

NAF como ferramenta para educação fiscal: contribuições e efetividade dos serviços prestados conforme a percepção da comunidade atendida em uma universidade de São Paulo

Caio Henrique Andrela¹

Kethellyn Rayane da Silva Correia²

Vilma Aparecida Frois Lima Alves³



Este artigo está licenciado sob forma de uma licença
Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.

 <https://doi.org/10.32459/2447-8717e371>

Recebido: 17-04-2025 | **Aprovado:** 29-04-2025 | **Publicado:** 12-03-2025

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo analisar a percepção da comunidade atendida pelo Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) em uma universidade da cidade de São Paulo, avaliando a efetividade dos serviços prestados e seus impactos na promoção da educação fiscal. A pesquisa busca compreender se o atendimento realizado contribui, de fato, para que os contribuintes entendam melhor suas obrigações fiscais, além de identificar as principais dificuldades enfrentadas antes do suporte e os aprendizados adquiridos após a orientação recebida. Para isso, adotou-se uma abordagem metodológica mista, combinando dados quantitativos e qualitativos. A coleta de informações foi realizada por meio de um questionário, aplicado a 92 contribuintes atendidos pelo NAF, contendo perguntas fechadas e abertas. Os dados foram analisados através de estatísticas descritivas e análise de conteúdo. Os resultados indicaram que, além de resolver demandas fiscais específicas, o atendimento contribui significativamente para o desenvolvimento do conhecimento dos usuários sobre temas como imposto de renda, regularização de CPF e consultas de situação fiscal e cadastral por meio do portal e-CAC. Também foram identificados pontos de melhoria que podem tornar o serviço ainda mais eficiente e acessível. Dessa forma, conclui-se que o NAF exerce um papel relevante, tanto na inclusão social e no fortalecimento da cidadania fiscal, como uma ferramenta importante na educação fiscal.

Palavras-chave: Educação Fiscal. Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal- NAF. Responsabilidade Social.

¹ Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas – FMU Contato: caioandrela@gmail.com

² Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas – FMU Contato: kethellynr8@gmail.com

³ Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas – FMU Contato: vilma.frois@fmu.br

1 Introdução

Uma preocupação constante da Receita Federal do Brasil tem sido amparar os contribuintes na organização de seus deveres tributários, incentivando o conhecimento sobre impostos e simplificando o acesso a dados cadastrais e fiscais. Nesta direção, em 2011, surgiu o Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF), um projeto que une universidades e a Receita em um acordo de cooperação para dar assistência contábil e fiscal gratuita à população hipossuficiente. Além de ajudar cidadãos de baixa renda e microempreendedores individuais (MEIS), o programa também oferece aos alunos de Ciências Contábeis uma experiência prática crucial para a sua capacitação profissional.

Na universidade investigada, o NAF tem se estabelecido como um relevante meio de apoio para a população, auxiliando pessoas a resolverem questões sobre imposto de renda, regularização de CPF, criação e gestão de MEIs, entre outros serviços. Contudo, para que essa ajuda siga sendo eficaz e acessível, é indispensável entender como os usuários avaliam a qualidade do suporte recebido. Desse modo, esta pesquisa procura examinar a experiência da comunidade atendida, descobrindo os efeitos gerados, as dificuldades encontradas e as possíveis otimizações para o serviço oferecido pelo NAF da FMU.

A educação fiscal tem ganhado maior visibilidade nos últimos anos, impulsionada por iniciativas da Receita Federal do Brasil que visam promover maior conscientização dos contribuintes sobre suas obrigações fiscais. A falta de clareza sobre a área fiscal e contábil pode gerar desinteresse em contribuir corretamente, aumentando os riscos de sonegação. Segundo Pêgas (2023), "a elevação da carga tributária e o surgimento de novas e complexas obrigações distanciaram ainda mais o fisco dos contribuintes". Esse cenário reforça a necessidade de programas educativos que auxiliem o contribuinte a compreender melhor suas obrigações e o destino de seus tributos. Quando o contribuinte não entende para onde vai o valor pago em impostos, a percepção de injustiça fiscal pode crescer, resultando em menor incentivo para a contribuição voluntária (Peres; Bravo, 2011). Outros estudos, também se preocuparam em investigar e analisar os serviços, as práticas e as formas de atuação dos Núcleos de Apoio Contábil e Fiscal (NAFs) de instituições de ensino superior no Brasil como Ferreira, R. Q., Popik, F., e Paes, A. P (2021), cujos achados indicam que, por meio do NAF, os acadêmicos desenvolvem habilidades e conhecimentos práticos no campo contábil, advindos da responsabilidade social gerada durante a participação no núcleo.

