

**Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) como projeto de extensão:  
um estudo sobre as habilidades e Competências adquiridas conforme  
a percepção de discentes**

**Accounting and Tax Support Center (NAF) as an Extension  
Project: A Study on the Skills and Competencies Acquired from  
Students' Perception**

**Vilma Aparecida Frois Lima Alves**

Faculdades Metropolitanas Unidas Centro Educacional Ltda ou FMU FIAM FAAM  
vilmafrois@yahoo.com.br  
Brasil

**Laura de Araújo dos Santos**

Faculdades Metropolitanas Unidas Centro Educacional Ltda ou FMU FIAM FAAM  
dearaujosantoslaura@gmail.com  
Brasil

**Rebeca Bispo do Nascimento**

Faculdades Metropolitanas Unidas Centro Educacional Ltda ou FMU FIAM FAAM  
rebecabispo\_2002@hotmail.com  
Brasil

Recebido: 18/12/2024 – Aprovado: 20/07/2025. Publicado Agosto/2025.

Processo de Avaliação: Double Blind Review.

## RESUMO

As Instituições de Ensino Superior (IES) preocupam-se cada vez mais quanto a formação de seus estudantes, buscando implementar um tripé educacional sendo o estudo, pesquisa e extensão, a fim de desenvolver seus alunos em âmbito acadêmico e profissional. Neste sentido, projetos de extensão têm sido valorizados para o sucesso deste objetivo. Para este intuito, o Núcleo de Apoio Contábil-Fiscal (NAF), pode ter um papel relevante, uma vez que estimula habilidades nos discentes participantes do projeto. Assim, este estudo buscou levantar quais as habilidades e competências podem ser adquiridas por meio do projeto de extensão NAF conforme a percepção de discentes de uma universidade do município de São Paulo. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa, já a coleta de dados se deu por meio de um formulário contendo questões fechadas e abertas. O estudo teve acesso a 67 formulários de 5 semestres desde 2021.1 até 2023.1, preenchidos por discentes participantes do NAF. Os dados demonstraram que estudantes do 1º ao 8º semestre participam do projeto, não havendo impedimento para início de seu desenvolvimento profissional. As respostas dos respondentes revelaram que as habilidades mais desenvolvidas foram analisar e resolver problemas, comunicar-se oralmente e por escrito, aprender a autodesenvolver-se, atingir objetivos e adaptar-se a mudanças. Tais aptidões foram possíveis devido a estes alunos(as) serem submetidos a uma variedade de situações que foram desde diferenças entre atividades e pessoas, bem como a utilização de recursos tecnológicos para desempenho das tarefas. Aptidões excepcionalmente de âmbito pessoal como timidez e gagueira também foram desenvolvidos conforme discentes respondentes. Logo, esta pesquisa entende que tais atividades por meio do projeto de extensão promovem cidadania e permitem desenvolvimento, em diferentes perspectivas, primando pela qualidade profissional, acadêmica e pessoal, tendo em vista que de acordo com os próprios discentes o projeto ajuda a criar uma identidade.

**Palavras-chave:** Núcleo de Apoio Contábil-Fiscal (NAF); Responsabilidade Social; Projeto de Extensão.

## ABSTRACT

Higher Education Institutions (HEIs) are increasingly concerned with the education of their students, seeking to implement an educational tripod comprising study, research, and extension activities to foster both academic and professional development. In this context, extension projects have gained importance in achieving this objective. The Accounting and Tax Support Center (NAF) can play a significant role in this effort by fostering skills among student participants in the project. This study aimed to identify the skills and competencies that can be acquired through the NAF extension project, based on the perceptions of students from a university in São Paulo. A descriptive study with a quantitative approach was conducted, and data collection was carried out using a form with closed and open-ended questions. The study analyzed 67 forms collected over five semesters, from the first semester of 2021 to the first semester of 2023, filled out by students participating in the NAF. The data revealed that students from the first to the eighth semester participate in the project, with no barriers to beginning their professional development. Respondents' answers indicated that the most developed skills were analyzing and solving problems, communicating effectively both orally and in writing, learning self-development, achieving objectives, and adapting to change. These skills were cultivated as students were exposed to a variety of situations, including differences in activities and interpersonal interactions, as well as the use of technological resources to perform tasks. Personal traits such as overcoming shyness and stuttering were also reported as improvements

by the respondents. Therefore, this research concludes that such activities through the extension project promote citizenship and enable development across various perspectives, prioritizing professional, academic, and personal quality. According to the students themselves, the project helps to create a sense of identity.

**Keywords:** Accounting and Tax Support Center (NAF); Social Responsibility; Extension Project.

## 1. INTRODUÇÃO

As Instituições de Ensino Superior (IES) são estimuladas a implementar um tripé educacional sendo o estudo, pesquisa e extensão, o que permite desenvolver seus alunos não apenas com os conhecimentos dentro da universidade, mas também com um olhar para a sociedade e como enriquecê-la com esses saberes, permitindo o discente a exercer de forma prática e ajudar a comunidade, auxiliado por um professor.

Neste sentido, iniciativas como o Núcleo de Apoio Contábil-Fiscal (NAF) criado pela Receita Federal do Brasil (RFB), onde são firmados convênios técnicos com Instituições de Ensino Superior (IES), torna-se relevante por propiciar práticas por discentes, exercendo a cidadania e consequentemente podendo desenvolver habilidades e competências úteis para a carreira profissional.

