

# O que são os NAF

Antônio Henrique Lindemberg Baltazar<sup>1</sup>

## Núcleos de Apoio Fiscal e Contábil (NAF)

### 1. Caracterização da situação anterior e identificação do problema

O acesso a informação e a prestação de serviços públicos eficientes são medidas fundamentais no processo de aprimoramento das democracias contemporâneas. Decorrentes dos novos valores constitucionais, que transformaram a dignidade da pessoa humana no fundamento das sociedades modernas, nos últimos anos várias ações estruturantes foram sendo implementadas de maneira a possibilitar um serviço público mais humanizado, eficiente, aberto à informação e à transparência na gestão pública. Apesar dos esforços empreendidos e dos avanços conquistados na melhoria do serviço público e na condução da transparência estatal, ainda se verificam, no contexto brasileiro, grandes barreiras que dificultam o acesso à informação e à própria obtenção de serviços públicos universais e de qualidade. Barreiras que não se restringem apenas à questão econômica, mas também se vinculam a dificuldades sociais, culturais e educacionais. No âmbito fiscal, as barreiras de acesso se mostram, por vezes, mais acentuadas, especialmente em razão da complexidade que é inerente aos sistemas tributários. Todavia, a complexidade afeta diversamente grupos distintos de cidadãos e de profissionais. Ao mesmo tempo em que uma parcela da sociedade tem acesso à informação e à contratação de profissionais especializados, os menos favorecidos economicamente têm dificuldade de esclarecer suas dúvidas ou de peticionarem através dos canais oficiais das Administrações Tributárias, enfrentando também dificuldade de acesso aos escritórios contábeis, o que acaba por gerar uma desigualdade real na obtenção de seus direitos e no cumprimento de seus deveres. Não raro, a dificuldade no cumprimento das obrigações tributárias por parte de hipossuficientes econômicos acarreta, além de altos índices de informalidade laboral, o surgimento de pendências em seus registros cadastrais e fiscais. Estas pendências, frequentemente, trazem transtornos a esses cidadãos, muitas vezes dependentes de programas sociais que se valem dos cadastros administrados pela Receita Federal (RFB), por exemplo, bolsa-família e farmácia popular. No mesmo sentido, a dificuldade na compreensão e no cumprimento das obrigações previdenciárias, hoje administradas pela RFB, acaba por gerar a

---

<sup>1</sup> Mestre em Direito Constitucional, Especialista em Direito Tributário e Finanças Públicas, Professor Universitário, Auditor Fiscal da Receita Federal do Brasil.

negativa na concessão de benefícios previdenciários a um grupo de cidadãos já bastante fragilizado social e economicamente. Complexidade semelhante foi verificada no acesso à prestação jurisdicional a grupos desfavorecidos economicamente que, apesar da possibilidade de acesso às Defensorias Públicas, acabavam, em razão de barreiras de acesso, sendo desprotegidos no reconhecimento e na defesa de seus direitos. Como solução a essa situação, as Faculdades de Direito criaram os núcleos de assistência jurídica (NAJ), os quais têm como pilar de atuação a possibilidade de o cidadão hipossuficiente se defender ou peticionar em juízo com o auxílio de estudantes de Direito que, com o apoio de professores supervisores, acompanham a causa do cidadão. Assim, a prestação de serviços jurídicos realizada pelos NAJ converte-se em laboratório para a formação técnica e social do estudante, além de possibilitar o acesso do cidadão à proteção jurisdicional. O êxito dos NAJ desenvolvidos nas faculdades de Direito levou a RFB a investigar a possibilidade de incentivar a criação de núcleos de prática profissional nas instituições de ensino de ciências contábeis ou de comércio exterior. Nesses núcleos, os cidadãos com hipossuficiência econômica poderiam contar com a assistência de estudantes universitários, supervisionados por professores, para a resolução de problemas que envolvam questões fiscais e previdenciárias. Embora a iniciativa tenha sido concebida teoricamente em 2008, os Núcleos de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) tornaram-se realidade em 2011, quando as primeiras faculdades aceitaram o desafio de iniciá-los com o apoio da RFB.

