

O IMPACTO DO NAF/UFES NA PROMOÇÃO DA CIDADANIA E DA EDUCAÇÃO FISCAL: INCLUSÃO SOCIAL E PERCEPÇÕES DOS CONTRIBUINTE ATENDIDOS

MARÍLIA NASCIMENTO

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)

ARTHUR MOTA DE OLIVEIRA

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)

NATÁLIA EVANGELISTA AZEVEDO

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)

ANDREY JUAN DE ANDRADE

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)

EMANUEL JUNQUEIRA

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)

Resumo

Este artigo analisa o impacto do Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) na promoção da educação fiscal e na inclusão social da comunidade atendida entre abril e maio de 2025. A pesquisa busca compreender como o NAF/Ufes, enquanto projeto de extensão universitária em parceria com a Receita Federal do Brasil, atua como instrumento de cidadania e educação fiscal. Para atingir esse objetivo, foram coletadas informações por meio de questionário com questões abertas e fechadas, caracterizando uma pesquisa descritiva e exploratória, com abordagem qualitativa e quantitativa. Os dados foram obtidos durante a elaboração da Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Física (DIRPF) e da Declaração Anual do Simples Nacional (DASN) para MEIs, totalizando 31 respostas válidas de contribuintes atendidos. Os resultados demonstram que o NAF/Ufes exerce impacto positivo e multidimensional sobre a comunidade, contribuindo para o aumento do conhecimento fiscal (80,6%), o fortalecimento da segurança dos contribuintes (96,8%) e a resolução de pendências fiscais e financeiras (90,3%). O projeto também apresentou índice de recomendação de 100%, refletindo a confiança e satisfação da população atendida. As análises qualitativas revelaram percepções de autonomia, pertencimento e aprendizado emancipatório. Entre os desafios, destacam-se a ampliação do alcance dos atendimentos, o reforço da infraestrutura e a maior divulgação das ações. Conclui-se que o NAF/Ufes constitui um espaço de formação cidadã e inclusão social, consolidando-se como instrumento de transformação social e de fortalecimento da cultura tributária no Espírito Santo.

Palavras-chave: Cidadania; Extensão Universitária; NAF; Educação Fiscal.

1. Introdução

O Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) foi criado em 2011 pela Receita Federal do Brasil (RFB), em parceria com instituições de ensino superior, com o propósito de oferecer serviços contábeis e fiscais gratuitos a pessoas físicas de baixa renda, microempreendedores individuais (MEIs) e entidades sem fins lucrativos. Além de atender às demandas sociais, o programa constitui um ambiente de aprendizado prático para estudantes, aproximando-os do mercado de trabalho e fortalecendo a formação cidadã. Assim, o NAF atua como instrumento de promoção da educação fiscal, da responsabilidade social e da inclusão, reforçando o papel das Instituições de Ensino Superior (IES) como agentes de transformação social (RFB, 2024a).

A importância dessa iniciativa torna-se mais evidente diante da carência de conhecimento fiscal na sociedade brasileira. Dados da RFB (2024b) indicam que mais de 1,4 milhão de declarações de Imposto de Renda da Pessoa Física (IRPF) foram retidas na malha fina até setembro de 2024, o que representa 3,2% do total. No Espírito Santo, das 818.086

declarações entregues até 31 de maio de 2024, 37.995 foram retidas, correspondendo a 4,64% do total (A Gazeta, 2024). Esses números evidenciam a necessidade de iniciativas que ampliem o acesso à informação contábil e tributária, contribuindo para o cumprimento das obrigações fiscais e o fortalecimento da cidadania tributária.

Outro aspecto relevante diz respeito às dificuldades enfrentadas pelos microempreendedores individuais (MEIs) no cumprimento de suas obrigações fiscais, especialmente diante de ações recentes da RFB, que impactam diretamente esse público. Em 2024, a RFB notificou mais de 1,8 milhão de contribuintes com pendências no Simples Nacional, dos quais mais de 1,1 milhão pertenciam à categoria de MEI (RFB, 2024c). O não pagamento ou parcelamento dessas dívidas dentro do prazo legal pode acarretar a exclusão do regime tributário simplificado, comprometendo a regularidade fiscal e os benefícios associados. Esse cenário revela um desafio recorrente entre pequenos empreendedores: a carência de conhecimento técnico e de recursos para adequada gestão de suas obrigações tributárias.

A consolidação de ações voltadas à educação fiscal, à cidadania e à inclusão social tem se tornado um dos pilares das universidades públicas brasileiras, especialmente por meio de projetos de extensão como o Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF). Apesar da relevância social dessa iniciativa, ainda são escassos os estudos que avaliam de forma sistemática seus impactos concretos sobre a comunidade atendida. Nesse contexto, este estudo busca compreender de que modo as ações desenvolvidas pelo NAF/Ufes contribuem para a ampliação do conhecimento fiscal, a inclusão de grupos socialmente vulneráveis e o fortalecimento da cidadania tributária. Assim, a questão central que orienta esta investigação é: **como a atuação do Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da Universidade Federal do Espírito Santo contribui para a promoção da educação fiscal e para a inclusão social da comunidade atendida?**

Dessa forma o presente estudo tem como **objetivo principal analisar o impacto social e educativo do NAF/Ufes) na promoção da educação fiscal e na inclusão social da comunidade atendida**. A análise abrange as percepções, aprendizados e resultados gerados pelos atendimentos realizados durante a campanha do Imposto de Renda da Pessoa Física (IRPF) e nos serviços prestados ao Microempreendedor Individual (MEI) entre os meses de abril e maio de 2025. Busca-se compreender em que medida a atuação do NAF contribui para o fortalecimento da cidadania fiscal e para a ampliação do acesso a orientações contábeis e tributárias qualificadas.

De forma mais específica, apresentam-se os demais objetivos:

(i) caracterizar o perfil socioeconômico e educacional dos contribuintes atendidos pelo NAF/Ufes, identificando o público-alvo predominante e suas condições de acesso a serviços contábeis e fiscais;

(ii) mapear os tipos de serviços prestados e a frequência de utilização, destacando as demandas mais recorrentes e a relevância das ações extensionistas para a regularização fiscal e o cumprimento de obrigações tributárias;

(iii) avaliar a percepção dos contribuintes quanto à qualidade, clareza e utilidade do atendimento, bem como à contribuição do NAF/Ufes para o aumento do conhecimento e da segurança em lidar com temas fiscais;

(iv) analisar evidências de impacto social e educativo a partir dos relatos dos participantes, identificando dimensões de inclusão, aprendizado, pertencimento e autonomia decorrentes da atuação do núcleo; e

(v) identificar desafios e oportunidades de aprimoramento apontados pelos usuários, visando ao fortalecimento da gestão, da infraestrutura e da comunicação do NAF.