O NAF é um projeto de extensão não obrigatório que tem convenio com diversas faculdades de contábeis do Brasil com intuito de ajudar e atender microempreendedores e a população de baixa renda.

Como o NAF, como um projeto de extensão tem se mostrado eficiente quanto a satisfação e o exercício de praticar a cidadania de todos os envolvidos: discentes, docente e população atendida em diversas partes do país, o presente estudo busca levantar quais as habilidades e competências podem ser adquiridas por meio do projeto de extensão NAF conforme a percepção de discentes de uma universidade do município de São Paulo.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF)

O “Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) é um programa de Cidadania Fiscal da Receita Federal do Brasil (RFB) em cooperação com instituições de ensino, que leva assistência fiscal e gratuita”. (O Que é o NAF — Receita Federal, 2023).

Desde que o NAF foi criado vem mostrando grande desempenho junto aos docentes das instituições de ensino conveniadas. Sabendo ainda, que foi estabelecido pelo Ministério da Educação, que é dever das universidades ofertarem atividades trazendo conhecimento de cunho prático. Embora não seja um projeto obrigatório a ser adotado pelas instituições universitárias, o curso de Ciências Contábeis por exemplo, pode apresentar diversos benefícios com a prática do NAF, permitindo aos alunos exercerem cidadania ajudando a contribuinte através dos ensinamentos adquiridos em sala de aula e pelas capacitações oferecidas pela própria Receita Federal.

É dever de todo cidadão ter acesso aos seus direitos, entretanto, quando se faz um recorte social, há a constatação de que nem todos tem acesso à Internet, conhecimentos “especializados”, condições de arcar com um serviço profissional da contabilidade ou sequer são alfabetizados digitalmente. É esta parte da sociedade a qual o NAF atende, tendo os objetivos de oferecer gratuitamente, entre outros, o serviço para pessoas de baixa renda, pessoa física, MEI. Para que o público-alvo seja encontrado, o NAF é divulgado em redes sociais, dentro da faculdade e em redes de telecomunicações, mostrando aos cidadãos o que é o projeto e onde encontrar pontos de atendimento.

Quanto ao corpo discente, se tem a capacitação na formação de futuros profissionais com contato prévio na função socioeconômica de tributos, assim como a vivência prática das obrigações tributárias, sendo sempre supervisionados por professores.

Nos atendimentos aluno – contribuinte, são realizadas as práticas de consulta de situação fiscal, onde discentes buscam dentro do portal E-CAC a situação fiscal de quem está sendo atendido, analisando casos de pendências. Além de consultar, o mesmo, é ensinado pelos discentes aos contribuintes em como fazer a por conta própria. O serviço acerca de IRPF também é oferecido, sendo de casos de esclarecimentos de dúvidas que o cidadão possa ter, entrega de declarações originais ou de retificações em casos de pendências na malha, sendo no ano-calendário exigido a entrega atual ou de ano-calendário anteriores. Também é orientado a cada contribuinte como usar o portal E-CAC, buscar por informações presentes dentro do site e como fazer consultas de seus direitos. Ao final de cada atendimento, uma pesquisa de satisfação é realizada, onde o cidadão responde sobre o serviço prestado e seu nível de satisfação com ele.

O programa NAF tem atraído a atenção de organizações internacionais que promovem parcerias em prol da redução de desigualdades sociais, do aumento da coesão fiscal e do fortalecimento da governança pública, fomentando boas práticas e ações de impacto social positivo. (O Que é o NAF — Receita Federal, 2023)

O projeto busca ampliar a conscientização em relação aos atendimentos da população de baixa renda acerca dos serviços fiscais e tributários, também capacitando os futuros profissionais da área enquanto exercem a cidadania. (O Que é o NAF — Receita Federal, 2023)

## **2.2 Projeto de extensão no Ensino Superior em Ciências Contábeis: comprometimento com a responsabilidade social**

A “Extensão Universitária é um processo educativo, cultural, científico e político que articula o ensino e a pesquisa e viabiliza a relação transformadora entre a instituição e a sociedade”; seguindo assim, a minuta e entendimento do MEC sobre o tema. As universidades brasileiras têm como tripé educacional o estudo, pesquisa e extensão, onde cada uma tem peso e objetivo, conversando entre si e desenvolvendo competências ao corpo discente; sendo previsto dentro da constituição brasileira e considerada indissociável. (Art.207 constituição federal de 1988).(Constituição, 2023)

A tríade mencionada, quando implementada pelas instituições de ensino, permite desenvolver seus alunos não apenas com os conhecimentos dentro da universidade, mas também com um olhar para a sociedade e como enriquecê-la com esses saberes, permitindo o discente a exercer de forma prática e ajudar a comunidade, auxiliado por um professor.

O ensino é considerado como o passar de conhecimentos, uma instrução de quem sabe para com aqueles que estão aprendendo, uma transferência do saber. Entretanto, filósofos como Paulo Freire, ressignifica o ensino como “criar as possibilidades para sua própria produção ou a sua construção” (Freire, 2003, p.47). A pesquisa quer descobrir novos conhecimento por meio de atividades, sendo dentro do âmbito científico ou não. “É uma atividade realizada para a investigação de problemas teóricos ou práticos, empregando métodos científicos.