## **2. Descrição da iniciativa e da inovação**

Os NAF são um projeto a ser implementado dentro das Universidades, especialmente nas faculdades de contabilidade e comércio exterior, onde, com o apoio técnico da RFB, os contribuintes de baixa renda, pequenos empreendedores optantes pelos SIMPLES e microempreendedores individuais (MEI) são auxiliados na resolução de seus trâmites fiscais e previdenciários. Os alunos, responsáveis pelo atendimento gratuito, encontram-se sob supervisão de um professor e a assistência desenvolve-se dentro de um processo de prática profissional universitária, permitindo que os estudantes apliquem seus conhecimentos, ao mesmo tempo em que se reforça a ideia da cidadania fiscal. Com a evolução do modelo lógico dos NAF, verificou-se que o papel dos núcleos na formação do futuro contador em matéria fiscal poderia ser tão importante quanto o atendimento aos hipossuficientes. Nesse contexto, foram criadas inúmeras iniciativas educacionais, tais como grupos de estudo fiscal, visitas guiadas às unidades administrativas da RFB, palestras e treinamentos ministrados por servidores da Receita Federal, as quais, além de fortalecer o conhecimento técnicos dos

estudantes, buscam trabalhar questões relacionadas ao sentido social dos tributos, gerando uma reflexão sobre seu papel como futuros profissionais e atores sociais, o que contribui para formar cidadãos conscientes de seus direitos e deveres, em um processo de cidadania fiscal. Os NAF trazem diversas vantagens para o cidadão e para o Estado, entre as quais destacam-se:

- Redução dos custos de acesso aos serviços prestados pela Administração Tributária;
- Redução dos custos de acesso à obtenção de benefícios previdenciários;
- Redução da informalidade econômica;
- Ampliação do acesso à informação;
- Assistência contábil e fiscal a pessoas de baixa renda;
- Geração de conhecimento fiscal no âmbito universitário;
- Fortalecimento da formação prática dos estudantes de contabilidade e comércio exterior;
- Formação da cidadania fiscal.

A criação dos NAF é um importante exemplo de inovação na gestão pública federal brasileira, produzindo resultados objetivos para o serviço público e para a sociedade brasileira. A iniciativa sobressai por ser uma demonstração da capacidade multiplicadora da sociedade civil organizada. Os núcleos, organizados pelas faculdades, podem ser apoiados por diversos atores tributários, não exclusivamente pela RFB, mas também pelas Administrações Tributárias Estaduais e Municipais. Ademais, opera-se uma importante mudança qualitativa na relação entre o Fisco e o profissional contábil, que inicia sua carreira trabalhando em consonância com a Administração Tributária e não litigando contra ela. Essa relação tem por base o conhecimento mútuo, que gera confiança e facilita a relação entre o Estado e a sociedade. Há uma postura de valorização, através do aprendizado dos detalhes envolvidos no lançamento, no atendimento, na cobrança, na arrecadação e no contencioso e do dever fundamental de pagar tributo. Trata-se de uma iniciativa de cidadania fiscal em sua essência mais imediata e transparente.

### **3. Concepção da inovação e trabalho em equipe**

A concepção da iniciativa inspirou-se no modelo de auxílio fiscal a hipossuficientes econômicos através de apoio a organizações sem fins lucrativos existente nos Estados Unidos da América, especialmente as Clínicas de Apoio a Contribuintes de Baixa Renda (LITC). O início do projeto ocorreu em 2011, em âmbito regional, no Rio Grande do Sul, sem alcance nacional. Buscando encontrar soluções para a prestação de assistência contábil e fiscal para pessoas desassistidas e, ao

