

- XXVII Seminário de Iniciação Científica
- XIV Seminário Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão - SIEPE



MODELO ON-LINE DE ATENDIMENTO AMPLIADO DO NAF UNOESC EM TEMPOS DE PANDEMIA

Pesquisador(es): Freitas, Márcia Marcondes Diniz de Freitas; BIUDARO, Aline; ROVER, Ardinete; TÉO, Jane; Krein, Viviane.

Instituição de Ensino Superior/Curso: Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc).
Cursos Ciências Contábeis.

Área: Área das Ciências Sociais.

Introdução: Este relato de experiência trata do atendimento on-line do Núcleo de apoio contábil e fiscal da Universidade do Oeste de Santa Catarina (NAF Unoesc) frente as mudanças causadas pela Pandemia do COVID-19. Anteriormente, o NAF Unoesc tinha equipes de atendimento em Campos Novos, Chapecó, Joaçaba, e Xanxerê, desenvolvendo o atendimento a comunidade de forma presencial, com prestação de serviços na área fiscal contábil realizada por acadêmicos bolsistas e voluntários, bem como egressos também. Além disso, várias ações de Cidadania Fiscal eram desenvolvidas no âmbito de atuação do NAF, como concursos e gincanas nas escolas municipais e estaduais. Com o advento da Pandemia, todas as atividades foram direcionadas para o on-line, especialmente pelo uso do whatsapp e e-mail, bem como as redes sociais. **Objetivo:** Relatar a experiência da equipe NAF Unoesc no atendimento on-line, integrando equipe de vários campus e implementando o modelo on-line. **Método:** Um relato de experiência, descritivo. Foram observados e entrevistados 20 integrantes do NAF Unoesc, bem como analisado os dados de tipos de serviços e atividades de educação fiscal. **Resultados:** Os achados foram de que o uso da tecnologia teve papel essencial para o novo modelo (on-line) de atendimento ao cidadão contribuinte, inclusive, para o andamento das ações de educação fiscal. Com a junção da equipe e o atendimento totalmente on-line em 2020, os números de atendimentos e atividades de cidadania fiscal atingiram um público maior, resultando no ranqueamento nacional do NAF Unoesc em 5 lugar em quantitativo de atendimentos. O NAF Unoesc

- XXVII Seminário de Iniciação Científica
- XIV Seminário Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão - SIEPE



ultrapassou as fronteiras dos campus onde tinha equipe e passou a atender cidadãos de outros municípios e estados. E, em 2021, está em andamento com os atendimentos virtuais e os concursos de educação fiscal para as escolas municipais. **Conclusão:** O relato atingiu o objetivo proposto, relatar a experiência do novo modelo de atendimento do NAF Unoesc, especificamente a ampliação geográfica do atendimento, que ultrapassou os municípios onde possuem campus da Unoesc. Foram observados atendimentos de vários outros municípios e estados. Dessa forma, conclui-se que a implantação do modelo on-line de atendimento foi positivo para a equipe do NAF Unoesc, bem como para a sociedade, que teve amplo acesso e sem custos de deslocamento. Esse estudo contribui para que outros NAFs possam utilizar as boas práticas, ampliando seu atendimento.

Palavras-chave: NAF. Unoesc. Modelo On-line. Atendimento. Pandemia.

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

alinebiudaro36@gmail.com;

ardinete.rover@unoesc.edu.br;

jane.teo@unoesc.edu.br;

viviane.krein@unoesc.edu.br.