Já Ázara, L. N., Stabelini, V. A., Silva, M. B., & Jesus, A. T. M. entenderam que o projeto demonstrou um impacto positivo ao oferecer suporte gratuito a cidadãos de baixa renda e microempreendedores, auxiliando na regularização fiscal e disseminação de conhecimento contábil.

Nesta direção, surge a necessidade cada vez mais crescente de entender a percepção dos contribuintes que utilizam esse serviço. Em outras palavras, compreender se os atendimentos prestados pelo NAF têm contribuído efetivamente para a educação fiscal dos usuários e, levantar quais são as dificuldades mais frequentes enfrentadas por esses contribuintes, e principalmente, quais

aspectos do atendimento são mais valorizados pelos usuários. Diante dessas inquietações, buscou-se responder a seguinte pergunta: **Quais as contribuições e efetividade dos serviços prestados conforme a percepção da comunidade atendida em uma universidade de São Paulo?**

O objetivo geral que orienta esta pesquisa visa: analisar a percepção da comunidade atendida na universidade investigada sobre a efetividade dos serviços prestados e os impactos no aprendizado para a educação fiscal.

Para tanto, alguns objetivos específicos se fazem necessários, como:

- Identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos contribuintes antes do atendimento realizado pelo NAF.
- Mapear os principais aprendizados adquiridos pelos contribuintes, compreendendo a efetividade do papel do NAF como agente transformador no processo de conscientização fiscal.
- Analisar a percepção dos contribuintes sobre a qualidade dos serviços prestados pelo NAF pesquisado, identificando pontos fortes e oportunidades de melhoria quanto a contribuição do projeto na Educação Fiscal.

2 Referencial teórico

Este tópico aborda os conceitos teóricos dos temas discutidos nesta pesquisa, com o objetivo de contextualizar e fundamentar a análise da percepção da comunidade sobre os serviços prestados pelo Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF).

2.1 Educação fiscal

A educação fiscal é um programa promovido pela Receita Federal do Brasil que tem como principal objetivo conscientizar a população sobre a importância do cumprimento das obrigações tributárias e seu impacto no desenvolvimento social e econômico do país, contribuindo para que os contribuintes se sintam mais seguros e responsáveis ao realizar suas obrigações fiscais, de forma correta e dentro dos prazos estabelecidos (Sefaz ES, 2024).

Para alcançar tais objetivos, a Receita Federal desenvolve uma série de projetos e programas voltados à educação fiscal, incluindo cursos, materiais didáticos, seminários e campanhas de conscientização (Serviços SP, 2024). Assim, a educação fiscal surge como um instrumento de transformação social, ao estimular uma cultura de transparência e responsabilidade fiscal entre os cidadãos e a Receita Federal.

2.2 Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF)

Criado em 2011 pela Receita Federal, o Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) é um projeto de educação fiscal que atua como facilitador no cumprimento das obrigações fiscais, com o objetivo de oferecer serviços contábeis e fiscais gratuitos para a população de baixa renda, auxiliando para a formação de cidadãos fiscalmente conscientes e promovendo a inclusão social e a educação fiscal. O NAF é implementado em parceria com Instituições de Ensino Superior (IES) de todo o país, permitindo aos estudantes a oportunidade de praticar os conhecimentos adquiridos em sala de aula (Receita Federal, 2024a).

Entre os serviços prestados pelo NAF, destacam-se o Cadastro de CPF, Declaração de Imposto de Renda, Consulta de dívidas e pendências fiscais, além do apoio para o acesso remoto aos serviços da Receita Federal por meio da senha GOV.BR (Receita Federal, 2024b).

3 Metodologia de pesquisa

3.1 Tipo de pesquisa

A pesquisa caracteriza-se como descritiva, com abordagem mista (quantitativa e qualitativa). Segundo Marconi e Lakatos (2017, p. 83), “a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los”. Nesse sentido, a abordagem quantitativa possibilita mensurar o conhecimento dos contribuintes sobre as obrigações fiscais antes e depois do atendimento no NAF estudado, enquanto a qualitativa permite compreender as percepções e experiências relatadas pelos participantes, “a combinação de abordagens qualitativas e quantitativas permite uma compreensão mais abrangente dos fenômenos estudados” (Creswell; Clark, 2018, p. 49). O método misto combina a profundidade da análise qualitativa com a objetividade da análise quantitativa, proporcionando uma visão mais completa dos dados coletados.

