



Dois canais, um problema: falha sistêmica na entrega da DIRPF e o papel do NAF na promoção da cidadania fiscal

Eduardo Davi Feitosa Severiano

Universidade Federal Fluminense / edfeitosa@id.uff.br

Mariana Azevedo Alves

Universidade Federal Fluminense / mazevedo@id.uff.br

Arlindo de Oliveira Freitas

Universidade Federal Fluminense / afreitas@id.uff.br

Eduardo de Brito

Universidade Federal Fluminense / britoeduardo@id.uff.br

RESUMO:

Este relato de experiência descreve e analisa um caso de atendimento realizado pelo Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da Universidade Federal Fluminense (UFF), campus de Volta Redonda (RJ), que revelou uma falha estrutural na infraestrutura digital da Receita Federal do Brasil. O caso envolveu a entrega de duas Declarações do Imposto de Renda de Pessoa Física (DIRPF) originais referentes ao mesmo exercício fiscal, realizada por canais distintos — o portal Meu Imposto de Renda (GOV.BR) e o Programa Gerador de Declaração (PGD) —, sem que os sistemas realizassem validação cruzada. Como consequência, o contribuinte recebeu notificação de cobrança da Receita Federal, sem ter cometido qualquer irregularidade. A análise do caso evidenciou o descumprimento do princípio de interoperabilidade previsto na Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021) e a existência de hierarquia implícita entre os canais de entrega, não formalizada em norma de conhecimento público. O estudo também discute as limitações do letramento digital dos contribuintes e o papel formativo do NAF como instrumento de extensão universitária. O ciclo de aprendizagem experiencial de Kolb (1984) é utilizado para analisar o processo formativo dos discentes envolvidos no atendimento.

PALAVRAS-CHAVE: Interoperabilidade, DIRPF, NAF, Governo Digital, Letramento digital.



1. Introdução

A expansão dos serviços públicos digitais no Brasil tem sido marcada pela crescente integração entre plataformas governamentais e pela simplificação do acesso do cidadão às obrigações fiscais (Brognoli & Ferenhof, 2020). Nesse contexto, o portal GOV.BR e o Programa Gerador de Declaração (PGD) surgem como os dois canais oficiais por meio dos quais os contribuintes, pessoas físicas, entregam a Declaração do Imposto de Renda (DIRPF) à Receita Federal do Brasil (RFB). Embora ambos os sistemas sejam regulamentados pelo mesmo arcabouço normativo, a ausência de integração técnica entre eles pode gerar situações de inconsistência fiscal com consequências diretas ao contribuinte.

Este relato de experiência descreve e analisa um caso atendido pelo Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da Universidade Federal Fluminense (UFF), campus de Volta Redonda (RJ), em que a coexistência dos dois canais de entrega sem mecanismo de verificação cruzada resultou na aceitação de duas declarações originais referentes ao mesmo exercício fiscal, com valores distintos e efeitos contraditórios. Na primeira declaração, havia valor a restituir, crédito esse já depositado em conta do contribuinte. Na segunda, apurou-se valor a pagar, que permanecia em aberto. O contribuinte, sem compreender a causa do problema, recebeu notificação da RFB exigindo a devolução do valor já creditado.

O caso aponta uma contradição entre o princípio da interoperabilidade de sistemas, expressamente previsto no art. 3º, inciso XIV, da Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital), e a realidade operacional dos sistemas da Receita Federal. Aponta, ainda, a importância do letramento digital como competência necessária para que cidadãos e profissionais da área fiscal compreendam não apenas as obrigações tributárias, mas também os mecanismos e limitações dos sistemas pelos quais essas obrigações são cumpridas (Mellisayah & Mira, 2025; Wassermann & Bornman, 2020).

O NAF, como projeto de extensão universitária vinculado ao curso de Ciências Contábeis, ocupa nesse cenário um papel relevante: é o mediador entre a complexidade da infraestrutura digital governamental e o cidadão comum. Pesquisas sobre o NAF em contextos universitários apontam o papel dessas iniciativas não apenas na prestação de serviços, mas na formação de competências práticas indispensáveis ao exercício profissional (Carvalho et al., 2024; Ferreira et al., 2025). A atuação dos discentes no caso aqui relatado não apenas solucionou o problema do contribuinte, mas gerou aprendizagem prática e conhecimento passível de ser compartilhado, o que justifica seu registro e disseminação na forma de relato de experiência.

