, terá objetivos e resultados diferentes, já que um estudante universitário iniciante na pesquisa não terá o mesmo objetivo de um pesquisador profissional. Manzato e Santos (2012) também abordam as questões como tamanho da amostra, tipo de questionário, redação das questões, forma das análises dos dados e o processo de seleção de indivíduos que devem compor a amostra como pontos importantes que devem ser observados cuidadosamente. Os autores Silva, Gobbi e Simão (2004) tratam a pesquisa qualitativa como a compreensão do significado que os acontecimentos e interações têm para os indivíduos em determinadas situações.

Para o alcance do objetivo da pesquisa, foram aplicados 60 questionários com usuários e 17 para alunos que participam ou já participaram do projeto. Com isso, os que participam do projeto atualmente são os alunos que fazem parte do NAF no 2º semestre de 2019 e estavam presentes durante a aplicação dos questionários nos meses de setembro e outubro. Todos os questionários aplicados foram aproveitados nos resultados das pesquisas, não havendo nenhum descarte.

Dos 17 questionários respondidos pelos alunos, 4 se refere a alunos que participaram do projeto no ano de 2018, sendo que um deles ainda segue no projeto. Já outros 5 alunos estão desde o primeiro semestre e os demais ingressaram ao NAF no 2º semestre de 2019. O questionário para os usuários contém 6 perguntas, sendo quatro objetivas e duas discursivas, que buscam: informar de qual cidade o usuário se deslocou para ser atendido pelo NAF e se o mesmo possui alguma crítica, sugestão ou agradecimento ao atendimento que lhe foi prestado. No questionário voltado para os estudantes, são 7 questões, sendo apenas duas objetivas, isto porque o questionário busca analisar a percepção dos alunos quanto ao seu crescimento junto ao projeto (ver os apêndices).

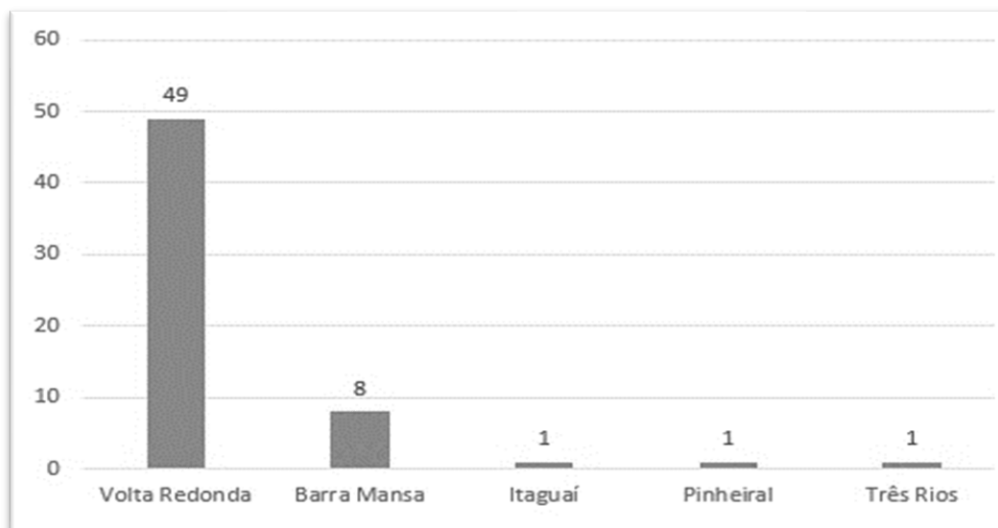
Aos estudantes, o questionário foi entregue em papel aos mesmos para que pudessem responder e, após a conclusão, entregassem ao aplicador. Nas pessoas atendidas pelo NAF,

um aplicativo aguardava o final dos atendimentos e pedia autorização para a aplicação do questionário. Após o aval das mesmas, o aplicativo fazia as perguntas presentes no questionário e anotava as respostas para posterior compilação dos dados.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os atendimentos no NAF tiveram início em 2017, com horário de atendimento de 10 horas até as 16 horas, sendo a maioria dos atendimentos feitos pelos professores e com poucos computadores para prestar o auxílio. Ao longo do tempo o projeto conseguiu se expandir, o horário de atendimento aumentou em uma hora, conseguiu atrair mais alunos para fazer parte do projeto. Os alunos participantes foram divididos em dois turnos para que sempre tenham alunos e professores atendendo a comunidade de maneira rápida e eficiente. Analisando primeiramente o questionário da comunidade, logo na primeira pergunta, onde é questionado de qual cidade o entrevistado é, já é possível verificar que 81,7% é da própria cidade de Volta Redonda, aparecendo poucas pessoas de outras cidades da região como Três Rios (1,7%), Pinheiral (1,7%) e Barra Mansa (13,3%). Até mesmo uma pessoa de Itaguaí, que é uma cidade metropolitana do Rio de Janeiro, procurou o NAF em busca de auxílio, como pode ser visualizado no Gráfico 1.