A formulação desses objetivos decorre do reconhecimento de que o NAF se configura como um importante espaço de integração entre ensino, pesquisa e extensão, atuando não apenas na prestação de serviços contábeis, mas também na formação de cidadãos mais conscientes de seus direitos e deveres fiscais. Compreender os efeitos sociais e pedagógicos de sua atuação contribui para o aprimoramento das práticas extensionistas e para a consolidação da educação fiscal como um instrumento de inclusão e transformação social.

Nesse sentido, este trabalho justifica-se pela carência de investigações que evidenciem o impacto social e educativo dos Núcleos de Apoio Contábil e Fiscal (NAFs), especialmente no contexto capixaba. Diante do cenário de baixa educação fiscal no país e da necessidade de fortalecer a cidadania tributária, torna-se fundamental a compreensão sobre como essas iniciativas contribuem para a democratização do acesso à informação contábil e tributária, e para o fortalecimento do vínculo entre o Estado e o cidadão. Assim, ao analisar as práticas e percepções relacionadas ao NAF/Ufes, este trabalho busca oferecer subsídios empíricos e teóricos para o aprimoramento de políticas públicas e de ações extensionistas voltadas à educação fiscal e à inclusão social.

Além de seu caráter social e formativo, o estudo também se justifica pela sua relevância acadêmica e pelo potencial de contribuir para o debate científico sobre a extensão universitária e o ensino de contabilidade sob uma perspectiva cidadã. A discussão sobre o impacto dos NAFs extrapola o relato de experiências e se configura como objeto legítimo de investigação empírica e teórica acerca da função social da universidade e do papel do conhecimento contábil na promoção da justiça fiscal e do desenvolvimento humano. Assim, esta pesquisa reforça a importância de integrar ensino, pesquisa e extensão em torno de práticas socialmente transformadoras, estimulando o diálogo entre academia, Estado e sociedade sobre os desafios da literacia fiscal e o compromisso público da contabilidade.

2. Referencial Teórico

A literatura sobre os NAFs tem destacado sua dupla função: instrumento pedagógico e mecanismo de responsabilidade social. Segundo Souza (2024), o NAF constitui um espaço pedagógico de formação cidadã, no qual o aprendizado contábil transcende a técnica e adquire dimensão social e política. A autora identifica o NAF como “lugar de mediação entre o conhecimento científico e o saber popular”, em que os estudantes exercitam o protagonismo social e a escuta ativa das demandas comunitárias.

2.1. O Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) no contexto nacional

Os Núcleos de Apoio Contábil e Fiscal (NAFs) constituem uma iniciativa de cooperação entre a Receita Federal do Brasil (RFB) e instituições de ensino superior, com o objetivo de promover a educação fiscal, a cidadania tributária e a formação prática de estudantes de Ciências Contábeis. Criado em 2011 pela RFB, o programa busca oferecer atendimento gratuito à população de baixa renda e a microempreendedores individuais (MEIs), além de difundir conhecimentos sobre obrigações tributárias e direitos fiscais (RFB, 2022).

Os NAFs são reconhecidos como instrumentos de extensão universitária capazes de articular ensino, pesquisa e extensão, promovendo uma aprendizagem significativa por meio da prática social (Freitas et al., 2018). A atuação dos núcleos permite ao estudante aplicar os conhecimentos teóricos em situações reais, ao mesmo tempo em que contribui para o fortalecimento da relação entre a universidade e a sociedade. Essa abordagem extensionista insere-se no princípio da formação cidadã e ética do profissional contábil, conforme destacado por Boaventura et al. (2020) ao analisarem a experiência do NAF da Universidade Tiradentes.

O estudo de Campos e Cazella (2020) evidenciou avanços no fortalecimento das competências técnicas e socioemocionais dos discentes, como empatia, comunicação e sensibilidade social. De modo semelhante, a pesquisa sobre o NAF do Cariri (Oliveira et al., 2021) destacou a relevância da atuação extensionista como meio de inserção social e de

aproximação entre universidade e comunidade, com impacto positivo na percepção pública sobre o papel do contador. Essas observações são convergentes com a tese de Souza (2024), que ressalta o papel do NAF como um espaço formativo integral, no qual o saber técnico é integrado à formação cidadã e ética, fortalecendo o compromisso social da universidade pública brasileira.

2.2. Desafios e potencialidades dos NAFs na literatura recente

Os trabalhos analisados também apontam entraves e desafios enfrentados pelos núcleos. No estudo “Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal: Avanços e Entraves na Universidade”, Ribeiro e Smith (2018) indicam dificuldades relacionadas à infraestrutura, logística e articulação institucional, além da necessidade de maior apoio das universidades para garantir a continuidade das atividades. De acordo com os autores, apesar do reconhecimento social do NAF, há carência de recursos humanos e tecnológicos, o que limita o alcance das ações e a regularidade dos atendimentos.

Por outro lado, as pesquisas também revelam as potencialidades do modelo, especialmente no fortalecimento da extensão universitária e da educação fiscal. No artigo “O núcleo de apoio contábil e fiscal e seu impacto na comunidade”, Koengkan, Bonfim e Freitas (2020) destacam que a integração entre ensino e prática social favorece a conscientização dos contribuintes e promove uma relação de confiança entre Estado e sociedade. Essa interação contribui para a redução da informalidade e para a promoção de justiça fiscal, ampliando a percepção de pertencimento e corresponsabilidade social entre os atendidos.

Além disso, o NAF tem se mostrado um importante espaço para o desenvolvimento de pesquisas aplicadas em contabilidade e gestão pública, servindo como campo empírico para estudos sobre cidadania tributária, comportamento fiscal e políticas públicas de inclusão produtiva (Freitas et al., 2018; Oliveira et al., 2021). Souza (2024) reforça que essas práticas favorecem a construção de sujeitos críticos e conscientes de seu papel social, indicando que o NAF extrapola a dimensão técnica e assume caráter transformador nas comunidades onde atua.