mesmo tempo, envolver as Universidades e fortalecer a formação contábil dos estudantes, foi criado um piloto da iniciativa nas Faculdades Integradas São Judas Tudeu, em Porto Alegre, e escrita uma monografia para a participação no prêmio de criatividade e inovação da Receita Federal, em sua 10ª edição, em 2011. Tendo sido premiada, a iniciativa foi alçada a projeto estratégico nacional da RFB em 2012, tendo sido designada equipe formal de trabalho multidisciplinar, constituída por servidores da área de atendimento ao contribuinte e educação fiscal, coordenados pela Coordenação-Geral de Atendimento e Educação Fiscal. A equipe analisou o modelo norte-americano que, apesar de fornecer subsídios importantes para a concepção dos NAF, mostrou-se limitado aos objetivos pretendidos pela Administração Tributária Federal brasileira. Um dos pontos de aproximação verificados entre as LITC e o modelo concebido dos NAF foi o fato de não serem órgãos integrantes, nem subordinados à administração tributária, apesar de serem apoiados tecnicamente pelo órgão fiscal. O fato de ser a própria sociedade civil, no caso das LITC, e as Universidades, no caso dos NAF, os responsáveis por apoiar os contribuintes, e não a criação de um novo setor dentro da Administração Tributária, foi um dos pontos fundamentais na definição do modelo construído para a implementação dos NAF. Contudo, apesar de alguns pontos de aproximação, a iniciativa norte-americana divergiu em alguns aspectos conceituais. Para a equipe de trabalho, os NAF deveriam ser inseridos dentro das Universidades, especialmente nas faculdades de contabilidade e comércio exterior, formando uma ponte entre a administração tributária e a academia. Ao mesmo tempo, deveriam envolver não apenas a prestação de apoio contábil e fiscal aos desassistidos, mas também a formação de uma cultura fiscal, fortalecendo o desenvolvimento do futuro profissional que trabalhará em contato com a Administração Tributária, além de promover a cidadania fiscal. Em síntese, as LITC compõem-se de ONGs de diferentes tipos, enquanto os NAF desenvolvem-se exclusivamente no meio universitário, utilizando exclusivamente a força de seus estudantes. As LITC atuam exclusivamente no apoio fiscal aos desassistidos, enquanto os NAF também privilegiam a discussão acadêmica de temas tributários e a geração de conhecimento pelos estudantes. Por fim, as LITC, em meio acadêmico, aparecem primordialmente ligadas às escolas de Direito, enquanto os NAF são uma iniciativa junto às escolas de contabilidade e de comércio exterior. Uma das preocupações da equipe de trabalho foi a delimitação da área de atuação dos NAF. Assim, dois pontos fundamentais foram estabelecidos: (i) os NAF não deveriam ser um posto de atendimento da RFB, da mesma forma que os NAJ não são postos de atendimento do Poder Judiciário; (2) também não deveriam ser um substituto para os escritórios de contabilidade ou para assessoria prestada pelos contabilistas, da mesma forma que os NAJ não substituem os escritórios de advocacia. A partir destas premissas e da delimitação conceitual, iniciou-se, em todas as dez Regiões Fiscais brasileiras, o fomento à implementação dos NAF nas Universidades.

#### **4. Objetivos da iniciativa**

Nos últimos anos as Administrações Tributárias têm buscado mudar a percepção que os cidadãos têm relativa ao cumprimento de suas obrigações tributárias. De uma maneira geral, busca-se transformar o paradigma da administração tributária, que passa de uma vertente meramente fiscalista, no caso do descumprimento da obrigação fiscal, para a prestação de serviços e orientação, visando a facilitação no cumprimento das normas tributárias. Podemos abordar este tema por um ângulo preciso, o da mudança do olhar, ocasião em que se pretende a troca da lente hermenêutica, transformando a percepção de hostilidade por parte da sociedade em uma nova postura de amistosidade, que envolve o auxílio, a orientação, a prestação de serviços, o diálogo e a transparência. Em síntese, passar da coerção para a coesão. Um dos exemplos desta nova forma de atuar das Administrações Tributárias são os NAF, cujos principais objetivos, conforme modelado pela RFB, são: (i) Reduzir as barreiras de acesso dos hipossuficientes, permitindo que, por meio das Universidades, com apoio técnico da RFB, seja oferecido suporte contábil e fiscal; (ii) Agir, por meio de cooperação realizada entre a RFB e as Universidades, como centro de geração de conhecimento fiscal, por meio de grupos de estudo, palestras, seminários, visitas guiadas à Administração Tributária e treinamentos; (iii) Promoção da educação fiscal, compreendida como um processo de ensino e aprendizagem que tem como objetivo fomentar uma cidadania ativa, participativa e solidária, mediante a compreensão tanto dos direitos quanto dos deveres fiscais.

#### **5. Público-alvo da iniciativa**

No que se refere à prestação de assistência fiscal e contábil, o público-alvo dos NAF é o contribuinte hipossuficiente, especialmente as micro empresas, os micro empreendedores individuais, as entidades sem fins lucrativos, as pessoas físicas com renda anual inferior a aproximadamente R\$ 24.000,00 e o público interno das instituições de ensino. No que se refere à formação de conhecimento e de cultura fiscal, o público-alvo é o corpo docente e discente das Universidades que buscam a implementação dos NAF.

#### **6. Ações e etapas da implementação**

##### **1ª Fase:**

Iniciada em 2011, a iniciativa é concebida de maneira regional, tendo seu desenvolvimento ocorrido apenas no Rio Grande do Sul. Estabelecidas as concepções gerais dos NAF, a equipe de trabalho realizou a implementação de 3 NAF.