Com a implementação dos projetos de extensões, acaba sendo desenvolvido competências muito necessárias para o futuro profissional dos estudantes e sua formação como cidadão, visto que é colocado em um papel de destaque com responsabilidades de “se reconhecer como agente de garantia de direitos, deveres e transformação social”, conforme citado no parecer homologado pelo ministério da educação. A noção tradicional de aprendizado entre o professor e aluno acaba sendo alterada nesse cenário, se tornando um aprendizado entre o estudante (quem aprende e encontra soluções para as adversidades apresentadas) professor (quem direciona o aluno) e a comunidade (quem solicita a ajuda e apresenta a realidade social da situação). “O estudante e a comunidade, na qual se desenvolve a ação de extensão, deixam de ser meros receptáculos de um conhecimento validado pelo professor para se tornarem participantes do processo. Dessa forma, o estudante se torna também o tutor (aquele que apoia

o crescimento possibilitado pelo conhecimento), o pedagogo (aquele que conduz, de mãos dadas, o processo de conhecimento) e o orientador (aquele que aponta a direção desse processo).” (Diretrizes Para as Políticas de Extensão Da Educação Superior Brasileira, 2023)

O projeto de extensão é fundamental na expansão da formação dos alunos, além de trazer um contato prático e aplicado a realidade, amplia e desenvolve capacitações para possíveis resoluções futuras no universo do mercado de trabalho. Dentro do curso superior de Ciências Contábeis, o projeto extensionista é junto da receita federal, formando o Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal, cujo estudantes atendem contribuintes de baixa renda. O programa cria a ponte entre o ensino superior com a sociedade, tentando atender os pontos que envolve a atuação sobre as dúvidas e ajudas solicitadas, nunca menosprezando a realidade social e o nível de complexidade apresentado; além de, o atendimento e resolução do problema apresentado, passando conhecimento aos contribuintes e explicando da melhor maneira possível, a fim de contribuir com a sociedade.

### 3. METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se pelo tipo descritivo, com abordagem quantitativa, utilizando um formulário contendo questões fechadas e abertas para coleta de dados, o trabalho contou com a estatística descritiva para a análise.

Para (Gil, 2010, pp. 27-28), “entre as pesquisas descritivas salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo” e acrescenta que “são incluídas nesse grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar opiniões, atitudes e crenças de uma população”. Para (Martins & Theóphilo, 2009, p. 61), “a avaliação quantitativa, onde predominam mensurações”.

Quanto ao formulário utilizado neste trabalho como instrumento de pesquisa, pode ser explicado conforme (Severino, 2007, p. 125), quando diz que o “questionário é o conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo”. Já (Marconi & Lakatos, 2007, p. 113) ressaltam que “os dados colhidos pela pesquisa apresentar-se-ão ‘em bruto’ necessitando da utilização da estatística para seu arranjo, análise e compreensão.

A fim de entender sobre os trabalhos do projeto de extensão realizados pelo NAF, foi escolhido investigar uma universidade que possui o convênio técnico que se situa no município de São Paulo. Assim, cada final de semestre é distribuído aos discentes que fazem parte da

equipe, um formulário a fim de registrar as atividades das quais os estudantes participaram. Neste documento, pede-se também a escolha de opções conforme a percepção de cada aluno(a) sobre a habilidade que se acredita ter adquirido ao longo do processo dos trabalhos.

A professora responsável pelo projeto na instituição, explicou que a criação do formulário foi inspirada em habilidades e competências constantes em Planos de Estudo de disciplinas com fundamento de atividades práticas da IES (Instituição do Ensino Superior). Entretanto, a escolha fechada destas aptidões, não deixava claro os motivos pelos quais os estudantes optavam em suas seleções, o que estimulou estender o questionário com uma pergunta aberta permitindo a redação mais detalhada dos motivos e experiências recordadas por alunos(as) que levaram a escolher tais habilidades e competências adquiridas de acordo com a sua percepção.

Desta forma, esta pesquisa teve acesso a 67 formulários preenchidos semestralmente, desde o primeiro semestre do ano de 2021 até o primeiro semestre do ano de 2023. Ou seja, foi estudado 5 semestres, sendo: 2021.1, 2021.2, 2022.1, 2022.2 e 2023.1.

