A PERCEPÇÃO DOS CONTRIBUINTES ATENDIDOS PELO NAF QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

THE PERCEPTION OF TAXPAYERS SERVED BY NAF REGARDING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED

LA PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES ATENDIDOS POR EL NAF RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

10.56238/IIMultiCientifica-098

João Marcelo Ferreira de Moraes Sousa
Graduando em Ciências Contábeis
Instituição: Universidade Estadual do Maranhão (UEMA)
E-mail: joaom2509@gmail.com

Ana Gláucia Sousa Agustinho
Doutora em Ciências Contábeis
Instituição: Universidade Estadual do Maranhão (UEMA)
E-mail: anaagostinho@professor.uema.br

Carlos Magno Araújo Castelo Branco
Mestre em Ciências Contábeis
Instituição: Universidade Estadual do Maranhão (UEMA)
E-mail: carlosbranco@professor.uema.br

Geysa Medeiros Olimpio
Doutora em Contabilidade
Instituição: Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos)
E-mail: geysaolimpio@gmail.com

Naiane Nascimento Mendes
Doutora em Ciências Contábeis e Administração
Instituição: Universidade Estadual do Maranhão (UEMA)
E-mail: naianemendesac@gmail.com

RESUMO
O presente estudo teve como objetivo examinar a percepção dos contribuintes atendidos pelo Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da Universidade Estadual do Maranhão, Campus Timon, quanto à qualidade dos serviços prestados. O NAF é um projeto de extensão desenvolvido em parceria com a Receita Federal do Brasil, que tem por finalidade oferecer serviços contábeis e fiscais gratuitos a pessoas físicas e jurídicas de menor capacidade contributiva, promovendo a educação fiscal e a cidadania. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de campo, de natureza descritiva e abordagem quantitativa, por meio da aplicação de um questionário eletrônico junto a 51 contribuintes atendidos pelo NAF de Timon no ano de 2026, correspondendo a aproximadamente 76% da população total de 67

contribuintes atendidos no período. Os resultados revelaram que 100% dos respondentes tiveram seus problemas resolvidos pelo atendimento prestado, 88,2% avaliaram o serviço como ótimo e 11,8% como bom, e 100% afirmaram que recomendariam o projeto a outras pessoas. Constatou-se ainda que a maioria dos contribuintes não teria condições de remunerar um profissional contábil privado, o que reforça o papel social do NAF como instrumento de inclusão fiscal. Conclui-se que o núcleo de Timon é percebido pelos contribuintes como um serviço de elevada qualidade, contribuindo significativamente para a educação fiscal e a cidadania da comunidade timonense.

Palavras-chave: Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal. Qualidade do Serviço. Satisfação. Contribuintes.

ABSTRACT

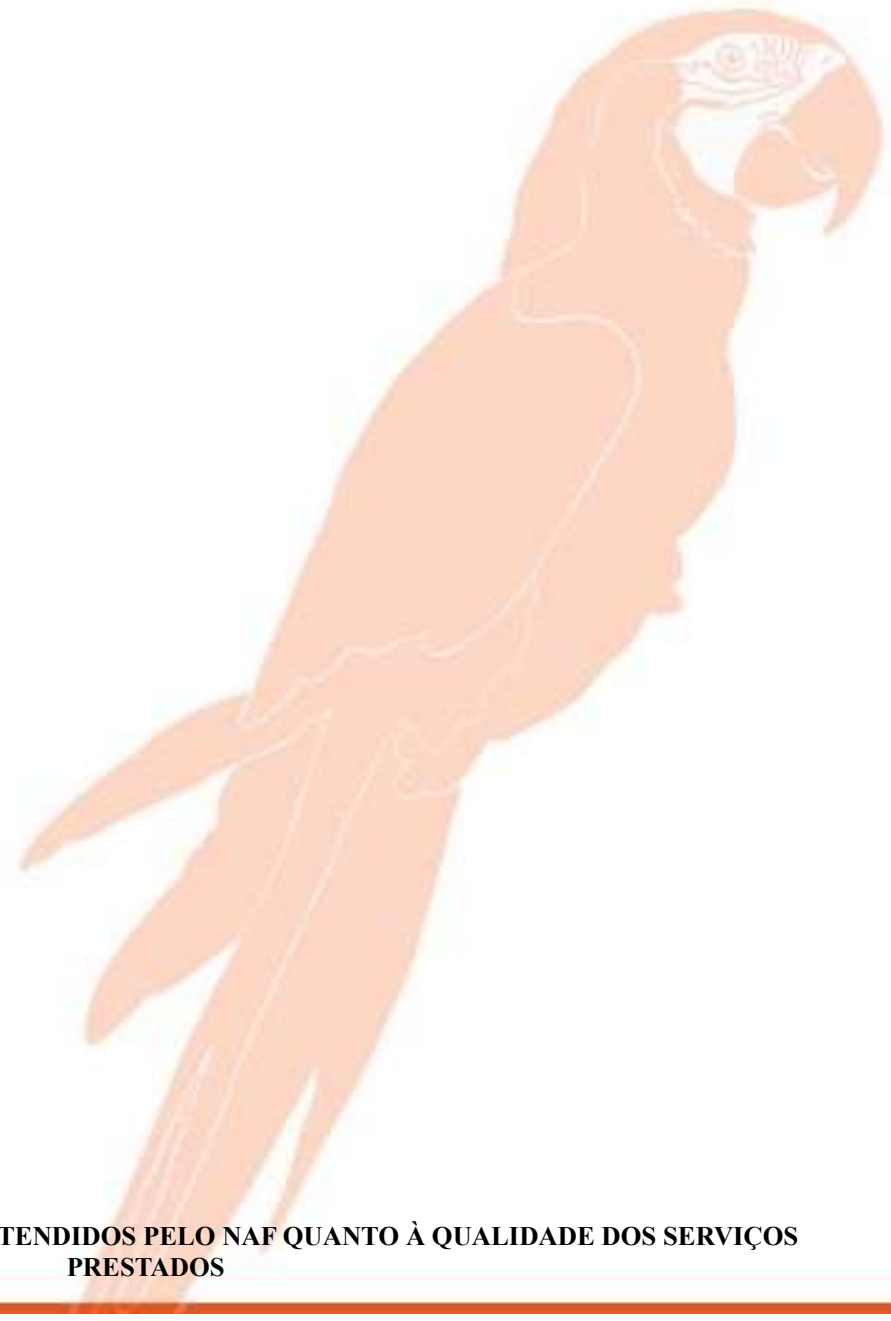
The present study aimed to examine the perception of taxpayers assisted by the Accounting and Tax Support Center (NAF) of the State University of Maranhão, Timon Campus, regarding the quality of the services provided. The NAF is an extension project developed in partnership with the Brazilian Federal Revenue Service, aimed at offering free accounting and tax services to individuals and legal entities with lower contributory capacity, promoting tax education and citizenship. To this end, a field research was conducted, of a descriptive nature and quantitative approach, through the application of an electronic questionnaire to 51 taxpayers assisted by the NAF in Timon in 2026, corresponding to approximately 76% of the total population of 67 taxpayers assisted during the period. The results revealed that 100% of respondents had their problems solved by the service provided, 88.2% rated the service as excellent and 11.8% as good, and 100% stated that they would recommend the project to other people. It was also found that most taxpayers would not be able to afford a private accounting professional, which reinforces the social role of NAF as a tool for tax inclusion. It is concluded that the NAF in Timon is perceived by taxpayers as a high-quality service, contributing significantly to tax education and citizenship in the Timon community.