2.3. O NAF/Ufes: histórico e atuação

O Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal da Universidade Federal do Espírito Santo (NAF/Ufes) foi criado em 2017, com a assinatura do Termo de Cooperação Técnica com a Receita Federal do Brasil, publicado no Diário Oficial da União em 01 de novembro. Desde então, o núcleo vem consolidando sua atuação no âmbito da Pró-Reitoria de Extensão (Proex), em parceria com a Cidadania da Receita Federal do Brasil, desempenhando papel fundamental na educação fiscal e no atendimento gratuito à comunidade capixaba.

O NAF/Ufes desenvolve ações permanentes de orientação fiscal e contábil, com destaque para o atendimento ao Imposto de Renda da Pessoa Física (IRPF), Declaração Anual do Simples Nacional (DASN-SIMEI) e capacitações sobre formalização de microempreendedores individuais (MEIs) (Ufes, 2024).

A partir de 2021, o projeto passou a atender também pescadores da região da Grande Vitória, auxiliando na regularização de documentos como CPF e título de eleitor. Esse atendimento foi motivado, na maioria, pela obrigatoriedade de entrega da DIRPF por muitos desses pescadores, que receberam indenizações decorrentes do rompimento da barragem de Mariana, ocorrido em 2015 (Ufes, 2023).

Em 2025, as atividades de atendimento foram realizadas tanto no campus da universidade quanto em ações descentralizadas, como os plantões no Terminal de Pesca de Vitória e na Associação de Pescadores de Santa Cruz (Aracruz), ampliando o alcance social do projeto.

A atuação do NAF/Ufes tem se pautado pela formação cidadã e pelo compromisso social, aproximando a universidade da sociedade e contribuindo para o fortalecimento da cultura tributária e da inclusão produtiva no Espírito Santo. Tal atuação corrobora o que aponta

Souza (2024), ao evidenciar que os NAFs funcionam como instrumentos de mediação entre saber técnico e prática social, promovendo o desenvolvimento humano e o exercício da cidadania.

2.4. O NAF como instrumento de cidadania fiscal e inclusão social

Estudos anteriores reforçam essa perspectiva. Freitas et al. (2018) apontam o NAF como instrumento de integração social e de aprendizagem ativa, destacando sua capacidade de “gerar transformação social a partir do exercício prático da contabilidade cidadã”. Já a experiência de Campos e Cazella (2020) evidencia o papel do NAF na educação fiscal emancipatória, aproximando cidadãos das normas tributárias e dos mecanismos de justiça fiscal.

Outros autores, como Ribeiro e Smith (2018), abordam os entraves e desafios de gestão enfrentados pelos NAFs, sobretudo no que se refere à ampliação de atendimento e à comunicação com o público. A pesquisa de Koengkan, Bonfim e Freitas (2020), aponta que o núcleo atua como agente transformador, ao promover acesso gratuito e qualificado à informação fiscal, reduzindo desigualdades e fortalecendo o senso de pertencimento social.

Além disso, o artigo de Freitas et al. (2018) destaca o fortalecimento da cooperação universidade–Receita Federal, com resultados positivos na formação ética e técnica dos estudantes. Da mesma forma, Souza (2024) defende que o NAF materializa a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, constituindo um campo de aprendizagem e ação política.

A pesquisa de Souza (2024) contribui significativamente para o campo da educação fiscal e da extensão universitária, ao propor uma visão crítica do NAF como instrumento de transformação social e de democratização do acesso à informação contábil e tributária. Sua abordagem dialoga diretamente com os achados de estudos empíricos anteriores, reforçando a importância do NAF como política pública de caráter educacional e social.

2.5. Pesquisas anteriores

Em 2018, Freitas, Rover, Silva e Almeida apresentaram um estudo sobre a Implementação de um projeto de extensão social sobre Educação Fiscal por meio do Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF). O objetivo foi verificar a percepção de alunos do ensino médio sobre aspectos essenciais da tributação. O trabalho envolveu grupos de estudantes do primeiro ao terceiro ano de escolas públicas, revelando o interesse dos jovens por temas como corrupção, ética e tributos, ainda que com conhecimento limitado sobre o sistema tributário. As palestras promoveram a participação ativa e contribuíram para desmistificar conceitos fiscais, evidenciando a relação entre tributos e serviços públicos. Os acadêmicos de Ciências Contábeis e Direito atuaram como exemplos motivadores, reforçando o potencial pedagógico e social da iniciativa.

No ano de 2019, Reis, Santos e Silva descreveram e analisaram as práticas do NAF/UNIT (Universidade Tiradentes), com base em 879 atendimentos entre 2016 e 2017. O estudo destacou o papel do NAF como instrumento de educação fiscal em Aracaju, enfatizando sua contribuição para a comunidade e a formação discente. Entre os resultados, foram relatadas 211 declarações de IR elaboradas para pessoas de baixa renda, apoio a microempreendedores em parcelamentos e regularizações, e a formalização de autônomos, ampliando o acesso a direitos previdenciários.

Santana, Silva, Santos e Souza (2021) abordaram a Contribuição do NAF/UNIT para discentes e comunidade, analisando 2.087 atendimentos realizados entre 2016 e 2018, com participação de 17 contribuintes e 48 estudantes. Os resultados indicaram crescimento expressivo no número de atendimentos, especialmente em serviços relacionados ao MEI e à Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF). O estudo reforçou o papel do NAF

como elo entre a RFB e a sociedade, além de proporcionar aos alunos experiências práticas que aprimoram sua capacitação profissional.

No contexto da Universidade Federal do Cariri (UFCA), Oliveira, Alencar, Monteiro e Silva (2021) descreveram as atividades de extensão do NAF e seus efeitos entre 2019 e 2021. A análise envolveu 11 estudantes voluntários e destacou melhorias nas relações interpessoais e na comunicação entre extensionistas, evidenciando o valor formativo e social do projeto para estudantes, instituições e a comunidade.

Silva e Colares (2021) discutiram a relação entre o NAF e a construção da cidadania fiscal. A pesquisa envolveu 24 coordenadores de núcleos, 27 contribuintes e 94 alunos de uma instituição privada de Minas Gerais. Constatou-se que o NAF amplia a consciência tributária e fortalece a cidadania fiscal, ao mesmo tempo em que enfrenta desafios relacionados à motivação estudantil e aos recursos tecnológicos durante o período da pandemia de Covid-19.