## 4. RESULTADOS

### 4.1 Perfil dos discentes respondentes da equipe NAF

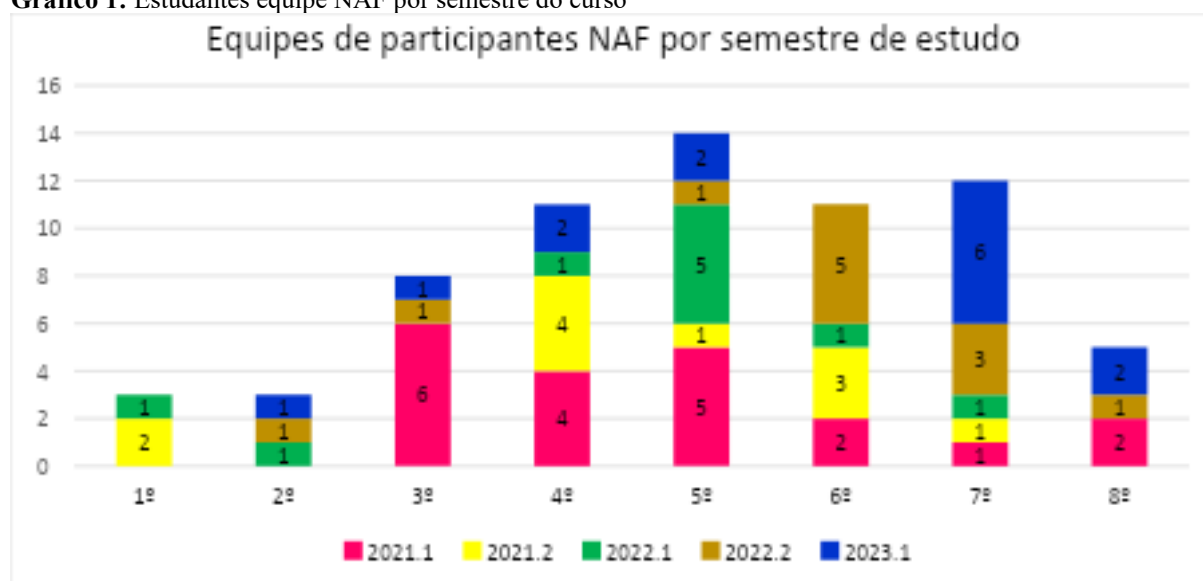
**Tabela 1:** Formação da equipe NAF por estudantes por semestre do curso

SEMESTRE:	2021.1	2021.2	2022.1	2022.2	2023.1
1º		2	1		
2º			1	1	1
3º	6			1	1
4º	4	4	1		2
5º	5	1	5	1	2
6º	2	3	1	5	
7º	1	1	1	3	6
8º	2			1	2
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>14</b>

Fonte: Dados da Pesquisa



**Gráfico 1:** Estudantes equipe NAF por semestre do curso



**Fonte:** Dados da Pesquisa

A tabela 1 e gráfico 1 apresentam a formação das equipes atuantes no projeto de extensão NAF, percebe-se que estudantes do primeiro e segundo semestre, representam a minoria da equipe, o que pode ser explicado por ser alunos(as) ingressantes que ainda não se sentem confortáveis de assumir desafios. Entretanto, os dados da pesquisa deixaram claro que as oportunidades já na busca do desenvolvimento destes estudantes são ofertadas, sem distinção, desde o primeiro semestre do curso.

## 4.2 Habilidades e competências desenvolvidas conforme os discentes respondentes

**Tabela 2:** Competências e habilidades desenvolvidas conforme a percepção dos estudantes

HABILIDADES	2021.1	2021.2	2022.1	2022.2	2023.1	TOTAL
<b>Total de formulários preenchidos por semestre</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>67</b>
ANALISAR E RESOLVER PROBLEMAS	65%	82%	100%	92%	93%	84%
COMUNICAR-SE ORALMENTE E POR ESCRITO	70%	45%	40%	50%	50%	54%
APRENDER E AUTODESENVOLVER-SE	60%	55%	50%	58%	29%	51%
ATINGIR OBJETIVOS	55%	27%	30%	58%	57%	48%
ADAPTAR-SE A MUDANÇA	40%	36%	20%	33%	36%	34%
PLANEJAMENTO	30%	27%	30%	25%	21%	27%
FINANCEIRA E GERENCIAL	25%	0%	10%	0%	7%	10%
CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO	20%	18%	0%	0%	7%	10%

**Fonte:** Dados da Pesquisa

A tabela 2 apresenta que do total de 67 formulários disponíveis, 20 foram preenchidos em 2021.1, já 11 foram respondidos em 2021.2, 10 foram de 2022.1, temos 12 de 2022.2, e



ainda, o último semestre disponibilizado continha 14 formulários respondidos. A referida tabela revela ainda as habilidades escolhidas pelos formulários preenchidos pelos integrantes da equipe NAF de 5 semestres investigados. Na sequência os dados da referida tabela serão melhor expressados pelos gráficos 2 e 3.

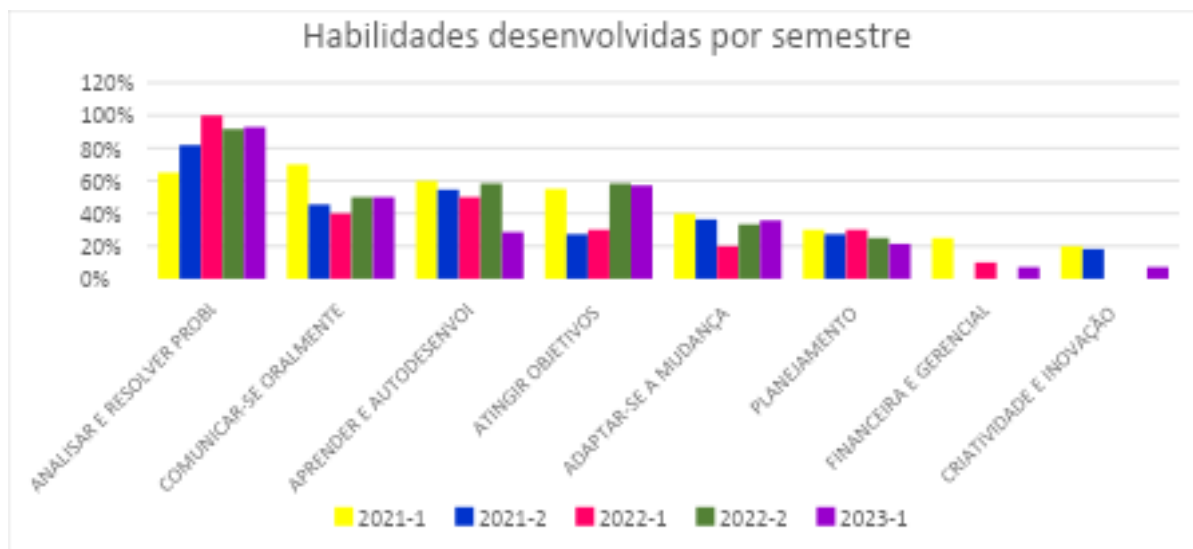
**Gráfico 2:** Competências e habilidades desenvolvidas conforme a percepção dos estudantes



