

**ANO 2020
VOLUME 5
NÚMERO 2**



ReGO_r

Revista
Gestão e Organizações
ISSN: 2526-2289

EVASÃO UNIVERSITÁRIA: ANÁLISE DOS DISCENTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DO RIO GRANDE DO NORTE

**Alessandro Moura Lima
Caritsa Scartaty Moreira
Annandy Raquel Pereira da Silva
Ítalo Carlos Soares do Nascimento
Geison Calyo Varela de Melo**

Submetido em: 24.03.2020

Aceito em: 27.04.2020

Resumo

O objetivo desta pesquisa é identificar os fatores que podem influenciar na evasão dos discentes do curso de Ciências Contábeis de uma IES do Rio Grande do Norte. A pesquisa de natureza quantitativa e descritiva foi realizada por meio de um questionário aplicado a estudantes do curso de Ciências Contábeis, da Universidade Federal Rural do Semi-Árido. A partir dos dados, observou-se que a maioria dos respondentes é do gênero masculino, solteiros, possuem idade entre 20 a 25 anos, com renda familiar de um a dois salários mínimos e grande parte estudou em escola privada no ensino médio. Constatou-se ainda que 67% dos respondentes realizam outras atividades além de estudar, e que 63% escolheram o curso de Ciências Contábeis como primeira opção, além de terem realizado pesquisa sobre a instituição e curso, bem como terem se identificado com a área de ensino. De modo geral, as questões vocacionais são as que mais afetam os discentes no quesito de evasão, sendo elas as que mais explicaram a variabilidade dos dados coletados para a amostra, relacionadas com os estímulos vocacionais e futuro da profissão. Logo, o campo Institucional, apresentou também variabilidade considerável, que está relacionado a informações ligadas diretamente à instituição, corpo docente e assuntos ligados ao desenvolvimento institucional atribuído à instituição de ensino, o que colabora também para evasão do discente no curso de graduação em ciências contábeis.

Palavras-chave: Evasão Universitária; Ensino Superior; Ciências Contábeis.

UNIVERSITY EVASION: ANALYSIS OF ACCOUNTING SCIENCES STUDENTS FROM A HIGHER EDUCATION INSTITUTION IN RIO GRANDE DO NORTE

Abstract

The objective of this research is to identify the factors that can influence the dropout of students in the Accounting Sciences course of an HEI in Rio Grande do Norte. The research of quantitative and descriptive nature was carried out through a questionnaire applied to students of the course of Accounting Sciences, of the Federal Rural University of the Semi-Arid. From the data, it was observed that the majority of respondents are male, single, aged between 20 and 25 years, with family income of one to two minimum wages and a large part studied in a private school in high school. It was also found that 67% of respondents carry out activities other than studying, and that 63% chose the Accounting course as the first option, in addition to having conducted research on the institution and course, as well as having identified with the area of

teaching. In general, vocational issues are the ones that most affect students in terms of dropout, being the ones that most explained the variability of the data collected for the sample, related to vocational stimuli and the future of the profession. Therefore, the Institutional field also presented considerable variability, which is related to information directly linked to the institution, faculty and subjects related to the institutional development attributed to the educational institution, which also contributes to the evasion of students in the undergraduate course in accounting sciences.

Key-words: University Evasion; University education; Accounting Sciences.

1 INTRODUÇÃO

O curso de contabilidade e a profissão contábil vêm crescendo ao longo dos anos, sua oferta e demanda está em constante ascensão (INEP, 2017). Barbosa *et al.* (2016) ressaltam que existem fatores (dificuldade de aprendizagem, questões vocacionais, condições financeiras, sociais, evasão universitária etc.) que são inerentes a todos os níveis de ensino.

A evasão é cada vez mais recorrente no ensino superior, é um fator preocupante para a educação do país, sendo um desafio para a gestão universitária, atingindo tantos as Instituições de Ensino Superior (IES) públicas quanto as privadas, embora as motivações que justifiquem a desistência do curso sejam relativamente diferentes (BRAGA, 2003).

A evasão traz prejuízo econômico, social e acadêmico aos cofres públicos, no setor privado as instituições perdem receitas, pois os evadidos param de contribuir com a mensalidade por falta de recursos, vale salientar que, começar uma graduação e ter que se evadir pode acarretar em frustração tanto pessoal como profissional (CUNHA; NASCIMENTO; DURSO, 2016).

Dias, Theóphilo e Lopes (2010) apontam para a existência de três “tipos” de evasão: (a) evasão de curso, na qual há uma troca de curso de origem, mas não necessariamente de instituição; (b) evasão de instituição, na qual o estudante muda de Instituição de Ensino Superior, mas não necessariamente de curso e; (c) evasão de sistema, na qual o aluno desiste da formação superior.

Estes fatos indagados em pesquisas e discussões sobre o assunto requer análises mais detalhadas sobre a problemática. Entre os estudos nacionais desenvolvidos sobre a temática, destacam-se os realizados por Sauberlich (2012), Barbosa *et al.* (2016), Cunha, Nascimento e Durso (2016), Braga *et al.* (2018). No contexto internacional, destacam-se o de Cabrera *et al.* (2006), Smitina (2009), Wadesango e Machingambi (2017).

Embora existam trabalhos discurtes acerca da evasão universitária no curso de Ciências Contábeis, observa-se ainda pouca preocupação em explorar as relações e características socioeconômicas das regiões brasileiras. Diante do que foi abordado, tem-se o seguinte problema de pesquisa: **quais são os fatores que podem influenciar na evasão de discentes do curso de Ciências Contábeis?** Para responder ao problema proposto, a pesquisa terá como objetivo identificar os fatores que podem influenciar na evasão dos discentes do curso de Ciências Contábeis de uma Instituição de Ensino Superior do Rio Grande do Norte.

A presente pesquisa poderá contribuir para uma melhor gestão de recursos no contexto público, identificando as principais causas e razões que levaram os discentes a se evadirem do curso de Ciências Contábeis. Ao identificar os fatores que podem gerar descontentamento com o curso de Ciências Contábeis, acredita-se que, além de contribuir para o entendimento sobre o problema, será possível ainda elaborar políticas que visem à retenção dos alunos, potencializando os investimentos em educação. O estudo irá contribuir com a expansão de pesquisas sobre a temática, colaborando para identificar as características socioeconômicas dos estudantes e influências que os fizeram optar pelo curso.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ENSINO SUPERIOR EM CONTABILIDADE

De acordo com Passos e Martins (2003) existe um grande crescimento no ensino superior contábil no Brasil, o que torna cada vez mais relevante estudar como ocorre o processo, bem como entender as investigações empíricas que exploram a temática do ensino-aprendizagem na área da educação contábil, levando em consideração que a universidade (ou qualquer instituição de ensino superior) é o local mais adequado para o conhecimento e formação da competência humana.

Discorrer sobre o ensino superior requer enxergar a educação como uma instância social da instituição universitária que a administra e que sofre interferência dos aspectos político-econômico e socioculturais, em uma sociedade marcada pelas contradições do sistema capitalista, a educação, ao se tornar privilégio de alguns, tende a comprometer a legitimidade como direito de todo ser humano (LAFFIN, 2001).

Marion (1996) afirma que as IES em contabilidade devem ser verdadeiras usinas geradoras de desenvolvimento contábil, de construção do conhecimento, de competência e de

excelência contábil, mesmo havendo certa complexidade no processo de formação do profissional, a qual acontece diariamente nas universidades, sobretudo diante das mudanças sociais, políticas e tecnológicas que vem ocorrendo.

O grande desafio da educação contábil é conseguir adequar seus aprendizes à demanda da realidade econômica com responsabilidade e competência, o contador deve ser capaz de desenvolver, analisar e implantar sistemas de informação contábil e de controle gerencial, exercendo ética nas suas atribuições, além de estar integrado com os problemas da sociedade, assumindo uma postura de maior autonomia e participação (KRAEMER, 2005). Este autor ainda reforça que a universidade tem um papel de grande importância e deve expandir sua intervenção para além dos aspectos técnicos, onde o ensino deve proporcionar o aprendizado, a nível teórico, bem como a nível prático, preparando assim o profissional para enfrentar a realidade.

2.1.1 Teoria da Escolha Vocacional

A escolha por um curso superior é um momento importante e que exige uma análise minuciosa sobre os desejos, ambições e possibilidades de quem o faz. Por sua vez, essa indagação ocorre na maioria das vezes no final da adolescência, que representa um momento delicado para o sujeito, onde necessita de grande apoio social a fim de que seja capaz de tomar a decisão mais concatenada com suas expectativas, desejos e possibilidades (CUNHA; NASCIMENTO; DURSO, 2016).

Por tomar essa decisão em uma idade precoce, o jovem pode não está preparado suficientemente. Dessa forma, deve-se ter o mínimo de conhecimento a respeito do exercício da profissão que se pretende seguir no momento da escolha, o grande volume de informações, as incertezas quanto ao mercado de trabalho e a concorrência para conquistar uma vaga na faculdade são fatores que afetam a procura de um emprego e aumentam a pressão sobre as escolhas (MIRANDA, 2001).

Bardagi (2007) enfatiza que quando um estudante ingressa em um curso universitário, ele passa por quatro fases marcantes em sua vida acadêmica, são elas: o entusiasmo, a decepção, a reconquista e a expectativa com a formatura. A primeira fase merece atenção especial, é neste momento que o estudante se não tiver feito uma escolha assertiva em relação aos seus desejos e aspirações, poderá vir a abandonar o curso. Ainda, o autor menciona que existe uma relação entre a escolha da carreira (vocação) e o autoconhecimento, considerando que o indivíduo tende

a optar por carreiras que confirmem a percepção que ele tem da própria identidade pessoal (interesses, habilidades e características de personalidade).

A eficiência mediante as escolhas feitas é medida inicialmente, pela permanência do discente no curso universitário escolhido, e posteriormente na satisfação no seu desempenho profissional, assim para ajudar os alunos a tomar a melhor decisão, são indicados conselheiros escolares, que devem localizar as dificuldades enfrentadas pelos adolescentes e fornecer orientações de como superar ou minimizar essas dificuldades (GATI; SAKA, 2001).

2.2 EVASÃO UNIVERSITÁRIA

Para Braga (2003) a evasão no âmbito da educação é algo que atinge a todos os níveis de ensino, entretanto, no ensino superior esse problema tem se tornado cada vez mais frequente, colaborando dessa forma para a diminuição considerável no número de alunos concluintes, o que se configura como um fator preocupante para a educação de nível superior em todo país, bem como um desafio para a gestão universitária.

A evasão em curso de graduação nas IES é uma problemática recorrente e que gera desperdícios financeiros, sociais e acadêmicos (SILVA FILHO *et al.*, 2007). Esses autores mencionam que para as IES públicas isso representa recurso investido sem o devido retorno, pois são alocados professores, funcionários, equipamentos e espaço físico, cujo aproveitamento é subestimado nas instituições privadas, representando redução da receita, onde os discentes param de contribuir com a mensalidade.

Segundo Gaioso (2005) o aluno evadido é aquele que deixou o curso de graduação por qualquer motivo diverso que não seja a titulação, independente da causa que pode ter ocasionado o abandono, seja ela por transferência interna/externa, por matrícula em curso de outra IES, por meio de aprovação em vestibular, desistência ou reocupação. As consequências da evasão para o aluno se evidenciam nos sentimentos predominantes, tais como a tristeza, solidão, vergonha, culpa e a raiva, o que lhes causa custo emocional, além do financeiro (CUNHA, 2000).

Os impactos decorrentes da evasão no ensino superior acarretam perdas significativas sob a ótica econômica, social e descumprimento da função política gerencial da instituição (PRESTES; FIALHO; PFEIFFER, 2014). Os reflexos negativos causados pela evasão nas IES estão presentes na ociosidade das vagas que deixam de ser preenchidas, no desuso das estruturas físicas, bem como dos equipamentos, ociosidade dos professores e dos funcionários, e para o

estudante esse fator pode representar o atraso ou desistência de um sonho, da carreira profissional, do crescimento pessoal ou até mesmo a redução das chances de uma melhoria na renda e condição de vida (TONTINI; WALTER, 2014).

O resultado decorrente da evasão do aluno para o curso está relacionado a diversos fatores, divididos em internos e externos, de modo que os internos estão ligados ao curso: infraestrutura, corpo docente e assistência sócio educacional; enquanto os externos estão relacionados ao aluno: falha na tomada de decisão em relação ao curso, dificuldades escolares, descontentamento com o curso e sua futura profissão e razões socioeconômicas (PAREDES, 1994). Os fatores internos são apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 - Fatores internos de evasão relacionados ao curso

Internos	Descrição	Autor
Infraestrutura	As deficiências nas estruturas físicas são apontadas como fatores que interferem nos índices da evasão, são características como: disponibilidades de equipamentos de informática, laboratórios de ensino, qualidade do espaço físico a disposição do discente, bibliotecas e instalações que influenciam de forma direta ou indiretamente no desempenho dos alunos, como relação ao aspecto interesse educacional e rendimento escolar.	(DIAS; THEÓPHILO; LOPES, 2010).
Corpo Docente	A má atuação do corpo docente contribui para que o aluno desista do curso, nos primeiros períodos da graduação, são eles que exercem maior impacto sobre o universitário, os docentes deveriam desenvolver práticas metodológicas qualificadas, motivadoras e significativas que fossem capazes de influenciar na interação dos professores e colegas, de modo que possibilitasse um vínculo com a instituição.	(BARGADI, 2007; DIAS; THEÓPHILO; LOPES, 2010).
Assistência Sócio Educacional	A assistência sócio educacional é um fator interno ligado ao conjunto de projetos que visam a integração do aluno com a universidade, a permanência e o seu bom desempenho acadêmico.	(DIAS; THEÓPHILO; LOPES, 2010).

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Paredes (1994) também destaca os fatores externos que tem relação ao aluno e podem ser classificados em: falha na tomada de decisão em relação ao curso, dificuldades escolares, descontentamento com o curso e sua futura profissão e razões socioeconômicas, conforme o Quadro 2.

Quadro 2 - Fatores externos de evasão relacionados ao aluno

Externos	Descrição	Autor
Falha na Tomada de Decisão em Relação ao Curso	Essa falha decorre de fatores como: falta de orientação profissional, o que desmotiva o aluno, e não lhe proporciona satisfação pessoal; imaturidade da maioria dos alunos, pois escolhe sua profissão numa faixa etária muito precoce; escolha do curso de segunda opção, que ocorre em instituições que permitem que o candidato faça o vestibular para mais de uma opção, onde muitos se matriculam apenas para cursar o nível superior ou como meio para alcançar o curso desejado, por meio de transferência interna ou externa; e a busca por herança profissional e pressão familiar, onde há exigência dos pais para que os filhos escolham cursos que irá render maior rentabilidade financeira e estabilidade no futuro.	(LEVENFUS; NUNES, 2002; LEVENFUS, 2004; DIAS; THEÓPHILO; LOPES, 2010).
Dificuldades Escolares	A deficiência da educação básica se traduz em uma precária formação dos acadêmicos do ensino médio das escolas públicas. Isso pode levar ainda a repetências sucessivas do aluno, levando-o a ficar desestimulado, ocasionando desgaste físico e mental levando cada vez mais a evasão.	(MORAN, 2007; DIAS; THEÓPHILO; LOPES, 2010).
Descontentamento com o Curso e sua Futura Profissão	Decorre da desmotivação na maioria dos casos nos primeiros anos de graduação, onde o vínculo do discente com a instituição ainda é frágil; do desprestígio da profissão, onde o aluno se sente desestimulado com as frustrações das expectativas em relação à sua formação, o que justifica alta evasão em cursos menos concorridos; e a descoberta de novos interesses, pois na trajetória acadêmica, com o amadurecimento pessoal e ou profissional, o aluno pode se interessar por outra área, evadindo do curso.	(SILVA FILHO <i>et al.</i> , 2007; DIAS; THEÓPHILO; LOPES, 2010).
Razões Socioeconômicas	As IES consideram como principal razão da evasão a dificuldade dos acadêmicos em conciliar estudo e trabalho, o que muitas vezes fazem com que acabem optando pelo trabalho que lhes garante sobrevivência.	(DIAS; THEÓPHILO; LOPES, 2010).

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Dias, Theóphilo e Lopes (2010) destaca que o fenômeno evasão no ensino superior é classificado em três tipos: (i) evasão de curso, o estudante desliga-se do curso de origem sem concluí-lo; (ii) evasão de instituição, quando ele abandona a IES na qual está matriculado; e (iii) evasão de sistema, quando o aluno se ausenta de forma permanente ou temporária da academia.