Ferreira, Popik e Paes (2021) realizaram a análise dos serviços e práticas dos NAFs no Brasil, por meio de um levantamento com 23 núcleos de 22 cidades, representando 5,91% do total nacional de 389 NAFs. O estudo apontou que os núcleos impulsionam o desenvolvimento técnico e social dos acadêmicos, destacando como atividades mais recorrentes a elaboração de declarações de imposto de renda, a orientação a microempreendedores individuais e os agendamentos junto à Receita Federal. As práticas mais frequentes incluíram palestras, cursos e eventos, consolidando o caráter educativo e extensionista da iniciativa.

Lopes, Jardim, Rocha e Santos (2024) avaliaram a relevância do NAF/FADERGS na formação acadêmica, aplicando um questionário a 42 participantes entre 2020 e 2024. Os resultados demonstraram que 93% dos discentes aprimoraram competências técnicas, 85% desenvolveram habilidades interpessoais, como empatia e comunicação, e 90% se sentem mais preparados para o mercado de trabalho. Os participantes também sugeriram o fortalecimento da infraestrutura e a ampliação de treinamentos, reafirmando o potencial formativo do NAF.

Por fim, Souza (2024), analisou o Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) como instrumento de formação cidadã e de educação fiscal crítica. Fundamentada em referenciais da educação libertadora e da pedagogia cidadã, a pesquisa busca compreender de que modo as práticas extensionistas do NAF contribuem para o desenvolvimento da consciência social e do protagonismo dos estudantes e da comunidade atendida. Por meio de análise documental e entrevistas com participantes do projeto, as evidências sugerem que o NAF transcende sua função técnica, configurando-se como espaço de aprendizagem social, ética e política. A autora concluiu ainda que o NAF potencializa a formação integral dos discentes e o exercício da cidadania fiscal, ao aproximar teoria e prática contábil de demandas sociais concretas.

3. Metodologia

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa descritiva e exploratória, de natureza mista (quantitativa e qualitativa), cujo objetivo é analisar o impacto social e educativo do NAF/Ufes na promoção da educação fiscal e na inclusão social por meio das percepções dos contribuintes atendidos. Além disso, buscou-se compreender de que forma o NAF contribui para a promoção da cidadania fiscal e para o fortalecimento do vínculo entre a universidade e a sociedade.

Define-se como qualitativa a pesquisa que objetiva a produção de conhecimento detalhado sobre determinado fenômeno, privilegiando a singularidade do estudo e suas respectivas subjetividades, sem o objetivo de generalização do conhecimento produzido. Ao observar detalhadamente um fenômeno, a pesquisa qualitativa possibilita o surgimento de novas teorias, estudos de casos únicos, etnografias e demais técnicas que objetivam maior descrição sobre o tema de estudo (Lim, 2025).

A abordagem quantitativa é direcionada para estudos de maior enfoque estatístico, aplicável aos projetos de pesquisa que objetivam produzir conhecimento sob uma perspectiva

ampla e objetiva. O processo de construção do conhecimento é consolidado a partir do desenvolvimento de hipóteses, comparações numéricas, usos de amostras e demais técnicas aplicáveis ao enfoque de mensuração pretendido por pesquisadores que optam por esta abordagem passível de validação por meios estatísticos (Kotronoulas et al., 2023).

Embora apresentem enfoques distintos, as abordagens quantitativas e qualitativas podem ser utilizadas de modo complementar, possibilitando a elaboração de um trabalho dinâmico, capaz de capturar aspectos singulares e objetivos de um mesmo fenômeno, observado pelas lentes da objetividade quantitativa e da singularidade qualitativa. Ao optar por esta triangulação metodológica, torna-se possível a produção de conhecimento baseado em métodos estatísticos e em informações textuais (Mulisa, 2021). Deste modo, o estudo objetiva a combinação de abordagens metodológicas para atender aos seus objetivos.

A coleta de dados foi realizada durante a campanha de atendimento para elaboração da Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Física (IRPF) e da Declaração Anual do Simples Nacional para Microempreendedores Individuais (MEIs), no período de abril e maio de 2025. Os questionários foram aplicados presencialmente aos contribuintes atendidos nos plantões realizados na sala do NAF na Ufes e em ações externas de extensão promovidas no Terminal de Pesca de Vitória e na Associação de Pescadores de Santa Cruz, no município de Aracruz (ES).

Participaram da pesquisa 31 contribuintes, entre pessoas físicas e microempreendedores individuais, selecionados por conveniência entre aqueles que aceitaram participar voluntariamente após o atendimento. Todos os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo e tiveram garantidos o anonimato e a confidencialidade das respostas, em conformidade com os princípios éticos da pesquisa.

O instrumento de coleta constitui em um questionário estruturado, composto por questões fechadas e abertas, abordando aspectos como a qualidade e clareza do atendimento, a utilidade das informações recebidas, a contribuição para a compreensão das obrigações fiscais e a percepção do impacto social do projeto. O instrumento foi previamente revisado por docentes e membros da equipe do NAF para assegurar a clareza e a adequação das perguntas.

Os dados quantitativos foram organizados e analisados por meio de técnicas de estatística descritiva, utilizando frequências absolutas e relativas. As respostas abertas foram examinadas por meio da análise de conteúdo temática (Bardin, 2016), o que permitiu identificar percepções recorrentes, dimensões qualitativas e significados atribuídos pelos participantes à atuação do NAF na comunidade.

4. Apresentação de dados e resultados

A presente seção apresenta os principais resultados obtidos a partir da análise quantitativa e qualitativa dos questionários aplicados aos contribuintes atendidos pelo NAF/Ufes durante o período de abril e maio de 2025. A exposição está organizada em seis partes: inicialmente, descreve-se o perfil dos respondentes; em seguida, aborda-se o acesso prévio aos serviços contábeis e o primeiro contato com o NAF; posteriormente, são analisados os serviços utilizados, a experiência de atendimento e as percepções de impacto sobre educação fiscal e inclusão; por fim, apresentam-se as evidências qualitativas provenientes das questões abertas.