**Fonte:** Dados da Pesquisa

Percebe-se no gráfico 2 que a habilidade mais desenvolvida de acordo com a percepção declarada pelos estudantes foi analisar e resolver problemas, sendo escolhido por 84% dos estudantes dos 5 semestres investigados. Na sequência, 54% entendem que comunicar-se oralmente e por escrito foi a habilidade mais desenvolvida seguido de aprender e autodesenvolver-se conforme a resposta de 51% dos estudantes. Atingir os objetivos também ficou entre os mais escolhidos sendo destacado por 48%, bem como adaptar-se a mudança conforme a escolha de 34% de alunos(as). Já as aptidões menos selecionadas conforme a percepção dos discentes foram planejamento (27%) Financeira e Gerencial (10%) e Criatividade e Inovação (10%).

**Gráfico 3:** Competências e habilidades desenvolvidas conforme a percepção dos estudantes por semestre



**Fonte:** Dados da Pesquisa

O gráfico 3 demonstra que a habilidade analisar e resolver problemas foi a mais escolhida pelos alunos, estando em 1º lugar em quase todos os semestres investigados sendo escolhido por 65% dos estudantes no semestre 2021.1, 82% em 2021.2, 100% em 2022.1, 92% em 2022.2 e 93% dos estudantes definiram como a habilidade mais desenvolvida em 2023.1.

Em segundo, lugar destaca-se a habilidade comunicar-se oralmente e por escrito conforme descrito pela percepção dos discentes, sendo 2021.1 detectado por 70% dos estudantes, 2021.2 (45%) 2022.1 (40%), 2022.2 (50%) e 2023.1 (50%).

Na sequência, a habilidade de aprender e autodesenvolver-se manteve em 3ª colocação pelo registro dos formulários disponibilizado, sendo que em 2021.1 foi selecionado por 60% dos discentes, em 2021.2 (55%), 2022.1 (50%), 2022.2 (58%), já em 2023.1, refletindo uma queda, sendo mencionado por 29% dos estudantes.

A habilidade de atingir objetivos também teve sua colocação conforme a escolha dos alunos sendo a opção marcada em 2021.1 por 55% integrantes NAF deste semestre, 2021.2 (27%), 2022.1 (3%), 2022.2 (58%) e 2023.1 (57%) de estudantes selecionaram essa opção.

Seguindo entre as aptidões mais desenvolvidas em acordo com a percepção dos estudantes foi detectado como adaptar-se a mudanças conforme 40% dos discentes de 2021.1, 36% de 2021.2, 20% em 2022.1, 33% em 2022.2, mantendo próximo com 36% em 2023.1.

Não estando entre as capacidades mais desenvolvidas pelos estudantes, entretanto, sendo perceptível aos discentes foi desenvolver a capacidade de planejamento conforme destacado por 30% dos alunos em 2021.1, 27% em 2021.2, 30% em 2022.1, 25% em 2022.2 e 21% de alunos respondentes em 2023.1.

Já as habilidades em assuntos de âmbito financeiro e gerencial, bem como criatividade e inovação foram os menos selecionados, conforme apontado nos formulários preenchidos, sendo o maior percentual relatado pelos estudantes para esta aptidão foram 25% e 20% respectivamente em 2021.1. Já no último semestre investigado 2023.1 aparecendo 7% de escolhas em ambas as aptidões desenvolvidas de acordo a percepção dos discentes.

#### 4.3 Como as habilidades foram adquiridas de acordo com relatos dos discentes

Mesmo conhecendo o formulário e seleções das referidas habilidades, mais percebidas pelos discentes participantes das equipes NAF, em cada semestre, este estudo, não sentindo-se satisfeito, também analisou a questão aberta, a qual permitiu uma liberdade de redação para que os discentes descrevessem seu entendimento sobre em que momento compreenderam o referido desenvolvimento de cada habilidade já proposta e devidamente interrogada na primeira parte do formulário. Os referidos relatos expressados são apresentados na Tabela 3:

**Tabela 3:** Relatos de discentes em como as competências e habilidades foram adquiridas

ANALISAR E RESOLVER PROBLEMA	<ul style="list-style-type: none"><li>*Devido a particularidade de cada declaração com diferentes questões e contribuintes buscando atender cada um da melhor forma</li><li>*Identificar os documentos faltantes de cada caso</li><li>*Casos desconhecimentos como E-CAC tivemos que acessar e resolver.</li><li>*Como dominar o sistema BlackBoard</li><li>*Criando uma identidade profissional</li><li>*Ajudar as pessoas que não tem conhecimento</li><li>*Às vezes é necessário ir atrás das informações e não esperar que um colega te ajude, pois este pode estar ocupado.</li><li>*Ao fazer declaração, estamos impedindo que o contribuinte tenha problemas no futuro.</li><li>*Ouvir o contribuinte, entender o problema, relacionar com a legislação e buscar a resolução.</li><li>*No programa NAF aprendi que um mesmo problema pode ter várias soluções com olhares diferentes.</li><li>*Tive inúmeras dúvidas mas através de pesquisas consigo concluir e aprender.</li><li>*Tive diversos casos de contribuintes que queriam fazer o imposto de renda e tive que analisar para elaborar o melhor caminho onde ele seria beneficiado.</li><li>*Com pesquisa e leitura pude aprender sobre assuntos que não sabia no preenchimento da declaração de um contribuinte. Além do suporte da professora Vilma é claro.</li></ul>
---------------------------------	--