2.2.3 Estudos correlacionados ao tema

Com relação aos estudos que tratam da temática da evasão universitária no curso de Ciências Contábeis no contexto nacional, pode-se citar o de Sauberlich (2012), no qual teve o objetivo de investigar e conhecer os fatores motivadores para evasão no curso de Ciências Contábeis, a partir da aplicação de questionário a tratar do assunto, onde se constatou que os principais fatores são as condições de trabalho e a falta de tempo para estudar e realizar as atividades curriculares.

Padilha (2015) analisou a evasão nos cursos de Ciências Contábeis de Instituições de Educação Superior do Sistema ACADE segundo a percepção dos coordenadores dos cursos, por meio de entrevista semiestruturada. Constatou-se que os fatores responsáveis pela evasão dos alunos são tanto sociais como econômicos. Em relação às consequências decorrentes da evasão, destaca-se a perda de representatividade do curso, diminuição de investimentos relacionados à qualificação de profissionais, redução da perspectiva de melhoria de vida para os evadidos, redução do número de empregos gerados pelas IES, redução do desenvolvimento intelectual e de profissionais habilitados para servir o mercado. No tocante às ações desenvolvidas para enfrentar a evasão, têm-se: acompanhamento de frequência dos alunos, esclarecimento de dúvidas quanto ao curso e instituição, ações no sentido de aproximar metodologias de ensino às necessidades e habilidades das novas gerações, viabilização de bolsas de estudo e possibilidade de emprego por meio de convênios firmados entre as IES e empresas.

Barbosa *et al.* (2016) buscaram identificar os fatores determinantes para a evasão dos discentes do curso de Ciências Contábeis de uma IES pública. Com base no questionário aplicado, observou-se que a faixa etária dos alunos está entre 19 e 24 anos, grande parte é do gênero masculino, solteiros e sem filhos. No tocante à modalidade de evasão, observa-se que há uma maior incidência de evasão de curso e/ou instituição. Constatou-se ainda que as questões de cunho vocacional e de dificuldade de aprendizagem são os principais fatores que justificam a evasão dos alunos.

Cunha, Nascimento e Durso (2016) buscaram identificar as razões que influenciaram os estudantes de uma IES pública no seu primeiro ano de graduação a se evadirem do curso de Ciências Contábeis. De forma geral, observou-se que os estudantes não parecem estar propensos a abandonar o curso, pois diante dos 20 fatores apresentados nesse estudo, que podem influenciar na decisão de abandonar o curso, nenhum teve média superior a 3,3. Dessa forma, pode-se concluir que os estudantes ingressaram entusiasmados com o curso, apesar de haver indícios de que a escolha não foi um processo bem orientado.

Quanto as pesquisas no cenário internacional, destaca-se o estudo realizado por Cabrera *et al.* (2006) em que o objetivo foi apresentar e analisar as taxas de abandono escolar que são encontradas em várias universidades espanholas. A pesquisa documental conclui apresentando uma perspectiva crítica da aprendizagem universitária em relação ao papel social que as universidades representam e aborda os processos atuais de mudança, particularmente à luz da convergência europeia. Ressaltam que o abandono dos estudantes, em alguns casos pode chegar a 50%.

Smitina (2009) ajudou a entender melhor as principais razões por que os estudantes das universidades da Letônia deixaram os estudos, bem como as necessidades dos alunos na carreira, educação e relacionamento com a identidade vocacional. O questionário pode constatar que os resultados sugerem que os estudantes, que estavam pensando em deixar o estudo, geralmente tem menor nível de identidade vocacional.

Wadesango e Machingambi (2017) investigaram a extensão do absenteísmo estudantil em universidades na África do Sul. Exploraram as razões pelas quais os alunos se ausentam das aulas e examinaram as implicações do absenteísmo estudantil. O estudo revelou que o absenteísmo estudantil é desenfreado nas universidades estudadas devido a razões como: falta de interesse do assunto, más estratégias de ensino por professores e ambiente desfavorável de aprendizado.

Observa-se a presença de estudos nacionais e internacionais que tratam da evasão universitária em diversas universidades, em diversos países. As diferenças socioeconômicas podem diferenciar o estudo proposto dos demais já realizados, as condições financeiras, econômicas e sociais das regiões demográficas brasileiras vão diferir na complexidade de definir o perfil dos alunos evadidos, o que pode fazer com que sejam traçadas medidas de contingenciamento e redução de desperdício financeiro público e privado ocasionados pelo fator evasão.

3 METODOLOGIA

Este estudo classifica-se como descritivo. Este tipo de pesquisa se propõe a investigar as características de uma população ou fenômeno, analisando o papel das variáveis que estão associadas e que causam tal situação (RICHARDSON *et al.*, 2002). Quanto aos procedimentos de coleta de dados, enquadra-se como *survey*. A *survey* se caracteriza também como o procedimento de pesquisa através do qual os dados serão obtidos junto a uma população-alvo, normalmente feitos por meio de questionamentos para realização da coleta de dados dos respondentes (PINSONNEAULT; KRAEMER, 1993). A estrutura do referido instrumento de coleta se deu a partir do estudo de Cunha, Nascimento e Durso (2016) que buscaram indícios de quais motivos levaram os estudantes se evadirem do curso superior.

No que se refere à abordagem do problema, destaca-se a natureza quantitativa, tendo em vista a utilização de ferramentas estatísticas, tanto na coleta de informações quanto no tratamento delas (RICHARDSON *et al.*, 2002), que buscaram explorar os fatores e evidências

que poderiam levar a evasão do discente do curso de Ciências Contábeis. Em relação à população do estudo, aplicou-se aos estudantes da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). Destaca-se que se optou pela escolha dessa universidade pela acessibilidade dos dados. Logo foram coletados 194 questionários, em que 184 foram considerados válidos, 10 inválidos por apresentarem ausência de respostas e justificam sua eliminação na verificação.

Foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário adaptado de Cunha, Nascimento e Durso (2016), dividido em três partes: a primeira parte, composta de nove perguntas fechadas, onde buscaram investigar a realidade socioeconômica do respondente, nesse caso, perguntas de natureza descritiva da amostra (idade, gênero, faixa de renda, escolaridade dos pais e outras) e questões que viabilizaram a análise dos possíveis fatores que tiveram relação com o processo de evasão.

A segunda parte foi elaborada de acordo com as variáveis identificadas nas adaptações de Cunha, Nascimento e Durso (2016) e que poderiam ser motivos influenciadores na decisão dos estudantes de se evadirem do curso. A intenção foi avaliar os impactos que cada uma das variáveis apresentadas teve sobre a problemática da evasão dos estudantes, logo foi solicitado que os discentes atribulassem notas de 0 a 10.

Para a análise dos dados, utilizou-se a análise fatorial, definida de acordo com Fávero *et al.* (2009), como um teste que permite avaliar quanto a variabilidade dos dados coletados pode ser explicada pelas variáveis tratadas pelo estudo, em que criou-se fatores considerando as variâncias individuais das variáveis tratadas pelo estudo realizado. Neste sentido deve-se ter em mente que a análise busca realizar uma aproximação do possível impacto dos constructos na propensão dos discentes a evadirem do curso de Ciências Contábeis, porém, ela não determina qualquer causalidade. Utilizou-se também os testes de Kaiser-Meyer-Olkin KMO e de esfericidade de Bartlett, como medida de adequação da amostra permitindo avaliar quão apropriada é a aplicação da análise fatorial de acordo com as variáveis disponíveis, onde resultados próximos a um indicam perfeita examina a probabilidade estatística (hipótese) de que a matriz de correlação apresente correlações significativas entre pelo menos algumas variáveis (HAIR JR *et al.*, 2009).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Por meio da análise da primeira parte do questionário constatou-se que o perfil dos estudantes de Ciências Contábeis é representado por 51% dos respondentes do gênero masculino e 77% de solteiros. A maior parte dos estudantes (43%) possuem idade entre 20 a 25 anos, seguido pelo segundo maior percentual (22%) com discentes de idade até 19 anos, reafirmando o que Levenfus e Nunes (2002) e Levenfus (2004) dizem sobre a maioria dos alunos que se matriculam no ensino superior e realiza sua opção profissional numa faixa etária muito precoce (Tabela 01).

Tabela 01 – Perfil dos Entrevistados (Parte I)

Perfil dos entrevistados	Qnte	%
Gênero	184	100%
Masculino	94	51%
Feminino	90	49%
Faixa Etária	184	100%
Até 19	41	22%
20 a 25	79	43%
26 a 30	39	21%
31 a 35	16	9%
36 a 40	5	3%
Acima de 41	4	2%
Estado Civil	184	100%
Solteiro	142	77%
Casado	30	16%
União Estável	9	5%
Divorciado	2	1%
Viúvo	1	1%

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

A escolaridade dos pais também chama atenção, pois apresenta 35% para ensino fundamental incompleto e 28 % para ensino médio completo, respectivamente, enquanto que 39% das mães possuem ensino médio completo e 21% ensino superior completo (Tabela 02).

Tabela 02 – Perfil dos Entrevistados (Parte II)

Perfil dos entrevistados	Qnte	%
Escolaridade do Pai	184	100%
Ensino Fundamental Incompleto	64	35%
Ensino Fundamental Completo	20	11%
Ensino Médio Incompleto	19	10%
Ensino Médio Completo	51	28%
Ensino Superior Incompleto	8	4%
Ensino Superior Completo	20	11%
Pai Ausente	2	1%
Escolaridade da Mãe	184	100%
Ensino Fundamental Incompleto	35	19%
Ensino Fundamental Completo	26	14%
Ensino Médio Incompleto	6	3%
Ensino Médio Completo	72	39%
Ensino Superior Incompleto	7	4%
Ensino Superior Completo	38	21%

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

A renda familiar dos estudantes (Tabela 03) indica que a maior parte (43%) dos respondentes tem renda familiar de um a dois salários mínimos e o segundo maior percentual de 33% possuem entre dois e quatro salários. A renda parece ser também um indicativo de que os respondentes realizam outras atividades além de estudar (67%), indo de encontro aos resultados de Cunho, Nascimento e Durso (2016) ao concluírem que a maior parte (75%) dos respondentes tem renda familiar igual ou maior que R\$ 2 mil, o que explica uma parte significativa (43%) terem estudado em uma escola particular no ensino médio. Já o presente estudo identificou que a maioria dos respondentes (68%) cursou a maior parte do ensino médio em escola pública, contrariando nesse ponto os achados de Cunho, Nascimento e Durso (2016).

Tabela 03 – Perfil dos Entrevistados (Parte III)

Perfil dos entrevistados	Qnte	%
Faixa de Renda Familiar	184	100%
De 1 a 2 Salários Mínimos – R\$ 998,00 a R\$ 1.996,00	83	45%
De 2 a 4 Salários Mínimos – R\$ 1.996,00 a R\$ 3.992,00	60	33%
De 4 a 6 Salários Mínimos – R\$ 3.992,00 a R\$ 5.988,00	27	15%
De 6 a 8 Salários Mínimos – R\$ 5.988,00 a R\$ 7.984,00	8	4%
Acima de 10 Salários Mínimos	6	3%
Instituição de Ensino que cursou a maior parte do ensino médio	184	100%
Pública	125	68%
Privada	59	32%
Além de estudar você desenvolve alguma outra atividade	184	100%
Sim	124	67%
Não	60	33%
Você é o responsável pelas despesas da sua casa	184	100%
Sim	49	27%
Não	80	43%
Parcialmente	55	30%

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Em relação à satisfação dos respondentes sobre o ensino médio, observa-se que há uma maior satisfação dos alunos. Pois nos maiores indicadores da escala de satisfação, estão as maiores porcentagens, conforme demonstrado abaixo na Tabela 04.

Tabela 04 – Escala de satisfação com o ensino médio

Satisfação com o ensino médio	Qnte	%
0	3	2%
1	2	1%
2	4	2%
3	5	3%
4	8	4%
5	13	7%
6	24	13%
7	31	17%
8	46	25%
9	27	15%
10	21	11%
Total	184	100%

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

A escolha do curso como primeira opção obteve 63% das respostas (Tabela 05). Cunha, Nascimento e Durso (2016) em seu estudo, relatam que 67% dos estudantes fizeram a sua escolha sem dispor da ajuda de nenhuma pessoa próxima (parentes) ou de referência (amigos), esses dados requer atenção das IES que ofertam o curso, pois a decisão desses alunos podem ter levado em consideração fatores que eventualmente podem não lhes proporcionar satisfação, resultado em aprendizagem ineficiente e, futuramente, em baixa qualidade profissional.

Tabela 05 – Opção pelo curso

Opção pelo curso	Qnte	%
Primeira opção	116	63%
Segunda opção	59	32%
Terceira opção	8	4%
Quarta opção	1	1%
Total	184	100%

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

A motivação para escolha do curso foi de 52% (Tabela 06), atribuídos a identificação com a área da contabilidade e realização de pesquisa sobre o curso, o que nos traz a fala de Magalhães (2005) onde retrata que a escolha da carreira profissional demanda reflexão e percepção pelo ambiente em que o profissional encontrará as melhores oportunidades para expressar os interesses e propostas a ele.

O reconhecimento profissional (17%), o fácil acesso que a nota do ENEM possibilitou (10%), a obtenção de um diploma (8%) e outros (8%), obtiveram uma porcentagem expressiva. Enquadra-se como outros: sempre fui adepto da área, maior opção de onde atuar, fiz técnico em administração e foi a área que me interessei, vários concursos públicos na área fiscal, possibilidade de transferência para o curso de direito, Profissão bem remunerada, Trabalhei na área e me identifiquei, Sou graduado de administração e gostei das cadeiras de contabilidade, influência de amigos e falta de opção.

De acordo ainda com a Tabela 06, o fato de o discente realizar pesquisa e se identificar com a área nos remetem a evidenciar que o futuro profissional encontrará na profissão a satisfação que procura, que de acordo com Bardagi (2007) é atribuída à percepção que ele tem da identidade pessoal (interesses, habilidades e características de personalidade).

Tabela 06 – Motivação na escolha do curso

Motivação na escolha do curso	Qnte	%
Fácil acesso, a nota do ENEM possibilitou	18	10%
Reconhecimento Profissional	32	17%
Obter um diploma	15	8%
Influência dos pais	6	3%
Identifico-me com a área, realizei pesquisas sobre	95	52%
Ampla Mercado de trabalho	4	2%
Emprego na área ou concurso	3	2%
Outros	9	8%
Total	184	100%

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Com relação à adaptação do curso (Tabela 07) os respondentes disseram que a instituição de ensino possibilitou condições para se adaptar a vida acadêmica, o que segundo

estes foram atribuídas à palestra sobre o curso e a instituição (31%), seguida também por outros tipos de processos 29%.

Tabela 07 – Adaptação ao curso

Adaptação ao curso	Qnte	%
Ao iniciar o curso a instituição de ensino lhe ofereceu as condições para que você se adaptasse a vida acadêmica?	184	100%
Sim	151	82%
Não	33	18%
Como se deu este processo de adaptação à vida acadêmica?	184	100%
Palestra sobre o curso	31	17%
Palestras sobre o curso e instituição	57	31%
Acompanhamento da coordenação nos primeiros dias do curso	35	19%
Acompanhamento da instituição em quase todo o primeiro semestre	8	4%
Outros	53	29%

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Sobre a motivação (Tabela 08) os respondentes atribuíram notas consideradas altas 8 – 26% e 9 – 23% respectivamente, também seguido pelo terceiro maior índice de motivação, 10 – representando 10% do total de discentes, juntos os três representam 59% do total de respondentes.

Tabela 08 – Motivação com o curso

Motivação com o curso	Qnte	%
0	1	1%
1	1	1%
2	1	1%
3	2	1%
4	8	4%
5	8	4%
6	32	17%
7	22	12%
8	48	26%
9	42	23%
10	19	10%
Total	184	100%

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

A análise fatorial foi utilizada para avaliar o agrupamento dos fatores, verificando o grau de variância e relevância no processo de evasão universitária. O método de extração de fatores utilizado foi a análise de componentes principais (Tabela 09), que conforme destacado por Moori e Zilber (2003) este método permite rotações sucessivas de eixos que melhor expresse a dispersão dos dados.

Tabela 09 – Análise de Componentes Principais

Componente	Autovalores iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	9,409	40,907	40,907	9,409	40,907	40,907
2	1,959	8,518	49,425	1,959	8,518	49,425
3	1,367	5,945	55,37	1,367	5,945	55,37
4	1,197	5,206	60,576	1,197	5,206	60,576
5	1,032	4,487	65,063	1,032	4,487	65,063

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Verifica-se na Tabela 9 que o método de extração utilizado indicou a formação de cinco fatores que explicam 65,06% da variabilidade total dos dados originais. Como é possível perceber, o primeiro fator apresenta autovalor significativamente maior que os demais, sendo ele responsável por explicar, sozinho, 40,90% da variabilidade total dos dados.

