



QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO NÚCLEO DE APOIO CONTÁBIL E FISCAL EM CAMPOS NOVOS

Pesquisador(es): EINSWEILLER, André Carlos; FREITAS, Marcia Marcondes Diniz de; BONALUME, Thais Almeida;

Curso: Ciências Contábeis

Área: Área das Ciências Sociais

Resumo: O objetivo do estudo foi analisar a eficiência e qualidade dos serviços prestados no NAF – Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal, no município de Campos Novos. Para tal, quanto aos objetivos o estudo caracteriza-se como descritivo, quanto aos procedimentos é documental e quanto à abordagem é qualitativo. A população e amostra da pesquisa são de caráter intencional, sendo os indivíduos que buscam os serviços de atendimento oferecidos pelo NAF. Os dados são de fontes primárias a partir de informações obtidas por meio de questionário. Os resultados do estudo demonstram que a maioria dos usuários se encontra satisfeito com o atendimento prestado pelo NAF de Campos Novos, por meio do AGILIZA, o que representa 93%. Além disso, 100% dos serviços prestados pelo NAF são resolvidos. Ademais, percebe-se que o NAF vem cumprindo o seu papel como elo entre a sociedade, a Universidade e o Estado, preenchendo a lacuna entre cidadão e governo. Assim, a Universidade é essencial nesse processo de atendimento à população local e regional, como forma de processo educacional para seus acadêmicos e, simultaneamente, para os cidadãos de baixa renda, quando assume papel como agente público, desenvolvendo a região socioeconomicamente.

Palavras-chave: Qualidade dos serviços. Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal. Atendimento.

E-mails: andre.einsweiller@unoesc.edu.br; marcia.freitas@unoesc.edu.br.