APRENDER AUTODESENVOLVER-SE	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Práticas e desafios constantes</li> <li>*Aprimorar o próprio conhecimento</li> <li>*Pensar em fontes confiáveis para qualidade na especificidade de cada caso</li> <li>*Lhe dando com contribuintes diretamente</li> <li>*Buscando respostas aos contribuintes conseguindo explicar e evidenciar como realizar a declaração a distância</li> <li>*Comprometimento</li> <li>*Conhecimento agregado de forma a continuar se desenvolvendo novos problemas no futuro</li> <li>*Como passar informações e resolver problemas a distância</li> <li>*Aprendi, que sou capaz de me expressar com clareza e que posso aprender com facilidade e que posso me desafiar em novos projetos</li> <li>*A cada declaração, um novo caso. em cada caso, uma situação que exigia leitura da legislação para resolver da forma correta.</li> <li>*Tenho mais confiança para fazer uma declaração do imposto de renda sozinha</li> </ul>
ATINGIR OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Preenchimento de declarações e busca de respostas aos contribuintes num prazo estabelecido</li> <li>*Alcançar a satisfação no atendimento de cada contribuinte</li> <li>*Cobrar contribuintes fazendo-o entender o objetivo da declaração</li> <li>*Atingir a meta de trabalhar no NAF e consegui.</li> <li>*Atender o objetivo traçado pela solicitação do próprio contribuinte</li> <li>*criando uma identidade profissional</li> <li>*Aprendemos como lidar com as situações a fim de conseguir sanar as dúvidas e resolver os problemas dos clientes para realizar a DIRF corretamente, atingindo nossos objetivos.</li> <li>*Concluir as declarações dentro do prazo.</li> <li>*Aprendendo a realizar o procedimento as consultas e poder está passando seu conhecimento para o próximo.</li> </ul>
COMUNICAR-SE ORALMENTE E POR ESCRITO	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Dificuldade de fala e gagueira foi vencida pelos atendimentos e apresentação na Business</li> <li>*Foi necessário comunicação com diferentes pessoas e diferentes formas (atendimentos, Business e Live)</li> <li>*Comunicação com a professora x contribuintes entendendo o caso e a prática ao mesmo tempo.</li> <li>*Comunicação no plantão de atendimento e diferentemente explicar a declaração pronta</li> <li>*Conseguir com que contribuintes humildes entendam a linguagem da declaração.</li> <li>*Explicar para as pessoas de forma oral e escrito os passo a passo dos processos propostos para poder solucionar as dúvidas dos contribuintes</li> <li>*criando uma identidade profissional</li> <li>*Sempre tive dificuldades para me comunicar oralmente em público, mas aprendi que com um pouco de prática posso me comunicar bem.</li> <li>*Ouvir, ensinar e aprender com os contribuintes</li> <li>*Tinha muita vergonha de falar em público e nos atendimentos aprendi a lidar com este contato com os clientes, colegas e professora.</li> <li>*Comunicar por escrito também foi preciso nas entregas das declarações, recibos e darfs emitidos por E-mail.</li> </ul>
ADAPTAR-SE A MUDANÇA	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Adaptação a diferentes situações dos contribuintes</li> <li>*Adaptação a atendimento síncrono a distância</li> <li>*Conciliar o trabalho e realizar/aprender serviços diferentes por meio do NAF (exemplo: atendimentos, Lives, Gravação de Vídeos, atendimentos presenciais e remotos)</li> <li>*Sair da zona de conforto e se comprometer a participar de um novo projeto</li> <li>*Há sempre mudanças mesmo nas declarações entre os anos.</li> <li>*Com os atendimentos, descobri que o mesmo jeito de falar, compreender é o mesmo para todos e com isso sempre é preciso desenvolver uma metodologia diferente.</li> </ul>