O presente trabalho está organizado da seguinte forma: a seção 2 apresenta o referencial teórico que sustenta a análise, abordando o NAF como instrumento de extensão universitária, os fundamentos do Governo Digital e da interoperabilidade no Brasil, o conceito de letramento digital e a Teoria da Aprendizagem Experiencial de Kolb (1984); a seção 3 descreve os procedimentos metodológicos adotados; a seção 4 narra o caso; a seção 5 discute os resultados à luz do referencial; e a seção 6 apresenta as considerações finais.

2. Contexto e base teórica

2.1 O NAF como instrumento de extensão universitária e cidadania fiscal

O Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) é um projeto desenvolvido pela Receita Federal do Brasil em parceria com instituições de ensino superior, com o objetivo de oferecer serviços gratuitos de orientação fiscal e contábil a cidadãos e microempreendedores. No âmbito das universidades, o NAF integra as atividades de extensão, proporcionando para os discentes as experiências práticas supervisionada e, à sociedade, acesso qualificado a informações tributárias (Carvalho et al., 2024; Ferreira et al., 2025).

Na Universidade Federal Fluminense de Volta Redonda (RJ), o NAF compõe o programa de extensão do curso de Ciências Contábeis, em consonância com a missão institucional de subsidiar o desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão, prestando serviços de informação e assessoria técnica na área fiscal. Entre as demandas mais frequentes atendidas pelo NAF estão questões relacionadas à entrega da Declaração do Imposto de Renda de Pessoa Física (DIRPF), que mobiliza anualmente diversos contribuintes e constitui uma das obrigações acessórias de maior alcance social no sistema tributário brasileiro (Santos & Gonzales, 2019).

A DIRPF é uma obrigação acessória ao pagamento do imposto de renda, devida por residentes no Brasil que, no ano-calendário anterior, tenham obtido rendimentos tributáveis acima do limite legalmente estabelecido, entre outras hipóteses previstas na legislação vigente. A entrega pode ser realizada por dois canais oficiais: o Programa Gerador de Declaração (PGD), *software* disponibilizado diretamente pela RFB, e o portal Meu Imposto de Renda, acessível via GOV.BR.

A importância do NAF extrapola, portanto, o atendimento individual: ao mediar a relação entre o contribuinte e os sistemas fiscais, o NAF contribui para a promoção da cidadania fiscal e para a redução da assimetria informacional entre o Estado e os cidadãos, especialmente aqueles com menor familiaridade com os ambientes digitais governamentais (Ferreira et al., 2025). A cidadania fiscal, nesse contexto, compreende não apenas o cumprimento formal das obrigações tributárias, mas a capacidade do cidadão de compreender seus direitos e os mecanismos pelos quais interage com o Estado, dimensão relacionada ao letramento digital discutido na seção 2.2.

2.2 Governo Digital, interoperabilidade de sistemas no Brasil e Letramento Digital

O conceito de Governo Digital no Brasil começou a ganhar contornos institucionais nos anos 2000, com a implementação de políticas voltadas à modernização da administração pública por meio de tecnologias da informação (Brognoli & Ferenhof, 2020). O objetivo central dessa agenda é promover serviços públicos mais acessíveis, eficientes e integrados, reduzindo a burocracia e aproximando o Estado do cidadão (Brognoli & Ferenhof, 2020).

A principal legislação vigente sobre o tema é a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, conhecida como Lei do Governo Digital (Brasil, 2021). Seu artigo 3º elenca 26 princípios e diretrizes que devem orientar a atuação digital dos órgãos públicos, entre os quais se destacam, para os fins deste relato: a desburocratização e simplificação da relação do poder público com a sociedade (inciso I); a disponibilização integrada dos serviços em plataforma única (inciso V); e, especialmente, a interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos (inciso XIV). Esse último princípio estabelece que os diferentes sistemas

governamentais devem ser capazes de comunicar-se e trocar informações de forma eficiente, evitando redundâncias e incoerências nos dados mantidos pelo Estado (Brasil, 2021).