Realizou-se a aplicação dos testes de Kaiser-Meyer-Olkin KMO e de esfericidade de Bartlett. O primeiro é utilizado como medida de adequação da amostra permitindo avaliar quão apropriada é a aplicação da análise fatorial de acordo com as variáveis disponíveis, onde resultados próximos a um indicam perfeita adequação dos dados para esta análise (BEZERRA; CORRAR, 2006).

Conforme pode ser visualizado na Tabela 10, o segundo irá indicar se existe relação suficiente entre os fatores de evasão universitária para a aplicação da análise fatorial, demonstrando resultado satisfatório se a significância encontrada for inferior a 0,5, validando, assim, a sua utilização.

Tabela 10 – Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.	0,913	
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	2196,126
Gl	253	
Sig.	0	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Dessa forma, ainda conforme a tabela 10, ao gerar a primeira extração com os 23 fatores de evasão universitária listados na estrutura utilizada, observou-se que o KMO (0,913) apresentou significativamente um valor alto, indicando que a aplicação da análise fatorial é adequada; que o teste de esfericidade (0,000) validou o uso desse conjunto de dados para a análise fatorial, com significância menor que 0,05.

Para fins de extração dos fatores segundo Hair *et al.* (2009), o pesquisador deve observar as comunalidades (Tabela 11) com o objetivo de verificar se as variáveis atendem aos níveis

aceitáveis de explicação, logo utilizando esse critério, poderá identificar estas com valores inferiores a 0,50 como não sendo detentoras de explicação suficientes para os fatores. Desse modo, evidenciou-se que todas as variáveis apresentaram níveis aceitáveis de explicação para os fatores, já que se apresentaram superiores a 0,50, conforme demonstra a Tabela 11.

Tabela 11 – Teste de Comunalidades

Comunalidades	Inicial	Extração
1. Motivação para concluir o curso	1	0,753
2. Dificuldade para acompanhamento do conteúdo ministrado no curso	1	0,722
3. Dificuldade para acompanhamento do curso devido o tempo necessário para os estudos	1	0,725
4. Você percebeu que não se sentirá bem na profissão	1	0,584
5. Deficiência de didática dos professores	1	0,67
6. Você entrou no curso porque passou no processo de seleção, mas, na verdade essa não foi sua escolha	1	0,749
7. O curso não é o que você imaginava	1	0,726
8. Deficiência na Infraestrutura da instituição	1	0,605
9. Desempenho acadêmico insatisfatório (suas notas não são suficientes para você ser aprovado nas disciplinas)	1	0,591
10. Falta de atenção (receptividade) dos professores	1	0,615
11. Ainda não tem certeza se essa profissão oferecerá o mesmo retorno financeiro que você deseja	1	0,575
12. A instituição não oferece apoio para você se adaptar ao ritmo universitário	1	0,697
13. Pouca ênfase em disciplinas profissionalizantes (técnica)	1	0,576
14. Dificuldade para acompanhar o curso devido à falta de recursos financeiros	1	0,665
15. Perda de prestígio da carreira contábil	1	0,599
16. Currículo do curso desatualizado	1	0,626
17. Dificuldade na adaptação do sistema universitário	1	0,663
18. A instituição de ensino não disponibiliza informações sobre o curso	1	0,64
19. Dificuldade para conciliar o horário das aulas com o trabalho	1	0,642
20. Isolamento (você não consegue estabelecer amizade com seus colegas)	1	0,618
21. Distância de sua casa até a universidade	1	0,61
22. Sistema de média da universidade	1	0,716
23. Falta de programa de iniciação a vida profissionalizante	1	0,599

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Com o propósito de avaliar a fidedignidade dos fatores gerados conforme a Tabela 12, em torno das variáveis, foi aplicado o coeficiente de consistência interna, chamado de Alpha de Cronbach, o resultado é considerado satisfatório se apresentar valor próximo a 1 (MOORI; ZILBER, 2003; LEAL; MIRANDA; CARMO, 2013).

Constatou-se que o Alpha de Cronbach (0,929) apresentou fidedignidade dos fatores gerados em torno das suas variáveis conforme Tabela 12 ao apresentar resultados satisfatórios próximos de 1, conforme citado anteriormente.

A Tabela 12 demonstra a carga fatorial apresentada pelas 23 variáveis do instrumento de coleta de dados que tinham como objetivo identificar os possíveis motivos que levariam os discentes do curso de Ciências Contábeis a se evadir da graduação. De acordo com Kline (1994), as cargas fatoriais maiores do que 0,30 são aceitáveis. Portanto, é possível perceber que

todos os componentes mostraram-se significativos em sua explicação. Os componentes foram organizadores em 1 (denominado vocacional), 2 (denominado institucional), 3, 4, e 5 (denominado desempenho).

A menor carga fatorial de acordo com a Tabela 12 foi verificada para o componente “Ainda não tem certeza se essa profissão oferecerá o mesmo retorno financeiro que você deseja” (0,456) atribuído à expectativa de rentabilidade do indivíduo, e a maior para o componente “Motivação para concluir o curso” (0,862) relacionado ao desempenho que se espera.

Tabela 12 – Análise dos Coeficientes de Correlação

Matriz de componente rotativa	Componentes				
	Voc.	Ins.	Des.		
	1	2	3	4	5
1. Motivação para concluir o curso					0,862
2. Dificuldade para acompanhamento do conteúdo ministrado no curso				0,723	
3. Dificuldade para acompanhamento do curso devido o tempo necessário para os estudos				0,784	
4. Você percebeu que não se sentirá bem na profissão	0,645				
5. Deficiência de didática dos professores				0,488	
6. Você entrou no curso porque passou no processo de seleção, mas, na verdade essa não foi sua escolha	0,832				
7. O curso não é o que você imaginava	0,81				
8. Deficiência na Infraestrutura da instituição	0,58				
9. Desempenho acadêmico insatisfatório (suas notas não são suficientes para você ser aprovado nas disciplinas)			0,487		
10. Falta de atenção (receptividade) dos professores		0,487			
11. Ainda não tem certeza se essa profissão oferecerá o mesmo retorno financeiro que você deseja		0,456			
12. A instituição não oferece apoio para você se adaptar ao ritmo universitário		0,531			
13. Pouca ênfase em disciplinas profissionalizantes (técnica)		0,53			
14. Dificuldade para acompanhar o curso devido à falta de recursos financeiros			0,621		
15. Perda de prestígio da carreira contábil		0,546			
16. Currículo do curso desatualizado		0,53			
17. Dificuldade na adaptação do sistema universitário			0,523		
18. A instituição de ensino não disponibiliza informações sobre o curso			0,532		
19. Dificuldade para conciliar o horário das aulas com o trabalho			0,704		
20. Isolamento (você não consegue estabelecer amizade com seus colegas)			0,646		
21. Distância de sua casa até a universidade			0,656		
22. Sistema de média da universidade		0,774			
23. Falta de programa de iniciação a vida profissionalizante		0,752			

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

A partir dos dados da Tabela 12 ainda é possível notar que no Componente 1 – Vocacional, considerado o mais explicativo para variabilidade dos dados, contém os

componentes relacionadas com o futuro profissional do discente, suas escolhas e expectativas com relação ao curso de graduação, deficiência na estrutura da instituição, o que gera uma projeção de seus anseios com relação à motivação e escolha da profissão.

Já o Componente 2 – Institucional foi formado por componentes relacionados às deficiências da instituição de ensino, a falta de receptividade dos docentes, dificuldade da instituição ao não oferecer a adaptação ao ritmo universitário, a pouca ênfase dada às disciplinas profissionalizantes, currículo do curso desatualizado, dificuldade do sistema médio da universidade e a falta de programa de iniciação à vida profissionalizante.

Por último os componentes 3, 4 e 5 – Desempenho, formado por componentes relacionados à dificuldade de acompanhar o conteúdo dado durante o curso, dificuldade para acompanhamento do curso devido o tempo necessário para os estudos, a deficiência de didática dos professores, as notas não serem suficientes para aprovação nas disciplinas, falta de recursos financeiros, conciliação do horário das aulas com o trabalho, isolamento (atribuído à dificuldade de se relacionar com os colegas de sala), porém apresentou um grau de dados elevado quando falado sobre a motivação do curso.

Sendo assim, é possível perceber que, as questões vocacionais, conforme já identificadas pelos estudos de Bardagi (2007) e Barbosa *et al.* (2016) são as que mais afetam os discentes com relação aos níveis de evasão expostos na pesquisa, sendo elas as que mais explicaram a variabilidade dos dados coletados para a amostra, relacionadas com os estímulos vocacionais. O campo Institucional apresentou também grau de variabilidade considerável, são informações ligadas diretamente à instituição, corpo docente e assuntos relacionados ao desenvolvimento institucional atribuído a instituição de ensino, o que colabora também para evasão do discente no curso de graduação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo identificar os fatores que podem influenciar na evasão dos discentes do curso de Ciências Contábeis de uma Instituição de Ensino Superior do Rio Grande do Norte. Para tanto, foi aplicado um questionário a 184 discentes do primeiro ao nono período em uma Instituição de Ensino Superior (IES) do Nordeste, durante o segundo semestre do ano letivo de 2019, onde buscou-se observar as características socioeconômicas desses estudantes e as possíveis influências que os fizeram optarem pelo curso.

Constatou-se que 51% dos respondentes são do gênero masculino e 77% solteiros. A maior parte dos estudantes (43%) possuem idade entre 20 a 25 anos. Um dado interessante se refere à escolaridade dos pais, cerca de 35% não possuem o ensino fundamental completo e 28% possuem o ensino médio completo respectivamente, já as mães 39% possuem ensino médio completo e 21% ensino superior completo, isso demonstra que as mães possuem nível/graude escolaridade superior maior que os homens da família dos respondentes.

A renda familiar dos estudantes indica que a maior parte (43%) possui renda familiar de um a dois salários mínimos, seguido pelo segundo maior percentual de 33% possuem salários entre dois a quatro, o que explica uma parte significativa (32%) terem estudado em uma escola particular no ensino médio. Logo dessa forma a renda parece ser um indicativo de que os respondentes realizam outras atividades além de estudar (67%), esse dado é significativo, pois em outros estudos indicam como principal razão da evasão a relação entre a dificuldade dos acadêmicos em conciliar estudo e trabalho, o que muitas vezes fazem com que acabem optando pelo trabalho que lhes garante sobrevivência.

Outro dado de relevância é o fato de 63% dos discentes terem escolhido o curso de Ciências Contábeis como primeira opção, além de terem realizado pesquisa sobre a instituição e curso, bem como terem se identificado com a área de ensino (52%).

Em relação ao processo de adaptação da vida acadêmica dos estudantes à vida universitária, percebeu-se que a maioria (82%) afirma que a instituição proporcionou condições de adequação ao meio que estão inseridos. Sobre a motivação os respondentes atribuíram notas consideradas altas (que variam de 8 a 10) e representam 59%.

Cabe ressaltar que a análise fatorial realizada permitiu identificar que as questões vocacionais, conforme já identificados por Bardagi (2007) e Barbosa *et al.* (2016) são as que mais afetam os discentes no quesito de evasão, sendo elas as que mais explicaram a variabilidade dos dados da amostra, relacionadas com os estímulos vocacionais e futuro da profissão. O campo Institucional apresentou também variabilidade considerável, são informações ligadas diretamente a instituição, corpo docente e assuntos relacionados ao desenvolvimento institucional, o que colabora também para evasão do discente no curso de graduação em ciências contábeis.

Esses resultados além de contribuírem para o entendimento sobre o problema exposto podem contribuir para elaboração de políticas públicas que visem à retenção dos alunos e de políticas educacionais elaboradas pelas IES, evitando assim o aumento de prejuízos psicológicos, sociais e financeiros relacionados às vagas ociosas nas Universidades. O

acompanhamento psicológico e o desenvolvimento acadêmico dos discentes, principalmente nos primeiros anos do curso, são medidas que devem ser levadas em consideração, bem como dispor de professores qualificados e que tenham empatia com os alunos, aumentando dessa forma a interação dos discentes com o meio universitário, além do que oferecer mais projetos que façam a relação teoria-prática das disciplinas, são também outras soluções para amenizar a problemática.

O presente estudo apresentou como limitação o fato de ter utilizado uma amostra não probabilística. Sendo assim, os resultados dessa pesquisa restringem-se apenas ao contexto dela. Outra limitação foi à pesquisa ter sido realizada apenas na UFRSA pela fácil disponibilidade do acesso aos discentes. Dessa forma, para pesquisas futuras sugere-se que sejam aplicadas a outras instituições de ensino, tanto públicas quanto privadas e que possam avaliar não somente um curso específico.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, E. T. *et al.* Fatores determinantes da evasão no curso de ciências contábeis de uma instituição pública de ensino superior. In: Congresso USP de iniciação científica em contabilidade, 13, 2016. **Anais eletrônicos...** Congresso USP, 2016.
- BARGADI, M. P. **Evasão e Comportamento Vocacional de Universitários:** estudo sobre o desenvolvimento de carreira na graduação. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2007.
- BEZERRA, F. A.; CORRAR, L. J. Utilização da Análise Fatorial na identificação dos principais Indicadores para Avaliação do Desempenho Financeiro: uma aplicação nas Empresas de Seguros. **Revista Contabilidade e Finanças**, São Paulo, n. 42, p. 50-62, 2006.
- BRAGA, M. M.; PEIXOTO, M. C.; BOGUTCHI, T. F. A evasão no ensino superior brasileiro: o caso da UFMG. **Avaliação**, v. 8, n. 3, p. 161-189, 2003.
- BRAGA, L. F. H. V.; SANTOS, N. M. DOS S. B. F.; TOLEDO, J. C.; ALBUQUERQUE, A. A.; GONZALES, J. F. B. Fatores de Influência na Retenção Discente: Um Estudo com Alunos de Graduação em Ciências Contábeis. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (REPeC)**, v. 12, n. 3, jul. 2018.
- CABRERA, L.; BETHENCOURT, J. T.; PÉREZ, P. A.; AFONSO, M. G. El problema del abandono de los estudios universitarios. **Rev. Electrón. Invest. Eval. Educ.**, n. 12, p. 171-203, 2006.
- CUNHA, J.; NASCIMENTO, A. DURSO, E. Razões e influências para a evasão universitária: Um estudo com estudantes ingressantes nos cursos de Ciências Contábeis de Instituições Públicas Federais da região sudeste. **Advances in Scientific and Applied**

Accounting, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 141-161, ago./mai. 2016.

CUNHA, L. A. Ensino superior e universidade no Brasil. In: TEIXEIRA, E. M. *et al.* **500 anos de educação no Brasil**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2000.

DIAS, E. C. M.; THEÓPHILO, C. R.; LOPES, M. A. S. Evasão no ensino superior: estudo dos fatores causadores da evasão no curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual de Montes Claros - Unimontes - MG. In: Congresso Usp de Iniciação Científica em Contabilidade, 7., São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Êxito, 2010.

FÁVERO, L. P.; BELFIORE, P. P.; SILVA, F. L.; CHAN, B. L. **Análise de dados: modelagem multivariada para tomada de decisões**. Rio de Janeiro: Elsevier. (2009).

GAIOSO, N. P. L. **A evasão discente na educação superior no Brasil: na perspectiva de alunos e dirigentes**. 95f. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Católica de Brasília. Brasília-DF, 2005.

GATI, I.; SAKA, N. High School Students' Career-Related Decision-Making Difficulties. **Journal of Counseling & Development**. v. 79, n. 3, p. 331-341, 2001.

HAIR JR., J.F.; BLACK, W.C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R.E.; TATHAM, R.L. **Análise Multivariada de Dados**. 6 ed. New Jersey: Prentice Hall, 2009.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Sinopse Estatística Superior 2017**. Brasília: Inep, 2018. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/basica-censo-escolar-sinopse>. Acesso em: 08 jun. 2019.

KLINE, P. **An easy guide to factor analysis**. New York: Routledge. 1994.

KRAEMER, M. E. P. Reflexões sobre o ensino da Contabilidade. **Revista Brasileira de Contabilidade**, v. 153, p. 65-79, 2005.

KROENKE, A. et al. Fatores de atratividade para os estudantes de graduação em Ciências Contábeis na escolha da instituição de ensino. In: Seminários em Administração FEA-USP, 12, 2009, São Paulo. **Anais eletrônicos...** FEA.USP, 2009.

