

**PERCEPÇÃO DOS CONTRIBUINTES SOBRE OS SERVIÇOS CONTÁBEIS E FISCAIS DO NÚCLEO DE APOIO CONTÁBIL E FISCAL DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ**

**CARLOS DAVI RIOS DE ARAÚJO**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ (UECE)

**JOELMA LEITE CASTELO**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ (UECE)

**HYANE CORREIA FORTE**  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

## Introdução

A extensão universitária fortalece os laços entre a universidade e a sociedade, promovendo inclusão, cidadania e aprendizado mútuo (Ribeiro, 2012). O projeto de extensão do Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal da Universidade Estadual do Ceará (NAF UECE) presta serviços contábeis gratuitos à população, com foco na orientação fiscal. Por meio dessas iniciativas, o NAF busca auxiliar os contribuintes na regularização de sua situação fiscal, reconhecendo as limitações enfrentadas por aqueles que não têm condições de contratar serviços contábeis especializados.

## Problema de Pesquisa e Objetivo

No estado do Ceará, o NAF UECE tem se destacado entre os demais núcleos pela qualidade e abrangência na prestação de serviços contábeis e fiscais gratuitos à população. Contudo, observa-se poucos estudos sobre a percepção dos contribuintes sobre esses serviços. Assim, esse trabalho busca responder: Qual a satisfação dos contribuintes quanto aos serviços contábeis e fiscais prestados pelo NAF? Para tanto, o estudo tem como objetivo investigar a percepção dos contribuintes atendidos pelo NAF UECE sobre os serviços contábeis e fiscais prestados.

## Fundamentação Teórica

Moraes et al., (2024) afirmam que as Universidades atuam como responsáveis pela universalização do saber, pela formação e capacitação dos indivíduos que impulsionam o desenvolvimento do país, por meio do seu papel essencial na estrutura social, intelectual e econômica da nação. A atuação do NAF exemplifica esse papel ao oferecer orientação contábil gratuita, beneficiando contribuintes e proporcionando aos estudantes experiências práticas que reforçam sua formação técnica e cidadã. Assim, a extensão universitária se consolida como ferramenta de transformação social e aprimoramento acadêmico.

## Metodologia

A pesquisa é quantitativa, descritiva e de levantamento. O estudo teve como sujeitos da pesquisa os contribuintes que buscaram atendimento no NAF UECE durante o período de entrega da Declaração de Imposto sobre a Renda da Pessoa Física (DIRPF) de 2025. A amostra do estudo foi composta por 69 contribuintes atendidos pelo NAF UECE. O instrumento utilizado foi um questionário estruturado em cinco seções, contendo itens com escala Likert para avaliar o atendimento, a clareza das informações, o impacto do serviço e a satisfação geral. A pesquisa ainda realizou o teste de diferença de proporções.

## Análise dos Resultados

Os resultados revelam alta satisfação dos contribuintes com os serviços do NAF UECE, com destaque para a confiança, acolhimento e qualidade técnica. A percepção positiva é influenciada por fatores como escolaridade e frequência de uso. Ainda, aspectos estruturais como espaço físico e horários limitados foram apontados como oportunidades de melhoria. Como destacam Nadal et al. (2024), a escuta ativa do usuário contribui para ajustes que elevam a qualidade do serviço público.

## Conclusão

A pesquisa evidencia o impacto positivo do NAF UECE na inclusão fiscal e no fortalecimento da extensão universitária como espaço de aprendizado prático e compromisso social. A alta satisfação dos contribuintes demonstra a qualidade dos serviços prestados. As sugestões recebidas indicam oportunidades de melhoria na estrutura, acessibilidade e horários. Para avançar, recomenda-se ampliar a pesquisa a outros núcleos, a fim de comparar resultados e fortalecer as boas práticas em todo o país.

## Contribuição / Impacto

O estudo contribui para a valorização da extensão universitária ao evidenciar a importância do projeto NAF UECE na promoção da cidadania fiscal e no apoio a contribuintes de baixa renda. Destaca-se também o papel formativo do núcleo para os discentes, ao integrar teoria e prática em um ambiente de responsabilidade social. Os resultados obtidos podem subsidiar melhorias nos serviços prestados e servir de referência para outros NAFs, fortalecendo o impacto social e educativo do projeto em âmbito nacional.

## Referências Bibliográficas

MORAES, Marta Machado; CATTELAN, Simone Martinez; SCHEID, Neusa Maria John; SILVA, Denilson Rodrigues da; PRESTES, Rosângela Ferreira. A função social das universidades: ensino, pesquisa e extensão. CIECITEC, 2024.  
NADAL, Fernanda; PEDROSO, Bruno; OLIVEIRA, Edilson de. Revisão sistemática de literatura: modelos e ferramentas de avaliação de satisfação de serviços públicos a partir da experiência do usuário. Revista Gestão e Secretariado, v. 15, n. 1, p. 547-566, 2024.  
RIBEIRO, Raimunda Maria da Cunha. A extensão universitária como indicativo de responsabilidade social. Revista Diálogos, 2012