A interoperabilidade, nesse contexto, é entendida como a capacidade de diferentes sistemas digitais se comunicarem e operarem de maneira integrada, garantindo a consistência das informações disponíveis nos distintos ambientes governamentais (Campmas; Iacob & Simonelli, 2022).

A literatura especializada distingue ao menos quatro níveis de interoperabilidade: (a) técnico, relativo à conectividade física e de protocolos entre sistemas; (b) semântico, referente à capacidade de os sistemas interpretarem os dados de forma uniforme; (c) organizacional, concernente à coordenação de processos e responsabilidades entre diferentes órgãos; e (d) legal, relacionado ao alinhamento normativo que permite o compartilhamento de dados entre instituições (European Commission, 2017).

A implementação da interoperabilidade é condição necessária para que o modelo de governo como plataforma, previsto no art. 4º da Lei nº 14.129/2021, funcione adequadamente. Sistemas desconectados comprometem tanto a eficiência do serviço público quanto os direitos dos usuários que os acessam (Campmas et al., 2022).

A Receita Federal do Brasil vincula seus serviços ao ecossistema GOV.BR, que constitui o portal unificado de acesso aos serviços públicos federais. O GOV.BR integra a Estratégia Nacional de Governo Digital, regulamentada pelo Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024 (Brasil, 2024), que estabelece diretrizes comuns para todos os órgãos públicos nas diferentes esferas de governo, visando atuação coordenada e integrada.

No entanto, como evidencia o caso relatado neste trabalho, a existência formal de princípios de interoperabilidade não garante, por si só, a integração técnica efetiva entre os sistemas. A coexistência do portal GOV.BR e do PGD como canais simultâneos e independentes de entrega da DIRPF ilustra a lacuna identificada por pesquisadores do tema: a ausência de interoperabilidade entre diferentes sistemas cria brechas operacionais que podem gerar consequências concretas e prejudiciais aos contribuintes, sem que haja qualquer ilicitude formal da parte destes (Avila; Lanza; Valotto, 2021).

O conceito de letramento digital refere-se ao conjunto de práticas sociais de leitura, escrita e interpretação de informações em ambientes digitais. Ser letrado digitalmente implica não apenas saber operar dispositivos e plataformas, mas compreender criticamente o funcionamento dos ambientes digitais, avaliar a confiabilidade das informações e agir com autonomia e segurança nesses contextos (Mellisyah & Mira, 2025; Wassermann & Bornman, 2020).

A literatura distingue letramento digital de alfabetização digital: enquanto esta se refere ao aprendizado técnico de ferramentas, como navegar em um site ou preencher um formulário online, o letramento digital abrange a compreensão das implicações sociais, éticas e operacionais do uso da tecnologia (Buckingham, 2010). No contexto dos serviços públicos digitais, essa distinção é especialmente relevante: um contribuinte pode saber acessar o portal GOV.BR e o PGD sem, contudo, compreender as diferenças funcionais entre eles, os efeitos jurídicos de cada canal de entrega ou as regras de precedência que vigoram na prática administrativa.

As limitações no letramento digital, que não é exclusiva de usuários leigos, podem afetar também profissionais da área fiscal não familiarizados com as especificidades dos sistemas da RFB, tornando os contribuintes vulneráveis a consequências indesejadas

decorrentes de lacunas técnicas nos próprios sistemas governamentais. No âmbito das obrigações tributárias, o letramento digital auxilia na compreensão sobre como os sistemas fiscais digitais funcionam e como interagem entre si, evitando irregularidades involuntárias. A experiência relatada neste trabalho demonstra que a ausência desse tipo de letramento, somada à falha de interoperabilidade dos sistemas, pode resultar em retenção da declaração em malha fina e notificações de cobrança sem que o contribuinte tenha descumprido qualquer obrigação legal.

2.3 Aprendizagem experiencial e a formação pela extensão universitária

A Teoria da Aprendizagem Experiencial, desenvolvida por David Kolb (1984), propõe que o aprendizado ocorre por meio de um ciclo contínuo de quatro estágios interdependentes. O primeiro é a experiência concreta; o segundo é a observação reflexiva; o terceiro é a conceitualização abstrata; e o quarto e último estágio é a experimentação ativa (Kolb, 1984).