LAFFIN, M. Ensino da contabilidade: componentes e desafios. In Fórum Nacional de Professores de Contabilidade, 7, 2001, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: 2001. CD-ROM.

LEAL, E. A.; MIRANDA, G. J.; CARMO, C. R. S. Teoria da autodeterminação: uma análise da motivação dos estudantes do curso de ciências contábeis. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 24, n. 62, p. 162-173, 2013.

LEVENFUS, R. S.; NUNES, M. L. T. Principais Temas Abordados por Jovens Centrados na Escolha Profissional. In: LEVENFUS, R. S.; SOARES, D. H. P. (org.). **Orientação Vocacional Ocupacional**. Porto Alegre: Artmed, p. 61 - 78, 2002.

LEVENFUS, R. S. Prefácio. In: VASCONCELOS, Z. B.; OLIVEIRA, I. D. (org). **Orientação**

Vocacional. São Paulo: Vetor, p. 17-21, 2004.

MAGALHAES, M. O. L. **Personalidades Vocacionais e Desenvolvimento na Vida Adulta: generatividade** e carreira profissional. Tese de Doutorado, Curso de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2005.

MARION, J. C. **O ensino da contabilidade:** professor do ensino superior da Contabilidade, vantagens e desvantagens, linhas metodológicas, ensino da contabilidade Brasil x EUA. São Paulo: Atlas, 1996.

MIRANDA, N. A. **A escolha do curso e as expectativas profissionais em relação ao mercado de trabalho, dos alunos do ensino superior noturno de Administração de Empresas em instituições particulares.** 2001, 153 p. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Fundação e Escola de Comércio Álvares Penteado –FECAP, São Paulo, 2001.

MOORI, R. G.; ZILBER, M. A. Um estudo da cadeia de valores com a utilização da análise fatorial. **Revista de Administração contemporânea**, v. 7, n. 3, p. 127-147, 2003.

MORAN, J. M. **A Educação que desejamos.** Campinas: Papyrus, 2007.

PADILHA, E. S. **Evasão universitária no curso de Ciências Contábeis de instituições de ensino superior do Sistema ACADE.** 2015, 95f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Regional de Blumenau, 2015.

PAREDES, A. S. **Evasão do terceiro grau em Curitiba.** 1994. Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994.

PASSOS, I. C.; MARTINS, G. A. Métodos de Sucesso no Ensino da Contabilidade. In: **Congresso USP**, 3, São Paulo, 2003.

PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K. Survey research methodology in management information systems: as assessment. **Journal of Management Information Systems**, Autumn, 1993.

PRESTES, E. M. T.; FIALHO, M. G. D.; PFEIFFER, D. K. A evasão no ensino superior globalizado e suas repercussões na gestão universitária. In: Encontro Internacional da Sociedade Brasileira de Educação Comparada. **Anais eletrônicos...** 2014.

RICHARDSON, R. J.; PERES, J. A. S.; WANDERLEY, J. C. V.; CORREIA, L. M.;

PERES, M. H. M. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SAUBERLICH, K. C. H. C. Fatores que produzem evasão acadêmica no curso de ciências contábeis da unemat de Tangará da Serra/MT. **Revista UNEMAT de Contabilidade**, v. 1, n. 2, p. 158-180, jul./dez. 2012.

SILVA FILHO, R. L. L. *et al.* A Evasão no Ensino Superior Brasileiro. **Cadernos de Pesquisa**. São Paulo, v. 37, n. 132, set./dez. 2007.

SMITINA, A. **Student's Risks to Drop Out and Relation to Vocational Identity**. Doctoral student of Educational Management, University of Latvia, Riga. 2009. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/4275/f21c8990f89081d0ef29269c3ce3ed960bfb.pdf>. Acesso em 24 mai. 2020.

TONTINI, G.; WALTER, S. Pode-se identificar a propensão e reduzir a evasão de alunos? Ações estratégicas e resultados táticos para instituições de ensino superior. **Avaliação**, Campinas, v. 19, n. 1, p. 89-110, mar. 2014.

WADESANGO, N.; MACHINGAMBI, S. Causes and Structural Effects of Student Absenteeism: A Case Study of Three South African Universities. **Journal of Social Sciences**, v. 26, n. 2, p. 89-97, oct. 2017.

QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA SAÚDE PÚBLICA: ESTUDO EM HOSPITAL DO MUNICÍPIO DE NATAL/RN

**Jelisse Vieira
Jássio Pereira de Medeiros**

Submetido em: 04.11.2019

Aceito em: 10.02.2020

Resumo

No contexto dos serviços públicos de cuidado à saúde, é direito do cidadão receber atendimento resolutivo com qualidade, presteza, tecnologia apropriada e condições de trabalho adequadas para os profissionais. Partindo desse pressuposto, se torna relevante o desenvolvimento de procedimento eficiente para monitorar a qualidade dos serviços prestados pelos hospitais e unidades de saúde. Assim, visando contribuir para esta questão, este trabalho utilizou uma versão adaptada do modelo SERVQUAL para analisar a qualidade dos serviços de um hospital público do município do Natal/RN, sob o ponto de vista do usuário do serviço. Foram obtidas 100 respostas, as quais foram analisadas por meio de estatística descritiva simples. Como resultados da investigação, constatou-se que a dimensão Segurança foi a única apreciada como satisfatória. Para as dimensões Confiabilidade, Presteza, Tangibilidade e Empatia as médias da percepção não suprimam as expectativas dos usuários.

Palavras-chave: Qualidade dos Serviços; Saúde Pública; Modelo SERVQUAL; Serviço Hospitalar.

QUALITY OF SERVICES IN PUBLIC HEALTH: STUDY IN A HOSPITAL OF THE NATAL/RN

Abstract

In the context of public health care services, it is the citizen's right to receive resolute care with quality, promptness, appropriate technology and adequate working conditions for professionals. Based on this assumption, the development of an efficient procedure to monitor the quality of services provided by hospitals and health units becomes relevant. Thus, in order to contribute to this issue, this work used an adapted version of the SERVQUAL model to analyze the quality of services in a public hospital in the city of Natal/RN, from the point of view of the service user. 100 responses were obtained, which were analyzed using simple descriptive statistics. As a result of the investigation, it was found that the Security dimension was the only one assessed as satisfactory. For the dimensions Reliability, Readiness, Tangibility and Empathy, the averages of perception did not meet the expectations of users.

Keywords: Quality of Services; Public health; SERVQUAL model; Hospital Service.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho possui como tema específico de pesquisa a qualidade dos serviços de saúde pública, trazendo à discussão aspectos relacionados à saúde pública na cidade do Natal/RN, mais especificamente no que se refere ao Setor de Obstetrícia de um Hospital público municipal.

A relevância do estudo da qualidade dos serviços na área da saúde pública reside na constatação de que essa temática constitui um fator básico com o qual outros fatores se interligam numa relação de causa e efeito e influem significativamente na qualidade de vida dos cidadãos.

A fim de contribuir com essa questão, a análise da qualidade dos serviços públicos essenciais na área da saúde, propicia ponderações pertinentes em torno do estágio atual desse segmento social em termos de demanda na gestão pública, visto o cenário de preocupação com a temática da saúde em todas as esferas de governo.

As constantes mudanças no cenário das organizações de serviços estimulam a busca pela qualidade, que passou a ter mais importância diante da era informacional vivenciada. Em tempos modernos, o mercado globalizado exige cada vez mais das organizações uma gestão estratégica eficiente, a qual pode ser facilitada pela utilização de recursos inteligentes. Esses recursos podem tornar-se catalizadores dos processos e procedimentos organizacionais.

No contexto da gestão pública, a elaboração de mecanismos capazes de mensurar a qualidade dos serviços públicos essenciais pode contribuir para as autoridades governamentais na formulação de políticas públicas na área da saúde, visto que oferece indicativos de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela unidade em estudo.

Diante desse cenário, o presente estudo tem como objetivo analisar a qualidade dos serviços de um hospital público do município do Natal/RN, sob o ponto de vista do usuário do serviço. O Hospital em estudo é o segundo maior da capital. Nele são oferecidos serviços padrões de um hospital geral: urgências nas especialidades de Clínica Médica, Cirurgia Geral, Neonatologia, Ginecologia e Obstetrícia. Além disso, a unidade é maternidade estadual de referência em gestação de alto risco e uma das quatro unidades de saúde no estado do Rio Grande do Norte que dispõe do Programa de Internação Domiciliar (PID), para dar suporte aos idosos em suas residências. A unidade hospitalar conta com um total de 34 profissionais nas mais diversas áreas da saúde.

2 QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Diversos autores coadunam que a qualidade de serviços se tornou um fator de sucesso para todas as organizações, sejam públicas ou privadas. Usuários/Clientes mais informados, exigentes e ajudados pela abertura das fronteiras, internacionalização do comércio e desenvolvimento das viagens, elevam o nível de necessidade de melhoria pela qualidade.

Paralelamente, as mudanças ocorridas na indústria manufatureira, na qual as novas tecnologias tornaram-se rapidamente disponíveis e copiáveis, diminuindo o tempo em que a organização consegue manter um diferencial pela inovação, promovem uma demanda crescente da qualidade nos serviços.

O que parece é que as organizações estão compreendendo que a qualidade dos serviços, corretamente entendida, pode se transformar numa garantia no atendimento das necessidades e expectativas dos clientes (GRONROOS, 2009).

O serviço representa um fenômeno multiface e abrangente. Existem muitas tentativas de definir serviços. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), por exemplo, definem serviço como um pacote de benefícios implícitos e explícitos, executado dentro de instalações de suporte e utilizando-se de bens facilitadores. Gronroos (2009) ainda acrescenta que o serviço pode ser entendido como uma atividade de natureza mais ou menos intangível, que normalmente acontece mediante a interação entre o usuário e o funcionário e/ou os recursos físicos e/ou os sistemas da organização prestadora de serviços, fornecidos como soluções para os problemas do usuário.

Seguindo a mesma linha de pensamento, Kotler e Keller (2012, p. 539) definem serviço como “qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não tem como resultado a propriedade de algo. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto físico”.

Considerando as definições, percebe-se que todas deixam implícita a ideia de que o serviço apresenta características peculiares que devem ser consideradas quando o objetivo é o alcance da qualidade, tais como:

- As fases de produção, entrega e consumo, ocorrem simultaneamente.
- As operações estão sujeitas a um elevado grau de variabilidade em virtude do envolvimento pessoal do cliente e de sua interação com o funcionário do atendimento.
- Os resultados são avaliados por critérios subjetivos, devido a sua intangibilidade.

- O armazenamento ou reprodução não pode ser assegurado.
- Medidas próprias adequadas a cada situação são requeridas como base.

A administração da qualidade de um serviço, portanto, é muito mais complexa do que a de um produto. Em geral, os serviços apresentam um maior número de características do que os produtos e, sobretudo, características mais visíveis. Paralelamente, a prestação e o consumo são simultâneos. Além disso, segundo Corrêa e Giansi (2018), o cliente tende a deter-se no elo mais fraco da qualidade e a generalizar seus defeitos a todo o serviço.

Partindo do conceito de serviços para a definição de qualidade nos serviços, tem-se que ela é abordada, também, por diferentes autores. Juran (1990) aborda o conceito de qualidade em serviços da mesma forma que sua definição genérica de “adequação ao uso”, isto é, a capacidade de um serviço corresponder satisfatoriamente às necessidades do cliente quando o serviço é prestado. Essas necessidades podem ser de cortesia, pontualidade, fácil acesso ao serviço, informações claras e precisas, entre outras.

Albrecht (2002), da mesma forma, trata a qualidade em serviços como à capacidade que uma experiência ou qualquer outro fato tem de satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios para alguém.

Fica nítido, em ambas as definições, a importância de se considerar as expectativas dos clientes. Na opinião de Las Casas (2017), os clientes ficam satisfeitos ou não, conforme suas expectativas. Portanto, a qualidade dos serviços é variável de acordo com o tipo de pessoa, e a excelência é alcançada quando as expectativas dos clientes são superadas. Ou seja, a qualidade deve ser definida segundo o ponto de vista do cliente.

A qualidade nos serviços possui, assim, dois componentes: o serviço propriamente dito e a forma como é percebido pelo cliente. Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a qualidade percebida pelo usuário resulta da comparação (ou diferença) entre a qualidade esperada – suas expectativas a respeito da qualidade do serviço – e a qualidade experimentada – consequência da efetiva utilização do serviço.

A qualidade experimentada é, por sua vez, constituída de duas dimensões básicas: uma funcional e outra técnica. A dimensão funcional deriva de aspectos comportamentais, vinculados ao encontro do serviço, que pode ser definido como a relação interpessoal entre o cliente e o funcionário do atendimento, durante a prestação de um serviço. Tal relação

é fundamental, pois dela deriva grande parte das percepções utilizadas pelo usuário para avaliar a qualidade do serviço, o que envolve grau de cortesia, presteza, atenção, interesse.

Já a dimensão técnica vincula-se à solução operacional, através de equipamentos e estrutura, encontrada pela organização para atender à necessidade de seus usuários. Esta solução, naturalmente, pode influenciar a relação usuário-funcionário.

Assim, os profissionais não podem pressupor que irão satisfazer os usuários apenas proporcionando bons serviços técnicos. Por outro lado, algumas organizações têm dedicado esforços apenas em promover atitudes simpáticas, o que pode agradar o usuário em uma primeira instância, mas não garante a qualidade dos serviços prestados.

2.1 QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O setor público possui como objetivo principal a prestação de serviços a toda a sociedade, tendo como alicerce o dever da satisfação dos usuários, uma vez que ele paga indiretamente, por meio de impostos, por determinados serviços essenciais.

Sendo assim, as políticas de qualidade devem almejar a excelência no atendimento a todos os cidadãos, ao menor custo possível, visto que o serviço público possui como atividade típica administrar os recursos provenientes de impostos, taxas e outras contribuições. Contudo, apenas gerir os recursos públicos não assegura um serviço de excelência, preconizando os princípios da qualidade que de fato atenda às necessidades dos usuários.

Conforme Moita, Barbosa e Raposo (2019), na administração pública existem problemas referentes a burocracia, inexperiência, falta de incentivos e benefícios aos servidores, falta de padrões de atendimento ao cliente, resistência e falta de comprometimento, inclusive dos gestores, quanto à implantação de um programa de qualidade.

A excelência em gestão pública depende, em grande parte, da capacidade de gerentes e gerenciados de trabalharem de maneira integrada e harmônica. Esse é um pré-requisito para que a organização aprenda continuamente e dê sustentabilidade ao seu desenvolvimento organizacional.

Em face da implementação de conceitos de qualidade nas organizações de cunho público, a Emenda Constitucional nº 19, de 5 de junho de 1998, fez constar o Princípio da

Eficiência como expressa exigência a ser observada no âmbito da Administração Pública Brasileira.

Para Silva e Hecksher (2016) as diversas transformações ocorridas no meio político, econômico e social do Estado contemporâneo, dentre as quais se destacam a globalização da economia, a diminuição do intervencionismo estatal, o desenvolvimento de parcerias com o setor privado e uma crescente democracia participativa, constituem elementos decisivos a modelar uma nova administração pública, a chamada Administração Gerencial.

Ainda conforme o autor, a compreensão de que o maior desafio do setor público brasileiro é de natureza gerencial, fez com que, na década de 1990, se buscasse um novo modelo de gestão pública focado em resultados e orientado para o cidadão.

Em 1990, o governo federal do Brasil instituiu o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP), voltado prioritariamente para o setor privado, mas envolvendo também o setor público. A partir de 1996, com a criação do Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública (PQPAP), o governo federal brasileiro enfatizou o setor público nesse processo (BRASIL, 1997).

Nesse sentido, em 1997, o Programa optou pelos Critérios de Excelência utilizados no Brasil e em diversos países e que representam o “estado da arte” em gestão. O Modelo de Excelência em Gestão Pública está fundamentado nos Princípios da Gestão Pública pela Qualidade: Satisfação do Cliente, Envolvimento de Todos, Gestão Participativa, Gerência de Processos, Valorização das Pessoas, Constância de Propósitos, Melhoria Contínua e Gestão Pró-Ativa (POMPELLI; ANSCHAU, 2016).

Partindo desse pressuposto e tendo em vista que a gestão da qualidade no serviço público se traduz na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços de que dispõe; se torna imprescindível o atendimento à efetiva satisfação do cidadão.

Assim, para Silva e Hecksher (2016) a excelência em gestão pública pressupõe atenção prioritária ao cliente, ou seja, ao usuário dos serviços públicos. A qualidade dos serviços públicos, portanto, é julgada por seus usuários, com base nas suas próprias percepções.