Keywords: Accounting and Tax Support Center. Service Quality. Satisfaction. Taxpayer.

RESUMEN

O presente estudo teve como objetivo examinar a percepção dos contribuintes atendidos pelo Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da Universidade Estadual do Maranhão, Campus Timon, quanto à qualidade dos serviços prestados. O NAF é um projeto de extensão desenvolvido em parceria com a Receita Federal do Brasil, que tem por finalidade oferecer serviços contábeis e fiscais gratuitos a pessoas físicas e jurídicas de menor capacidade contributiva, promovendo a educação fiscal e a cidadania. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de campo, de natureza descritiva e abordagem quantitativa, por meio da aplicação de um questionário eletrônico junto a 51 contribuintes atendidos pelo NAF de Timon no ano de 2026, correspondendo a aproximadamente 76% da população total de 67 contribuintes atendidos no período. Os resultados revelaram que 100% dos respondentes tiveram seus problemas resolvidos pelo atendimento prestado, 88,2% avaliaram o serviço como ótimo e 11,8% como bom, e 100% afirmaram que recomendariam o projeto a outras pessoas. Constatou-se ainda que a maioria dos contribuintes não teria condições de remunerar um profissional contábil privado, o que reforça o papel social do NAF como instrumento de inclusão fiscal. Conclui-se que o núcleo de Timon é percebido pelos contribuintes como um serviço de elevada qualidade, contribuindo significativamente para a educação fiscal e a cidadania da comunidade timonense.

Palabras clave: Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal. Qualidade do Serviço. Satisfação. Contribuintes.



1 INTRODUÇÃO

A natureza social do Estado brasileiro surge por meio dos objetivos fundamentais definidos na Constituição Federal de 1988, que incluem a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a redução das desigualdades sociais e regionais e a promoção do bem-estar de todos, entre outras funções (Santos; Fuini, 2022).

Apesar disso, grande parte da população brasileira desconhece o funcionamento do federalismo fiscal e sua relevância para a manutenção do serviço público (Oliveira, 2024). Nesse contexto, a educação fiscal e a conscientização sobre a função social dos tributos emergem como ferramentas importantes para fomentar uma consciência cidadã e fortalecer a relação entre o Estado e a sociedade.

Entre as iniciativas voltadas a esse propósito, destaca-se o Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF), programa desenvolvido pela Receita Federal do Brasil (RFB) em parceria com instituições de ensino superior, entre elas a Universidade Estadual do Maranhão (UEMA). Sua finalidade é dupla: por um lado, preparar os estudantes de Ciências Contábeis para prestar atendimento contábil e fiscal a pessoas em situação de hipossuficiência; por outro, disseminar na sociedade noções de educação fiscal e cidadania (Agustinho *et al*., 2025).

No Campus Timon, o projeto de extensão NAF busca habilitar os discentes para oferecer serviços gratuitos à população local, considerando que boa parte dos cidadãos desconhece as obrigações fiscais e contábeis que recaem sobre contribuintes, tanto pessoas físicas quanto jurídicas.

No entendimento de Ferreira, Popik e Paes (2021), a contabilidade é incontestável como instrumento de preservação do patrimônio. Todavia, esse reconhecimento não se estende com a mesma clareza à sua dimensão social e humana. Diante dessa lacuna, a atuação conjunta entre o NAF e a RFB ajuda a reduzir essa deficiência. Além disso, o projeto está alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente ao Objetivo 4, que visa garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, além de promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos; e ao Objetivo 17, que busca fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global, focando em incentivar e promover parcerias públicas.

Apesar da relevância dos serviços prestados pelo NAF, torna-se necessário avaliar a percepção dos contribuintes quanto à qualidade do atendimento oferecido. Diante disso, a questão central desta pesquisa é: como os contribuintes avaliam a qualidade dos serviços prestados pelo NAF do Campus Timon?

O estudo tem como objetivo geral examinar a percepção dos contribuintes atendidos pelo NAF da UEMA Campus Timon quanto à qualidade dos serviços prestados. Os objetivos específicos são: a) identificar o nível de satisfação dos contribuintes em relação ao atendimento prestado pelo NAF; b) verificar a percepção dos contribuintes quanto à eficiência na resolução das demandas apresentadas; e c) avaliar a importância dos serviços oferecidos pelo NAF para a comunidade timonense.

Diante do exposto, justifica-se a realização deste estudo pela necessidade de compreender o nível de satisfação dos contribuintes atendidos, bem como identificar possíveis pontos de melhoria nos serviços ofertados. Ademais, espera-se que os resultados contribuam para o aprimoramento do atendimento prestado pelo NAF, fortalecendo sua atuação junto à comunidade e promovendo maior eficiência na prestação de serviços fiscais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 NÚCLEO DE APOIO CONTÁBIL E FISCAL

Criado pela Receita Federal do Brasil (RFB) com o propósito de cooperação com instituições de ensino superior, o Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) tem como proposta oferecer à comunidade serviços contábeis e fiscais gratuitos, além da promoção da cidadania e educação fiscal. O projeto-piloto iniciou em 2011, por meio de experiências nas universidades brasileiras, sendo posteriormente institucionalizado pela RFB e difundido por todo o território nacional. De acordo com a Receita Federal do Brasil (2024), com essa iniciativa busca-se aproximar o acadêmico da administração fiscal e da comunidade externa, tendo a experiência empírica da teoria e da prática no processo de formação dos discentes.

Em seu estudo, Bravo e Peres (2011) chegaram a duas constatações: (1) não havia, no Brasil, qualquer análogo às *Low Income Taxpayer Clinics* (LITCs) americanas ou às Clínicas de Apoio fiscal; e (2) havia espaço para grande ampliação da prática fiscal nos cursos de Ciências Contábeis brasileiros. Diante disso, eles analisaram a oportunidade de fixar o melhor das duas experiências: a criação dos NAFs, iniciativa inspirada nas experiências das LITCs americanas e adaptada à realidade das universidades brasileiras.