Esse modelo tem sido amplamente utilizado na literatura sobre educação em Ciências Contábeis para analisar a formação profissional em ambientes práticos, como estágios e projetos de extensão (e. g. Butler, Church, Spencer, 2019; Chiang, Wells & Xu, 2021; Gittings, Taplin & Kerr, 2020). No contexto da extensão universitária brasileira, o *framework* de Kolb é pertinente porque a extensão, por definição, coloca o discente diante de problemas reais da sociedade que não possuem solução preestabelecida nos manuais acadêmicos.

Para o Forproex (2012), a extensão não é complemento do ensino, mas dimensão constitutiva da formação. É no contato com a realidade que o conhecimento se testa, se aprofunda e se transforma, descrição que corresponde ao ciclo proposto por Kolb.

A aplicação do ciclo de Kolb ao contexto do NAF permite analisar sistematicamente o processo formativo dos discentes envolvidos em atendimentos complexos. Quando um caso atípico, como a duplicidade de declarações originais relatada neste trabalho, é apresentado ao NAF, os discentes são convocados a percorrer integralmente o ciclo: vivenciam a experiência concreta do atendimento, refletem sobre as causas do problema, constroem conceitos a partir do referencial normativo e acadêmico disponível, e experimentam ativamente a solução elaborada. Essa estrutura será retomada na discussão dos resultados (seção 5.3) para analisar especificamente o processo de aprendizagem ocorrido no caso do Sr. A.

3. Procedimentos Metodológicos

Este relato de experiência foi elaborado a partir de um caso real de atendimento prestado pelo Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da Universidade Federal Fluminense (UFF), campus de Volta Redonda/RJ. A abordagem metodológica adotada é de natureza qualitativa e descritiva, baseada na observação participante e no registro sistemático das etapas do atendimento, conforme preconizado pela literatura de relatos de experiência em extensão universitária (Antunes et al., 2024).

O NAF/UFF funciona em uma sala equipada com computadores e área de espera, atendendo aos contribuintes por ordem de chegada às quintas-feiras, das 9h às 12h. Em situações de maior complexidade, são realizados atendimentos extraordinários às quartas-

feiras, mediante agendamento prévio. Os atendimentos são conduzidos por discentes bolsistas e voluntários do curso de Ciências Contábeis, sob supervisão de docente coordenador.

O caso objeto deste relato foi recebido em 09 de outubro de 2025 e encerrado em 20 de novembro de 2025, data em que as declarações foram processadas e a situação fiscal do contribuinte foi regularizada. O atendimento demandou sessões em ambos os dias de funcionamento, dado o nível de complexidade identificado.

Os dados utilizados na análise são de natureza documental: registros extraídos do sistema e-CAC (Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte), sistema online da Receita Federal que permite ao contribuinte acessar e gerenciar sua situação fiscal; declarações disponíveis no portal Meu Imposto de Renda (GOV.BR), e correspondências oficiais emitidas pela Receita Federal. O tratamento dos dados observou os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Brasil, 2018) sendo assegurados o sigilo e a anonimização das informações pessoais do contribuinte.

Nenhum dado identificador foi utilizado neste relato. O referencial analítico articulou legislação tributária, em especial as normas sobre a Declaração do Imposto de Renda de Pessoa Física (DIRPF), e a Lei do Governo Digital (Brasil, 2021), a fim de interpretar a situação identificada à luz das obrigações normativas dos sistemas digitais públicos.

4. Resultados e impactos

O atendimento teve início quando um contribuinte (aqui denominado Sr. A, em respeito à LGPD, procurou o NAF/UFF-VR após receber correspondência oficial da Receita Federal do Brasil (RFB) solicitando a devolução integral de valor que lhe havia sido restituído referente ao exercício fiscal anterior. Diante da situação, o Sr. A não compreendia o motivo da cobrança e buscou orientação.

A primeira etapa consistiu na escuta qualificada do contribuinte, com levantamento do histórico declaratório e coleta do consentimento para acesso aos seus dados fiscais. Em seguida, os discentes responsáveis pelo atendimento acessaram o sistema e-CAC para verificar a situação fiscal consolidada do contribuinte.