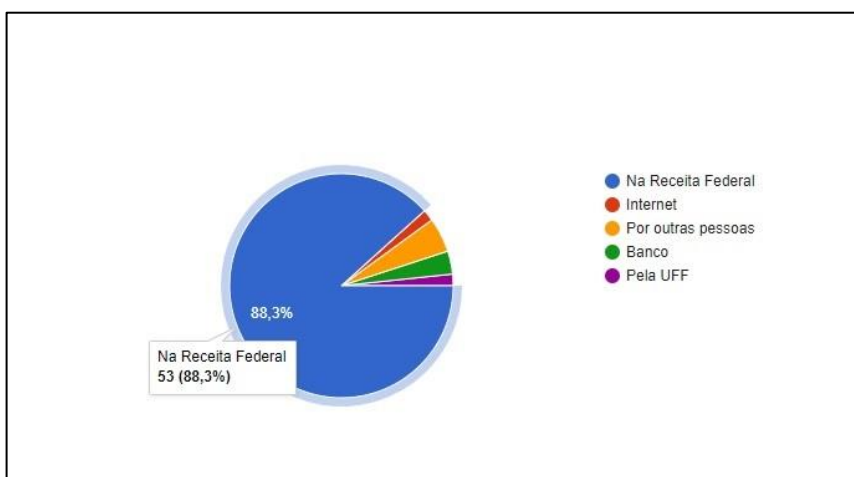
Gráfico 1: Cidade dos usuários



Fonte: Dados da pesquisa.

A segunda questão do questionário procura saber como os entrevistados ficaram sabendo do NAF, e 53 pessoas (88,3%) responderam que descobriram sobre o NAF na RFB, quando são encaminhados para a resolução dos problemas, também descobrindo pela internet (1,7%), através de outras pessoas (5%), via banco (3,3%) e pela própria Universidade (1,7%), como mostra o Gráfico 2.

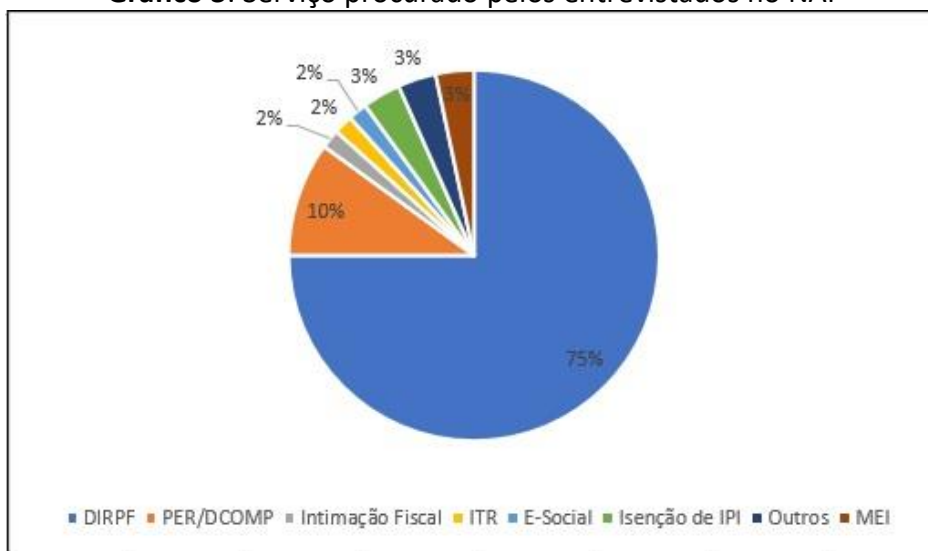
Gráfico 2: Como os usuários ficaram sabendo do NAF



Fonte: Dados da pesquisa.

A terceira pergunta do questionário, trata de para qual serviço o entrevistado procurou auxílio no NAF, tendo a Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física 75% das respostas e sendo o serviço mais procurado pelos entrevistados, seguido pelo PER/DCOMP, com 10% das respostas, e muitos outros serviços também sendo procurados, como consta no Gráfico 3.