**2ª Fase:** Após a premiação do projeto NAF no *Prêmio de criatividade e inovação da Receita Federal* no ano de 2011, o projeto foi alçado, no ano de 2012, ao nível estratégico nacional. Foi constituída equipe de trabalho nacional que estabeleceu a concepção geral dos NAF e iniciado o processo de comunicação e auxílio aos gestores regionais e locais das unidades descentralizadas da RFB, com o objetivo de orientá-los na tarefa de acompanhar a instalação e desenvolvimento dos NAF nas Instituições de Ensino Superior de sua circunscrição. O quadro abaixo aponta os 14 NAF criados no ano de 2012

**3ª Fase:** Fruto do destaque nacional do projeto NAF, em 2013 foi estabelecida cooperação internacional com o Programa EUROsocial para a realização de assistência técnica por parte da RFB às Administrações Tributárias e Educacionais da América Latina com o objetivo de auxiliá-los a conceberem e instituírem os NAF em seus países. Foram realizadas assistências técnicas na Guatemala, Brasil e Peru para os seguintes países: Guatemala, El Salvador, Chile, Uruguai, Bolívia, Paraguai, Costa Rica, Honduras, México, Peru e Equador. No ano de 2013, foram implementados 12 NAF no Brasil e 2 na América Latina, excluindo-se o Brasil.

**4ª Fase:** O incentivo à criação dos NAF e o apoio ao seu desenvolvimento trouxeram, porém, desafios à Receita Federal. É necessário transmitir a ideia dos NAF aos gestores das unidades descentralizadas e auxiliá-los na tarefa de acompanhar a instalação e desenvolvimento dos NAF nas Instituições de Ensino Superior. Tendo isso em vista, foi iniciada em 2014 a criação de um Referencial que servirá como um guia para apoiar as ações dos gestores regionais a melhor incentivar e desenvolver a criação dos NAF em suas regiões. O referencial vai oferecer as ferramentas para que se possa coordenar o apoio necessário aos NAF em suas duas etapas: (i) sua estruturação e (ii) sua manutenção e desenvolvimento como uma rede de prestação de serviços e de conhecimento. No ano de 2014, até julho, foram criados 14 NAF no Brasil, além de 5 em processo de implantação. Na América Latina, excluindo-se o Brasil, foram criados 26 NAF, havendo 7 em implantação.

## **7. Descrição dos recursos financeiros, humanos, materiais e tecnológicos**

Em razão de os NAF serem implementados nas Universidades, como um projeto no qual compete à Administração Tributária apenas a cooperação técnica, os recursos financeiros, materiais, humanos e tecnológicos são uma incumbência da própria Universidade. O papel da RFB desenvolve-se no fomento à abertura de novos núcleos, à prestação de apoio técnico na resolução de dúvidas relativas ao

atendimento e na participação na formação dos estudantes em grupos de estudos, palestras, seminários e visitas guiadas às dependências da Administração Tributária. A prospecção de Universidades interessadas em aderir ao projeto é normalmente desenvolvida pelos responsáveis pela área de educação fiscal das unidades descentralizadas da RFB, os quais incumbem-se, após a implementação dos NAF, de a ponte com as Universidades, seja na solução de esclarecimentos técnicos relacionados ao atendimento ao contribuinte, seja no desenvolvimento de ações de formação do estudante. Em média, cada servidor da Receita Federal tem condições de ser responsável pelo acompanhamento de 6 NAF, sem prejuízo de suas atividades ordinárias. As atividades relacionadas a palestras, visitas guiadas, seminários e grupos de estudo são de responsabilidade de servidores da RFB que tenham conhecimento técnico do assunto que será abordado. Por serem atividades eventuais, o servidor as exerce sem prejuízo de suas atividades ordinárias. No âmbito internacional, todas as assistências técnicas que o Brasil desenvolveu junto aos países latino-americanos foram custeadas pelo Programa EUROsociAL que, no momento, se responsabiliza pela construção de uma rede que congregará informações sobre todos os NAF existentes na América Latina, incluindo o Brasil.