Ao acessar o portal Meu Imposto de Renda, vinculado ao GOV.BR, foram identificadas duas Declarações Originais com desconto simplificado, entregues no mesmo mês-calendário, em datas distintas. A primeira declaração, enviada em data anterior, resultava em valor a restituir, tendo o crédito sido processado e depositado em conta corrente indicada pelo contribuinte. A segunda declaração, enviada em data posterior, apurava valor a pagar, que permanecia em aberto. Diante da existência desse débito não quitado, a Receita Federal emitiu notificação ao Sr. A exigindo a devolução da restituição anteriormente creditada.

A ocorrência foi atípica, uma vez que a legislação do Imposto de Renda não prevê, a priori, a coexistência de duas declarações originais para um mesmo exercício. A hipótese levantada pela equipe do NAF foi a de que a ausência de interoperabilidade entre o portal GOV.BR e o Programa Gerador de Declaração (PGD) havia permitido a entrega concomitante de duas declarações com status de original, sem que o sistema impedisse ou alertasse o contribuinte para a inconsistência.

Para obter esclarecimentos sobre o tratamento normativo da situação, o docente coordenador do NAF entrou em contato com o Delegado da Receita Federal de Volta Redonda.

A resposta foi elucidativa: segundo o delegado, existe uma hierarquia implícita entre os canais de entrega da DIRPF, sendo o portal Meu Imposto de Renda (GOV.BR) considerado o de maior precedência.

Desse modo, em caso de duplicidade de declarações originais entregues por canais distintos dentro do mesmo período, prevalece aquela enviada via GOV.BR, independentemente da ordem cronológica de envio. Essa hierarquia, contudo, não está explicitamente prevista na legislação do Imposto de Renda, tampouco é informada ao contribuinte no momento do envio, constituindo, portanto, uma regra de gestão administrativa interna transmitida de forma informal. A Tabela 1 a seguir sintetiza as características comparativas dos dois canais envolvidos.

Tabela 1 — Comparação entre os canais de entrega da DIRPF

Característica	Portal GOV.BR (Meu Imposto de Renda)	PGD (Programa Gerador de Declaração)
Tipo de acesso	Web (navegador)	Software instalado localmente
Autenticação	Login GOV.BR	Certificado digital ou código de acesso
Disponibilidade	Qualquer dispositivo com internet	Computador com o programa instalado
Processamento	Imediato, online	Transmissão via internet após preenchimento
Integração entre si	Não há validação cruzada	Não há validação cruzada
Precedência (hierarquia)	Maior precedência (regra interna RFB)	Menor precedência (regra interna RFB)
Hierarquia formalizada?	Não	Não

Fonte: Elaborado pelos autores

Com base nas instruções fornecidas pelo delegado, em 22 de outubro de 2025 foi elaborada e enviada uma Declaração Retificadora, consolidando as informações fiscais corretas do Sr. A e eliminando a inconsistência entre os dois registros anteriores. Após o processamento e deferimento da retificadora, uma carta de inexigibilidade do débito foi anexada ao histórico fiscal do contribuinte no e-CAC, encerrando formalmente a pendência.

O caso foi encerrado em 20 de novembro de 2025, com a plena regularização da situação fiscal do Sr. A, sem que houvesse qualquer ônus financeiro adicional ao contribuinte. Não foram cobrados juros, multas ou custos de assessoria além do atendimento gratuito prestado pelo NAF.

5. Discussão e reflexões críticas

5.1 A falha de interoperabilidade como causa estrutural do problema

O resultado imediato do atendimento realizado pelo NAF/UFF foi a regularização da situação fiscal do contribuinte: a entrega de uma Declaração Retificadora consolidou as informações corretas junto à Receita Federal, e a carta de inexigibilidade do débito encerrou formalmente a cobrança. Do ponto de vista individual, o caso teve desfecho satisfatório. Contudo, sua relevância para este relato está menos no desfecho e mais no que o trajeto percorrido aponta sobre o funcionamento dos sistemas fiscais digitais no Brasil.

A causa do problema não foi erro do contribuinte nem irregularidade intencional: foi a ausência de comunicação entre o portal Meu Imposto de Renda (GOV.BR) e o Programa Gerador de Declaração (PGD), dois canais oficiais e simultaneamente disponíveis para a entrega da DIRPF. Ao utilizar ambos os canais em momentos distintos do mesmo período de entrega, situação tecnicamente permitida pelos sistemas, o contribuinte gerou dois registros com *status* de declaração original, sem receber qualquer alerta ou impedimento de nenhum dos sistemas.