3.2 Método de coleta de dados

A coleta de dados foi realizada por meio de um formulário, composto por questões fechadas (de múltipla escolha e escala de avaliação) e abertas (descritivas). Após o atendimento no NAF em questão, os contribuintes receberam um link para o formulário, onde podiam responder de forma voluntária, no local de sua preferência. Marconi e Lakatos, 2017 destacam que a aplicação de questionários online permite acesso rápido e prático aos respondentes, facilitando a coleta de informações. As questões fechadas incluíram indagações aos contribuintes como uma classificação avaliando a qualidade do atendimento obtido. Também foi apresentado uma escala de 1 a 10 para

cada contribuinte mensurar conforme sua percepção sobre o que sabia de assuntos como Declaração, consultar sua situação fiscal e cadastral antes de chegar ao NAF.

Na sequência, uma nova classificação a escolha de contribuintes buscando mensurar de 1 a 10, sobre o que acreditavam ter melhorado seus conhecimentos após o atendimento NAF.

Questões fechadas permitem uma análise objetiva e quantitativa dos dados, facilitando a organização dos resultados em tabelas e gráficos. "os surveys são instrumentos eficazes para coletar dados de um grande número de respondentes de forma padronizada" Babbie (2020, p. 256).

As questões abertas possibilitaram que os contribuintes relatassem o que sabiam sobre os serviços antes do atendimento e o que aprenderam após. Tiveram também a liberdade de expor comentários adicionais, críticas, elogios ou sugestões.

Para Bardin (2016), questões abertas são fundamentais para captar percepções e opiniões detalhadas, permitindo identificar temas recorrentes e compreender melhor as experiências dos respondentes.

3.3 População e amostra

A população-alvo da pesquisa compreendeu os contribuintes atendidos pelo NAF examinado. Não houve critérios de seleção específicos: todos os atendidos pelo projeto recebiam o link de avaliação, com a explicação de que era opcional e voltado para fins de pesquisa. No total, foram obtidas 92 respostas ao questionário. De acordo com Gil (2019) a amostragem não probabilística por conveniência é apropriada quando se selecionam elementos de acordo com a acessibilidade e proximidade dos pesquisadores

3.4 Técnicas de análise de dados

Os dados coletados por meio do formulário foram analisados utilizando métodos quantitativos e qualitativos. Para as questões fechadas, que apresentavam alternativas objetivas, foi aplicada uma análise estatística descritiva, permitindo identificar tendências, frequências e padrões nas respostas dos participantes. As informações foram organizadas em gráficos e tabelas para facilitar a interpretação dos resultados (Silva; Menezes, 2018).

Já as questões abertas, que possibilitaram aos contribuintes expressarem suas opiniões, críticas e sugestões, foram examinadas por meio da técnica de análise de conteúdo, categorizando as respostas em temas principais. Esse método permitiu identificar percepções individuais sobre o atendimento, as dificuldades enfrentadas antes do suporte e os conhecimentos adquiridos.

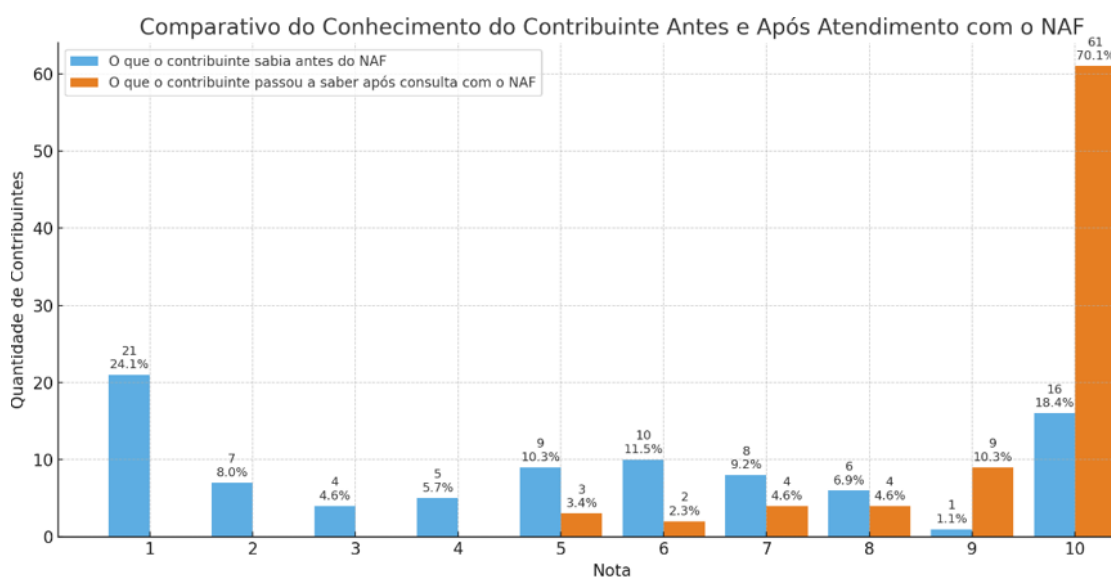
Essa abordagem mista de análise possibilitou uma visão abrangente sobre o impacto dos serviços prestados pelo NAF FMU, integrando dados quantitativos e qualitativos para uma compreensão mais profunda dos resultados da pesquisa (Creswell; Clark, 2018).