As organizações públicas devem submeter-se à avaliação de seus usuários, obtendo o conhecimento necessário para agregar valor a esses clientes e com isso proporcionar-lhes maior satisfação. Somado a isso, é importante destacar que o envolvimento e o comprometimento da alta administração com a busca da excelência organizacional é um

fator vigoroso para estimular e envolver as pessoas, fazendo com que se identifiquem com os desafios e resultados desejados pela organização.

Os impactos da gestão pela qualidade nos serviços públicos podem ir além das necessidades imediatas atendidas, dado que também contribuem para aprimorar as características de competitividade de um país, pela melhoria da eficiência e da eficácia dos serviços públicos, reforçando as bases de sua democracia, pelo envolvimento maior dos cidadãos na definição e avaliação desses serviços (DANI *et al*, 2018).

Tem-se, ainda, que novas dimensões vêm sendo incorporadas ao ambiente da qualidade no setor público no Brasil, como a transparência no uso dos recursos públicos e a ampla divulgação de informações acerca da gestão pública à sociedade. Para Burmester (2017), a discussão sobre a qualidade no setor público não deve despolitizar o tema da gestão pública, priorizando apenas a racionalidade da qualidade, em detrimento do tratamento dos principais conflitos sociais e econômicos, processo fundamental para a construção e a implementação de políticas públicas legítimas. como aquelas voltadas à saúde.

2.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS DE CUIDADO À SAÚDE

As organizações de saúde passaram, a exemplo de tantas outras, a se preocupar com a qualidade da prestação de seus serviços. Entretanto, como tratar de qualidade em um ambiente tão complexo e permeado por peculiaridades, como é a área de saúde? Para Mirshawka (1994, p. 37) o ponto de partida para qualquer abordagem do tema, parte de dois aspectos relacionados ao tratamento dispensado ao paciente pelo profissional de saúde, a saber:

- a) **tratamento técnico**, que consiste na aplicação da ciência e da tecnologia da medicina e das outras ciências da saúde no manejo de um problema pessoal de saúde, e considerando durante o processo, a presença da interação social e econômica entre o paciente e o facultativo.
- b) **tratamento interpessoal**, considerada como ‘arte’ por alguns, a atenção dispensada ao paciente (cliente) pelo médico (fornecedor), complementa o tratamento técnico, que por si só não é suficiente para curar o doente. Entretanto, ao abordar a percepção do cliente em relação ao tratamento técnico dispensado pelo serviço de saúde em face do avanço da ciência e da tecnologia, constatamos que os pacientes não têm condições de avaliá-lo, e conseqüentemente passam a apreciar os serviços prestados a partir de aspectos como: atendimento, informações precisas e confiáveis por parte dos médicos, atenção do corpo clínico, o conforto das instalações, a higiene, entre outros.

A esse respeito, Silva e Hecksher (2016) relacionam as dimensões pertinentes aos critérios de qualidade de atendimento nos hospitais, extraídos de diversos estudos:

- a) rapidez no processo burocrático
- b) gentileza e atenção do (a) recepcionista
- c) previsão da estimativa de preço;
- d) ter informação sobre o que vai acontecer durante os exames
- e) gentileza e atenção dos médicos;
- f) gentileza e atenção do técnico que realiza seus exames;
- g) procedimentos simples para efetuar o pagamento dos procedimentos realizados.

Para os autores citados “a qualidade do atendimento aos pacientes depende, necessariamente, do conhecimento das necessidades e expectativas do paciente em relação ao serviço” (p. 7). Sendo assim, pode-se afirmar que a qualidade nos serviços de saúde é fundamental para estabelecer a satisfação do usuário.

Na opinião de Silva (2017), alguns aspectos como atenção, maiores benefícios com menores riscos, recursos disponíveis, melhores meios, maiores resultados; que permeiam as definições de autores diversos sobre o tema da qualidade em serviços de saúde, estão ligados ao cuidado médico dispensado ao paciente, usuário ou cliente. Observa-se que a qualidade nesses serviços pode ser avaliada, levando em consideração três definições (MIRSHAWKA, 1994, p. 41):

- a) **qualidade clínica:** definida ou determinada pelos médicos, pelas enfermeiras e pelas outras pessoas envolvidas no serviço. Muitos consideram que esta definição é a única que conta e é a maneira mais importante para definir qualidade;
- b) **qualidade voltada para o cliente:** inclui aspectos como atenção, cuidado, comunicação, preocupação, empatia, higiene, entre outros;
- c) **qualidade econômica ou orientada para as finanças:** os dirigentes devem levar em consideração a otimização do serviço e a maximização do retorno do investimento. Se as duas qualidades citadas anteriormente forem atingidas, a terceira possivelmente será alcançada.

Na avaliação da qualidade do serviço o fator econômico é importante, pois determina todas as ações e investimentos da organização de saúde em infraestrutura, recursos humanos, inovações tecnológicas, entre outros. Outro fator que merece atenção é o custo da “não-qualidade”.

Em um hospital esses custos podem significar falhas irreparáveis, colocando em risco a saúde ou até mesmo a vida de um paciente, e prejudicando o desempenho e a

imagem da organização. Nesse sentido, a garantia de qualidade vai de encontro à legítima preocupação do paciente, desejoso de acessibilidade, conforto e segurança dos cuidados que lhe são prestados. Além do mais, os instrumentos e métodos de gestão da qualidade são necessários para o hospital melhorar sua credibilidade e sua eficácia e para justificar sua performance e desempenho (BURMESTER, 2017).

Buscando analisar tais vieses é que foi utilizado pelo presente estudo o Modelo SERVQUAL para aferição da qualidade dos serviços prestados em uma unidade de saúde pública, conforme especificado na metodologia.

3 METODOLOGIA

No que se refere aos objetivos da pesquisa, este trabalho tem natureza descritiva, visto que, de acordo com Gil (2017), a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Quanto aos meios de investigação, esta pesquisa adotou como método o estudo de caso a ser realizado em Hospital localizado na cidade do Natal/RN. Essa classificação é recomendada por Gil (2017) quando a investigação envolve o estudo profundo de um ou poucos objetos, de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.

O Hospital em questão possui como público alvo dos seus atendimentos a população da Zona Norte de Natal, principalmente os residentes dos bairros localizados no entorno da unidade de saúde, totalizando assim, aproximadamente 360.122 habitantes, segundo informações do IBGE (<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/natal/panorama>).

A Unidade de obstetrícia dispõe de 158 leitos e mais 12 vagas para a Unidade de Terapia Intensiva, sendo seis para adultos e seis neonatais, e duas salas de cirurgia. Possui também os serviços de Banco de Leite Humano e de Sangue (setor de Hemoterapia), Laboratórios de Análises Clínicas e Microbiologia e o setor de Radiologia. Trabalhavam na Unidade 34 profissionais, com uma equipe de plantão permanente.

Com relação à abordagem do problema, este estudo é caracterizado como quantitativo, o que significa traduzir em números opiniões e informações, para classificá-las e analisá-las (GIL, 2017). Essa abordagem utilizou o questionário como instrumento de coleta de dados, e de técnicas estatísticas simples, como a média e contagem de frequência, para sua análise.

O questionário que, segundo Roesch (2005) é empregado para mensurar o fenômeno estudado por meio de uma abordagem quantitativa, foi aplicado a uma amostra probabilística,

em que os elementos foram escolhidos de forma aleatória simples (MALHOTRA, 2011). Para cálculo da quantidade de elementos que fizeram parte da amostra foi utilizado o método ilustrado por Gil (2017), o qual estima, para uma população de 360.122 usuários (população da Zona Administrativa da cidade que é assistida pelo Hospital), uma amostra de 100 casos, considerando um coeficiente de confiança de 95% e um erro amostral de 10%, classificado como aceitável em pesquisas sociais, segundo Malhotra (2011).

O modelo utilizado como instrumento de coleta de dados foi o SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). Esse modelo propõe captar critérios para avaliação da qualidade dos serviços partindo da diferença que existe entre as expectativas e as percepções dos usuários, sobre um serviço experimentado.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram, em um trabalho pioneiro, uma medição de qualidade do serviço, afirmando que a satisfação do cliente é função da diferença entre a expectativa e o desempenho. Dessa forma, a avaliação da qualidade Q_j de um serviço, por um cliente, é feita por meio da diferença entre a sua expectativa E_j e o seu julgamento do serviço D_j , em certas dimensões da qualidade dos serviços. A equação mostrada a seguir ilustra este conceito de avaliação.

$$Q_j = D_j - E_j$$

Em que:

D_j = Valores de medida de percepção de desempenho para característica j do serviço;

E_j = Valores de medida da expectativa de desempenho para característica j do serviço

Q_j = Avaliação da qualidade do serviço em relação à característica j .

A escala SERVQUAL visa medir a percepção e a expectativa da qualidade dos serviços. Para tanto, este instrumento é uma disposição de notas que se sucedem em ordem crescente através de múltiplas variáveis, objetivando descobrir as fraquezas e fortalezas da qualidade dos serviços de uma organização através da análise das seguintes dimensões:

- **Confiabilidade:** habilidade de prestar o serviço com exatidão;
- **Presteza:** disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão;
- **Garantia:** conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança;
- **Empatia:** grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes; e

- **Aspectos Tangíveis:** aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação.

Sendo composto por duas partes com 22 itens cada, o questionário pretende, em sua primeira parte, observar as expectativas (E) dos usuários em relação ao serviço básico de saúde prestado pelo Setor de Obstetrícia do Hospital. Em contrapartida, na segunda parte, são aferidas as percepções (P) quanto aos serviços prestados.

Esta pesquisa utilizou uma escala de nove pontos em que as médias variam de acordo com o nível de percepção da qualidade pelos usuários. Partindo dessa perspectiva os valores que vão de 1 a 2 pontos na escala são considerados como muito ruins, ou de qualidade péssima no que tange aos serviços do hospital. As pontuações situadas entre os pontos 3 e 4 classificam-se como ruins, ou de qualidade dos serviços precária. As médias que oscilam na pontuação 5 da escala avaliam a qualidade dos serviços como regular. Os valores que estão entre 6 e 7 são analisados como bons ou de qualidade satisfatória, e as médias que estão pontuadas entre 8 e 9 são consideradas muito boas, ou de qualidade excelente.

Vale à pena ressaltar que nem sempre quando os valores das médias se situam entre os pontos considerados positivos (de 6 a 9) a qualidade dos serviços pode ser considerada boa ou satisfatória, uma vez que a análise parte da diferença entre as expectativas e o que foi percebido pelos usuários.

Nesse sentido, Gil (2017) afirma que a análise dos dados abrange vários procedimentos como: codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos. Após, ou junto à análise, pode dar-se também a interpretação dos dados, que estabelece a ligação entre os resultados obtidos com os já conhecidos, podendo ser derivados de teorias ou de estudos realizados anteriormente.

Os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, ou dimensões, foram analisados considerando-se os *gaps*; que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido, uma vez que os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtêm.

Em síntese, pode-se considerar as seguintes definições para os *gaps*:

Gap 1- Não conhecer o que os usuários esperam receber;

Gap 2- Não selecionar o projeto certo do serviço e os padrões estabelecidos;

Gap 3- Não entregar o serviço padrão;

Gap 4- Não casar desempenho com promessas;

Gap 5- Estabelecido em função dos quatro gaps anteriores.

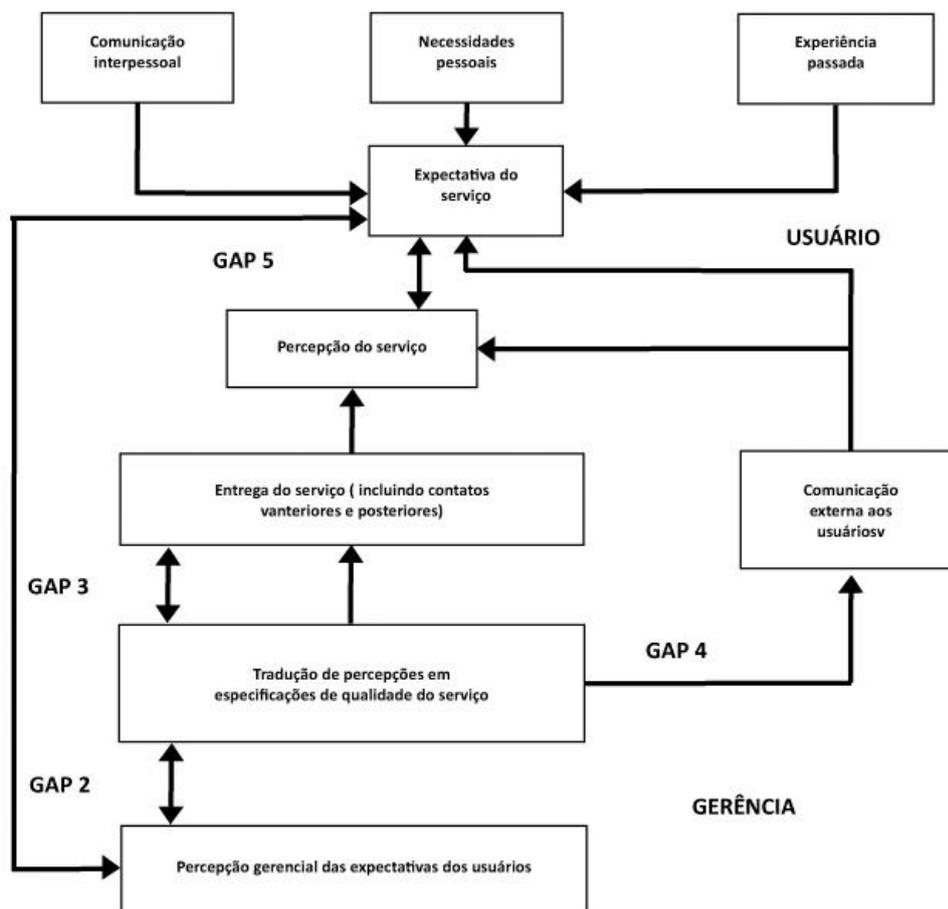
Dessa forma, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram o modelo de qualidade dos serviços já descrito e que pode ser expresso por:

$$gap\ 5 = f(gap\ 1, gap\ 2, gap\ 3, gap\ 4)$$

Como mostra a equação, a percepção de qualidade dos serviços, do ponto de vista do usuário, chamada de *gap 5*, depende da direção e magnitude das seguintes discrepâncias: *gap 1*, *gap 2*, *gap 3* e *gap 4*, acima conceituadas e associadas com a prestação de serviços em uma organização.

A Figura a seguir ilustra as lacunas ou *gaps* da qualidade dos serviços.

Figura 1 - Modelo GAP da Qualidade dos Serviços



Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Para análise e tratamento dos dados também foi utilizado o *software* Microsoft Excel, versão 2010.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A fim de contribuir para o delineamento do perfil socioeconômico dos usuários dos serviços de obstetrícia do Hospital esta pesquisa buscou definir o perfil da amostra aqui estudada.

Analisando o perfil dos entrevistados, foi observado que 100% do percentual dos respondentes são do sexo feminino, bem como a maioria declarou ter faixa etária entre 18 e 25 anos. O estado civil da maioria das respondentes divide-se entre solteiros (48%) e casados (47%) e, no que se refere ao nível de escolaridade, a maior parte afirmou possuir ensino fundamental incompleto (32%), e ensino médio completo (29%). A renda familiar foi de até um salário mínimo (68%). Essas informações indicam que os serviços do setor de obstetrícia deste hospital são, em sua maioria, utilizados por uma camada mais humilde da população.

Parte-se agora para a análise dos dados obtidos por meio dos questionários, tomando como base uma versão adaptada do Modelo SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

A dimensão Confiabilidade, que faz referência à capacidade de cumprimento do serviço de forma segura e precisa, foi compreendida em seis perguntas do questionário, exibidas na Tabela 01.

Tabela 01 – Dimensão Confiabilidade

QUESTÃO	MÉDIA EXPECTATIVA	MÉDIA PERCEBIDA	MÉDIA TOTAL	
			<i>Expectativa</i>	<i>Percepção</i>
01. Os serviços de saúde no que diz respeito ao setor de obstetrícia deste hospital são realizados conforme prometido?	5,68	5,83	6,17	5,94
03. Os serviços desenvolvidos pelo setor de obstetrícia são confiáveis?	6,40	6,54		
05. O setor de obstetrícia deste hospital mantém os dados sobre os usuários (prontuários) atualizados e livres de erros?	6,42	6,68		
06. O agendamento de consultas/atendimentos é cumprido dentro do prazo estabelecido?	5,74	5,26		
07. Há rapidez na realização dos serviços?	6,25	5,52		
10. Você confia nas informações dadas pelos funcionários do setor de obstetrícia deste hospital?	6,53	5,81		

Fonte: Elaborado pelos autores.