Utilizando como referência o *European Interoperability Framework* (European Commission, 2017), é possível situar onde a falha ocorre: no nível técnico, pela ausência de validação cruzada no momento do envio, já que se os sistemas compartilhassem uma base unificada ou ao menos realizassem consulta ao histórico do contribuinte, a segunda declaração seria automaticamente recusada ou reclassificada como retificadora; e no nível organizacional, pela falta de coordenação entre as equipes responsáveis pelos dois canais, o que resulta em ausência de protocolos comuns e de alertas ao usuário.

Essa lacuna contraria o princípio de interoperabilidade previsto no art. 3º, inciso XIV, da Lei do Governo Digital (Brasil, 2021). A ausência dessa integração configura, portanto, uma falha de arquitetura sistêmica, não uma falha do usuário.

Agravante a esse cenário é o fato de que a hierarquia entre os canais de entrega, segundo a qual o GOV.BR possui precedência sobre o PGD, não está prevista na legislação do Imposto de Renda nem comunicada ao contribuinte no momento do envio. Trata-se de uma regra de gestão administrativa interna, transmitida informalmente, como demonstrou o contato do coordenador do NAF com o Delegado da Receita Federal. Essa lacuna normativa expõe os contribuintes a consequências jurídicas, como notificação de cobrança e retenção em malha fina, sem que tenham descumprido nenhuma obrigação legal expressa.

5.2 Letramento digital e vulnerabilidade do contribuinte

O caso em análise evidencia como a ausência de letramento digital pode ampliar os efeitos de uma falha sistêmica. O contribuinte que entregou duas declarações originais não o fez por desconhecimento de suas obrigações tributárias em sentido estrito - ele sabia que precisava declarar e utilizou os canais disponíveis. O que lhe faltou foi compreensão sobre o funcionamento operacional dos sistemas: como cada canal processa a declaração, que dados cada um registra na base da RFB e quais são as consequências de utilizá-los concomitantemente.

Como discute Buckingham (2010), o letramento digital não se resume à capacidade técnica de operar uma interface, mas implica em compreender os efeitos concretos das ações realizadas em ambientes digitais. Nesse sentido, o caso revela três planos distintos de responsabilidade: (a) competências que poderiam razoavelmente ser esperadas do contribuinte, como perceber que GOV.BR e PGD são sistemas distintos; (b) conhecimentos

especializados que não podem ser exigidos do cidadão comum, como a hierarquia implícita entre os canais; e (c) falhas de *design* que nenhum nível de letramento compensaria, como a ausência de alertas no momento do envio da segunda declaração.

A responsabilidade do Estado nesse processo é significativa: ao disponibilizar dois canais sem integração e sem informar ao usuário sobre as diferenças operacionais e os riscos de utilizá-los em sobreposição, a Receita Federal contribui para uma situação de assimetria informacional que penaliza os cidadãos com menor capital técnico e digital (Avila; Lanza; Valotto, 2021). O letramento digital, nesse sentido, é tanto uma competência a ser desenvolvida pelos contribuintes quanto uma responsabilidade de *design* dos serviços públicos digitais.

A experiência do NAF demonstra que a mediação qualificada, exercida por discentes com formação em Ciências Contábeis, supervisionados por docentes especializados, pode compensar, ao menos pontualmente, essa assimetria. O atendimento possibilitou que o contribuinte não apenas resolvesse seu problema imediato, mas compreendesse o que havia acontecido e por quê. Esse componente educativo do atendimento é, em si, uma forma de promoção do letramento digital aplicado ao contexto fiscal.

5.3 O NAF como espaço de aprendizagem e de produção de conhecimento

Do ponto de vista da extensão universitária, o caso relatado ilustra o potencial pedagógico do NAF como espaço de formação. Os discentes envolvidos no atendimento depararam-se com uma situação não prevista pelos manuais de procedimento: a existência de duas declarações originais válidas para o mesmo exercício fiscal, resultado de uma lacuna sistêmica desconhecida até então. Para solucioná-la, precisaram mobilizar simultaneamente conhecimentos de legislação tributária, capacidade de investigação, habilidade de comunicação com autoridades fiscais e raciocínio analítico sobre o funcionamento dos sistemas digitais governamentais.