4.1. Perfil dos respondentes

Tabela 1

Perfil dos respondentes

Faixa etária	Proporção (%)
Entre 18 e 30 anos	12,9%
Entre 31 e 45 anos	29,0%
Entre 46 e 60 anos	22,6%
Acima de 60 anos	35,5%
Ocupação principal	Proporção (%)
Empregado formal	29,0%
Trabalhador informal	19,4%
Aposentado	16,1%
Microempreendedor Individual (MEI)	12,9%
Outras Categorias	3,2%
Escolaridade	Proporção (%)
Fundamental incompleto	16,1%
Fundamental completo	12,9%
Ensino Médio completo	41,9%
Ensino Superior incompleto	9,7%
Graduados	3,2%
Pós-graduação	3,2%

Nota. Fonte: dados obtidos pelos autores

Na tabela demográfica, verifica-se uma predominância de atendimentos oferecidos a contribuintes com idades superiores a 45 anos. Quanto ao nível de instrução, observa-se majoritariamente uma escolaridade média, perfil característico de ações extensionistas dos NAFs, normalmente voltadas a grupos com barreiras de acesso à informação tributária. Tal evidência reforça o potencial emancipador dos NAFs enquanto instrumentos de democratização do conhecimento contábil e fiscal (Souza, 2024).

4.2. Acesso prévio e primeiro contato com o NAF

Tabela 2

Relação com serviços fiscais e contábeis

Uso de serviços contábeis	Proporção (%)
Não usava antes do NAF	58,1%
Usava antes do NAF	41,9%
Como conheceu o projeto	Proporção (%)
Indicação e amigos ou familiares	25,8%
Por recomendação de órgãos públicos (RFB e Prefeituras)	22,6%
Projeto Redes, mídia local e associações de pescadores	9,7%

Nota. Fonte: dados obtidos pelos autores

Os resultados mostram que o NAF/Ufes atua como porta de entrada para o acesso a serviços contábeis e fiscais, especialmente entre contribuintes que não possuíam suporte prévio (58,1%). As principais formas de contato, por indicações informais e recomendações institucionais, revelam confiança social e capilaridade do projeto, configurando-se um indicador de inclusão informacional (Freitas et al., 2018; Souza, 2024).

4.3. Serviços utilizados

Tabela 3

Relação de serviços utilizados

Serviço utilizado	Proporção (%)
Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Física (DIRPF)	83,9%
Regularização de CPF	29,0%
Orientação para Microempreendedor Individual (MEI)	25,8%
Serviços de auxílio fiscal ou tributário (exceto IRPF e MEI)	25,8%
Parcelamento de débitos	9,7%

Nota. Fonte: dados obtidos pelos autores

A predominância de atendimentos voltados à Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Física (83,9%) confirma a vocação histórica dos NAFs na prestação de serviços relacionados ao IRPF, mas também evidencia uma diversificação de demandas, como de CPF e orientação ao MEI. Esses resultados reafirmam o papel do núcleo como espaço de resolução de pendências fiscais e de fortalecimento da cidadania tributária, como visto em experiências anteriores (Santana et al., 2020; Oliveira et al., 2021).

4.4. Experiência de atendimento

Tabela 3

Percepção sobre o atendimento

Qualidade do atendimento	Proporção (%)
Excelente	93,5%
Bom	6,5%
Dúvidas esclarecidas	Proporção (%)
Sim	100,0%
Não	-
Clareza/acessibilidade	Proporção (%)
Sim	100,0%
Não	-
Tempo de espera	Proporção (%)
Inferior a 30 minutos	87,1%
Entre 30 e 60 minutos	9,7%
Acima de 2 horas	3,2%

Nota. Fonte: dados obtidos pelos autores

Os resultados apontam níveis elevados de satisfação e confiança no atendimento, com 93,5% dos respondentes classificando-o como excelente e todos relatando ter suas dúvidas esclarecidas. O tempo de espera inferior a 30 minutos em 87,1% dos casos indica eficiência operacional e organização do fluxo de atendimento. Tais evidências reforçam a percepção do NAF como ambiente acessível, acolhedor e formativo, em consonância com experiências relatadas em outros núcleos (Souza, 2024; Campos e Cazella, 2020).

4.5. Percepções de impacto sobre educação fiscal e inclusão

Tabela 4

Percepção de impacto sobre educação fiscal e inclusão

Houve impacto no seu conhecimento fiscal?	Proporção (%)
Sim, bastante	80,6%
Sim, mas ainda tenho dúvidas	16,1%
Não notei diferença	3,2%
Sente-se seguro para lidar com temas fiscais?	Proporção (%)
Sim	96,8%
Parcialmente	3,2%
Houve melhoria financeira e/ou resolução do problema?	Proporção (%)
Sim, completamente	90,3%
Sim, parcialmente	6,5%
Outro	3,2%
Microempreendedor individual (MEI)	Proporção (%)
Não utilizou o NAF	61,3%
Sim, completamente	25,8%
Sim, parcialmente	12,9%

Recomendação do NAF	Proporção (%)
Sim	100,0%
Outro	-

Nota. Fonte: dados obtidos pelos autores

As informações apresentam impactos significativos tanto na educação fiscal, com 80,6% relatando aumento do conhecimento e 96,8% declarando-se seguros para lidar com temas tributários, quanto na inclusão prática, expressa na resolução de pendências e na melhoria financeira. O índice de recomendação para outras pessoas de 100% reforça a credibilidade e a relevância social do projeto, em consonância com estudos que situam o NAF como dispositivo de cidadania e empoderamento social (Souza, 2024; Freitas et al., 2018; Santana et al., 2021).

4.6. Análise qualitativa das questões abertas

A análise qualitativa das respostas abertas foi conduzida segundo os procedimentos da análise de conteúdo temática proposta por Bardin (2016), compreendendo três etapas principais: (a) **pré-análise**, que constituiu na leitura flutuante e organização do material textual; (b) **exploração do material**, com a codificação das respostas e identificação de núcleos de sentido; e (c) **tratamento e interpretação dos resultados**, articulando os achados empíricos com o referencial teórico sobre educação fiscal, cidadania e extensão universitária.