PLANEJAMENTO	<p>*Necessário organização do tempo e atividades para concluir as tarefas no menor prazo possível e concatenar com atividades da grade curricular e atividades profissionais</p> <p>*Melhor roteiro em combinados para gravação de vídeo e Live</p> <p>*Me ajudou a se planejar e organizar meus dias e trabalhos.</p> <p>*Se planejar, para os atendimentos, organização de tempo e apresentação.</p> <p>*Entendi que antes de qualquer passo, se faz necessário analisar tudo e criar um plano para desenvolver e resolver o problema.</p>
FINANCEIRA E GERENCIAL	<p>*Os atendimentos foram relativos a questões financeiras e tributárias, o que nos levou a buscar, analisar e entender legislações sobre os assuntos.</p> <p>*Definição da melhor opção de imposto (deduções legais ou simplificado)</p> <p>*também entender por que chegou naquela situação. Muitos contribuintes têm a situação financeira totalmente fora do controle, por falta de organização, estratégias, planejamento financeiro. Antes de qualquer ação é necessário sentar-se, colocar todos os números envolvidos, olhar perdas, ganhos e lucros.</p> <p>*Com o contribuinte Wesley que é MEI e Uber, conseguimos orientá-lo a preencher o IRPF de uma forma que ele não lançasse o rendimento de UBER (PF) no MEI (PJ), pois fazendo isso ele perde o desconto de UBER que é superior ao desconto de MEI.</p>
CRIATIVIDADE INOVAÇÃO	<p>*Entender a visão do contribuinte e entregar a resposta conforme sua expectativa e necessidades.</p> <p>*Cada resposta teve que ser feita com o foco no contribuinte, para que esse tivesse a correta interpretação e entendimento.</p> <p>*Ser mais criativa e perder o medo de inovar</p> <p>*Como fui chamada para o projeto de vídeos, pude participar de um vídeo de divulgação de conteúdos contábeis.</p> <p>*Para ver as alternativas que eu tinha a disposição para resolver os problemas dos contribuintes.</p>

**Figura 1: Nuvem de Palavras**

**Fonte:** Dados da Pesquisa

tanto de âmbito acadêmico, profissional como também de âmbito pessoal, adquiridos no processo das atividades do projeto de extensão NAF.

Nesta direção, pode ser destacado na habilidade questionada Analisar e Resolver Problemas que os alunos, entre outros comentários, relacionaram esta aptidão adquirida, detectados pela maioria dos discentes por se deparar com diferentes contribuintes, e consequentemente, diferentes situações requeridas que levam a necessidade de resoluções e tomadas de decisão a fim de solucionar as problemáticas trazidas pelos indivíduos necessitados dos atendimentos NAF. Merece ainda ressaltar que os estudantes trazem que as habilidades são propagadas, além do sentimento de cidadania por ajudar aos necessitados, também pelas necessidades inclusive de se explorar os recursos disponibilizados pela tecnologia como o próprio portal E-CAC disponível para as referidas consultas aos contribuintes, bem como aplicativos utilizados para os atendimentos no decorrer dos semestres investigados como “BlackBoard” e “Zoom”, estes que servem, entre outros, para realização de reuniões permitindo proximidade entre o discente atendente e o respectivo contribuinte. Não podendo dizer que foi destacado também sobre o sentimento de cidadania por ajudar aos necessitados.

Já no quesito apreender a autodesenvolver-se, encontra-se palavras chaves que se demonstraram importantes nas respostas dos alunos(as) como: “desafios contantes”, “aprimorar conhecimentos”, estímulo a “pesquisar em fontes confiáveis”, “comprometimento”, facilidade para cada vez mais entender “problemas no futuro”, “resolver problemas à distância”, “desafiar em novos projetos”. Torna-se interessante ainda estar ressaltado a questão de autoconfiança.

No item atingir objetivos, os discentes exprimiram de forma recorrente expressões como: “prazo estabelecido” “alcançar a satisfação”, “atingir meta”, “conseguir passar conhecimento para o próximo”.

Se mostrou, interessante ler as respostas dos integrantes NAF quando se disse a respeito da habilidade desenvolvida de comunicar-se oralmente e por escrito, pois foi revelado pelos respondentes diferentes expressões de linguagem desenvolvidas, adquiridas e/ou melhoradas no decorrer dos trabalhos realizados no NAF, onde vários discentes confessam a dificuldade, em conseguir comunicar-se tanto com a professora, colegas e contribuintes, a maioria por timidez, tendo reflexões inclusive por problemas classificados por alunos como físicos, por exemplo, uma gagueira. Neste sentido, expõe-se emoção pelo destaque por vencer barreiras não antes observadas da mesma maneira.

Quanto ao quesito adaptar-se a mudança, alunos(as) relatam a grande necessidade de tal adaptação, devido a uma diversidade de elementos como a diferença de situações e pessoas, formas de atendimentos, podendo ser síncrono ou assíncrono, conciliação do próprio tempo,



comprometimento com projetos propostos às equipes NAF, que foram além dos atendimentos como também por gravação de Vídeos e Lives. Alguns discentes reconheceram que foram obrigados a “sair da zona de conforto e se comprometer a participar de um novo projeto”.

As escolhas como planejamento como uma aptidão desenvolvida, foram explicados nos formulários pelos respondentes por expressões como ter organização, saber administrar o tempo, criar um roteiro de apresentação. Em outras palavras relataram entender que “antes de qualquer passo, se faz necessário analisar tudo e criar um plano para desenvolver e resolver o problema”

Embora não estando em destaque os as habilidades mais desenvolvidas, mencionou-se sobre a aptidão financeira e gerencial, interpretada pelos estudantes como sendo adquiridas em momentos como os de “analisar e entender legislações sobre os assuntos”, “Definição da melhor opção de imposto (deduções legais ou simplificado)” e “também entender por que chegou naquela situação. Muitos contribuintes têm a situação financeira totalmente fora do controle, por falta de organização, estratégias, planejamento financeiro”.