#### **8. Por que considera que houve utilização eficiente dos recursos na iniciativa?**

Os recursos utilizados pela Administração Tributária para a implantação e o apoio técnico aos NAF é mínimo, restringindo-se apenas a recursos humanos. Ademais, as vantagens são inúmeras para todos os envolvidos. Para a Administração Tributária, as vantagens podem ser resumidas em: (i) elevação do cumprimento espontâneo das obrigações tributárias e aduaneiras em razão da disseminação de informações e do acesso a serviços; (ii) redução no número de atendimentos nas unidades da RFB em relação a demandas que possam ser atendidas pelos NAF, bem como de diversos litígios tributários e aduaneiros que possam ser evitados a partir de orientação adequada; (iii) fortalecimento da imagem da Instituição perante a sociedade. Para as Universidades as vantagens envolvem: a (i) maior qualificação do seu corpo discente e docente; (ii) melhoria na imagem da instituição perante a comunidade em que a mesma se encontra inserida. Para a sociedade, o cidadão beneficia-se de acesso gratuito a orientações e serviços contábeis e fiscais em relação aos quais estaria alijado por desconhecimento e/ou falta de condições de arcar com seus custos.

#### **9. Monitoramento e avaliação da iniciativa**

Em âmbito nacional a iniciativa é coordenada pela Coordenação-Geral de Atendimento e Educação Fiscal, que possui um gerente nacional para supervisão e acompanhamento. Em âmbito regional, a iniciativa é acompanhada pelas divisões de interação com o cidadão de cada uma das dez regiões

fiscais da RFB. No âmbito local, as pessoas que concretamente são o vínculo entre a Administração Tributária e a Universidade são os servidores que atuam na área de educação fiscal das delegacias e inspetorias da RFB. Em razão do princípio da autonomia universitária, previsto no art. 207 da Constituição Federal, que outorga às Instituições de Ensino Superior autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, a RFB atua no sentido de apoio e não de controle da iniciativa, sendo as próprias Universidades responsáveis pelo monitoramento e avaliação de seus NAF. Contudo, está sendo implementada ferramenta que permitirá que as Universidades encaminhem para a RFB, mensalmente, o número de atendimentos prestados, além das atividades docentes realizadas.

## **10. Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados**

Nos 43 NAF implementados no Brasil, aproximadamente 700 acadêmicos e 43 professores estão atualmente envolvidos. Em algumas instituições, esse é o quarto semestre de existência do núcleo. A Administração Tributária não exerce controle direto sobre quem participa da iniciativa, mas mantém um banco de dados com os contatos dos professores coordenadores de cada núcleo para disseminar avisos, trocar informações, etc. Melhor ferramenta para a gestão do conhecimento está sendo estudada. Talvez o mais expressivo resultado dos NAF seja a própria crescente evolução na implementação dos núcleos. Em 2011, ano que se iniciaram, efetivamente, os trabalhos de aproximação com as Instituições de Ensino Superior, foram implementados 3 NAF. Em 2012, foram implementados mais 12. Em 2013, foram criados 14 no Brasil e 2 na América Latina. Em 2014, até julho foram implementados mais 14, totalizando 43 NAF no Brasil, além de 26 NAF na América Latina, totalizando 28 NAF fora do Brasil. O estado do Rio Grande do Sul possui a maioria dos núcleos, pois foi o berço da iniciativa, mas as outras unidades da federação aderem à idéia rapidamente. O resultado, em termos de relacionamento com a sociedade e impacto na mídia, é bastante expressivo. Desde o início em abril de 2011, os NAF geraram vários vídeos em emissoras de TV, inúmeros releases em mídia impressa e digital, palestras em faculdades, além de participações em feiras e eventos abertos ao público. O número de contribuintes atendidos varia enormemente de NAF para NAF e com o período do ano. Por ocasião do período de entrega da declaração do imposto de renda das pessoas físicas, em regra, os NAF costumam atender, nos meses de março a abril, cerca de 50 pessoas por semana. Fora deste período, os núcleos maiores atendem em regra 20 pessoas por semana, enquanto aqueles de menor porte atendem cerca de três contribuintes por semana. O núcleo existente na Universidade de Passo Fundo ? UPF, no norte do Rio Grande do Sul, por exemplo, direcionou suas atividades para a assistência contábil e fiscal a entidades sem fins lucrativos, prestando assessoria contínua atualmente a



mais de 90 (noventa) associações de bairros, ONGs, diretórios acadêmicos e associações beneficentes do município. O mais interessante é que as iniciativas continuam sendo criadas. Recentemente, alguns núcleos começaram a atuar em cooperação com os SAJU da mesma universidade, auxiliando os juizados de pequenas causas nos cálculos periciais. Ademais, outros estão tomando uma postura ativa com relação ao atendimento: ao invés de esperar os contribuintes em certo horário, os alunos programam visitas de apoio e esclarecimento a comunidades desassistidas: comerciantes ilegais, famílias de condomínios invadidos, regularização cadastral de idosos, dentre outros.