A partir das respostas às questões abertas – “como o atendimento do NAF impactou você ou sua atividade?” e “quais sugestões você daria para melhorar o atendimento do NAF?” – emergiram sete categorias temáticas, agrupadas em dois eixos analíticos: 1) **desafios e oportunidades de aprimoramento** e 2) **percepções e impactos da atuação do NAF**.

4.6.1. Eixo 1 – Desafios e oportunidades de aprimoramento

4.6.1.1. Escala e capilaridade

As respostas que compõem esta categoria refletem a demanda por ampliação do alcance e da periodicidade dos atendimentos. Expressões como “*mutirão em dias úteis*” (E₁₇), “*mais atendimentos na comunidade*” (E₁₃) e “*ampliar o número de atendimentos*” (E₃) indicam a percepção de que o serviço, embora eficiente, ainda não alcança toda a população que dele necessita. Esse achado dialoga com o que Ribeiro e Smith (2018) identificam como desafio estrutural de sustentabilidade e escala em projetos de extensão universitária, exigindo parcerias locais e apoio institucional contínuo.

4.6.1.2. Recursos humanos e infraestrutura

Os participantes destacaram limitações relacionadas à quantidade de atendentes e adequação do espaço físico, com menções diretas à necessidade de “*mais estagiários*” (E₉) e “*espaço maior*” (E₂₂). Tais comentários apontam para a necessidade de reforço de recursos materiais e humanos, aspecto frequentemente associado à manutenção da qualidade do atendimento e ao bem-estar das equipes extensionistas (Souza, 2024), a despeito do baixo tempo médio de espera de 30 minutos, conforme apontado na Tabela 3.

4.6.1.3. Comunicação e organização

Outra categoria recorrente refere-se à divulgação e coordenação dos atendimentos. Sugestões como “*deveria ser mais divulgado*” (E₁₂) e “*melhorar a organização e distribuição das tarefas*” (E₂₄) demonstram que, embora o serviço seja reconhecido como relevante, a comunicação institucional e a logística de agendamento ainda representam pontos a aprimorar. Essa categoria reflete a importância da visibilidade social do projeto, o que pode potencializar seu impacto educativo (Freitas et al., 2018).

Essas três categorias, em conjunto, constituem indicadores de desafios operacionais e estratégicos enfrentados pelo NAF/UFES, mas também revelam o engajamento crítico dos

usuários, que se percebem como participantes ativos de um processo coletivo de melhoria contínua.

4.6.2. Eixo 2 – Percepções e impactos da atuação do NAF

4.6.2.1. Resolução de pendências e regularização fiscal

Vários depoimentos destacaram resultados concretos de resolução de problemas tributários, como regularização de CPF; o Entrevistado 13 afirmou que “*o NAF me ajudou a resolver a situação de CPF irregular, por falta de declaração de IR*”, ajustes de declarações e obtenção de restituições, conforme destacado pelo Entrevistado 24: “*me ajudou no ajuste de declarações anteriores, inclusive com restituição!*”. Esse tipo de impacto representa a dimensão pragmática e social do projeto, que atua diretamente na formalização e na cidadania fiscal dos atendidos (Santana et al., 2021; Gomes, Morais e Monteiro, 2021; Oliveira et al., 2021).

4.6.2.2. Aprendizado fiscal e autonomia

Outra categoria fortemente presente relaciona-se ao aumento da compreensão e da autonomia dos contribuintes em relação às obrigações fiscais. Relatos como “*melhorou minha visão sobre o negócio como um todo*” (E₂₀) e “*não me senti mais perdida*” (E₁₂) evidenciam um processo de aprendizagem prática e emancipatória, no qual o NAF se configura como um espaço pedagógico de construção de saberes (Souza, 2024).

4.6.2.3. Acolhimento e inclusão

Os relatos também expressam sentimentos de acolhimento, pertencimento e respeito à diversidade. Comentários como “*me senti muito bem atendida*” (E₂₇) e a sugestão de “*aprender Libras para atender pessoas surdas*” (E₂₈) revelam preocupação com a inclusão e a acessibilidade, dimensões centrais do compromisso social da universidade pública.

4.6.2.4. Experiência e confiança

Por fim, emergiu uma categoria relacionada à confiança e satisfação com a experiência vivida. Os respondentes relataram segurança em retornar e reconheceram a competência técnica e a empatia da equipe. A entrevistada 7 indicou ter vivenciado uma “*excelente experiência, esclareceu muitas dúvidas e facilitou o processo, além de demonstrar de fato como é feita para referências futuras*”. Já o Entrevistado 30 afirmou que “*a experiência foi ótima... foi possível resolver um problema que estava pendente há três anos*”. (Participante 30). Essa confiança contribui para a formação de capital social e credibilidade institucional, consolidando o NAF como referência comunitária (Campos e Cazella, 2020; Freitas et al., 2018).