4 Resultados

Os resultados serão apresentados neste trabalho, a fim de facilitar a análise dos dados e a leitura dos gráficos gerados. Assim, as perguntas foram organizadas por blocos temáticos. Essa divisão pode contribuir para uma interpretação mais clara dos resultados e auxiliar na comparação entre os diferentes aspectos analisados. Além disso, possibilitar a identificação de quais áreas demandam maior atenção em atendimentos futuros. A metodologia adotada demonstrou-se eficaz para mensurar o impacto do serviço prestado.

A questão nomeada no gráfico 1, a seguir, como “Comparativo do Conhecimento do Contribuinte Antes e Após Atendimento com o NAF”, solicitou aos participantes que atribuísem notas numa escala de 0 a 10 representando seu nível de conhecimento sobre obrigações fiscais e contábeis antes e após o atendimento, sendo 0 não ter conhecimento e 10 ter pleno conhecimento.

Gráfico 1 - Comparativo do Conhecimento do Contribuinte Antes e Após Atendimento com o NAF



Fonte: Dados da Pesquisa

Os dados do gráfico 1, enfatizam um impacto positivo gerado pelo atendimento prestado pelo Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF). A pesquisa aplicada a 92 contribuintes demonstra uma mudança significativa: onde pode ser observado que antes do atendimento, a maior concentração de respostas estava nas notas mais baixas, principalmente na nota 1, ou seja, 24,1%, o que demonstra um desconhecimento por parte dos contribuintes. Já após o atendimento, houve um salto expressivo para nota 10, atribuída por 70,1% das respostas, indicando que a maioria considerou ter adquirido conhecimento pleno ou próximo disso após a consulta. Esse aumento demonstra não apenas a

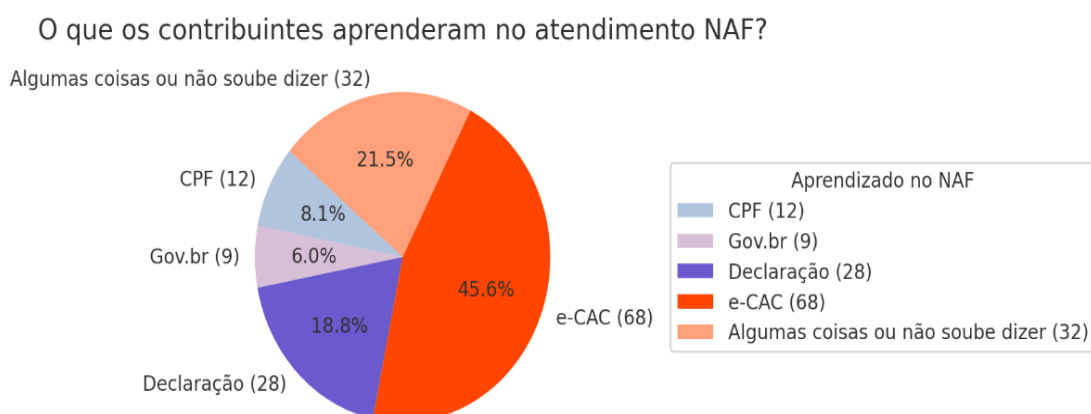
efetividade do serviço prestado pelo NAF, mas também sua relevância como ferramenta de inclusão e educação fiscal, sendo capaz de transformar a percepção dos cidadãos em relação aos seus deveres tributários. Além disso, o fato de as notas intermediárias (como 5, 6 e 7) terem perdido espaço na comparação pós-atendimento reforça a ideia de que o atendimento contribuiu para elevar consideravelmente o nível de compreensão da maioria dos respondentes.

Os dados também indicam que 5 respondentes atribuíram nota 0 tanto antes quanto depois de seu atendimento, o que pode significar não se sentirem aptos para avaliar, o que faz sentido mediante a simplicidade de cidadãos que relatam grande dificuldade ao procurar o projeto alegando precisar muito de ajuda. Assim, entende-se que o programa merece ser regado de empatia, respeito, consideração e paciência para explicações individualizadas a cada indivíduo, situação em que o NAF ganha importância, por propiciar este tipo de relação.