Esse processo pode ser compreendido à luz da Teoria da Aprendizagem Experiencial de Kolb (1984), apresentada na seção 2.4, cujo ciclo de quatro estágios foi integralmente vivenciado pelos discentes: a experiência concreta do atendimento ao Sr. A; a observação reflexiva durante o diagnóstico da causa sistêmica; a conceituação abstrata ao articular o caso com os princípios da Lei do Governo Digital e da interoperabilidade; e a experimentação ativa na elaboração e envio da declaração retificadora como solução. Esse ciclo, vivenciado em situação real, é o que a literatura sobre extensão universitária aponta como condição para uma formação profissional mais sólida e crítica.

Para Forproex (2012), a extensão universitária não é apêndice do ensino, mas dimensão constitutiva da formação: é no contato com os problemas reais da sociedade que o conhecimento produzido na universidade se testa, se aprofunda e se transforma. Além da formação discente, o caso gerou conhecimento relevante. A descoberta de que dois canais oficiais de entrega da DIRPF podem coexistir sem integração, gerando declarações originais em conflito, é uma informação relevante não apenas para o contribuinte atendido, mas para qualquer profissional da área contábil e fiscal que oriente clientes no período de entrega das declarações.



Por fim, o caso expõe uma demanda de aprimoramento institucional que carece de atenção dos gestores públicos. A solução estrutural para o problema identificado não requer mudança legislativa complexa: bastaria que os sistemas implementassem validação cruzada no momento do envio da declaração, recusando ou reclassificando automaticamente uma segunda original, e que as regras de hierarquia entre canais fossem formalizadas em instrução normativa de conhecimento público. Enquanto essas medidas não forem adotadas, serviços como o NAF continuarão sendo o recurso acessível ao contribuinte comum diante das lacunas da infraestrutura digital do Estado.

6. Considerações finais

Este relato de experiência descreveu e analisou um caso de atendimento realizado pelo NAF/UFF-VR que apontou uma falha estrutural na infraestrutura digital da Receita Federal do Brasil: a ausência de interoperabilidade entre o portal Meu Imposto de Renda (GOV.BR) e o Programa Gerador de Declaração (PGD), que possibilitou a entrega de duas declarações originais referentes ao mesmo exercício fiscal, com consequências financeiras diretas ao contribuinte.

A análise do caso permitiu identificar três planos de discussão interligados. No plano técnico-normativo, evidenciou-se o descompasso entre o princípio de interoperabilidade previsto na Lei do Governo Digital (Brasil, 2021) e a realidade operacional dos sistemas fiscais, demonstrando que a existência formal de diretrizes legais não garante, por si só, sua implementação técnica. A falha foi localizada nos níveis técnico e organizacional de interoperabilidade, conforme o European Interoperability Framework (European Commission, 2017), e a hierarquia implícita entre canais agrava o problema ao criar obrigações não transparentes para o cidadão.

No plano do letramento digital, o caso ilustrou como a assimetria informacional entre o Estado e os contribuintes, agravada pela falta de transparência sobre o funcionamento e as regras de hierarquia dos sistemas, pode gerar penalizações aos cidadãos. A análise distinguiu entre competências digitais razoavelmente exigíveis do usuário e lacunas de design que recaem sobre o Estado, distinção relevante para a discussão sobre responsabilidade na prestação de serviços públicos digitais.

No plano pedagógico, o caso demonstrou o valor formativo do NAF como espaço em que discentes de Ciências Contábeis desenvolvem competências que a sala de aula não é capaz de oferecer isoladamente. O ciclo de aprendizagem experiencial de Kolb (1984) foi integralmente vivenciado pelos discentes, evidenciando a dimensão formativa da extensão universitária.

As limitações deste relato decorrem, principalmente, do fato de ser baseado em um único caso de atendimento. Não é possível afirmar, com os dados disponíveis, a frequência com que situações semelhantes ocorrem na base da Receita Federal ou o perfil dos contribuintes mais vulneráveis a esse tipo de problema.

Pesquisas futuras poderiam investigar a prevalência de duplicidade de declarações originais nos registros da RFB, via Lei de Acesso à Informação. Além disso, podem consultar outros NAFs do país sobre ocorrências similares, e examinar as implicações legais para contribuintes prejudicados por falhas de design de sistemas públicos. Apesar dessas

limitações, a contribuição do relato é a documentação de uma lacuna real do sistema fiscal digital brasileiro, fornecendo subsídios para seu aprimoramento e registrando a atuação do NAF como instrumento legítimo de extensão universitária, cidadania fiscal e produção de conhecimento.