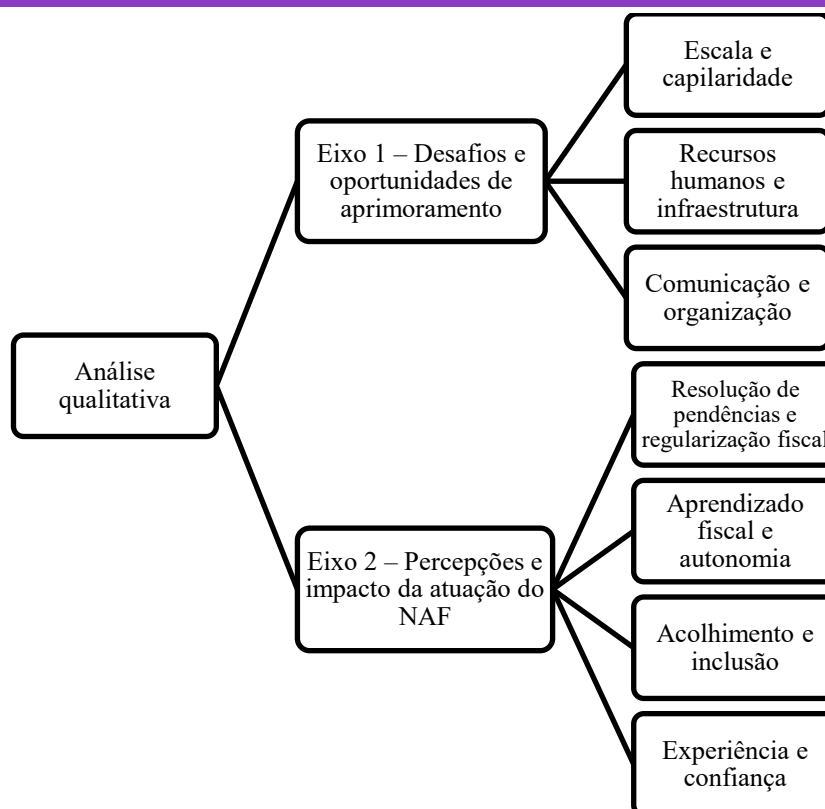
4.6.3. Síntese interpretativa

A análise das respostas evidencia que o NAF/UFES produz impactos múltiplos e complementares, abrangendo tanto dimensões instrumentais (regularização e orientação técnica) quanto formativas e simbólicas (aprendizagem, pertencimento e cidadania). Os resultados qualitativos confirmam a tese de Souza (2024), segundo a qual os Núcleos de Apoio Contábil e Fiscal funcionam como espaços pedagógicos emancipatórios, integrando a universidade ao tecido social por meio da extensão transformadora.

Os desafios relatados, especialmente os relativos à escala, infraestrutura e comunicação, indicam necessidades gerenciais legítimas, mas não comprometem a percepção geral de efetividade e relevância pública do projeto. Pelo contrário, reforçam o engajamento dos usuários e a potencialidade do NAF como laboratório de cidadania e aprendizagem social. A seguir, a Figura 1 sintetiza as categorias de análise qualitativa, representando visualmente as relações entre os eixos e os principais temas emergentes.

Figura 1

Categorias de análise qualitativa das respostas obtidas via questionário



A representação esquemática das categorias evidências a complexidade e a profundidade do impacto do NAF/Ufes, que vai além da prestação de serviços contábeis e se consolida como espaço pedagógico e social de formação cidadã. As interconexões entre os eixos revelam que o aprendizado tributário se constrói de forma dialógica, ao mesmo tempo técnica e humanizadora, reforçando o caráter extensionista e transformador do projeto. Essa síntese qualitativa confirma o papel do NAF/Ufes como instrumento de inclusão social e educação fiscal emancipatória, em consonância com os princípios da universidade pública e com os achados de Souza (2024) e Freitas et al. (2018), que reconhecem os NAFs como ambientes de aprendizagem integral e cidadania ativa.

5. Considerações finais

O presente estudo teve por objetivo analisar o impacto social e educativo do Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) na promoção da educação fiscal e na inclusão social da comunidade atendida. Com base em uma abordagem mista, integrando dados quantitativos e qualitativos, buscou-se compreender de que forma o NAF/Ufes contribui para o fortalecimento da cidadania tributária e para a ampliação do acesso da população a serviços contábeis e fiscais qualificados.

Os resultados confirmam o impacto positivo e multidimensional do projeto. Além de atender à população de baixa renda e a microempreendedores individuais, o NAF atua como instrumento de inclusão fiscal, educação cidadã e transformação social, ao promover um processo formativo dialógico, participativo e acessível. Os dados quantitativos revelaram altos índices de satisfação e recomendação, enquanto a análise qualitativa destacou percepções de autonomia, pertencimento e confiança, evidenciando o papel do núcleo como espaço de aprendizagem social e emancipação cidadã.

Esses achados corroboram as conclusões de estudos anteriores, como os de Souza (2024), que identifica o NAF como a materialização da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, e de instituições como UNOESC (Freitas et al., 2018) UNIT (Santana et

al., 2021) e Universidade Federal do Cariri (Oliveira et al., 2021; Gomes, Morais e Monteiro, 2021), que também evidenciam o caráter transformador e comunitário dos núcleos de apoio fiscal. Assim, o NAF/Ufes reforça o compromisso ético da contabilidade com a sociedade e demonstra como a extensão universitária pode atuar como vetor de justiça social e de fortalecimento da cultura tributária.

Contudo, a pesquisa apresenta limitações que devem ser reconhecidas. O número de participantes (n = 31) restringe a generalizações dos resultados, ainda que ofereça indícios relevantes sobre o perfil e as percepções dos usuários. Além disso, o recorte temporal concentrado nos meses de abril e maio de 2025 impede de observar variações sazonais ou longitudinais no impacto do projeto. Outro limite refere-se ao uso de autopercepções declaradas, que, embora valiosas, podem envolver vieses de desejabilidade social.

Diante dessas limitações, recomenda-se o desenvolvimento de novas investigações que ampliem o escopo da amostra e integrem perspectivas comparativas entre diferentes NAFs do país. Estudos longitudinais poderiam examinar os efeitos da educação fiscal ao longo do tempo, enquanto abordagens qualitativas mais aprofundadas, como entrevistas em profundidade ou grupos focais, poderiam explorar com maior riqueza os processos de aprendizagem e transformação social vivenciados pelos participantes. Ademais, pesquisas que integrem a percepção dos estudantes extensionistas e dos servidores da Receita Federal poderiam contribuir para uma compreensão mais sistêmica do papel do NAF na formação profissional e cidadã.

Em síntese, o NAF/Ufes mostra-se um laboratório social e pedagógico de cidadania fiscal, cuja atuação transcende o atendimento técnico para se consolidar como prática formativa e ética da contabilidade cidadã. A consolidação e expansão dessa iniciativa dependem, entretanto, do fortalecimento institucional das políticas de extensão e de investimentos contínuos em infraestrutura, equipe e comunicação social, de modo a potencializar seu impacto educativo e social, não somente no Espírito Santo, mas em todo o território nacional.

