4º Encontro Anual de Extensão Universitária
CIÊNCIA, INTERNACIONALIZAÇÃO E FRONTEIRAS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

Atendimentos do NAF durante a pandemia COVID-19

Área Temática: Trabalho

Mara Cristina Piovesan Cortezia[1], Ângela Maria Dametto Messias[2], Alceu Panosso[3], Franciele do Prado Daciê[4], Simone Leticia Raimundini Sanches[5],
1 Prof. Dpto de Ciências Contábeis DCC/UEM contato: mcpcortezia2@uem.br
2 Aluna do Curso de Ciências Contábeis DCC/UEM, contato: ra102758@uem.br
3 Prof. Dpto de Ciências Contábeis DCC/UEM, contato:apanosso@uem.br
4 Prof. Dpto de Ciências Contábeis DCC/UEM contato: fpdacie2@uem.br
5 Prof. Dpto de Ciências Contábeis DCC/UEM, contato: slraimundini@uem.br

Resumo. *A pandemia do COVID-19 mudou a forma que víamos e fazíamos as atividades diárias. Este artigo relata a experiência do projeto de extensão NAF-UEM no ano de 2020, desde as atividades interrompidas em março a retomada aos atendimentos de maneira remota, em junho. Os resultados indicam que houve muitas dificuldades iniciais; aprendizagem e adequação ao atendimento usando e-mail para o agendamento, WhatsApp e Google Meet para atendimentos remotos síncronos e; as mídias sociais como ferramenta de divulgação dos serviços prestados. Essas dificuldades foram superadas e os atendimentos remotos mostram-se efetivos. Conclui-se que essas mudanças foram transformadoras e podem ser permanecer após o término da pandemia em concomitância ao atendimento presencial.*
Palavras-chave: *Microempreendedor – Atendimento Remoto – COVID-19.*

1. INTRODUÇÃO

Março de 2020 ficará marcado o mês que, de um dia para o outro, nosso cotidiano mudou drasticamente: de uma rotina de convivência social e atividades de trabalho predominantemente presenciais e síncronas para uma rotina de isolamento social e atividades de trabalho remotas e síncronas ou não, sem cumprimentos e abraços, sem visualizar as expressões faciais porque o uso de máscara tornou-se instrumento de segurança. Uma mudança de hábitos necessária devido a pandemia COVID-19, causada pelo vírus SARS-COV-2 que começou na China no final de 2019 e chegou ao Brasil de fevereiro de 2020. Assim, 15 dias do mês de março tivemos *lockdown* e de abril a julho de 2020 foi determinado pelos governos municipais e estaduais as restrições de circulação de pessoas e de isolamento social, com o intuito de conter o avanço do vírus, provocando efeitos diretos no emprego e renda da população (Silva e Silva, 2020). Essa situação de restrição de circulação, com aumento ou redução de flexibilizações, perdura até os dias de hoje, agosto de 2021.

Neste contexto a economia brasileira que apresentava sinais de crise, estagnou. Somente os serviços essenciais permaneceram abertos; o governo federal criou medidas de suspensão de contratos de trabalho, de redução de horários de trabalhos para manter os empregos da população e para os microempreendedores individuais (MEI´s) foi criado um auxílio emergencial no intuito de ajudar a mantê-los na quarentena.

Senhoras (2020) e Oliveira e Musial (2020) afirmam que os efeitos do SARS-COV-2 tem repercussões econômicas assimétricas, de natureza geográfica e intertemporal, com efeitos de cessão que ressoam no espaço e no tempo na economia, sendo de modo distinto conforme o nível de sensibilidade e vulnerabilidade macroeconômica dos países e da microeconômica das cadeias de produção e consumo. Neste cenário os MEI´s se sobreviveram em 2020, um ano diferente, atípico, recessivo, mas com oportunidades para alguns segmentos econômicos.

2. DESENVOLVIMENTO

O Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF-UEM) é um projeto de extensão que funciona desde 2013. Este projeto foi modelado pela Secretaria da Receita Federal e, por meio de parceria com Instituições de Ensino Superior (IES), tem atuado em nível nacional. O objetivo é oferecer serviços contábeis e fiscais gratuitos para pessoas físicas e jurídicas de menor poder aquisitivo. O NAF-UEM atua junto à população de 40 municípios da Região Metropolitana de Maringá, sendo o MEI o seu mais significativo cliente. Em um ano normal seriam esperados cerca de 300 e 400 atendimentos aos MEI´s.

Os serviços oferecidos ao MEI são, abertura, alteração e baixa do MEI, emissão da DAS mensal, entrega da declaração anual e parcelamentos de tributos. O atendimento do NAF-UEM até a pandemia era presencial e ocorria em 4 dias da semana, assim a pessoa física se deslocava até a sala do NAF para ser atendida. Com as medidas de isolamento social, o NAF-UEM teve seus atendimentos paralisados entre os meses de março e julho de 2020. Em junho de 2020 planejou-se em como voltar a atender de maneira remota, como divulgar esse atendimento, quais ferramentas tecnológicas utilizar. Assim, decidiu-se pelo uso das mídias sociais para começar a divulgar os serviços de atendimento ao MEI, com agendamento por e-mail e atendimento remoto síncrono usando o Google Meet e vídeo chamada de WhatsApp.

“As mídias sociais representam ferramentas em constante expansão, tanto em nível individual, quanto organizacional, visto o número elevado de pessoas conectadas à internet e às redes sociais em todo o mundo” (Giardini, Lunardi e Klann, 2020). O uso das mídias sociais teve aumento vertiginoso na pandemia pois foi o meio de interagir com a sociedade.