Após termos uma noção mensurada sobre o aprendizado anterior e posterior ao atendimento prestado pelo NAF, tornou-se necessário destrinchar esse conhecimento, obtido no gráfico 1, conforme percepção do contribuinte, de forma mais detalhada para compreender quais conteúdos, de fato, foram assimilados pelos cidadãos.

Assim, cabe destacar que a questão aberta, sujeita aos participantes, permitiu múltiplas respostas, possibilitando aos respondentes dissertarem narrando sua memória sobre tudo que aprenderam, o que contribui para uma visão mais abrangente do impacto do serviço prestado pormenorizando quais conhecimentos exatamente mais foram absorvidos, e que de uma certa forma, mais marcaram as pessoas, podendo ser citado distintos temas relatados no formulário como: apoio e consulta quanto a Declaração de imposto de renda, consulta ao CPF, exploração do portal e-CAC, ajuda quanto a dúvidas pertinentes ao acesso gov.br etc., apresentadas no gráfico 2:

Gráfico 2 – O que os contribuintes aprenderam no atendimento NAF?



Fonte: Dados da Pesquisa.

O gráfico 2 revela que a ferramenta mais mencionada foi o Portal e-CAC, com 68 citações sobre o assunto, o que representa aproximadamente 40% das marcações totais. Esse resultado

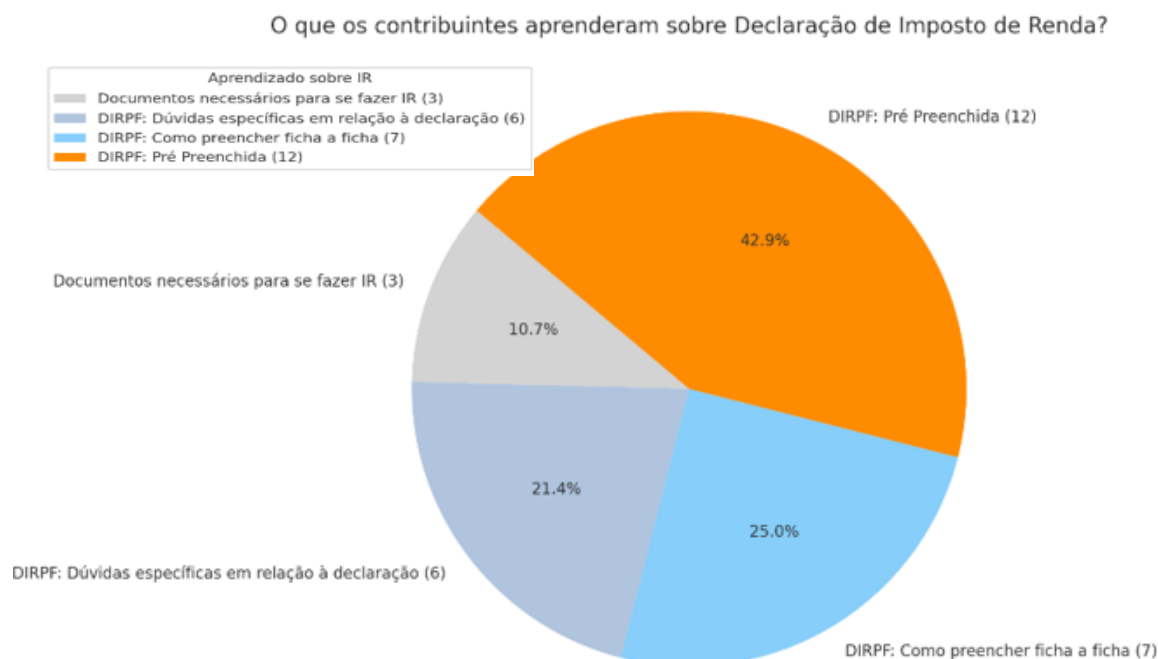
evidencia que uma parcela significativa dos contribuintes pôde, de fato, ter contato e compreender melhor o uso do ambiente digital disponibilizado pela Receita Federal, que por muitas vezes é visto como complexo e pouco acessível à população em geral.

Em segundo lugar, revelações como “Algumas coisas ou não soube dizer” o que aprenderam, foi escrita por 32 participantes, o que corresponde a cerca de 21,5% dos votos. Este dado carrega um peso importante para a análise, pois sugere que uma parte relevante do público atendido apresenta certa dificuldade em nomear especificamente o que foi aprendido, o que pode estar associado a limitações de letramento digital ou educacional, especialmente entre o público mais humilde. Em seguida, a “Declaração de Imposto de Renda” apareceu com 28 marcações, indicando também uma boa aceitação e entendimento sobre esse processo, que é historicamente uma das principais motivações de procura pelo atendimento do NAF.