A realização dos serviços conforme prometido obteve média de expectativa de 5,68. Observando-se a escala SERVQUAL como padrão para análise, esta pontuação pode ser

classificada como boa, pois a pontuação aproxima-se do nível de qualidade 6, na escala de nove pontos. No que se refere à percepção, este quesito obteve média de 5,83, considerada, também, como boa. Assim, quando as médias são comparadas e analisadas nessa questão, percebe-se que as expectativas dos usuários dos serviços foram superadas, o que implica em dizer que a qualidade dos serviços prestados neste item pode ser avaliada como boa ou satisfatória.

As respondentes também foram questionadas se os serviços desenvolvidos pelo setor de obstetrícia do hospital são confiáveis e, para esta questão, a expectativa dos usuários apresentou média considerada boa (6,40). A percepção dos usuários neste quesito continuou no mesmo liame, apresentando média representativa de uma qualidade boa (6,54). Portanto, é possível inferir que a qualidade dos serviços neste ponto foi classificada como satisfatória, uma vez as expectativas dos usuários dos serviços em estudo foram apreendidas.

Acerca da constante atualização e manutenção das informações sobre os usuários, a média da expectativa obtida foi de 6,42 e o que foi percebido pelos pacientes, após a utilização dos serviços disponibilizados pelo hospital, apresentou média alta de 6,68. Dessa forma, pressupõe-se que a qualidade dos serviços no tocante, por exemplo, a erros nos prontuários, pode ser rotulada como boa ou satisfatória. Tal cenário pode estar relacionado aos problemas citados por Moita, Barbosa e Raposo (2019) para os serviços prestados pela administração pública: burocracia e falta de padrões de atendimento.

No que se refere ao cumprimento do agendamento de consultas e atendimentos dentro do prazo estabelecido, a média da expectativa das respondentes foi de 5,74 (boa) e o que foi percebido é de 5,26 (regular). Por meio da análise da diferença, foi possível classificar essas médias como regulares, o que implica em dizer que a qualidade dos serviços neste quesito não foi satisfatória.

É importante destacar que dos 100 usuários consultados nesta pesquisa, apenas 47 opinaram quanto ao cumprimento do agendamento de consultas e atendimentos. Essa informação pode indicar que dentre os serviços oferecidos pelo setor de obstetrícia do hospital a prática de agendamento prévio de consultas e atendimentos não é disponibilizado para os usuários de forma geral ou, caso essa prática seja exercida, a divulgação dessa ferramenta não ocorre amplamente para toda a comunidade.

Quanto à rapidez na realização dos serviços, os usuários apresentaram média de expectativa 6,25, contudo a percepção obteve média de 5,52. Assim, a partir das pontuações apresentadas, é possível inferir que as expectativas dos pacientes não foram contempladas no que diz respeito à celeridade na realização dos processos e procedimentos.

As pacientes foram questionadas no que concerne ao grau de confiança nas informações transmitidas pelos funcionários. Para este item, a pontuação média da expectativa foi de 6,53, já a percepção das pacientes apresentou média 5,81. Esses dados indicam uma avaliação precária nesse quesito, pois há significativa diferença entre o que era esperado e o que foi percebido pelos usuários, isto é, uma oscilação de quase um ponto negativo da escala SERVQUAL entre a média da expectativa e a média da percepção.

Tomando como base os dados coletados, tornou-se pertinente a avaliação da dimensão Confiabilidade de forma mais ampla, considerando que, segundo Silva e Hecksher (2016) a qualidade dos serviços públicos é julgada por seus usuários, com base nas suas próprias percepções. Para tanto, foi obtido a média total do grau de confiança nos serviços. As médias foram calculadas a partir das respostas apresentadas em cada uma das questões contidas no questionário de pesquisa, sendo encontrado para a expectativa a pontuação de 6,17 e a percepção obteve média de 5,94; o que sugere a necessidade de adequação dos dois fatores que influenciaram negativamente a avaliação geral desta dimensão.

A dimensão Presteza foi abordada em quatro questões, descritas na Tabela 02.

Tabela 02 - Dimensão Presteza

QUESTÃO	MÉDIA EXPECTATIVA	MÉDIA PERCEBIDA	MÉDIA TOTAL	
			<i>Expectativa</i>	<i>Percepção</i>
02. Há interesse dos funcionários do hospital em resolver os seus problemas?	5,98	5,60	5,97	5,58
08. Os funcionários do setor de obstetrícia estão sempre dispostos a ajuda-lo?	6,04	5,72		
09. Os funcionários do setor de obstetrícia têm disponibilidade para atender as solicitações dos usuários?	6,30	5,66		
16. Os funcionários do setor de obstetrícia deste hospital agem levando em consideração os interesses dos usuários?	5,58	5,33		

Fonte: Elaborado pelos autores.

As respondentes foram questionadas quanto ao grau de interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários. Para esta questão, a pontuação média obtida na expectativa foi de 5,98, enquanto a média apresentada na percepção foi de 5,60. Conforme demonstram os dados, a média da expectativa coletada não corresponde à média do que foi percebido. Embora tenham se aproximado de uma nota boa, pode-se afirmar que as expectativas dos usuários não foram atingidas.

Nesse mesmo liame, as respondentes também foram questionadas quanto à disposição dos funcionários em ajudá-las e, neste item, a média da expectativa e da percepção foi de 6,04 e 5,72, respectivamente. O que aponta, novamente, para uma boa avaliação que, no entanto, apresenta um *gap* entre a expectativa e a percepção do usuário, o que, por sua vez, pode levar a uma insatisfação com a qualidade dos serviços.

Acerca da disponibilidade que os servidores possuem para atender às suas solicitações, as pacientes atribuíram a nota de 6,30, como média da expectativa; enquanto, para percepção, a média foi de 5,66. Comparando as notas apresentadas, avalia-se esse item também como bom, em relação à nota, mais como insatisfatório, pela diferença existente entre expectativa e percepção.

Neste contexto, esta pesquisa também contemplou a ações dos funcionários e se, em suas atitudes, são levadas em consideração os reais interesses dos usuários. Esse item foi pontuado com média de expectativa de 5,58; e o que foi percebido, obteve nota 5,33. Observa-se que as expectativas dos usuários em relação à presteza nas ações dos servidores não foram compreendidas na prestação dos serviços do Hospital, sendo este quesito da qualidade é avaliado como aquém.

As informações coletadas indicam uma avaliação geral da dimensão Presteza como em um nível regular. Contudo, ainda que as pontuações da expectativa e percepção da dimensão tenham apresentado uma pequena divergência, 5,97 e 5,58, respectivamente, foi possível observar que as expectativas dos usuários não foram supridas, o que acarreta uma avaliação insatisfatória para a qualidade dos serviços do hospital, neste quesito. A avaliação da presteza leva em consideração tanto o atendimento médico quanto dos demais profissionais envolvidos, conforme sugerido por Silva e Hecksher (2016) e Mirshawka (1994).

A dimensão Tangibilidade, por sua vez, foi tema de cinco perguntas do questionário, expostas na tabela que segue.

Tabela 03 – Dimensão Tangibilidade

QUESTÃO	MÉDIA EXPECTATIVA	MÉDIA PERCEBIDA	MÉDIA TOTAL	
			<i>Expectativa</i>	<i>Percepção</i>
04. Existe agendamento de consultas/atendimentos?	5,12	5,17	5,85	5,34
19. Os equipamentos e materiais acessórios do setor de obstetrícia são modernos?	6,05	5,40		
20. As instalações físicas do setor de obstetrícia deste hospital são visivelmente adequadas?	5,98	5,15		
21. Os funcionários do setor de obstetrícia deste hospital apresentam boa aparência e profissionalismo em suas ações?	6,07	6,10		
22. As instalações físicas do setor de obstetrícia são conservadas de acordo com as necessidades dos pacientes?	6,05	4,89		

Fonte: Elaborado pelos autores.

Conforme expresso anteriormente, os usuários foram consultados quanto à existência de um sistema para agendamento prévio de consultas e atendimentos, no que concerne aos serviços básicos de assistência. Para esta questão, contudo, de um total de 100 respondentes, somente 42 pacientes responderam, totalizando um percentual de 58% de abstenções.

Essa informação reflete, de maneira direta, na avaliação dos aspectos tangíveis da qualidade dos serviços, pois a média de expectativa para este item foi de 5,12 e o que foi percebido apresentou média de 5,17. Observa-se que, na pontuação média atribuída, a percepção superou um pouco o que era esperado. Entretanto, esses fatores podem não indicar um bom sistema de prestação de serviços públicos, diante do baixo percentual de pacientes que avaliaram este quesito. Além disso, deve-se ressaltar que as notas apresentadas para essa questão (tanto da expectativa como da percepção) foram consideradas regulares.

Outro fator abordado tratava da modernidade dos equipamentos, materiais e acessórios. Para essa questão, a expectativa obteve uma pontuação média considerada boa (6,05), enquanto a média da percepção foi de 5,40, classificada como regular. Tal fato alude que a expectativa dos usuários não foi contemplada em sua totalidade.

As respondentes ainda foram perguntadas se as instalações físicas do setor são visivelmente adequadas. Aqui, a média de expectativa foi boa (5,98). Contudo, a média percebida foi classificada como apenas regular (5,15). Por meio dessas informações referentes à estruturação das instalações físicas, pode-se supor que este é um aspecto delicado no que concerne à dimensão Tangibilidade dos serviços oferecidos por essa unidade de saúde, pois a

oscilação entre as médias da expectativa e percepção é significativa, o que implica em uma avaliação negativa deste quesito.

Em relação à boa aparência e profissionalismo dos servidores na prática de suas ações, os usuários apresentaram uma expectativa boa, com média de 6,07; e média da percepção com nota igualmente boa, de 6,10. Assim, é possível observar que as expectativas das pacientes foram superadas, sendo possível classificar a qualidade do serviço prestado, para este aspecto, como boa e satisfatória.

As respondentes também avaliaram a conservação das instalações físicas do setor, em consonância com as necessidades dos pacientes, e apontaram uma nota boa para a expectativa, 6,05. Porém, a nota vinculada à percepção foi de 4,89, classificada apenas como regular. Quando as pontuações médias nesse quesito são comparadas e analisadas, observa-se a expressiva diferença entre o que era esperado e o que foi percebido pelos usuários após da realização de procedimentos no hospital. Portanto, esse ponto foi caracterizado como precário e insatisfatório.

Diante do que foi exposto acerca da dimensão Tangibilidade, e baseando-se nas médias gerais calculadas para esta dimensão – nota da expectativa e percepção, 5,85 e 5,34, respectivamente – pode-se chegar a supor que os aspectos tangíveis dessa unidade de saúde não atendem as necessidades básicas reais da comunidade usuários desse tipo de serviço, o que sugere problemas de performance e desempenho do hospital, corroborando dificuldades apontadas por Burmester (2017).

Paradoxalmente, esses fatos vão de encontro aos Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde no Brasil, constituído pelo Ministério de Saúde, o qual estabelece como dever do Estado garantir tanto aos usuários como aos prestadores dos serviços de saúde instalações físicas em condições adequadas de habitabilidade, higiene, salubridade e segurança (BRASIL, 2007).

Outras três perguntas tratavam de aspectos que dizem respeito à dimensão Segurança. Vale lembrar que a Segurança nos serviços faz referência ao conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança ao realizar procedimentos específicos, conforme tabela na sequência.

Tabela 04 - Dimensão Segurança

QUESTÃO	MÉDIA EXPECTATIVA	MÉDIA PERCEBIDA	MÉDIA TOTAL	
			<i>Expectativa</i>	<i>Percepção</i>
11. Os funcionários do setor de obstetrícia transmitem segurança durante o atendimento aos pacientes?	6,21	6,40	6,09	6,11
12. Os funcionários do setor de obstetrícia deste hospital sempre são gentis e educados?	5,62	5,39		
13. Os funcionários demonstram conhecer bem os serviços disponibilizados pelo setor de obstetrícia deste hospital?	6,44	6,53		

Fonte: Elaborado pelos autores.

Primeiramente, as pacientes foram questionadas se os funcionários transmitem segurança durante o atendimento. Para este quesito, a média de expectativa situou-se em 6,21. Já a percepção registrou média de 6,40. Sendo assim, ambas foram consideradas boas, com um *gap* de satisfação, pela diferença entre expectativa e percepção.

Em sequência, as respondentes opinaram sobre o grau de gentileza e educação que os funcionários do setor demonstram em suas ações. Esta questão obteve média de 5,62 para a expectativa e 5,39 para a percepção. Neste caso, pode-se observar que as expectativas dos usuários dos serviços não foram contempladas, em sua maioria. Ao analisar este aspecto se observa que a média da expectativa é classificada como boa; contudo, para a percepção, a pontuação média atribuída foi considerada regular, o que indica uma insatisfação dos usuários.

Outro ponto abordado no questionário abordava o nível de conhecimento dos funcionários quanto aos serviços disponibilizados pelo hospital, sendo obtida média de 6,44, para a expectativa, e 6,53, para a percepção. Observa-se que as expectativas dos usuários foram superadas, sendo esse um ponto que pode ser destacado como favorável para a qualidade dos serviços.

De forma geral, diante do que foi exposto para as questões da dimensão Segurança, foram obtidas as seguintes médias para a expectativa e a percepção: 6,09 e 6,11, respectivamente. Torna-se possível inferir que esta dimensão pode ser entendida como favorável ou satisfatória para a qualidade dos serviços do hospital.

Por fim, a dimensão Empatia foi avaliada a partir de quatro perguntas, conforme tabela a seguir.

Tabela 05 – Dimensão Empatia

QUESTÃO			MÉDIA TOTAL
---------	--	--	-------------

	MÉDIA EXPECTATIVA	MÉDIA PERCEBIDA		
			<i>Expectativa</i>	<i>Percepção</i>
14. Os funcionários do setor de obstetrícia oferecem atenção individualizada e humanizada aos usuários?	5,93	5,24	5,94	5,58
15. Os funcionários do setor de obstetrícia se preocupam com os problemas dos pacientes?	5,73	5,14		
17. Os funcionários do setor de obstetrícia deste hospital entendem as necessidades dos pacientes?	5,74	5,60		
18. O setor de obstetrícia deste hospital opera em horários convenientes para todos os usuários?	6,35	6,33		

Fonte: Elaborado pelos autores.

Quando questionados acerca do oferecimento de atenção individualizada e humanizada aos usuários, as pacientes apresentaram média na expectativa boa, de 5,93, e média de percepção de 5,24. Nota-se que as expectativas dos usuários não foram atingidas, visto que houve um decréscimo na pontuação das médias pontuadas pelas pacientes, indicando a qualidade dos serviços, neste quesito, como precária e insatisfatória.

As pacientes também foram perguntadas quanto à preocupação dos funcionários com os problemas dos pacientes. Este quesito obteve pontuação média boa para a expectativa, 5,73 e pontuação média regular para a percepção, 5,14. Assim, é possível depreender que este é um aspecto considerado deficiente para a qualidade dos serviços do hospital.

Para a pergunta: “os funcionários do setor de obstetrícia deste hospital entendem as necessidades dos pacientes”, as respondentes pontuaram em 5,74, como sua expectativa, e 5,60, como sua percepção. Esses dados apresentaram valor médio classificado como regular. Contudo, é importante ressaltar que, embora se observe uma divergência pouco considerável entre as médias da expectativa e da percepção, ainda assim as expectativas dos usuários dos serviços de saúde não foram contempladas.

As pacientes ainda foram questionadas quanto à conveniência dos horários de funcionamento do hospital. Sobre isso as pontuações médias para a expectativa e percepção situaram-se em 6,35 e 6,33, respectivamente. Desse modo, é possível inferir que este aspecto foi considerado satisfatório para as pacientes questionadas, uma vez que a diferença de dois décimos entre as médias da expectativa e percepção pode ser considerada pouco relevante, de acordo com o padrão adotado nesta pesquisa.

No que diz respeito à análise geral da dimensão Empatia, a partir das médias atribuídas para a expectativa (5,94) e para a percepção (5,58), verifica-se que as expectativas dos usuários não foram supridas, o que aponta para uma avaliação insatisfatória dessa dimensão.