Por fim, o item criatividade e inovação teve seu lugar na percepção de alunos(as) em momentos relatados: “entender a visão do contribuinte e entregar a resposta conforme sua expectativa e necessidades”. E quando “cada resposta teve que ser feita com o foco no contribuinte, para que esse tivesse a correta interpretação e entendimento. Para ver as alternativas que eu tinha a disposição para resolver os problemas dos contribuintes”. Também foi citado com importância para os estudantes a participação com gravações de vídeos com conteúdo contábeis.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo, buscou levantar de acordo com a percepção de discentes quais as habilidades e competências podem ser adquiridas por meio do NAF como projeto de extensão. Para tanto, foram analisados 67 formulários preenchidos pelos estudantes integrantes da equipe ao final de cada um dos 5 semestres de atividades investigados.

Os dados mapeados revelaram quanto a formação das equipes NAF integrantes em cada semestre pesquisado que há representatividade de alunos(as) desde o seu ingresso na universidade, oportunizando assim, o referido desenvolvimento de habilidades e competências possíveis mesmo de âmbito profissional ou pessoal possibilitado pela participação do referido projeto de extensão desde o início do curso.



Os discentes revelaram, conforme suas respostas, que as habilidades mais adquiridas nos trabalhos realizados no NAF foram analisar e resolver problemas, comunicar-se oralmente e por escrito, aprender a autodesenvolver-se, atingir objetivos e adaptar-se a mudanças. Embora não sendo os mais destacados, também tiveram seu lugar neste desenvolvimento que foram aptidões voltadas ao planejamento, financeira e gerencial e criatividade e inovação.

Estas habilidades foram pormenorizadas nas questões abertas respondidas pelas equipes NAF, onde destacou-se que foram adquiridas em momentos do trabalho relacionados com diversas situações variadas que os estudantes são submetidos, sendo mencionados exemplos sobre as diferenças de pessoas e requisições de acordo com as necessidades de cada caso e cada contribuinte atendido, o que incita ainda, a necessidade de empatia, tendo em vista que o projeto visa auxiliar pessoas hipossuficientes, ou seja, exercer a cidadania.

Ainda detalhando em como as referidas habilidades e competências foram desenvolvidas questões tecnológicas tiveram seu espaço de destaque na percepção dos estudantes, uma vez que as resoluções das problemáticas e os próprios atendimentos realizados virtualmente tiveram que usufruir de sites e aplicativos, por exemplo o portal E-CAC, “Zoom”, “BlackBoard”. Outros destaques foram ressaltados pelos estudantes como estarem submetidos a desafios constantes, aprimorar conhecimentos valendo-se por pesquisas em fontes confiáveis, comprometimento e desenvolvendo cada vez mais a autoconfiança.

Como o formulário preenchido permitiu que os alunos(as) exprimissem seus sentimentos de forma detalhada, no que diz respeito em que momentos dos trabalhos, ou seja, como que tais habilidades e competências puderam ser adquiridas e/ou evoluídas, os dados levantados revelaram ainda possibilidade de caráter excepcional devido a citações inesperadas quanto ao desenvolvimento em âmbito pessoal que foram desde uma timidez vencida no decorrer dos atendimentos requeridos por discentes, pois são estimulados a participar além dos atendimentos, também, de gravações de vídeos, Lives. Nesta direção, foram destacados até mesmo o domínio de obstáculos existentes como problemas físicos devido a existência de gagueiras por exemplo.

Cabe acrescentar ainda, que não foi detectado conforme as respostas, habilidades perceptíveis pelos discentes, que sejam distintas quando atendidas presencialmente ou remotamente, em outras palavras a fase pandêmica não impediu que as aptidões fossem desenvolvidas nos alunos, os que participaram do projeto de extensão apenas virtualmente.

Assim, este estudo pode tornar-se essencial para estímulos e valorização de tipos de projetos de extensão que promovem cidadania e permitem desenvolvimento, em diferentes perspectivas, seja profissional, acadêmica e pessoal, de indivíduos que se tornarão profissionais

de qualidade, tendo em vista que de acordo com os próprios discentes o projeto ajuda a criar uma identidade profissional.

Neste mesmo sentido, recomenda-se pesquisas futuras voltadas a comparação das referidas habilidades em diferentes períodos e locais com convenio por meio do Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF). Bem como investigar o outro lado do atendimento focando nos contribuintes atendidos buscando entender as contribuições proporcionadas a sociedade pelo referido projeto de extensão.

## REFERÊNCIAS

Constituição. (n.d.). de 15 de dezembro de 2023. Recuperado [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)

Diretrizes para as Políticas de Extensão da Educação Superior Brasileira. (n.d.). de 15 de dezembro de 2023. Recuperado de <http://portal.mec.gov.br/docman/novembro-2018-pdf/102551-pces608-18/file>

Freire, P. (2003). Pedagogia da Autonomia: Saberes Necessários à Prática Educativa. Paz e Terra.

Gil, A. C. (2010). Como Elaborar Projetos de Pesquisa (5a). Atlas.

Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2007). Metodologia Do Trabalho Científico: Pesquisa Bibliográfica, Projeto E Relatório: Procedimentos Básicos; Pesquisa Bibliográfica, Projeto e Relatório; Publicações e Trabalhos Científicos (7a). Atlas.

Martins, G. A., & Theóphilo, C. R. (2009). Metodologia da Investigação Científica Para Ciências Sociais Aplicadas (2a). Atlas.

O que é o NAF — Receita Federal. (n.d.). de 15 de dezembro de 2023. Recuperado <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/cidadania-fiscal/naf/o-que-e>

Severino, A. J. (2007). A Prática da Metodologia Científica no Ensino Superior.