As opções relativas ao “CPF” e ao “Gov.br” receberam menos marcações, 12 e 9 respectivamente, o que pode indicar que esses temas ou já eram conhecidos por boa parte dos contribuintes ou foram tratados de forma mais superficial durante o atendimento. De modo geral, o gráfico confirma que os contribuintes saem do atendimento do NAF com maior domínio sobre ferramentas mais técnicas e específicas da Receita Federal, mas também revela a necessidade de aprofundar ou tornar mais acessível a compreensão de certos temas para públicos com menor familiaridade com o meio digital. Em síntese, o gráfico complementa e aprofunda a análise inicial sobre o impacto do atendimento NAF, oferecendo uma visão segmentada do aprendizado promovido e apontando caminhos para aperfeiçoar a abordagem pedagógica nos atendimentos futuros.

Ainda no que diz respeito ao formulário distribuído, que aduziu questões abertas, buscando salientar o sentimento de aprendizagem de cada pessoa, dando a chance de exprimir com suas palavras o que aprenderam, ou seja, os agrupados no gráfico 2 onde destaca-se quatro eixos principais, de conhecimento adquiridos, que foram categorizados e quantificados, realizou-se então, uma continuidade das investigações, buscando ainda uma análise qualitativa das respostas segregadas e desmistificadas em que exatamente cada tipo de categoria contribuiu em termos de aprendizagem para os respondentes começando sobre Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física, traduzido no gráfico 3:

Gráfico 3 – O que os contribuintes aprenderam sobre Declaração de Imposto de Renda?



Fonte: Dados da Pesquisa.

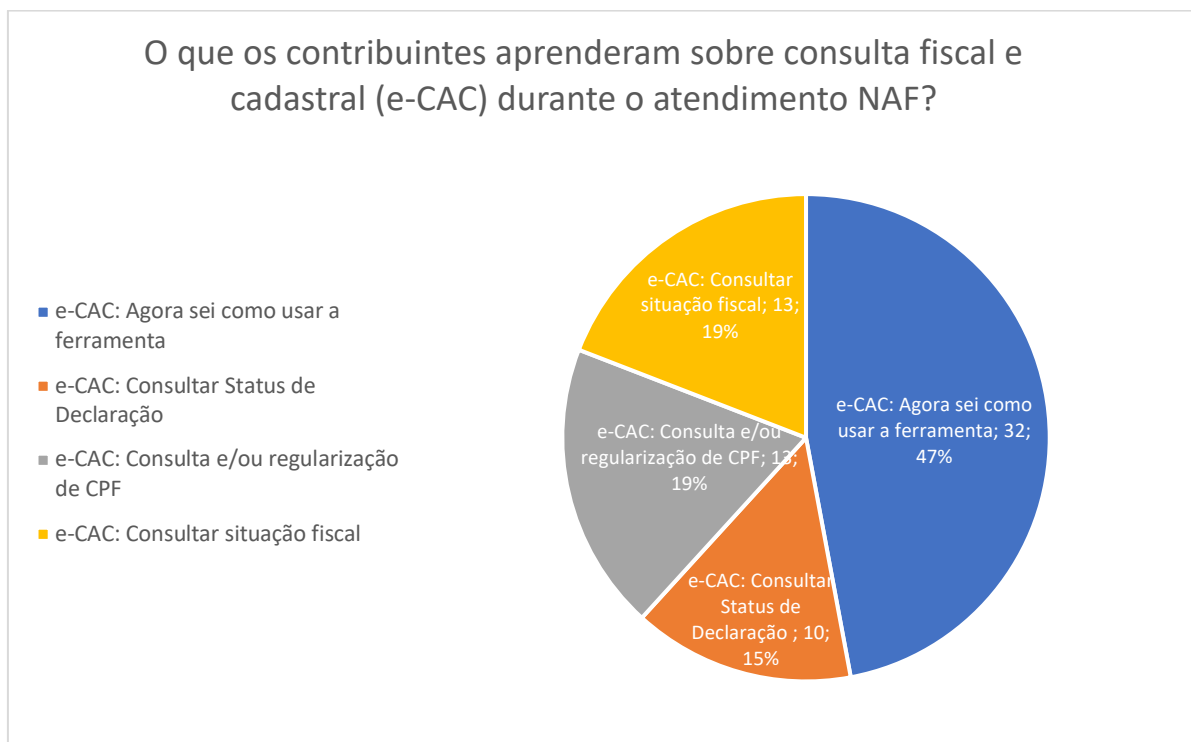
A categoria mais citada foi “DIRPF: Pré-Preenchida”, mencionada por 42,9% do total de respostas. Este dado evidencia o grande interesse pelo modelo pré-preenchido da declaração, que oferece maior praticidade e reduz a possibilidade de erros, além de despertar curiosidade quanto aos seus benefícios e formas de utilização. Em seguida, 25% relataram ter aprendido sobre o preenchimento ficha a ficha, indicando uma busca por informações mais detalhadas e técnicas sobre o que inserir em cada campo do sistema da Receita Federal, e em que momento o fazer.