Concluindo-se a análise dos dados coletados nesta pesquisa, parte-se agora para as considerações finais do estudo de caso.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a qualidade dos serviços de um hospital público do município do Natal/RN, sob o ponto de vista do usuário. Para tal análise, foi utilizada uma versão adaptada do Modelo SERVQUAL, criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Constatou-se como aspectos satisfatórios para a qualidade dos serviços do hospital a realização dos serviços conforme prometido, a correta manutenção dos dados dos usuários, a confiança nos serviços disponibilizados e nas informações oferecidas pelos funcionários.

Alguns aspectos não foram considerados satisfatórios, como o cumprimento do agendamento de consultas/atendimentos dentro do prazo estabelecido e a rapidez da realização dos serviços.

O presente estudo também buscou mensurar a presteza, sendo considerado como pontos favoráveis o interesse dos funcionários em resolver os problemas das pacientes, como também a sua disposição para atendê-los e às suas solicitações. Porém, as respondentes afirmaram que os funcionários do setor de obstetrícia nem sempre agem levando em consideração os seus interesses.

No que concerne à verificação dos aspectos tangíveis o único item avaliado pelos usuários como satisfatório diz respeito à aparência e profissionalismo nas ações dos funcionários. Nesse liame, o restante dos pontos abordados no questionário foi classificado como precário ou insatisfatório, segundo a percepção dos usuários. Esses itens abordam a modernização dos equipamentos, materiais e acessórios, a adequação das instalações físicas e sua conservação de acordo com as necessidades dos pacientes. Porém, o item considerado como mais crítico para esta análise reflete-se na ausência de um agendamento de consultas e atendimentos. Este quesito obteve um percentual de 58% de abstenções. Essa informação quer dizer que, possivelmente, há uma falha na prestação de serviços básicos de assistência.

Na dimensão Segurança, as questões relacionadas à transmissão de segurança durante o atendimento dos pacientes e a aptidão que os funcionários têm em demonstrar conhecer adequadamente os serviços disponibilizados pelo setor de obstetrícia do hospital foram avaliados como favoráveis para a qualidade dos serviços. Mas os itens que dizem respeito à gentileza e educação dos funcionários em suas ações e no atendimento aos pacientes foram classificados como regulares.

A dimensão Empatia obteve como ponto favorável as questões que abordam o horário de funcionamento do hospital e se os funcionários do setor de obstetrícia entendem as necessidades dos pacientes. Entretanto, os aspectos que se mostraram desfavoráveis para a qualidade dos serviços reportam-se a atenção individualizada e humanizada aos usuários e a preocupação que os funcionários demonstram com os problemas dos pacientes.

Diante de todas as médias e valores expostos, apenas a Dimensão Segurança foi apreciada como satisfatória pelos usuários dos serviços da unidade de saúde em estudo. Para as demais dimensões da qualidade dos serviços avaliadas – Confiabilidade, Presteza, Tangibilidade e Empatia - as médias da percepção, embora estejam situadas em um nível de avaliação bom, não supriram as expectativas dos usuários. Portanto, de acordo com o Modelo SERVQUAL, estes itens foram considerados aspectos críticos da qualidade dos serviços prestados pelo hospital, uma vez que as expectativas dos pacientes não foram contempladas, sendo este o critério primordial para a análise da qualidade.

Por fim, sugere-se a realização de novos estudos pretendendo pesquisar as percepções que os funcionários e gestores públicos possuem quanto à qualidade dos serviços oferecidos aos usuários que demandam de tais serviços, no caso específico, no cuidado da saúde, de maneira a ajuizar, de forma mais criteriosa, o fenômeno analisado.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira, 2002.

BRASIL. **Direitos dos usuários dos serviços e das ações de saúde no Brasil**: legislação federal compilada – 1973 a 2006, Ministério da Saúde, Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2007.

BURMESTER, Haino. **G'estão da qualidade hospitalar**. Editora Saraiva, 2017.

CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. N. **Administração Estratégica de Serviços**. São Paulo: Atlas, 2018.

DANI, Andréia Carpes et al. Efeito da qualidade da governança pública sobre o sentimento de confiança da população nas instituições governamentais: uma análise para países latino-americanos. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 10, n. 4, 2018.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. Amgh Editora, 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2017.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2009.

JURAN, J.M. Juran. **Planejando para a qualidade**. São Paulo: Editora Pioneira, 1990.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing: a bíblia do marketing**, 2012.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Diferenciação e inovação em marketing**. Editora Saraiva, 2017.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

MIRSHAWKA, Victor. **Hospital Fui Bem Atendido!!!, a Vez do Brasil**. São Paulo: Makron Books, 1994.

MOITA, Galba Freire; BARBOSA, Allan Claudius Queiroz; RAPOSO, Vitor Manuel Reis. Quality Saúde—uma adaptação transcultural multicêntrica dos constructos da escala Servqual de satisfação para o SUS, por translação de conhecimento de especialistas e usuários. **Revista do Serviço Público**, v. 70, n. 2, p. 325-364, 2019.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

POMPELLI, Matheus; ANSCHAU, Cleusa Teresinha. Auditoria interna em empresas de construção civil pautados no programa brasileiro da qualidade e produtividade do habitat. **Revista Tecnológica**, v. 4, n. 1, p. 58-80, 2016.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa do curso de administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análises, casos práticos**. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SILVA, Elinete Rejane; HECKSHER, Suzana Dantas. Qualidade do atendimento em serviços públicos de saúde. **Revista Eletrônica Gestão e Saúde**, n. 1, p. 980-992, 2016.

SILVA, Ana Lúcia Andrade da et al. A qualidade do atendimento ao parto na rede pública hospitalar em uma capital brasileira: a satisfação das gestantes. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 33, 2017.

MULHERAR: Vivências e Experiências Solidárias

Edilane Moisés Nascimento
Romulo Leite de Amorim
Tatiana Losano de Abreu
Wiliane Viriato Rolim

Submetido em: 30.09.2019

Aceito em: 29.05.2020

Resumo

Tendo em vista que as mulheres são agentes cada vez mais presentes nas práticas econômicas solidárias e que diversos são os grupos formados por elas na região de Guarabira- PB o presente trabalho busca relatar a experiência do projeto de extensão PIEC (Projeto Integrador Escola Comunidade) desenvolvido pelo Núcleo Catalisador de Empreendimentos Solidários (NUCAES). O projeto se propôs a acompanhar três Empreendimentos Econômicos Solidários situados no município de Guarabira- PB: Mulheres Guerreiras do Mutirão, Mulheres Caboclas e Mulheres Leal tendo como objetivo estimular a autogestão, a formação técnica e a consolidação desses empreendimentos. Foi utilizada como base metodológica a pesquisa qualitativa, como método de investigação a observação participante e como método de abordagem o materialismo histórico dialético. Como resultados, são perceptíveis melhorias na formação e na organização dos empreendimentos em relação a elementos básicos como aspectos relacionados ao marketing, a formação técnica, a organização e a ampliação de objetivos futuros. Ao final foi possível perceber avanços significativos relacionados à consolidação e ao fortalecimento desses grupos, dando assim uma maior base ao movimento da Economia Solidária na região, embora seja esse um processo de construção e formação contínua.

Palavras-chave: Economia Solidária; Mulheres Guerreiras do Mutirão; Mulheres Caboclas. Mulheres Leal.

MULHERAR: Solidary Experiences and Living

Abstract

Bearing in mind given that women are increasingly present in solidary economic practices and that there are several groups formed by them in Guarabira-PB region, the present work seeks to report the experience of the PIEC extension project (School Community Project Integrator) developed by the Catalyst Group of Solidary Enterprises (NUCAES). The project proposed to accompany three Solidary Economic Enterprises located in the city of Guarabira-PB: Warriors Women of Mutirão, Caboclas Women, and Loyal Women with the objective of stimulating self-management, technical training and consolidation of these enterprises. Qualitative research was used as a methodological basis, participant observation as a research method and dialectical historical materialism.

As a result, they are noticeable improvements in the formation and organization of enterprises in relation to basic elements such as aspects related to marketing, technical training, organization and the expansion of future objectives. In the end, it was possible to notice significant advances related to the consolidation and strengthening of these groups, thus giving

a greater basis to the Solidary Economy movement in the region, although this is a process of construction and continuous training.

Keywords: Solidary economy; Warriors Women of the Mutirão; Caboclas Women. Loyal Women.

1 INTRODUÇÃO

Pensar em Economia Solidária (ES), descrever seus conceitos e seu modo de fazer ainda é algo complexo, embora seja essa uma economia praticada há muito tempo como afirma Brandão *et al* (2017) que demonstram evidências de experiências solidárias há mais de 4000 anos, envoltas em sociedades pacíficas e igualitárias. No entanto a partir do diálogo entre os saberes da tradição e os saberes científicos, desenvolve-se o conhecimento sobre este modo de viver ou de “Bem Viver”. No Brasil o despontar deste modelo se dá por volta do ano de 1998 quando o país passava por uma grave crise econômica, fonte geradora de uma massa significativa de empresas falidas e por conseguinte de uma massa ainda maior de desempregados, sendo a Economia Solidária uma das válvulas de escape para solucionar o problema como afirma Singer no texto Entrevista com Paul Singer. Desta forma a ES “Surge como um dos conceitos centrais na estratégia de organização de redes colaborativas solidárias, visando à superação da formação social capitalista.” (BRANDÃO *et al*, 2017. p. 31). Sendo assim um modelo de organização econômica não focado apenas nos quesitos produção e lucro mas sim com enfoque ao bem estar social dos indivíduos como um todo.

Em aspectos gerais, Singer (2015) define a Economia Solidária como uma forma diferente de realizar uma atividade econômica de produção, oferta de serviços, comercialização, finanças ou consumo, que tem como alicerce novas formas de organização, fundamentadas pela cooperação, autogestão e busca do fortalecimento da economia local.

Nesta perspectiva, a região polarizada pela cidade de Guarabira apresenta um grande potencial para o desenvolvimento de experiências de Economia Solidária tendo em vista os diversos movimentos identificados, dentre eles destacamos as associações, grupos de artesanato, gastronomia, produção de materiais de limpeza e higiene pessoal, agricultura familiar, fundos rotativos, bancos comunitários e cooperativas.

Com o intuito de diminuir a distância existente entre a sociedade local e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, campus Guarabira, propondo a democratização do acesso à informação e ao conhecimento que gera cidadania, promove direitos e alargam os

horizontes, desta forma o Núcleo Catalisador de Empreendimentos Solidários (NUCAES) foi constituído com o objetivo de formar e fortalecer os empreendimentos econômicos solidários (EES) por meio da prestação de assessorias e da criação de espaços que favoreçam o desenvolvimento dessa economia.

Um dos projetos desenvolvidos no segundo semestre de 2018 pelo núcleo foi o *Projeto Integrador Escola e Comunidade (PIEC)*, que teve como objetivo o acompanhamento de três empreendimentos econômicos solidários: *Mulheres Leal, Mulheres Guerreiras do Mutirão e Mulheres Caboclas* tendo como foco a capacitação em relação à autogestão, a formação técnica e a consolidação desses empreendimentos, haja vista que o modelo econômico imposto (Capitalismo) é bem diferente do proposto pela Economia Solidária, assim sendo necessárias a realização de práticas que visem diminuir as barreiras encontradas pela ES e pelos grupos que a praticam. Logo, “Transformar o modelo econômico é um desafio gigante, mas que pode ser superado, a começar por pequenas iniciativas que façam uso de novas práticas solidárias” (LAPORTE, FAZIO 2017, p.8).

Por isso, ao longo deste trabalho serão relatadas as experiências vivenciadas a partir das atividades desenvolvidas dentro dos empreendimentos, os avanços observados e as necessidades percebidas, que poderão ser objeto de pesquisa e possível intervenção por meio de outros projetos de extensão implementados pelo NUCAES.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Economia Solidária, como diz Singer (2002), é criada e recriada periodicamente pelos que se encontram, ou temem ficar, marginalizados no mercado de trabalho, com a finalidade de unir a capacidade de produção e consumo com os princípios de socialização dos meios de produção. Desse modo, torna-se uma “alternativa superior ao capitalismo, no sentido mais amplo da vida [...] como uma nova sociedade que une a forma industrial de produção com a organização comunitária da vida social” (SINGER, 2002, p. 115).

Nessa perspectiva, Singer (1999) define-a como um conjunto de experiências coletivas de trabalho, produção, comercialização e crédito, organizada por princípios solidários, espalhadas por diversas regiões do país e que aparecem sob diversas formas: cooperativas e associações de produtores, empresas autogestionárias, pequenos empreendimentos, bancos

comunitários, clubes de trocas, bancos do povo e diversas organizações populares urbanas e rurais.

Luiz Inácio Gaiger, ao abordar o tema da Economia Solidária e movimentos sociais, estabelece o termo Empreendimentos Econômicos Solidários (EES) com o objetivo de denominar as iniciativas autogestionárias e solidárias. Segundo Gaiger (1999, 2001, 2002), sob a luz da teoria marxista, os EES representam uma nova forma social de produção pela modificação dos princípios e os fins da organização econômica, que tem por objetivo não apenas a criação de novos postos de trabalho mas de todo um conjunto de atividades que juntas contribuem para o bem estar social dos indivíduos como um todo, desde a preocupação com a qualidade e forma de produção da matéria prima até a própria relação de trabalho que é vivenciada de forma horizontal, descaracterizando figuras comuns ao sistema capitalista como a relação empregado e empregador e a competição que, de acordo com Marx, nas palavras de Singer, é fonte geradora da centralização de riquezas.

A concentração do capital é uma consequência da própria competição, como Marx já tinha mostrado. A competição é sobretudo de preços, entre vendedores e entre compradores. Quem vende mais barato expulsa os outros vendedores do mercado. Quando o logra, a competição acaba, é substituída pelo monopólio. (SINGER, 2001, p.101)

No tocante às desigualdades sociais, Gaiger (1999, 2001, 2002) sustenta que a Economia Solidária tem sido apontada como uma alternativa inovadora e eficaz de criação de postos de trabalho, geração de renda e combate à pobreza, bem como uma prática redutora da vulnerabilidade social causada pela crise do desemprego.

Do ponto de vista do desenvolvimento humano, Gaiger postula que ela “oferece outras condições aos trabalhadores, de conteúdo inegavelmente emancipatório. Esse conteúdo provém da experiência concreta da autonomia no trabalho e pelo trabalho” (GAIGER, 2004, p. 395). Em parceria com Jean Louis Laville, pesquisador da economia social na França, Gaiger fez apontamentos sobre esta “outra economia”: “consubstanciado na autogestão, institui novos protagonistas no mundo do trabalho e nos embates da cidadania, em resposta a anseios de bem estar, reconhecimento e vida significativa” (GAIGER; LAVILLE, 2009, p. 166).

Neste sentido, fatores históricos presentes no tecido social de nossa sociedade, como baixo nível de escolaridade, desemprego e o alto índice de violência acabam por ocasionar uma realidade que impossibilita que muitos cidadãos e cidadãs tenham vez e lugar nas Instituições

de Ensino, acabando por ficarem a margem do processo de qualificação profissional, fato que permite o surgimento de práticas que impedem a vida em sociedade, conforme salienta Pochmann (2004, p. 204) “[...] Ao conjunto dos tradicionais “despossuídos” do passado, agora se junta uma legião de “deserdados”, às vezes com níveis médios de instrução relativamente elevados, em virtude do crescente fracionamento da antiga classe média”

Nesta perspectiva a Economia Solidária, dentre inúmeras definições conceituais, pode ser compreendida enquanto uma forma alternativa ao modelo de produção e gestão capitalista, sendo um modo diferente de produzir, vender, comprar e trocar o que é preciso para viver, com inclusão social. Destacam-se nas novas possibilidades que a Economia Solidária apresenta uma prática inovadora e uma alternativa de geração de trabalho e renda, tornando-se uma resposta a favor da inclusão social e as mazelas geradas pelo capitalismo.

Como um dos princípios chaves da ES destacamos aqui a autogestão que segundo Lechat e Barcelos (2008) parte do pressuposto filosófico e político de que mulheres e homens têm a capacidade de organizarem-se, sem a figura de um dirigente responsável por nortear as relações de trabalho. Em grupos que praticam a autogestão todos devem contribuir e participar das diversas atividades desde a gerência a produção, descaracterizando a centralização do poder e da tomada de decisão nas mãos de um único indivíduo, logo:

Seu caráter econômico se deve às relações sociais de produção, que dão mais valor ao fator trabalho do que ao capital. Seu aspecto político baseia-se em sistemas de representação com valores, princípios e práticas favoráveis e criadoras de condições “[...] para que a tomada de decisões seja o resultado de uma construção coletiva que passe pelo poder compartilhado (de opinar e de decidir), de forma a garantir o equilíbrio de forças e o respeito aos diferentes atores e papéis sociais de cada um dentro da organização.” (LECHAT, BARCELOS, 2008, p.97)

Compartilhando do mesmo pensamento (IASKIO, 2006, p. 132) afirma em seu texto:

O controle do empreendimento pelos próprios trabalhadores, chamado de autogestão, é garantido pelo princípio um homem, um voto, também independentemente do capital empregado pelo sócio. Os próprios trabalhadores decidem o que e como fazer, além de terem também igual poder de decisão no que se refere à destinação das sobras. Cabem também, a esses sócios trabalhadores, a organização do processo produtivo e as estratégias econômicas de atuação no mercado.