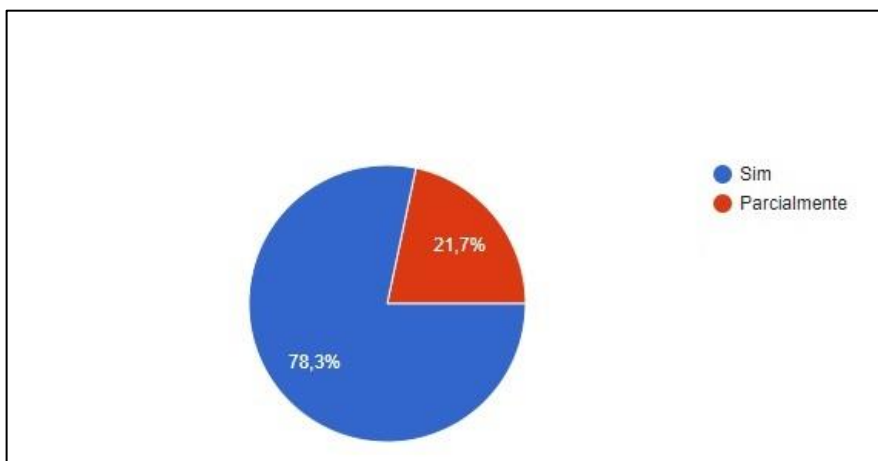
Gráfico 3: Serviço procurado pelos entrevistados no NAF



Fonte: Dados da pesquisa.

Na quarta pergunta do questionário da comunidade, procura-se saber se eles conseguiram resolver seus problemas com a ajuda do NAF. Com 47 respostas (78,3%) para sim, os entrevistados que procuraram os serviços do NAF saíram de lá com os problemas resolvidos e os outros 21,7% responderam que tiveram seus problemas parcialmente resolvidos. Na opção parcialmente resolvido o usuário teve alguma pendência como documentos em falta ou um retorno a RFB para continuar o atendimento, como aparece no Gráfico 4.

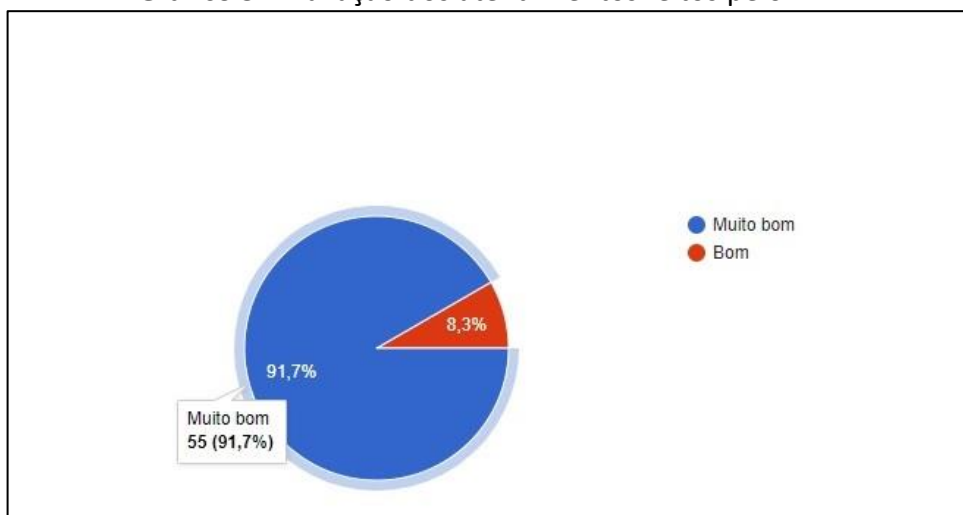
Gráfico 4: Resolução dos problemas



Fonte: Dados da pesquisa.

A quinta pergunta, trata de como os entrevistados avaliam o atendimento feito pelos alunos e professores, tendo 91,7% respondido como “muito bom” e 8,3% como bom, como demonstra o Gráfico 5.

Gráfico 5: Avaliação dos atendimentos feitos pelo NAF



Fonte: Dados da pesquisa.