A categoria “DIRPF: Dúvidas específicas em relação à declaração” foi citada por 21,4% das respostas. Essa categoria reflete situações em que o contribuinte já possui certo domínio do processo de declaração, mas se depara com questões pontuais ou menos frequentes, como rendimentos atípicos, operações de venda de imóveis ou heranças. Por fim, 10,7% destacaram ter aprendido sobre a importância e quais os documentos necessários para a realização da declaração, uma etapa fundamental para garantir a organização e a correção das informações fornecidas à Receita.

Esses resultados mostram que os atendimentos do NAF não apenas solucionam dúvidas pontuais, mas também proporcionam um aprendizado amplo e estruturado, permitindo que os contribuintes saiam do atendimento mais preparados para lidar com suas obrigações fiscais de forma autônoma e consciente.

Na mesma direção, ainda utilizando a questão aberta trabalhada anteriormente, destrinchamos o que as respostas dos contribuintes diziam sobre a utilização do e-CAC, buscando compreender com maior profundidade os pontos de aprendizado mais recorrentes, conforme apresenta-se no gráfico 4:

Gráfico 4 – O que os contribuintes aprenderam sobre consulta fiscal e cadastral (e-CAC) durante o atendimento NAF?



Fonte: Dados da Pesquisa.

A análise quantitativa representada pelo gráfico revela que a maioria expressiva dos participantes, um total de 47%, declararam ter aprendido a utilizar a ferramenta e-CAC de forma geral, o que evidencia uma carência inicial de conhecimento prático sobre o sistema digital da Receita Federal e, ao mesmo tempo, o êxito do atendimento prestado em sanar essa lacuna.

Em segundo lugar, 19% relataram ter adquirido conhecimento sobre a consulta e/ou regularização do CPF, enquanto outros 19% também mencionaram aprendizado relacionado à consulta da situação fiscal, indicando que essas funcionalidades específicas da plataforma foram igualmente relevantes para os usuários atendidos. Já a opção referente à consulta de status de declarações, inclusive de períodos anteriores, foi apontada por 15%, mostrando que, apesar de menos frequente, também representou um aprendizado significativo.

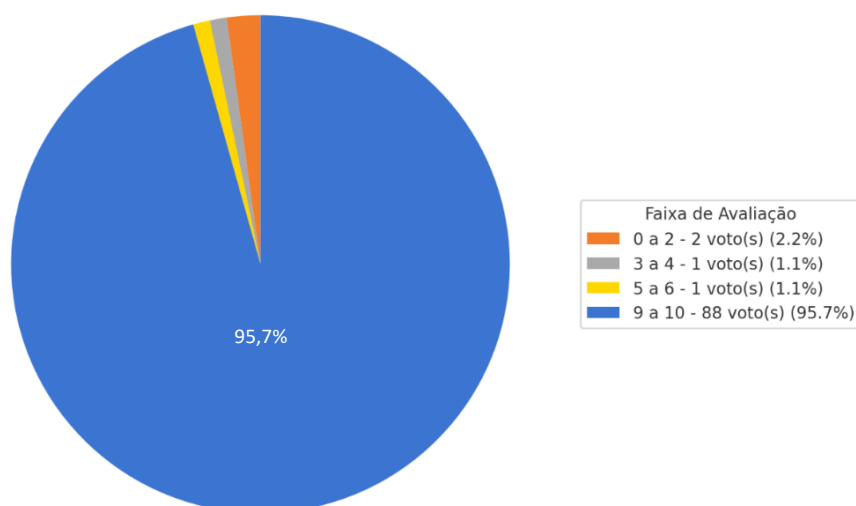
Esses dados demonstram que o atendimento NAF não apenas ampliou a familiaridade dos contribuintes com o e-CAC, mas também contribuiu diretamente para o domínio de funcionalidades específicas, promovendo maior autonomia e efetividade nas interações com a administração tributária.

Por fim, o questionário pediu que os contribuintes avaliassem o atendimento NAF com notas de 0 a 10, e com base nas respostas, é possível notar que o gráfico 5 apresentado, evidência de

forma clara e quantitativa, o alto nível de satisfação dos contribuintes com os serviços prestados pelo NAF.

Gráfico 5 – Avaliação atendimento NAF

Avaliação do Atendimento NAF



Fonte: Dados da Pesquisa.