REFERÊNCIAS

- A Gazeta. (2024, junho 14). *IR 2024: 37 mil no ES estão na malha fina; o passo a passo para resolver*. A Gazeta. <https://www.agazeta.com.br/es/economia/ir-2024-37-mil-no-es-estao-na-malha-fina-o-passo-a-passo-para-resolver-0624>
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo* (A. Pinheiro, Ed.). Edições 70.
- Campos, G. C., & Cazella, C. F. (2020). Atendimento gratuito aos contribuintes do fisco federal: Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal de Chapecó-SC. *CAFI - Contabilidade, Atuária, Finanças & Informação*, 3(2), 239–252. <https://doi.org/10.23925/cafi.v3i2.48680>
- Ferreira, R. Q., Popik, F., & Paes, A. P. (2021). Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF): Um Estudo dos Serviços e Práticas Desenvolvidas no Brasil. *Anais Do 18º Congresso USP de Iniciação Científica Em Contabilidade*.
- Freitas, M. M. D. de, Rover, A., Almeida, I. X. de, & Deus e Silva, R. de. (2018). Cooperação entre Universidade e Receita Federal: Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF). *REVISTA FOCO*, 11(1), 55–77.
- Gomes, G. G. P., Morais, H. A. R. de M., & Monteiro, R. A. (2021). NAF: um projeto de extensão que contribui para o desenvolvimento de estudantes, sociedade e instituições públicas. *Revista ELO – Diálogos Em Extensão*, 10, 1–7. <https://doi.org/10.21284/elo.v10i.11625>
- Koengkan, B. A., Bonfim, M. P., & Freitas, A. de O. (2023). O núcleo de apoio contábil fiscal e seu impacto na comunidade. *Revista De Administração E Contabilidade Da UNIFAT*, 12(3). <https://reacfat.com.br/reac/article/view/244>

- Kotronoulas, G., Miguel, S., Dowling, M., Fernández-Ortega, P., Colomer-Lahiguera, S., Bağcıvan, G., Pape, E., Drury, A., Semple, C., Dieperink, K. B., & Papadopoulou, C. (2023). An Overview of the Fundamentals of Data Management, Analysis, and Interpretation in Quantitative Research. *Seminars in Oncology Nursing*, 39(2), 151398. <https://doi.org/10.1016/j.soncn.2023.151398>
- Lim, W. M. (2025). What Is Qualitative Research? An Overview and Guidelines. *Australasian Marketing Journal*, 33(2), 199–229. <https://doi.org/10.1177/14413582241264619>
- Lopes, R. C., Jardim, M. de F., Rocha, A. da S., & Santos, C. S. dos. (2024). A RELEVÂNCIA DO NÚCLEO DE APOIO CONTÁBIL E FISCAL (NAF) NO DESENVOLVIMENTO ACADÊMICO E PROFISSIONAL DOS DISCENTES DA FACULDADE DE DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO SUL. *Anais Do Simpósio de Pesquisa Do Ecossistema Anima*.
- Mulisa, F. (2022). When Does a Researcher Choose a Quantitative, Qualitative, or Mixed Research Approach? *Interchange*, 53(1), 113–131. <https://doi.org/10.1007/s10780-021-09447-z>
- Oliveira, M. C. S. de, Alencar, M. R. X. de, Monteiro, R. A., & Silva, J. W. A. da. (2021). NÚCLEO DE APOIO CONTÁBIL E FISCAL: A PROMOÇÃO NO AUXÍLIO AOS CONTRIBUINTES HIPOSSUFICIENTES DO CARIRI CEARENSE POR MEIO DA EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA. *Anais Do 10º CONINTER - CONGRESSO INTERNACIONAL INTERDISCIPLINAR EM SOCIAIS E HUMANIDADES*.
- Receita Federal do Brasil (RFB). (2022). *O que é o NAF*. <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/cidadania-fiscal/NAF/o-que-e>.
- Receita Federal do Brasil (RFB). (2024a). *Referencial NAF: Diretrizes, conceitos, estratégias e modelos de documentos a respeito do Programa Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) na Receita Federal e nas instituições de ensino parceiras*.
- Receita Federal do Brasil (RFB). (2024b). *Confira os números da Malha Fiscal em 2024*. <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/noticias/2024/setembro/confira-os-numeros-da-malha-fiscal-em-2024>.
- Receita Federal do Brasil (RFB). (2024c). *Receita Federal emite Termo de Exclusão para devedores do Simples Nacional, incluindo MEI*. <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/noticias/2024/outubro/receita-federal-emite-termo-de-exclusao-para-devedores-do-simples-nacional-incluindo-MEI>.
- Reis, E. da S., Gonçalves Santos, F. K., & da Silva, J. B. (2019). Trajetória de Serviços prestados à Comunidade pelo Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) Unit Aracaju/SE. *Congresso De Gestão, Negócios E Tecnologia Da Informação – CONGENTI*. Recuperado de <https://eventos.set.edu.br/congenti/article/view/9625>
- Ribeiro, L. P. F., & Smith, M. S. J. (2018). NÚCLEO DE APOIO CONTÁBIL E FISCAL: avanços e entraves no ambiente universitário. *Diálogos Em Contabilidade: Teoria e Prática*, 6(1), 1–29.
- Santana, A. K. A. de, Silva, V. S. da, Gonçalves Santos, F. K., & Souza, D. S. (2021). A CONTRIBUIÇÃO DO NAF (NÚCLEO DE APOIO CONTÁBIL E FISCAL) DA UNIT PARA A COMUNIDADE E OS DISCENTES. *Congresso De Gestão, Negócios E Tecnologia Da Informação – CONGENTI*. Recuperado de <https://eventos.set.edu.br/congenti/article/view/13609>
- Silva, P. K. M. da, & Colares, A. C. V. (2021). A contribuição do núcleo de apoio contábil e fiscal para construção da cidadania. In *Gestão contábil e financeira nas organizações*:

tendências e perspectivas (pp. 93–111). AYA Editora.

<https://doi.org/10.47573/aya.88580.2.40.6>

Souza, P. C. M. (2024). *Desenvolvimento de competências, desafios e oportunidades na percepção dos estudantes e egressos do curso de ciências contábeis pelo NAF - Núcleo de Apoio contábil e Fiscal*. [Tese de Doutorado, Universidade LaSalle]. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Unisalle.

<https://repositorio.unilasalle.edu.br/handle/11690/4246>.

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). (2023). *NAF/UFES faz plantão tira-dúvidas gratuito sobre declaração de Imposto de Renda*. Universidade Federal do Espírito Santo. <https://ufes.br/conteudo/NAFufes-faz-plantao-tira-duvidas-gratuito-sobre-declaracao-de-imposto-de-renda>.

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). (2024). *Projeto que orienta população de baixa renda sobre questões contábeis e fiscais é premiado pela Receita Federal*. Universidade Federal do Espírito Santo. <https://ufes.br/conteudo/projeto-que-orienta-populacao-de-baixa-renda-sobre-questoes-contabeis-e-fiscais-e-premiado>.