O NAF funciona com a participação dos discentes, auxiliados e orientados pelo coordenador do projeto, que prestam atendimentos sobre determinados serviços contábeis e estudam conteúdos que a RFB disponibiliza em sua plataforma. A partir desses estudos, os alunos apresentam palestras destinadas tanto à comunidade interna quanto à comunidade externa da universidade.

O NAF conta com a cooperação dos servidores da Receita Federal, especificamente daqueles que possuem conhecimento sobre educação fiscal e orientam a respeito dos serviços prestados, realizando assim uma troca de experiências não somente entre os integrantes do projeto, mas também com toda a universidade.

Além de oferecer aos estudantes a oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos nas capacitações, os NAFs têm entre seus objetivos: oferecer orientação fiscal e contábil gratuita a pessoas físicas e jurídicas de baixa renda, propor a consciência cidadã mediante a educação fiscal e contribuir para a formação dos discentes.

Segundo o portal da Receita Federal (2024), a iniciativa visa fortalecer a relação entre o Estado e o cidadão, promovendo a transparência fiscal, o exercício da cidadania e o cumprimento voluntário das obrigações tributárias. Sendo assim, o NAF deixa de ser somente uma prática contábil e passa a se configurar como um meio de transformação social e educativa.

Dessa forma, observa-se que o NAF constitui um espaço formativo essencial, articulando ensino, extensão e responsabilidade social.

2.2 EDUCAÇÃO FISCAL

No contexto do NAF, a educação fiscal assume papel central, pois possibilita à população compreender seus direitos e deveres tributários, constituindo um elemento essencial para o exercício da cidadania e reforçando a importância da participação social na manutenção do Estado (Moreira; Vieira; Silva, 2015). Para os discentes do curso de Ciências Contábeis, essa compreensão é ainda mais relevante, considerando que o mercado de trabalho exige competências que vão além do domínio técnico, demandando habilidades informacionais, comunicacionais e sociais que permitam ao futuro profissional atuar de forma crítica e responsável.

Nesse viés, as instituições de ensino superior (IES) assumem um papel estratégico ao promover a formação integral de seus estudantes, articulando conhecimentos teóricos com experiências práticas que favoreçam a inserção dos discentes em atividades de impacto social. Conforme apontam Koglin e Koglin (2019), a extensão universitária representa o elo entre universidade e comunidade, consolidando a responsabilidade social institucional e contribuindo para o desenvolvimento humano, profissional e social. Essa integração proporciona processos formativos mais consistentes, já que docentes e discentes ampliam suas competências ao atuar diretamente sobre realidades concretas.

O debate sobre o papel social do contador tem se intensificado nos últimos anos, sobretudo no que se refere à responsabilidade consultiva e aos perfis profissionais predominantes (Parker; Warren, 2017). A profissão contábil demanda, cada vez mais, profissionais capazes de aliar olhar técnico, postura ética e consciência cidadã (Paes; Silva, 2019). Para atender a essas exigências, as IES precisam desenvolver estratégias pedagógicas e parcerias institucionais que aproximem o estudante das demandas reais do mercado e da sociedade, sejam elas de natureza organizacional, econômica, social ou comunitária (Ferreira; Popik; Paes, 2021).

A interação entre estudantes e comunidade, conforme enfatizado por Ferreira, Popik e Paes (2021), favorece a compreensão das situações enfrentadas no campo profissional, permitindo que o discente desenvolva competências práticas e sociais de maneira mais efetiva. As práticas extensionistas geram benefícios mútuos: os estudantes aprimoram sua qualificação profissional, os professores fortalecem seu papel formador, e a sociedade recebe serviços e informações que ampliam sua autonomia e inclusão (Freitas *et al*., 2018). No ensino de contabilidade, a responsabilidade social se concretiza especialmente por meio de atividades de extensão voltadas para temas econômicos, fiscais, organizacionais e comportamentais, que contribuem para direcionar a lógica prática da formação (Silva; Quillici Neto, 2018).

A cooperação fiscal, por sua vez, configura uma responsabilidade de todos os cidadãos. Desde a Reforma Tributária de 1988, que descentralizou a arrecadação e ampliou as responsabilidades dos entes federativos, tornou-se fundamental a disseminação de informações que auxiliem a população no cumprimento de suas obrigações tributárias (Campos; Cazella, 2020). A falta de conhecimento sobre esses processos reforça a importância de iniciativas que busquem educar fiscalmente a sociedade e promover maior transparência na relação entre contribuinte e Estado.

Diante desse cenário, o NAF surge como uma resposta institucional às demandas sociais e formativas. Fruto de uma parceria entre a UEMA e a RFB, o NAF tem por finalidade promover a cidadania fiscal, auxiliar contribuintes de baixa renda e inserir os discentes na realidade prática da profissão por meio de atendimentos gratuitos à comunidade. Essa atuação favorece a articulação entre teoria e prática, fortalece a responsabilidade social universitária e contribui para o desenvolvimento humano e social no município de Timon (Ferreira; Popik; Paes, 2021).

Assim, verifica-se que a educação fiscal, associada à extensão universitária, constitui um eixo formativo fundamental para o desenvolvimento de competências profissionais, cidadãs e sociais. O NAF, nesse sentido, apresenta-se como uma estratégia institucional efetiva, pois integra formação

acadêmica, atendimento comunitário e responsabilidade social, consolidando-se como um espaço formador imprescindível para os estudantes do curso de Ciências Contábeis.

2.3 QUALIDADE DO SERVIÇO

A qualidade em serviços é um conceito que se diferencia substancialmente da qualidade em produtos, uma vez que os serviços possuem características intangíveis que tornam sua avaliação mais complexa e subjetiva. Nesse sentido, Alves, Martins e Schimith (2024) definem qualidade de serviço como a avaliação da satisfação do cliente e do nível de serviço percebido, em comparação aos fatores que definem o serviço prestado e às expectativas do cliente. Para os autores, essa avaliação envolve dois componentes fundamentais: a qualidade técnica, que diz respeito à eficácia e à eficiência com que o serviço foi executado; e a qualidade funcional, relacionada à adequação dos processos internos utilizados para fornecer o serviço. Ambos os aspectos são indispensáveis para garantir uma experiência positiva ao usuário.