A maioria expressiva das respostas (95,5%) situa-se na faixa de Nota 9 a 10, revelando assim, uma percepção altamente positiva por parte dos contribuintes atendidos.

As faixas de avaliações inferiores – Notas de 5 a 6 (1,1%), Notas 3 a 4 (1,1%) e Notas 0 a 2 (2,2%), aparecem de forma bastante reduzida, o que sugere que são casos isolados de insatisfação e não representam uma tendência significativa.

Essa concentração de avaliações positivas reforça a ideia de que o atendimento prestado pelo NAF cumpre não somente o seu papel técnico, como também atende ou supera as expectativas dos contribuintes.

Tendo um espaço significativo nesta pesquisa foi construída também uma nuvem de palavras usando como base a última questão do formulário, deixando os respondes à vontade para produzirem seus comentários gerais, críticas, elogios ou sugestões, logo revelaram-se conforme a figura 1:

significativo na compreensão dos participantes sobre suas obrigações tributárias e no domínio de ferramentas digitais essenciais, como o e-CAC e a declaração do Imposto de Renda.

A expressiva melhora nas notas atribuídas ao conhecimento após o atendimento, bem como a predominância da nota máxima na avaliação do serviço, ou seja mais de 95% dos respondentes avaliaram entre 9 e 10 o demonstra máxima satisfação. Assim, evidenciam não apenas a eficácia técnica do NAF, mas também sua relevância enquanto agente de inclusão cidadã. Além de promover a autonomia do contribuinte, os atendimentos mostraram-se sensíveis à diversidade de perfis atendidos, sendo capazes de traduzir conteúdos complexos em aprendizados acessíveis e práticos.

Ao destrinchar o que os contribuintes efetivamente aprenderam, tanto por meio de respostas objetivas quanto abertas, foi possível mapear os temas que mais despertaram interesse e necessidade, como o uso do e-CAC, o preenchimento correto da declaração de IR e a regularização do CPF, permitindo à equipe do NAF uma visão estratégica para o aprimoramento contínuo das ações educativas.

Conclui-se, portanto, que o atendimento prestado pelo NAF representado nesta pesquisa pelo programa investigado, não apenas alcança os objetivos propostos, mas também se consolida como uma iniciativa de impacto social, promovendo cidadania fiscal, fortalecendo vínculos entre população e administração pública, e contribuindo efetivamente para uma sociedade mais informada, justa e participativa.

Para estudos futuros, sugere-se aprofundamento das análises com novas variáveis, como por exemplo, se região e faixa etária influencia em todo o processo.

Referências

ÁZARA, L. N. de; STABELINI, V. de A.; SILVA, M. B. da; *et al.* Entre ensino e cidadania: relato de experiência no projeto NAF do IFSULDEMINAS Campus Três Corações. *In: JORNADA CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA*, 16., e SIMPÓSIO DE PÓS-GRADUAÇÃO, 13., 2024, [S.l.]. *Anais [...]*. [S.l.: s.n.], 2024.

BABBIE, E. *Métodos de Pesquisa de Survey*. 14. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2020.

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.

CARNEIRO, R. O. *Direito Tributário no Brasil*. São Paulo: Atlas, 2015.

CRESWELL, J. W.; CLARK, V. L. P. *Design de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2018.

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: CONGRESSO USP DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA EM CONTABILIDADE*, 18. São Paulo: FEA/USP, 2021.

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

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos de metodologia científica*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

PÊGAS, J. Contribuintes e o Distanciamento Fiscal. *Revista de Direito Tributário*, v. 32, n. 4, p. 45-67, 2023.

PERES, A.; BRAVO, M. Educação Fiscal e a Importância dos NAFs. *Revista Contábil & Fiscal*, v. 12, n. 2, p. 78-90, 2011.

RECEITA FEDERAL. *Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal: o que é*. Disponível em: <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/cidadania-fiscal/naf/o-que-e>. Acesso em: 09 maio. 2025.

RECEITA FEDERAL. *Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal: serviços*. Disponível em: <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/cidadania-fiscal/naf/servicos>. Acesso em: 09 maio. 2025.

SEFAZ-ES. Educação Fiscal. Disponível em: <https://sefaz.es.gov.br/Contents/Item/Display/3739#:~:text=Educa%C3%A7%C3%A3o%20Fiscal%20%C3%A9%20um%20processo,social%20e%20fiscal%20do%20Estado>. Acesso em: 09 maio. 2025.

SERVIÇOS SP. *Educação Fiscal*. Disponível em: <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/cidadania-fiscal/naf/servicos>. Acesso em: 09 maio. 2025.

SILVA, E. R.; MENEZES, J. M. *Estatística aplicada à pesquisa científica*. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2018.