Referências.

- Ávila, T. J. T., Lanza, B. B. B., & Valotto, D. S. (2021). Base Nacional de Serviços Públicos do Brasil: sistematização e interoperabilidade de informações para o Governo Digital. *Gestão. org*, 19(2), 271-293.
- Antunes, J., Torres, C. M. G., Alves, F. C., & Queiroz, Z. F. de. (2024). Como escrever um relato de experiência de forma sistematizada? Contribuições metodológicas. *Práticas Educativas, Memórias E Oralidades - Rev. Pemo*, 6, e12517. <https://doi.org/10.47149/pemo.v6.e12517>
- Brasil. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 30 mar. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 15 fev. 2026
- Brasil. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 ago. 2018.
- Brognoli, T. S., & Ferenhof, H. A. (2020). Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. *Navus: Revista de Gestão e Tecnologia*, 10, 1-19. <https://doi.org/10.22279/navus.2020.v10.p01-19.989>
- Buckingham, D. Defining digital literacy: what young people need to know about digital media. *Nordic Journal of Digital Literacy*, v. 4, n. 4, p. 263-276, 2010.
- Butler, M. G., Church, K. S., & Spencer, A. W. (2019). Do, reflect, think, apply: Experiential education in accounting. *Journal of Accounting Education*, 48, 12–21. <https://doi.org/10.1016/j.jaccedu.2019.05.001>
- Crantschaninov, T. I., & Marques, C. S. G. (2025). Construção da estratégia nacional de governo digital: Participação social e federativa. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 30, e90817.
- Carvalho, G. S. R. C. G. G., Silva, T. A. F., Costa, M. B., & Araújo, A. O. (2024). A experiência discente na realização do estágio voluntário no Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal do Unifeso. *LICEU on-line*, 14(1).



- Campmas, A., Iacob, N., & Simonelli, F. (2022). How can interoperability stimulate the use of digital public services? An analysis of national interoperability frameworks and e-Government in the European Union. *Data & Policy*, 4, e19.
- Chiang, C., Wells, P. K., & Xu, G. (2021). How does experiential learning encourage active learning in auditing education? *Journal of Accounting Education*, 54, 100713. <https://doi.org/10.1016/j.jaccedu.2020.100713>
- Ferreira, L. V. R., Santos, C. C. M., Andrade, J. R. G, Santos, F. K.G., & Sucupira, C.R.L. (2025). A atuação do Núcleo De Apoio Contábil e Fiscal na promoção da Educação E Cidadania Fiscal. *Caderno De Graduação - Ciências Humanas E Sociais*; 9(2), 179–192. <https://doi.org/10.17564/2316-3143.2025v9n2p179-192>
- Forproex — Fórum De Pró-Reitores De Extensão Das Universidades Públicas Brasileiras. Política Nacional de Extensão Universitária. Manaus: FORPROEX, 2012.
- European Commission. (2017). New European Interoperability Framework: Promoting seamless services and data flows for European public administrations. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2799/78681>
- Gittings, L., Taplin, R., & Kerr, R. (2020). Experiential learning activities in university accounting education: A systematic literature review. *Journal of Accounting Education*, 52, 100680. <https://doi.org/10.1016/j.jaccedu.2020.100680>
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. 19 Prentice-Hall. Englewood Cliffs, New Jersey, 20.
- Mellisayah, M., & Mira, M. (2025). The Role of Digital Literacy and the Perception of Justice of the Tax Digitalization System on Individual Taxpayer Compliance in the Digital Economy Era. *Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science*, 5(03), 815-829. <https://doi.org/10.63922/ajmesc.v5i03.1438>
- Santos, T. M. O, & Gonzales, A. (2019). O IRPF como parte da grade curricular dos cursos de graduação em Ciências Contábeis das instituições de ensino superior do estado de São Paulo. *CAFI*, 2(2), 165-179.
- Wassermann, M., & Bornman, M. (2020). Tax knowledge for the digital economy. *Journal of Economic and Financial Sciences*, 13(1), 1-11.