Para operacionalizar a mensuração da qualidade de serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988 *apud* Alves; Martins; Schimith, 2024) desenvolveram o modelo SERVQUAL, amplamente utilizado em diferentes setores e contextos para avaliar a qualidade percebida pelos usuários. O modelo estrutura-se em cinco dimensões: tangibilidade, que se refere às instalações físicas, equipamentos e aparência do pessoal; confiabilidade, que diz respeito à capacidade da organização em executar o serviço prometido de forma precisa e confiável; responsividade, que se refere à disposição da organização em ajudar os clientes e fornecer um serviço ágil; segurança, relacionada ao conhecimento dos funcionários e à capacidade de transmitir confiança ao usuário; e empatia, que envolve a prestação de cuidados e a atenção individualizada aos clientes. Essas dimensões constituem referência teórica relevante para a compreensão do que envolve a qualidade na prestação de serviços, independentemente do instrumento de coleta adotado na pesquisa.

No âmbito do setor público, a qualidade dos serviços assume contornos específicos, uma vez que as organizações públicas têm como finalidade servir aos interesses da sociedade, e não à maximização de lucros, o que diferencia suas motivações e objetivos em relação ao setor privado (Alves; Martins; Schimith, 2024). Nesse cenário, a avaliação da qualidade do serviço público é essencial para garantir que ele cumpra seu papel de forma eficaz e eficiente, sendo a percepção do usuário o principal parâmetro para essa aferição. Silva e Bastos (2026) reforçam que as entidades públicas devem estar alinhadas à busca pelo uso eficiente de recursos, primando pela exigência da

prestação dos serviços com qualidade, o que implica monitorar continuamente a satisfação dos usuários finais.

A relação entre qualidade percebida e satisfação do usuário é amplamente corroborada pela literatura. Silva e Bastos (2026) confirmaram, em seu estudo no setor público de educação, a existência de relação positiva entre a qualidade dos serviços prestados e a satisfação com esses serviços, indicando que quanto maior a qualidade percebida, maior tende a ser o nível de satisfação do usuário. De forma complementar, Alves, Martins e Schimith (2024) evidenciaram correlação positiva entre as dimensões de qualidade do serviço e a satisfação, reforçando que o atendimento às expectativas do usuário é determinante para sua avaliação favorável. Nesse sentido, pode-se considerar que o padrão de satisfação é o resultado da percepção e da expectativa (Silva; Bastos, 2026), de modo que a satisfação ocorre quando o serviço é prestado de forma consistente e regular, correspondendo ao que o usuário esperava receber.

Por fim, associado à percepção de qualidade e à satisfação, destaca-se o conceito de valor percebido pelo usuário, que representa a avaliação que o beneficiário do serviço faz acerca dos benefícios recebidos em relação aos custos ou esforços despendidos para obtê-los. Em se tratando de serviços gratuitos, como os prestados pelo NAF, essa percepção de valor torna-se ainda mais relevante, pois permite compreender o quanto o serviço é considerado útil e necessário pela comunidade atendida, mesmo na ausência de contrapartida financeira. Dessa forma, a avaliação da qualidade dos serviços do NAF pelos contribuintes configura-se como instrumento essencial para identificar lacunas no atendimento e orientar o aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas pelo projeto, fortalecendo seu papel social junto à comunidade timonense.

3 METODOLOGIA

Para o alcance dos objetivos propostos, esta pesquisa classifica-se como descritiva quanto aos objetivos, de abordagem quantitativa e com procedimento técnico de pesquisa de campo, mediante a aplicação de questionário junto aos contribuintes atendidos pelo Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) – Campus Timon. Conforme Gil (2019), a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever as características de uma determinada população ou fenômeno, assim como estabelecer relações entre variáveis.

A população desta pesquisa é composta por 67 contribuintes atendidos pelo NAF da UEMA – Campus Timon no decorrer do ano de 2026. O questionário foi disponibilizado a todos os contribuintes,

caracterizando-se como uma amostra não probabilística por conveniência, tendo em vista que a participação foi voluntária. Ao final do período de coleta, obteve-se o retorno de 51 respostas válidas, representando aproximadamente 76% da população total.

O instrumento de coleta de dados consistiu em um questionário adaptado de Camargo (2024), estruturado em três blocos: o primeiro foi voltado à caracterização do perfil sociodemográfico dos respondentes, contemplando questões sobre sexo, faixa etária, escolaridade, setor de atuação e local de residência; o segundo referiu-se ao uso dos serviços do NAF, abordando como o contribuinte conheceu o projeto e qual serviço utilizou; e o último foi direcionado à avaliação da qualidade e satisfação com o atendimento recebido, incluindo questões sobre resolução do problema, grau de satisfação, valor percebido e intenção de recomendação. O questionário foi aplicado de forma on-line, por meio da plataforma Google Forms.

Cabe esclarecer que, embora o modelo SERVQUAL tenha sido apresentado no referencial teórico como principal estrutura conceitual para a compreensão da qualidade em serviços, o instrumento aplicado nesta pesquisa não reproduz suas cinco dimensões de forma estruturada.

Optou-se pelo questionário adaptado de Camargo (2024) em razão de sua aderência ao contexto específico dos serviços gratuitos prestados pelo NAF e de sua linguagem acessível ao público atendido, predominantemente com escolaridade até o nível médio. Ainda assim, as questões dialogam com as dimensões do SERVQUAL, sobretudo a confiabilidade, relacionada à capacidade de resolver a demanda do contribuinte, e a responsividade e a empatia, refletidas na satisfação percebida com o atendimento, permitindo aferir a qualidade percebida sob a perspectiva do usuário.

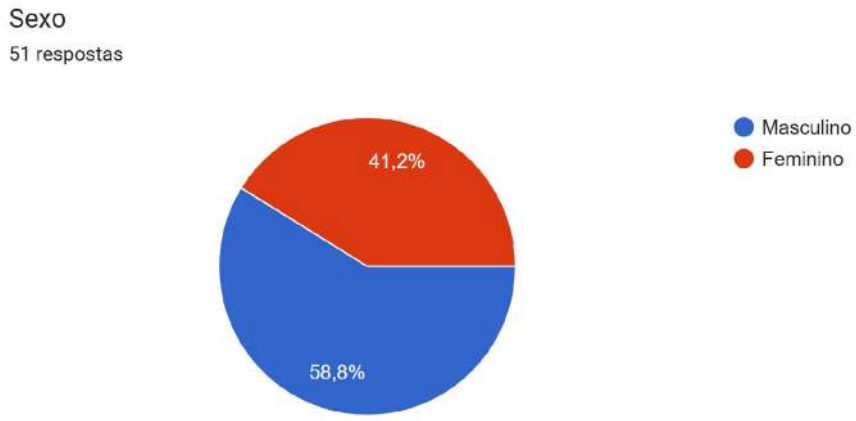
Os dados coletados foram organizados e analisados por meio de estatística descritiva, com cálculo de frequências e percentuais para cada alternativa de resposta, sendo os resultados apresentados em tabelas e gráficos elaborados no Microsoft Excel. Como limitação da pesquisa, destaca-se a utilização de amostragem não probabilística por conveniência, o que restringe a generalização dos achados para além da população estudada.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção, são apresentados e discutidos os resultados obtidos com base na aplicação do questionário junto aos 51 contribuintes atendidos pelo NAF da UEMA Campus Timon no ano de 2026. Esse quantitativo corresponde a aproximadamente 76% da população total de 67 contribuintes atendidos nesse período.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