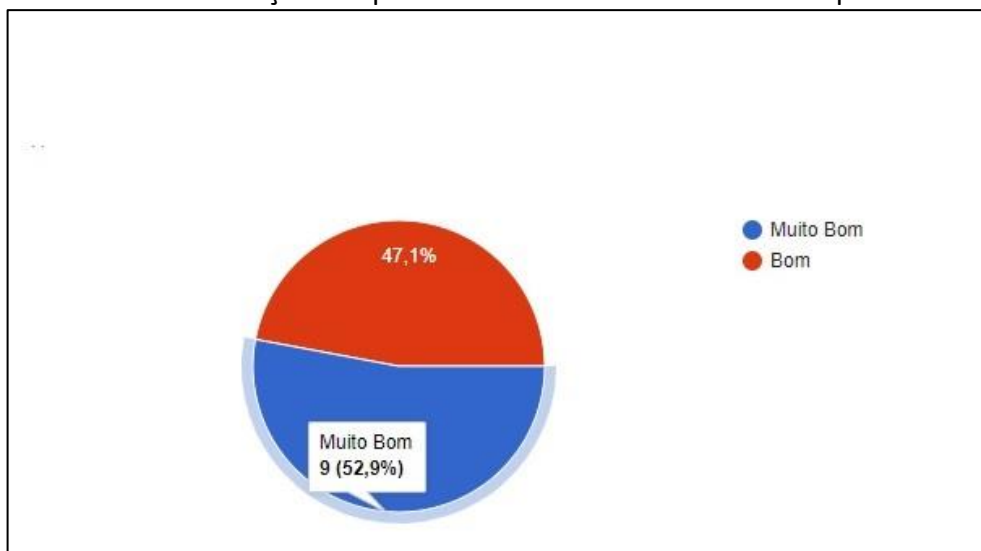
A sexta pergunta procurava saber dos entrevistados se eles tinham alguma sugestão, crítica ou agradecimento referente ao atendimento realizado no NAF: grande parte dos entrevistados apenas se limitou a deixar agradecimentos por terem sido muito bem atendidos pelos alunos e professores, porém teve um pequeno grupo que deixou também como sugestão, uma maior divulgação sobre o NAF, pois eles acharam que o projeto é pouco divulgado.

O questionário aplicado aos estudantes que participam ou já participaram do NAF, em sua primeira pergunta procura saber por quanto tempo o aluno participou do projeto. Havendo respostas que vão de um mês até um ano e meio, quatro dos dezessete alunos responderam que estão no projeto há apenas dois meses. A segunda pergunta já busca entender os motivos que levaram o aluno a querer participar do NAF, tendo como resposta de grande parte dos estudantes a busca por uma experiência prática que eles não conseguiriam obter apenas em sala de aula. A oportunidade de o aluno poder ver na prática

tudo que eles estão aprendendo em sala de aula nas mais diversas disciplinas do curso é o que motiva grande parte dos alunos a se inscreverem no NAF.

No Gráfico 6, que trata da terceira pergunta do questionário aos alunos, apresenta como os mesmos avaliam os cursos, palestras e treinamentos que a RFB oferece ao NAF para prepará-los para prestar um bom atendimento para a comunidade.

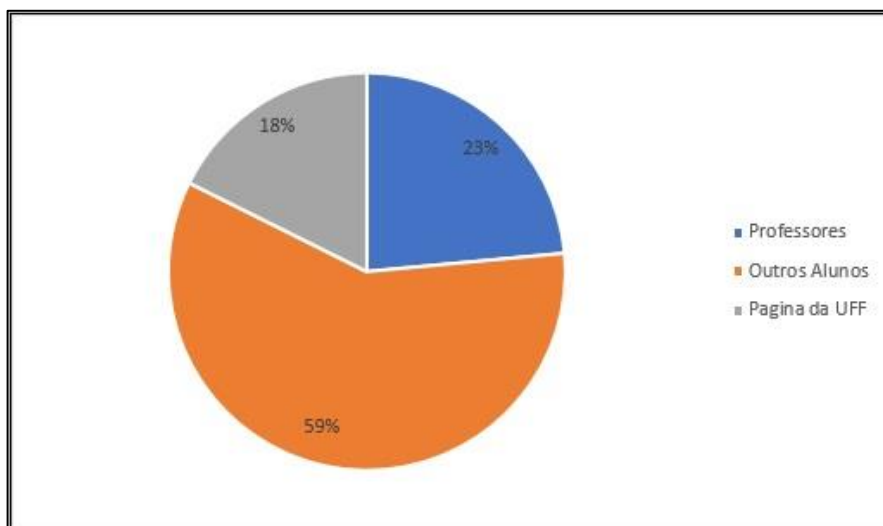
Gráfico 6: Avaliação das palestras e treinamentos ofertados pela RFB



Fonte: Dados da pesquisa.