Em julho de 2020 não tivemos nenhum atendimento remoto, embora estivéssemos disponíveis. A partir de agosto de 2020 tivemos os primeiros, os quais

foram retomando aos poucos, de modo que até dezembro de 2020 ocorreram 146 atendimentos. Foi um desafio tanto para os participantes do projeto (coordenação, orientadores e orientandos), pois mudou toda a forma de atender: ler e-mail do solicitante, retornar o contato e agendar o atendimento pelo WhatsApp ou Google Meet, realizar o atendimento e solucionar a questão.

Muitas vezes o atendimento não dava certo na primeira vez devido a inúmeras situações: internet com sinal oscilante e falta de prática no uso do WhatsApp ou Google Meet fazendo com que houvesse interrupção da chamada, não se ouvia a pessoa, alguns MEI´s não sabiam nem ligar o microfone na chamada. Soma-se a isto, a alteração do Portal do Empreendedor que também precisou se adaptar a nova realidade. Por exemplo: com os atendimentos remotos para fazer uma abertura, alteração e baixa de MEI o microempresário recebia um código no celular o qual nos devia repassar; porém ocorria que esse código não chegava ou o celular cadastrado não site do governo não era mais o mesmo. Foram desafios que aprendemos a superá-los.

O aprendizado disto é que, após reestabelecer os atendimentos presenciais assim que for possível, não será possível cessar os atendimentos remotos. Isto é, teremos que manter os dois modos de atendimento: presencial e remoto porque atendemos MEI´s de 40 municípios da região de Maringá. E, o atendimento remoto minimiza custos de deslocamento e de tempo.

Essa conclusão se dá com base em percepções da equipe do NAF e a partir de entrevista realizada com MEI´s. Relatamos a percepção de dois MEI´s. O entrevistado 1 - gênero masculino, 56 anos - tem uma lanchonete. Este nos relatou que ficou 4 meses totalmente fechado, recebendo somente o benefício do governo, e que as coisas agora estão voltando ao normal. A entrevistada 2 - gênero feminino, 55 anos - fábrica e vende comida vegana. Nos relatou que nos dois primeiros meses ficou sem vender, pois vendia na feira no *food-truck.* Com ajuda do filho mais velho descobriu o *Facebook* e Instagram e começou a divulgar e entregar os produtos nas casas das pessoas, e pelo fato da alimentação ser atividade essencial podia trabalhar. Comentou que sua receita aumentou em 400% tendo que este ano de 2021 devolver o auxílio emergencial. No momento está investindo em revender seus produtos de maneira on-line.

A tabela 1 apresenta a transcrição das respostas dos entrevistados.

Tabela 1. Relatos da Entrevista.

Pergunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2
Como ficou sabendo do atendimento remoto?	Pelo site da Universidade, numa reportagem.	Por um aluno do curso de ciências contábeis, pois uma professora orientadora do projeto divulgou em sala de aula.
Se a sua solicitação foi atendida?	Sim, o professor que me atendeu eu já conhecia de outros atendimentos, ele foi muito	Sim, foi me auxiliaram a fazer inclusão de atividades econômicas no MEI e a mudar a forma de atendimento de presencial para

	solicito, mesmo quando tive dificuldade de localizar os códigos enviados, agora ligo mensalmente para pedir a DAS para pagamento.	porta a porta e pela internet para poder trabalhar tranquilamente. Já procurei auxílio umas 4 vezes na pandemia e sempre fui bem atendida.
Se utilizará a forma de atendimento remoto após o término da pandemia	Olha, acho que sim, mas gosto da ideia de ir conversar com os professores e alunos que ficam no NAF, utilizo os serviços do projeto desde 2016.	Sim, sim vou continuar é prático, eles retornam rápido, foi o NAF que abriu o meu MEI, me ensinou a emitir Nota Fiscal, a controlar as receitas.

Fonte: dados da pesquisa (2021).

Com os relatos da entrevista, pode-se verificar que os atendimentos remotos tem sido efetivos e tem trazido satisfação aos MEI´s.

3. CONCLUSÃO

Iniciamos dizendo que a pandemia foi transformadora, e toda transformação nos proporciona experiências boas e ruins. As boas experiências replicamos, as ruins buscamos melhorar o que é possível.

Quando foi planejado o atendimento remoto aos MEI´s, tínhamos muito incertezas se daria certo ou se haveria procura, uma vez que, os MEI´s estavam acostumados ao atendimento presencial. Com a divulgação nas mídias sociais foi essencial para começar a ter procura. Demorou mais ou menos 2 meses para ter o primeiro atendimento de quando se propôs o atendimento virtual (junho de 2020). Houve dificuldades de ambos as partes (atendentes e atendidos). Por parte da equipe do NAF houve esforços para superar as dificuldades e hoje não vemos o projeto sem esta modalidade de atendimento remoto. Isto é, no futuro vislumbrando o atendimento presencial e remoto.

4. REFERÊNCIAS

GIORDANI, M. da S.; LUNARDI, M. A.; KLANN, R. C. Uso corporativo de mídias sociais e o desempenho de mercado. Revista de Contabilidade e Organizações, *[S. l.]*, v. 14, p. e169560, 2020. Disponível em: https://www.revistas.usp.br/rco/article/view/169560. Acesso em: 27 ago. 2021.

OLIVEIRA, G. de; MUSIAL, N. T.K. Covid-19: Impactos das medidas provisórias e da não utilização de Instrumentos Gerenciais por microempreendedores individuais do ramo de artesanato de Urubici -SC. Disponível em: 2804.pdf (fipecafi.org). Acesso em: 27 ago. 2021

SENHORAS, E. M. Novo coronavírus e seus impactos econômicos no mundo. *Boletim de Conjuntura (BOCA), 1*(2).