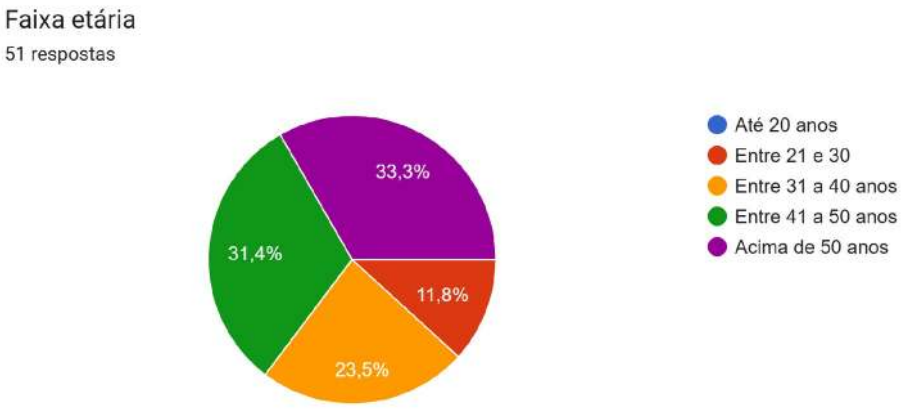
Gráfico 1. Sexo dos respondentes



Fonte: Elaborado pelos autores, 2026

Em relação ao sexo dos respondentes, verificou-se a predominância do sexo masculino, representando 58,8% dos participantes, enquanto o sexo feminino correspondeu a 41,2%, conforme ilustrado no Gráfico 1.

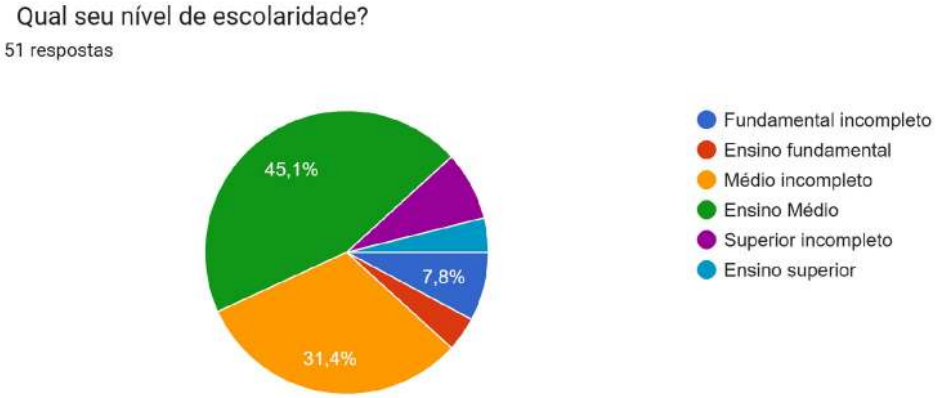
Gráfico 2. Faixa etária dos respondentes



Fonte: Elaborado pelos autores, 2026

Quanto à faixa etária, conforme apresentado no Gráfico 2, observou-se que a maioria dos respondentes possui idade superior a 40 anos, sendo 33,3% acima de 50 anos e 31,4% entre 41 e 50 anos, totalizando 64,7% dos participantes nessa faixa etária. Os contribuintes entre 31 e 40 anos representaram 23,5%, enquanto os entre 21 e 30 anos corresponderam a 11,8% da amostra.

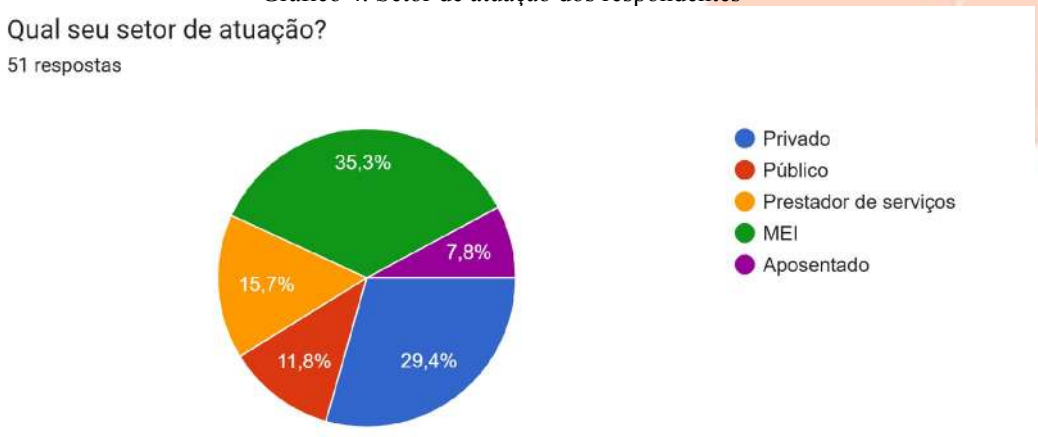
Gráfico 3. Nível de escolaridade dos respondentes



Fonte: Elaborado pelos autores, 2026

No que se refere ao nível de escolaridade, apresentado no Gráfico 3, 45,1% dos respondentes possuem Ensino Médio completo e 31,4% possuem Ensino Médio incompleto, totalizando 76,5% com escolaridade até o nível médio. Os demais distribuíram-se entre Ensino Fundamental incompleto (7,8%), Ensino Superior incompleto (7,8%), Ensino Fundamental completo (3,9%) e Ensino Superior completo (3,9%). Esses dados evidenciam que o NAF atende predominantemente um público com menor nível de escolaridade, o que reforça a importância do projeto como instrumento de inclusão fiscal e cidadania, conforme apontado por Ferreira, Popik e Paes (2021).