A quarta pergunta do questionário dos alunos, mostrada no Gráfico 7, apresenta como os mesmos souberam do projeto, tendo 59% respondido que descobriram através de outros alunos que conheciam, participavam ou já tinham participado do NAF; 18% responderam que ficaram sabendo pela própria página da UFF nas redes sociais; e 23% descobriram através dos próprios professores.

Gráfico 7: Como os alunos ficaram sabendo do NAF



Fonte: Dados da pesquisa.

A quinta questão do questionário dos alunos aborda qual foi o serviço que os alunos mais prestaram no tempo em que fizeram parte do NAF. Assim como o questionário da comunidade que mostrou um valor acima de 65% na busca de Imposto de Renda de Pessoa Física, o serviço apontado como o mais prestado pelos estudantes foi o de Imposto de Renda.

A próxima questão pergunta como o NAF contribuiu para o crescimento acadêmico e profissional dos alunos: muitos novamente abordaram o fato do projeto dar espaço para que eles, além de vivenciarem na prática o que é aprendido em sala de aula, também possam ter algum tipo de experiência profissional. Outros alunos destacaram o fato de que eles atendem diretamente a comunidade e esse contato os ajuda a lidar com pessoas diferentes.

A sétima e última questão analisa se os alunos possuem alguma crítica ou proposta de melhoria ao NAF: grande parte respondeu que não possuíam nenhuma crítica ou sugestão, porém outros deram uma sugestão de que fosse melhorada a parte dos treinamentos ofertados pela RFB, além de um treinamento específico para o MEI.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar os resultados das pesquisas é possível perceber que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pelo NAF na UFF de Volta Redonda, já que mais de 70% dos usuários que procuraram o serviço, conseguiram resolver seus problemas. A pesquisa também demonstrou que mais de 88% dos usuários apenas tomaram conhecimento sobre o NAF pela própria RFB, o que pode demonstrar uma fragilidade na divulgação, tendo em vista que houve relatos dos próprios usuários que apresentaram como sugestão a melhor divulgação dos serviços do NAF. É necessário considerar que esses serviços também são de tamanha importância para os cidadãos da comunidade que não possuem condições financeiras de arcar com os custos de um contador e, em decorrência disto, acabam enfrentando problemas como bloqueio de CPF, pela simples ausência de conhecimento da obrigatoriedade de se declarar os rendimentos recebidos durante o ano.

Em relação ao questionário dos alunos, muitos procuraram o projeto para aprofundar tudo o que é aprendido em sala de aula, e conseguir obter experiência que pode ser útil mais tarde no mercado de trabalho. Além disso, os alunos veem o material de treinamento fornecido pela RFB como satisfatório visto que mais de 50% achou muito bom e o restante bom. A divulgação interna do NAF acontece todos os anos nos canais oficiais da UFF através de editais que são publicados, porém a forma como grande parte dos alunos participantes ficaram sabendo do projeto foi durante conversas informais na universidade entre os próprios alunos, que acabaram divulgando o projeto para outros estudantes e os mesmos procuram os editais ou buscaram os professores para se informar mais sobre o NAF e poder participar do edital.

Mesmo com pouco tempo de existência (desde 2017), pode-se concluir que o trabalho feito pelo NAF da UFF de Volta Redonda é muito importante para a comunidade, pois o questionário foi aplicado fora da época em que a população deve entregar a declaração de imposto de renda e 65% do serviço prestado foi em relação a este tributo. Dessa forma, além de ajudar a comunidade a solucionar os seus problemas, também é indicado que a pessoa retorne no ano seguinte e faça sua declaração sem custos no NAF, evitando problemas futuros com a RFB.

Como proposta para estudos futuros, sugere-se a ampliação dessa pesquisa em outras IES para que se possa realizar uma comparabilidade dos dados obtidos na UFF de Volta

Redonda com demais universidades. Além disso, também pode-se realizar uma ampliação desse estudo com os funcionários da RFB, a fim de se verificar quais as vantagens e desvantagens do projeto. Adicionalmente, se faz necessário um acompanhamento constante dos atendimentos realizados, podendo esses modelos de questionários serem aplicados com frequência de forma que se possa realizar um panorama histórico dos atendimentos realizados.

