

A EXPERIÊNCIA NOS ATENDIMENTOS DO NAF UFC EM TEMPOS DE COVID-19

V Encontro de Iniciação Acadêmica

Jose Maria Agostinho Oliveira, Lara Capelo Cavalcante, Kilvia Souza Ferreira

O Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal - NAF foi implementado mediante parceria firmada pela Universidade Federal do Ceará - UFC com a Receita Federal do Brasil com o objetivo de propiciar, por meio da cooperação mútua, a qualificação de futuros profissionais contábeis e a prestação de serviços fiscais aos contribuintes hipossuficientes, ou seja, pessoas físicas de baixa renda, microempresas, microempreendedores individuais e entidades sem fins lucrativos. Em 2020, com o surgimento da pandemia e o consequente distanciamento social, os atendimentos presenciais foram suspensos, mas houve a sua continuidade de forma remota. Diante desse cenário, o presente estudo busca analisar as experiências do atendimento NAF-UFC em tempos de pandemia e especificamente entender a percepção dos contribuintes e participantes do projeto sobre os novos modos de atendimento e resolução dos desafios apresentados. Nesse sentido, serão realizadas coletas de dados qualitativos por meio de entrevistas aos membros que prestam atendimento no NAF e também aos contribuintes que foram atendidos durante esse período, tanto presencial como de forma remota. De forma genérica, analisando os impactos que a COVID-19 trouxe em vários aspectos da sociedade, bem como diante do contexto da necessidade do prosseguimento das ações desenvolvidas pelo NAF, é possível dimensionar que essa alteração na forma de atendimento não impactou na resolução das dúvidas e problemas trazidos pelos contribuintes, uma vez que o atendimento da Receita Federal também se realiza de forma remota e as atividades foram desenvolvidas a contento, sendo o NAF uma ferramenta excelente de assistência, de educação fiscal e conscientização

Palavras-chave: ATENDIMENTO. EXPERIÊNCIA. PANDEMIA.