Gráfico 4. Setor de atuação dos respondentes



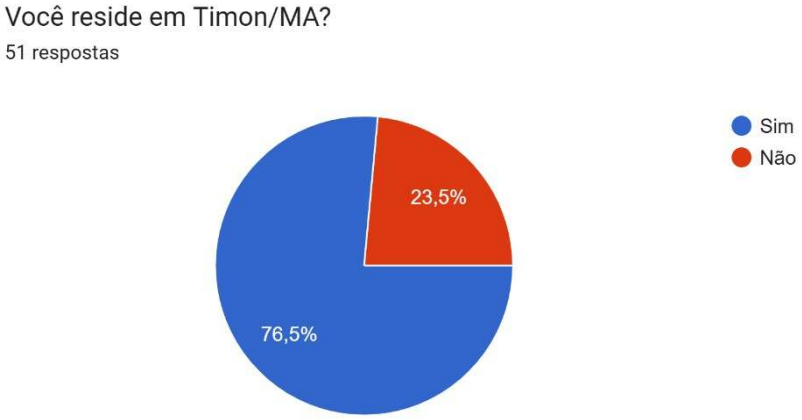
Fonte: Elaborado pelos autores, 2026

Em relação ao setor de atuação, conforme o Gráfico 4, 35,3% dos respondentes são Microempreendedores Individuais (MEIs), seguidos por trabalhadores do setor privado (29,4%), prestadores de serviços (15,7%), servidores públicos (11,8%) e aposentados (7,8%). A expressiva

participação de MEIs evidencia a relevância do NAF para esse segmento, que frequentemente necessita de orientação contábil e fiscal para o cumprimento de suas obrigações junto à Receita Federal do Brasil.

4.2 ACESSO E DIVULGAÇÃO DO NAF

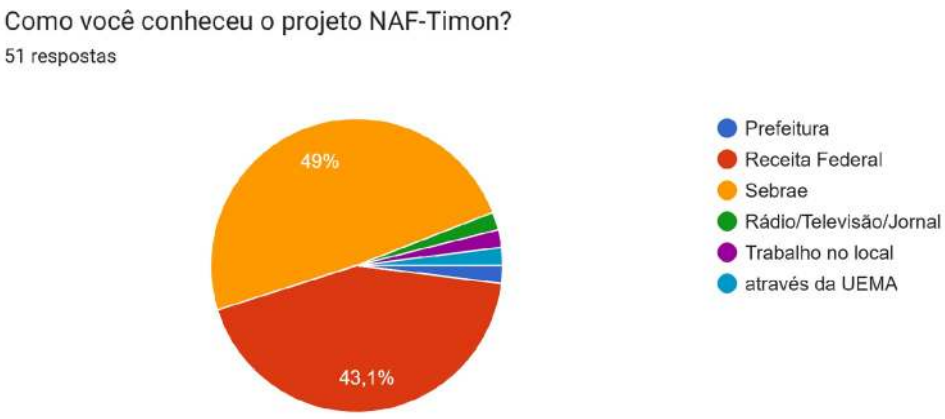
Gráfico 5. Local de residência dos respondentes



Fonte: Elaborado pelos autores, 2026

Quanto ao local de residência, conforme ilustrado no Gráfico 5, 76,5% dos respondentes residem em Timon/MA, enquanto 23,5% são provenientes de outros municípios, demonstrando que o NAF, embora atenda predominantemente à população local, tem seu alcance estendido a contribuintes de outras localidades.

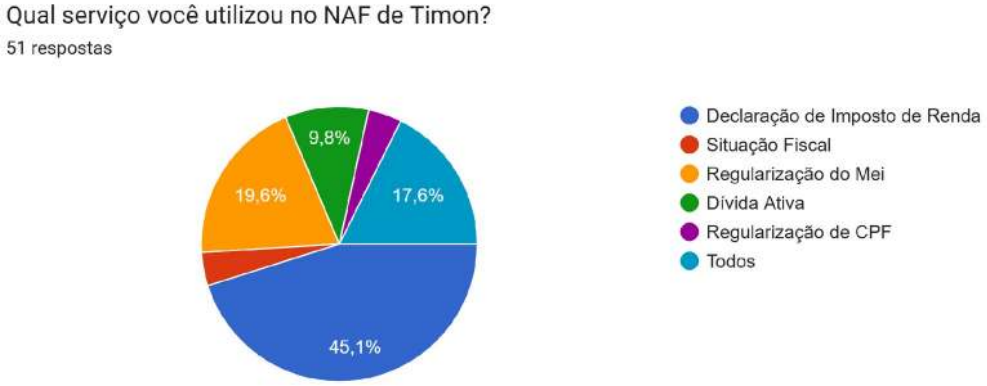
Gráfico 6. Como os respondentes conheceram o NAF de Timon



Fonte: Elaborado pelos autores, 2026

No que diz respeito à forma como os contribuintes conheceram o NAF de Timon, conforme apresentado no Gráfico 6, 49% afirmaram ter tomado conhecimento por indicação do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e 43,1% por meio da Receita Federal do Brasil (RFB), totalizando 92,1% das indicações provenientes dessas duas instituições parceiras. Os demais respondentes afirmaram ter conhecido o projeto por divulgação da UEMA (2%), da Prefeitura (2%), de rádio, televisão ou jornal (2%) e por trabalharem na universidade (2%). Esses dados evidenciam a importância das parcerias institucionais para a divulgação e o fortalecimento do projeto junto à comunidade timonense.

Gráfico 7 – Serviços utilizados no NAF de Timon Fonte: Elaborado pelos autores (2026).



Fonte: Elaborado pelos autores, 2026

Em relação aos serviços utilizados pelos contribuintes, apresentados no Gráfico 7, a Declaração do Imposto de Renda foi o serviço mais demandado, correspondendo a 45,1% dos atendimentos, seguida pela Regularização do MEI (19,6%), pela Dívida Ativa (9,8%), pela Situação Fiscal (3,9%) e pela Regularização de CPF (3,9%). Além disso, 17,6% dos respondentes utilizaram todos os serviços disponíveis. A diversidade de serviços demandados confirma a amplitude da atuação do NAF junto à comunidade timonense, indo além da Declaração do Imposto de Renda e abrangendo diferentes necessidades fiscais dos contribuintes.

4.3 QUALIDADE E SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DO NAF

No que se refere à capacidade do NAF em resolver os problemas dos contribuintes, 100% dos respondentes afirmaram que o atendimento conseguiu auxiliá-los a solucionar suas demandas. Esse resultado expressa a eficácia do projeto na visão dos usuários e corrobora o entendimento de Alves,

Martins e Schimith (2024) de que a avaliação da qualidade percebida é fundamental para a gestão do serviço, pois permite identificar as áreas em que a organização atende ou supera as expectativas dos clientes.