REFERÊNCIAS

EUROSOCIAL. **Qué es EUROsocial?**.2019. Disponível em: <https://eurosocial.eu/historia/>. Acesso em: 15 jul. 2019.

FREITAS, M. M. D.; ROVER, A.; ALMEIDA, I. X.; SILVA, R. D. Cooperação entre Universidade e Receita Federal: Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF). Revista Foco, v. 11, n. 1, p. 55-77, 2018a.

FREITAS, M. M. D.; GADLER, D.; PERAZZOLI, V.; ROVER, A. A Percepção Tributária de Alunos do Ensino Médio de uma Escola Pública de Campos Novos: o caso de um projeto de extensão social do curso de Ciências Contábeis e Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal UNOESC Joaçaba. Anuário Pesquisa e Extensão Unoesc Joaçaba, v. 3, p. e17272-e17272, 2018b.

MANZATO, A. J.; SANTOS, A. B. A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa. Departamento de Ciência de Computação e Estatística–IBILCE–UNESP, p. 1-17, 2012.

MELLO, R. Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal inspira outros países. 2016. Disponível em: https://www.jornaldocomercio.com/ conteudo/2016/04/cadernos/jc_contabilidade/494248-nucleo-de-apoio-contabil-e-fiscal-inspira-outros-paises.html. Acesso em: 15 jul. 2019.

RFBa – RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Conheça o Projeto**. 2019. Disponível em: <http://receita.economia.gov.br/aceso-rapido/direitos-e-deveres/educacao-fiscal/naf/conheca>. Acesso em: 15 jul. 2019.

RFBb – RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Institucional**. 2019. Disponível em: <https://receita.economia.gov.br/sobre/institucional>. Acesso em: 31 jul. 2019.

RFBc – RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Educação Fiscal**. 2019. Disponível em: <http://receita.economia.gov.br/aceso-rapido/direitos-e-deveres/educacao-fiscal/naf/boletins>. Acesso em: 31 jul. 2019.

SAITO, A. S. T.; MARCHIORETTO, I. S. Como os Núcleos de Apoio Fiscal podem promover a Educação Empreendedora aos Acadêmicos de Ciências Contábeis. Disponível em: <https://rednaf.educacionfiscal.org/files/2016-06/04042016%20COMO%20OS%20NUCLEOS%20DE%20APOIO%20FISCAL%20PODEM%20PROMOVER%20A%20EDUCACAO%20EMPREENDEDORA%20AO%20ACADEMICOS%20DE%20CIENCIAS%20CONTABEIS.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2019.

SILVA, C. R.; GOBBI, C.; SIMÃO, A. A. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa Qualitativa: Descrição e aplicação do método. Organizações Rurais e Agroindustriais, v. 7, n. 1, p. 70-81, 2005.

APÊNDICE A

Questionário aplicado na comunidade atendida pelo NAF da UFF de Volta Redonda

- 1) De qual cidade você é?

- 2) Como você ficou sabendo do NAF:
 Na Receita Federal
 Internet
 Por outras pessoas
 Outros. Quais? _____

- 3) Qual serviço você procurou no NAF?
 Restituição
 DIRPF
 Parcelamento de dívida
 MEI
 Previdência
 Impugnação
 Outros. Quais? _____

- 4) Você conseguiu resolver o seu problema?
 Sim
 Parcialmente
 Não

- 5) Como você classifica atendimento dos alunos com orientação dos professores:
 Muito bom
 Bom
 Regular
 Ruim
 Péssimo

- 6) Você teria alguma sugestão/critica/agradecimento que gostaria de fazer sobre o atendimento no NAF?

APÊNDICE B

Questionário aplicado nos alunos participantes do NAF da UFF de Volta Redonda

- 1) Quanto tempo faz/fez parte do projeto?

2) O que mais te motivou a fazer parte do NAF?

3) Como avalia os treinamentos e palestras que são ofertados aos alunos:

- () Muito bom
- () Bom
- () Regular
- () Ruim
- () Péssimo

4) Como você ficou sabendo do NAF:

- () Professores
- () Outros alunos
- () Pagina da UFF
- () Outro. Qual? _____

5) Qual tipo de serviço você mais prestou no tempo em que faz/fez parte do projeto?

6) Você acha que participar do NAF contribui para seu crescimento acadêmico/profissional? De que forma?

7) Você teria alguma crítica ou proposta de melhoria para o projeto?