## **11. Obstáculos encontrados e soluções adotadas**

Insuficiência de recursos humanos para o desenvolvimento do projeto, devido à concorrência de atividades no âmbito da Administração Tributária. Como estratégia de contorno foi realizada priorização das atividades relacionadas aos NAF pela Coordenação de Atendimento e Educação Fiscal e apoio dos gestores das áreas envolvidas à viabilização do Projeto. Dificuldade em garantir a implementação dos NAF por parte das unidades descentralizadas da Receita Federal devido à ausência de obrigatoriedade da implantação da iniciativa. Como estratégia de contorno foi realizada divulgação da experiência nas Reuniões de Avaliação Estratégica Nacional e Regional. Ainda, foi realizada a ponderação positiva dos eventos de Educação Fiscal, os quais integram o rol de indicadores estratégicos da Receita Federal, de forma a valorizar e incentivar a implementação dos NAF.

Dificuldade em garantir a implementação nas Instituições de Ensino Superior, devido à autonomia universitária. Como estratégia de contorno foi sensibilizada a classe contábil, especialmente os conselhos regionais de contabilidade, bem como as Universidades sobre a importância dos NAF para a qualificação dos seus alunos e para a imagem da própria instituição perante as comunidades nas quais as mesmas se encontram inseridas.

Política de contenção de gastos públicos, com limitação de diárias. Atraso no cronograma e inviabilidade de reuniões. Como estratégia de contorno foram utilizados instrumentos remotos de trabalho, quando possível, a fim de minimizar os gastos com diárias e passagens e adequar o cronograma do projeto aos recursos disponibilizados

## **12. Fatores críticos de sucesso**

Os principais fatores de sucesso da iniciativa podem ser resumidos na participação efetiva da alta cúpula da RFB; na participação efetiva da Superintendência Regional da Receita Federal no Rio Grande do Sul, que sediou o piloto da iniciativa, tendo em vista o desenvolvimento já alcançado do

projeto naquela região; na alocação de recursos humanos com perfil adequado para trabalhar na implantação dos NAF, com disponibilidade de tempo compatível com as expectativas de prazo e qualidade dos produtos; no estabelecimento formal do status de iniciativa estratégica da Receita Federal; na sensibilização dos servidores da RFB quanto ao trabalho desenvolvido pelos NAF e a sua importância para o órgão e para a sociedade como um todo.

### **13 Por que a iniciativa pode ser considerada uma inovação em gestão?**

Os NAF podem ser considerados inovadores pois demonstram uma nova forma de agir da Administração Tributária. Mudando os seus paradigmas, a RFB passa a adotar como princípios e valores a premissa de que o não-cumprimento das obrigações tributárias não derivam apenas de um ânimo defraudatório, mas especialmente do desconhecimento e da complexidade da técnica liquidatória, notadamente quando se tem um sistema majoritariamente baseado no lançamento por homologação. Tal posição implica para a Administração Tributária a necessidade de oferecer maior apoio e assistência ao contribuinte. Ao mesmo tempo, passa-se a levar em consideração que evasão fiscal deriva de uma inadequada socialização dos valores éticos, de justiça e de solidariedade, gerando, por consequência, a necessidade de as Administrações Tributárias incentivarem o desenvolvimento de ações de educação fiscal e a implementação de mecanismos de transparência fiscal e acesso a informação. Nesse contexto, as administrações tributárias contemporâneas tentam mudar sua lente hermenêutica, transformando a percepção de hostilidade fiscal em uma postura de amistosidade, auxílio, orientação, prestação de serviços, diálogo e transparência. É nessa perspectiva que os NAF são considerados um modelo inovador e eficiente de se interagir com o cidadão na busca da formação de sua cidadania fiscal. As vantagens são claras para todos os participantes da iniciativa. A comunidade ganha um atendimento às suas questões mais básicas. Os escritórios de contabilidade ganham, pois podem direcionar casos mais simples para o NAF. A Receita Federal ganha, pois cumpre seu papel na educação fiscal, por via direta, e de atendimento, por via indireta. Ganha também através da aproximação e da capacitação da classe contábil. Ganha, principalmente, a Instituição de Ensino Superior de três modos: (i) através da formação de seus alunos com o auxílio da RFB, (ii) pelo fortalecimento de sua imagem frente à comunidade onde se insere, e (iii) pela melhoria de sua