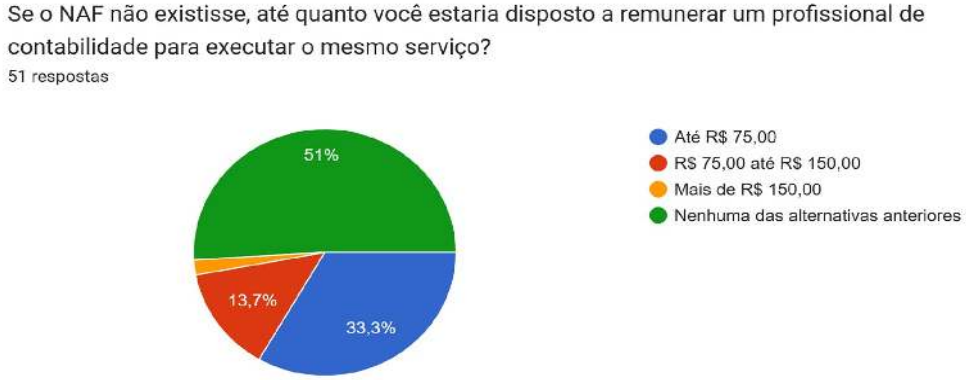
Gráfico 8. Grau de satisfação com o serviço



Fonte: Elaborado pelos autores, 2026

Quanto ao grau de satisfação com os serviços prestados, apresentado no Gráfico 8, 88,2% dos respondentes avaliaram o atendimento como ótimo e 11,8% como bom, não havendo nenhuma avaliação regular, ruim ou péssima. Esses resultados evidenciam um elevado nível de qualidade percebida pelos contribuintes, reforçando a perspectiva de Silva e Bastos (2026) de que há relação positiva entre a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários, e que a satisfação ocorre quando o serviço é prestado de forma consistente e regular, correspondendo ao que o usuário esperava receber.

Gráfico 9. Valor que pagaria a um contador caso o NAF não existisse



Fonte: Elaborado pelos autores, 2026

Em relação ao valor percebido pelos contribuintes, quando questionados sobre quanto estariam dispostos a remunerar um profissional de contabilidade caso o NAF não existisse, conforme o Gráfico 9, 51% afirmaram que não pagariam nenhum dos valores apresentados; 33,3% pagariam até R$ 75,00; 13,7% pagariam entre R$ 75,00 e R$ 150,00; e apenas 2% pagariam mais de R$ 150,00. Esses dados indicam que a maioria dos contribuintes atendidos não teria condições de arcar com os custos de um serviço contábil privado, o que reforça o papel social do NAF como instrumento de inclusão fiscal para populações hipossuficientes, conforme destacado por Ferreira, Popik e Paes (2021).

Por fim, quanto à intenção de recomendação, 100% dos respondentes afirmaram que recomendariam o núcleo de Timon a outras pessoas. Esse resultado reflete uma alta confiança no projeto e em seus serviços, demonstrando que o NAF não apenas atende às expectativas dos contribuintes, mas também contribui para a ampliação orgânica do seu alcance junto à comunidade local, fortalecendo seu papel social e educativo (Silva; Bastos, 2026).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo geral examinar a percepção dos contribuintes atendidos pelo Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) Campus Timon quanto à qualidade dos serviços prestados. Para tanto, foram investigados o nível de satisfação dos contribuintes em relação ao atendimento recebido, a eficiência do NAF na resolução das demandas apresentadas e a importância dos serviços oferecidos para a comunidade timonense.

Os resultados obtidos permitem responder ao problema de pesquisa de forma positiva. Os contribuintes atendidos pelo NAF de Timon avaliam a qualidade dos serviços prestados de maneira amplamente favorável, evidenciando que o projeto cumpre com eficácia sua missão social e formativa. O perfil dos respondentes indicou que o NAF atende predominantemente contribuintes do sexo masculino, com idade acima de 40 anos, escolaridade até o nível médio e atuação como microempreendedores individuais ou no setor privado, tratando-se, portanto, de um público que, muitas vezes, não dispõe de condições financeiras para contratar serviços contábeis privados.

Quanto aos objetivos específicos, todos foram alcançados. Em relação ao primeiro objetivo, “identificar o nível de satisfação dos contribuintes em relação ao atendimento prestado”, constatou-se elevada satisfação, com 88,2% dos respondentes avaliando o atendimento como ótimo e 11,8% como bom, sem registros de avaliações regular, ruim ou péssima. No que se refere ao segundo objetivo, “verificar a percepção dos contribuintes quanto à eficiência na resolução das demandas apresentadas”,

os dados revelaram que 100% dos contribuintes tiveram seus problemas resolvidos pelo atendimento do NAF, evidenciando a eficácia do projeto na visão dos usuários. Por fim, em relação ao terceiro objetivo, “avaliar a importância dos serviços oferecidos para a comunidade timonense”, verificou-se que 51% dos respondentes não teriam condições de remunerar um profissional contábil caso o NAF não existisse, e que 100% recomendariam o projeto a outras pessoas, o que confirma sua relevância social como instrumento de inclusão fiscal para populações hipossuficientes.

Esses achados corroboram a relação positiva entre qualidade percebida e satisfação do usuário apontada pela literatura (Silva; Bastos, 2026; Alves; Martins; Schimith, 2024), demonstrando que o atendimento prestado pelo NAF não apenas correspondeu, mas, em muitos casos, superou as expectativas dos contribuintes atendidos.

Do ponto de vista das contribuições, este estudo evidencia que o NAF da UEMA Campus Timon desempenha um papel relevante não apenas na prestação de serviços contábeis e fiscais gratuitos à comunidade timonense, mas também na promoção da educação fiscal e da cidadania, conforme preconizado por Ferreira, Popik e Paes (2021). Os resultados obtidos podem subsidiar o aprimoramento do projeto, orientando seus gestores e coordenadores na identificação de pontos fortes e no planejamento de ações voltadas à ampliação do alcance do NAF junto à comunidade.

Como limitação, destaca-se que a utilização de amostragem não probabilística por conveniência restringe a generalização dos achados para além da população estudada. Sugere-se que pesquisas futuras ampliem o escopo do estudo, contemplando outros NAFs do estado do Maranhão ou comparando a percepção de qualidade entre diferentes unidades do projeto no Brasil, de modo a contribuir para uma compreensão mais ampla do impacto social do NAF junto às comunidades atendidas.

REFERÊNCIAS

AGUSTINHO, A. G. S. *et al.* NAF COMO INSTRUMENTO DE EDUCAÇÃO FISCAL E INCLUSÃO SOCIAL: uma experiência no Campus Timon/Uema. In: Anais da jornada nacional de extensão: conectando ecossistemas de interação e transformação social. Anais[...]São Luís (MA) UEMA, 2025. Disponível em: https//www.even3.com.br/anais/jonaexuema/1136747-NAF-COMO-INSTRUMENTO-DE-EDUCACAO-FISCAL-E-INCLUSAO-SOCIAL--UMA-EXPERIENCIA-NO-CAMPUS-TIMONUEMA. Acesso em: 20 jun. 2026.

ALVES, S. B. da S.; MARTINS, H. dos S.; SCHIMITH, C. D. A relação entre a qualidade dos serviços de treinamento e satisfação no trabalho de servidores da educação. Trabalho & Educação, v. 33, n. 3, p. 103-120, set-dez. 2024. DOI: https://doi.org/10.35699/2238-037X.2024.51540.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO

BRASIL. Receita Federal do Brasil. Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF). Disponível em: https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/educacao-fiscal/educacao-fiscal/naf. Acesso em: 20 jun. 2026.

BRAVO, A. de M.; PERES, C. B. Construindo a ponte de ouro entre a Receita Federal do Brasil e o contribuinte: os resultados de uma pesquisa-ação. In: Secretaria da Receita Federal do Brasil. 10º Prêmio Schöntag. Brasília: RFB, 2011. p. 66–111.

CAMARGO, E. S. Atuação do Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da UPF Passo Fundo para os contribuintes atendidos na realização da Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física. 2024. 47 f. Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Curso de Ciências Contábeis, Universidade de Passo Fundo, Passo Fundo (RS), 2024.

CAMPOS, G. C.; CAZELLA, C. F. Atendimento gratuito aos contribuintes do fisco federal: Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal de Chapecó-SC. CAFI, v. 3, n. 2, p. 239–252, 2020.

FERREIRA, R. Q.; POPIK, F.; PAES, A. P. Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF): Um Estudo dos Serviços e Práticas Desenvolvidas no Brasil. In: 18º Congresso USP de Iniciação Científica em Contabilidade, 2021.

FREITAS, M. M. D. de; ROVER, A.; ALMEIDA, I. X. de; SILVA, R. de D. e. Cooperação entre Universidade e Receita Federal: Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF). Revista Foco, [S. l.], v. 11, n. 1, 2021. DOI: 10.21902/jbslawrev. foco.v11i1.136. Disponível em: https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/136. Acesso em: 20 jun. 2026.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

KOGLIN, T. S. da S.; KOGLIN, J. C. de O. A Importância da Extensão nas Universidades Brasileiras e a Transição do Reconhecimento ao Descaso. Revista Brasileira de Extensão Universitária, Brasil, v. 10, n. 2, p. 71–78, 2019. Disponível em: https://periodicos.uffs.edu.br/index.php/RBEU/article/view/10658. Acesso em: 20 jun. 2026.

MOREIRA, J. de AP; VIEIRA, M. das G.; SILVA, CG da. Entre Teoria, Prática e Tecnologia: a Relação entre Conhecimento Teórico e Prático no Contexto da Formação Contábil e o Pensamento de Jürgen Habermas. Brazilian Business Review, Vitória, ES, v. 12, n. 4, p. 123–139, 2015. DOI:

10.15728/bbr.2015.12.4.6. Disponível em: https://www.bbronline.com.br/index.php/bbr/article/view/136. Acesso em: 5 nov. 2025.

OLIVEIRA, C. V. N. de. A promoção da cidadania fiscal pelas administrações tributárias: um caminho para o desenvolvimento nacional. 2024. Monografia – Curso de Altos Estudos de Política e Estratégia, Escola Superior de Guerra, Rio de Janeiro, 2024.

PAES, A. P.; SILVA, M. Z. Perfil do Profissional Contábil: Inteligência Emocional, Estilos de Tomada de Decisão e Propensão a Riscos. In: XIII Congresso Anpcont, 2019.

PARKER, L. D.; WARREN, S. The presentation of the self and professional identity: countering the accountant's stereotype. Accounting, Auditing & Accountability Journal, v. 30, n. 8, p. 1895– 1924, 2017.

Questionário da pesquisa aplicada adaptado de Camargo (2024)

SANTOS, M. R. dos; FUINI, L. L. Educação para a Cidadania Fiscal: um Contributo para a Formação Integral dos Estudantes da Educação Profissional e Tecnológica. Revista Iluminart, n. 20, 2022.

SILVA, M. A.; QUILLICI NETO, A. O currículo do curso de Ciências Contábeis no Brasil e em Portugal: aproximações e distanciamentos. Revista Brasileira de História da Educação, v. 18, 2018.

SILVA, R. G. da; BASTOS, S. A. P. Satisfação com serviços terceirizados na administração pública: um olhar para o setor de educação. Revista Brasileira de Estudos de Gestão e Desenvolvimento Regional, v. 8, n. 3, p. 53-75, 2026. DOI: https://doi.org/10.30681/rbegdr.v8i3.14725.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO DA PESQUISA APLICADA ADAPTADO DE CAMARGO (2024)

1 – Sexo:
( ) Masculino.
( ) Feminino.

2 – Faixa etária:
( ) Até 20 anos.
( ) Entre 21 e 30.
( ) Entre 31 a 40 anos.
( ) Entre 41 a 50 anos.
( ) Acima de 50 anos.

3 – Qual seu nível de escolaridade?
( ) Ensino Fundamental incompleto.
( ) Ensino Fundamental.
( ) Ensino Médio incompleto.
( ) Ensino Médio.
( ) Ensino Superior incompleto.
( ) Ensino Superior.

4 – Qual seu setor de atuação?
( ) Privado.
( ) Público.
( ) Prestador de serviços.
( ) MEI.
( ) Aposentado.

5 – Você reside em Timon/MA?
( ) Sim.
( ) Não.

6 – Como você conheceu o projeto NAF-Timon?
( ) Prefeitura.
( ) Receita Federal.
( ) SEBRAE.
( ) Rádio/Televisão/Jornal.
( ) Outro.

7 – Qual serviço você utilizou no NAF de Timon?
( ) Declaração de Imposto de Renda.
( ) Situação Fiscal.
( ) Regularização do MEI.
( ) Dívida Ativa.

( ) Regularização de CPF.
( ) Todos.

8 – O atendimento realizado pelo Núcleo de Apoio Fiscal Timon conseguiu auxiliá-lo a resolver seu problema?
( ) Sim.
( ) Não.

9 – Qual seu grau de satisfação com o serviço prestado pelo NAF de Timon?
( ) Ótimo.
( ) Bom.
( ) Regular.
( ) Ruim.
( ) Péssimo.

10 – Se o NAF não existisse, até quanto você estaria disposto a remunerar um profissional de contabilidade para executar o mesmo serviço?
( ) Até R$ 75,00.
( ) R$ 75,00 até R$ 150,00.
( ) Mais de R$ 150,00.
( ) Nenhuma das alternativas anteriores.

11 – Você recomendaria o Núcleo de Apoio Fiscal de Timon?
( ) Sim.
( ) Não.