Desta forma a autogestão funciona como principio de libertação e participação direta dos indivíduos nas diversas escalas, sejam elas ligadas aos empreendimentos ou à vida pessoal de cada um deles, contudo, se faz enquanto um processo contínuo, pelo fato de estarmos habituados a uma hierarquização das relações dentro do sistema capitalista tendo a autogestão a necessidade de uma elaboração diária não apenas pelos indivíduos que praticam a Economia Solidária mas por todos que buscam um sociedade mais justa e igualitária, trazendo-os à luz da reflexão como agentes concededores e transformadores dos espaços que ocupam por meio da autogestão.

Dentre as diversas classes excluídas pelo sistema temos, como foco do então trabalho, as mulheres, que ao longo dos tempos vêm ocupando espaços nunca antes pensados, embora boa parte ainda encontre-se nas periferias do sistema com uma qualificação inferior aos homens e com salários também inferiores, mas ao longo do tempo é possível perceber mudanças significativas em relação ao trabalho feminino, pois:

Anteriormente, o trabalho feminino restringia-se ao cuidado com o lar e com os filhos, porém, no contexto contemporâneo está havendo um movimento em que as mulheres são, cada vez mais, responsáveis por subsidiar financeiramente seus lares, não obstante, elas estão delineando sua presença no mercado de trabalho. (OLIVEIRA, 2008, p.326)

Embora com mudanças visíveis em relação ao trabalho (OLIVEIRA, 2008, p.327) afirma que:

As mulheres continuam recebendo menos que os homens no exercício da mesma atividade, ocupam menos cargos de chefia, estão cada vez mais ocupando postos de trabalho marcados pela precarização e são as maiores vítimas do desemprego...

Desta maneira, Costa e Neves (2007) apontam que as mulheres tem um índice de escolaridade menor se comparada aos homens, além de que atividades como cuidar da casa e dos filhos são atribuídas majoritariamente a elas o que acaba por gerar uma sobrecarga ainda maior, por sua vez algumas ficam impossibilitadas ou seguem em desvantagem na busca por empregos e outras quando assim os conseguem, ficam reféns das jornadas duplas e triplas de trabalho.

Nesse cenário de exclusão e de desigualdade como já mencionado anteriormente, a Economia Solidária surge para essas mulheres como espaço de trabalho, formação e empoderamento, não sendo apenas uma fonte geradora de renda, mas sobretudo um espaço que lhes garanta o direito de falarem e de serem ouvidas.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste relato de experiência se caracteriza como uma pesquisa qualitativa, segundo Minayo (1994) este tipo de pesquisa preocupa-se com realidades que não podem ser quantificadas, trabalhando com o universo de crenças, valores, significados das relações que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. “Nesse tipo de pesquisa, o pesquisador se propõe a participar, compreender e interpretar as informações” (FONSECA, 2012, p. 35). Tendo como foco não apenas a descrição dos sujeitos estudados mas todo um conjunto de interpretações. “Sua realidade é construída a partir do quadro referencial dos próprios sujeitos do estudo, cabendo ao pesquisador decifrar o significado da ação humana, e não apenas descrever os comportamentos.” (Queiroz et al, 2007 p.276)

Como método de investigação da pesquisa qualitativa foi utilizada a observação participante que consiste na interação direta entre pesquisador e pesquisado, pois:

A observação participante é uma das técnicas muito utilizada pelos pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa e consiste na inserção do pesquisador no interior do grupo observado, tornando-se parte dele, interagindo por longos períodos com os sujeitos, buscando partilhar o seu cotidiano para sentir o que significa estar naquela situação. (Queiroz et al, 2007 p.278)

Logo, realizar o acompanhamento das reuniões, oficinas e do próprio dia a dia desses empreendimentos, acaba por permitir uma melhor compreensão da realidade dos sujeitos, o que provavelmente não poderia ser alcançado com o afastamento do pesquisador de seu objeto de estudo.

Utilizado como método de abordagem, o Materialismo Histórico Dialético permitiu uma compreensão mais abrangente referente à organização e ao comportamento dos sujeitos em relação ao mundo do trabalho. Segundo Pires (1997), esse método de abordagem permite a compreensão de que a realidade do mundo do trabalho e suas características se transformam permanentemente de acordo com o tempo.

Como instrumentos para coleta de dados foram utilizadas as notas de campo realizadas por meio das observações efetuadas durante as reuniões internas, oficinas, feiras e reuniões externas (de criação do Fórum de Economia Solidária de Guarabira e Região), buscando adentrar e descrever a realidade diária desses grupos, procurando assim compreender as vivências distintas e promover ações de intervenção tanto em tempo real quanto na elaboração de projetos futuros.

Participaram das atividades cerca de trinta e oito pessoas entre participantes dos grupos, membros do NUCAES e os professores que ministraram as oficinas. É válido ressaltar que as observações que serão expostas foram realizadas por parte dos integrantes do núcleo a partir das realidades vivenciadas por cada empreendimento.

4 MULHERES EM COMBATE

4.1 MULHERES GUERREIRAS DO MUTIRÃO

Este grupo é composto por seis mulheres, e está localizado no bairro Mutirão, situado na cidade de Guarabira-PB. Em sua grande maioria são casadas, com filhos e com idades entre 20 e 70 anos, o nível de escolaridade nessa região é baixo, enquanto o desemprego muito alto, muitas famílias que moram neste bairro tiram a maior parte de seu sustento do lixão que fica localizado nesta região. As *Mulheres Guerreiras do Mutirão* trabalham na produção de produtos de limpeza doméstica, tendo como principal produto da linha o sabão em barra feito a base do óleo de cozinha reutilizado; é interessante perceber a contribuição desse grupo para com a preservação ambiental, pois:

O óleo de cozinha jogado diretamente na pia ou no solo prejudica os lençóis freáticos, os rios, os lagos e o solo, além de causar o entupimento das redes de esgotos, provocando a impermeabilização, contribuindo para o aquecimento global. Portanto, a reciclagem do óleo vegetal, além de preservar o meio ambiente é uma alternativa para solucionar os problemas da rede de esgoto, onde são colocados produtos químicos altamente tóxicos, causando danos irreparáveis e nocivos ao meio ambiente. (CAVALCANTE et al, 2014, p. 2)

O que antes era rejeito torna-se fonte de renda para essas mulheres e evita que mais poluição acumule-se em rios e solos, prejudicando o meio ambiente, uma forma de preservar o eco sistema do local onde habitam.

A primeira visita ao grupo foi realizada no dia 09 de setembro de 2018, participaram da reunião dois integrantes no NUCAES e cinco do empreendimento. Na ocasião visando conhecer melhor as necessidades e ressaltar as potencialidades do grupo foi realizada a aplicação do método BAMBU que tem por objetivo:

[...] impulsionar as potencialidades de uma comunidade, visando o seu fortalecimento e transformação. Consiste em se imaginar e buscar a plenitude da vida, fazendo de todo lugar um lar. Tudo começa a partir de experiências que já tiveram êxito nas ações de uma comunidade, para reforçar e ampliar o poder do coletivo, através da criatividade e do talento de cada indivíduo, fazendo florescer a vida no dia-a-dia; une o sentimento de pertencimento a um território e a cidadania, a convivência amorosa do grupo e a autonomia de cada pessoa. (SÁ et al, 2007, p.7)

Durante a aplicação do método as mulheres foram estimuladas a discorrerem sobre aquilo que precisavam, tanto para o trabalho diário, quanto para perspectivas futuras como por exemplo, um ponto para venda de seus produtos, já que ainda não tinham um local fixo para isso, em geral realizavam suas vendas dentro do próprio bairro e na feira de Economia Solidária da cidade de Guarabira, a aquisição de recipientes para o armazenamento do óleo recolhido, a criação de uma logo para o grupo e de um rótulo para os produtos produzidos, um fardamento padronizado para representar o grupo, dentre outros aspectos básicos para o funcionamento do empreendimento. A Figura 1 mostra o momento de aplicação do método Bambu.

Figura 1 - Registro da aplicação do Método Bambu no Grupo de Mulheres do Mutirão



Fonte: Elaboração Própria (2018)

Visando alcançar uma melhor percepção referente às atividades desenvolvidas pelo empreendimento, durante as sextas feiras foram feitos acompanhamentos à feira Saberes e

Sabores da Agricultura Familiar e Economia Solidária de Guarabira e região, que era utilizada como um dos canais de venda das mulheres.

Embora com diversas demandas e problemas em relação ao trabalho em grupo e as vendas, foi perceptível verificar a satisfação que aquelas mulheres carregavam no rosto ao apresentarem o seu produto, posto que em muitas situações elas são desprezadas pela condição social.

A feira da ECOSOL iniciava às cinco horas da manhã, para se deslocarem do bairro onde residiam até o centro da cidade de Guarabira, contavam com a ajuda da entidade de apoio SEDUP (Serviço de Educação Popular) que disponibilizava o transporte. Foi possível perceber em alguns dias dificuldades para venda dos produtos e em outros a falta destes, esse tipo de problema acontecia pois as mulheres não conseguiam manter um estoque mínimo e uma produção equilibrada, isso porque em algumas situações o óleo recolhido não era suficiente ou em outras o fluxo de caixa não permitia a compra de insumos para a produção.

Um outro canal de vendas utilizado foram às feiras realizadas dentro do IFPB campus-Guarabira, onde diversos empreendimentos de Economia Solidária reuniam-se para comercializar seus produtos. Esses eventos tinham por objetivo estreitar os laços entre instituição e comunidade além de abrir espaços para o diálogo entre os diversos grupos econômicos solidários, as feiras ocorriam em geral, no período da manhã antes das reuniões que tinham como foco a criação do Fórum de Economia Solidária de Guarabira e região, sendo esse um dos espaços de consolidação e autonomia desses empreendimentos, que visavam somar forças para a reivindicação dos direitos que lhes são garantidos, mas que por muitas vezes são desconhecidos e negados. É interessante ressaltar que as Mulheres Caboclas e as Mulheres Leal também participavam desses espaços tanto da feira como das reuniões.

A partir das observações realizadas e das demandas identificadas foi possível o desenvolvimento de algumas intervenções por parte do NUCAES. Uma delas foi a elaboração em conjunto com as integrantes do grupo, de uma Logo utilizada no fardamento, pois o grupo ainda não tinha nenhum tipo de identificação, também foram criadas as primeiras etiquetas para o sabão denominado de “Sabão Guerreiro”, visando incentivá-las no processo de melhoria da embalagem de seus produtos e de identificação por parte dos clientes do sabão produzido por elas.

Figura 3 - Logo das Mulheres Guerreiras do Mutirão

Fonte: Elaboração Própria (2018)

4.2 MULHERES CABOCLAS

O grupo Mulheres Caboclas está localizado no Sítio Caboclo (zona rural da cidade de Guarabira-PB) é composto por quinze pessoas, com idades entre dezoito e cinquenta anos é o único em que temos a presença de dois homens.

A presença feminina em massa nos grupos e eventos que envolvem a Economia Solidária é algo visível. No caso dos grupos onde foi desenvolvido o projeto, apenas o grupo Mulheres Caboclas contava com a presença de dois homens. Segundo Brandão *et al* (2017):

Historicamente as mulheres têm tido uma participação decisiva na integração e no desenvolvimento de suas comunidades e sociedades, como também na resistência aos processos de exclusão, desenvolvendo iniciativas criativas, eficientes e viáveis por baixo custo (p. 69 *apud* GUILLEN, 2003, p. 44).

Este empreendimento é voltado ao âmbito gastronômico, turístico e de artesanato. Tendo como um dos canais de venda e de reunião do grupo, o restaurante Sabor Camponês muito conhecido por oferecer como prato principal a galinha de capoeira, além de um espaço excelente para quem deseja sair da correria da cidade e ficar mais próximo da natureza.

Nossa primeira reunião com esse grupo ocorreu no dia 05 de setembro de 2018 e nessa ocasião visando analisar o empreendimento foi realizada a aplicação do método CANVAS, que tem por objetivo fazer uma análise do negócio, buscando seu diferencial em relação ao produto ou serviço entregue. “De forma sucinta, consiste na forma que a empresa cria, faz marketing e entrega este valor através do capital de relacionamento, para que um ou vários segmentos de clientes possam gerar fontes de receita rentáveis e sustentáveis.” (SILVA *et al*, 2016, p.07)

Diferente das Mulheres Guerreiras do Mutirão, as Caboclas já tinham um fardamento e o ponto fixo de vendas, demonstrando um nível diferente de desenvolvimento o que gera também a necessidade de um acompanhamento distinto para cada grupo.

Embora visando a análise do empreendimento a partir da aplicação do CANVAS foi inevitável ao longo do diálogo o surgimento de demandas inerentes ao empreendimento e dentre elas, foi possível destacar: a dificuldade para agregação de valor ao produto, deficiência em relação a gestão financeira e o aprimoramento na área gastronômica levando em consideração a elaboração de pratos com produtos fornecidos pela comunidade local. Em relação à agregação de valor ao produto é comum que os empreendimentos demonstrem tal dificuldade, isso por que, mostrar o seu diferencial em meio a tantas ofertas similares e convencer o cliente a escolher o seu produto ou serviço é algo complexo até mesmo para grandes empresas já consolidadas no mercado.

Um segundo momento em que foram realizadas observações visando analisar suas potencialidades e necessidades, foi durante a feira Saberes e Sabores, a figura 4 mostra as Mulheres Caboclas comercializando seus produtos e utilizando o espaço como um outro canal de vendas.

Figura 4 - Mulheres Caboclas comercializando seus produtos



Fonte: Elaboração Própria (2018)

Levando em consideração as demandas apresentadas e as observações realizadas e visando o aprimoramento do trabalho de gastronomia realizado dentro do grupo, caracterizado enquanto principal atividade econômica, desenvolvemos juntamente com a professora Liliane da rede “Cozinhas da Terra” uma oficina de gastronomia voltada à elaboração de pratos com produtos saudáveis e produzidos na região e na própria comunidade, como por exemplo, a

batata, o frango, a macaxeira, a acerola, o maracujá, a banana, a farinha feita a base da mandioca e dentre outros produtos característicos da nossa terra.

A valorização dos produtos regionais é de suma importância, tendo em vista a criação de redes colaborativas dentro da própria comunidade, e o crescimento da economia local, através do estabelecimento de vínculos entre os produtores e consumidores, além do fortalecimento da cultura regional.

Figura 5 - Oficina de Gastronomia



Fonte: Elaboração Própria

A partir de recursos advindos do projeto juntamente com o grupo, foi realizada uma oficina para construção de um forno artesanal que teve como finalidade ajudar no processo de cozimento dos pratos como bolos, pizzas, pasteis, biscoitos e dentre outros alimentos.

Ao término da oficina de gastronomia, foi realizada uma segunda atividade, objetivando o desenvolvimento das habilidades manuais dos integrantes, a oficina de pintura em panos de prato ministrada pelo professor Adriano Dias. Tendo em vista que alguns integrantes do grupo já desenvolviam o artesanato, os panos de prato representariam mais uma fonte de renda, sendo o restaurante um dos próprios canais de comercialização desses produtos.

Ao longo das oficinas e das demais reuniões foi possível observar nas Mulheres Caboclas uma forte autonomia nas atividades, como nas feiras e reuniões de lançamento do Fórum do qual também participavam. A partir dos novos conhecimentos adquiridos nos cursos de gastronomia e pintura, foi estimulado no empreendimento a identidade de grupo e suas potencialidades, contudo o processo de aprendizagem e aperfeiçoamento faz-se diariamente.

4.3 MULHERES LEAL

Localizado no bairro do Rosário na cidade de Guarabira-PB, o grupo Mulheres Leal é composto por oito mulheres, com idades entre quarenta e cinco e setenta anos, algumas casadas em sua grande maioria já aposentadas. Desenvolvem a técnica de pontos macramê. O macramê é um processo de tecelagem muito antigo, suas origens são vinculadas a pré-história, quando o homem aprendeu a amarrar fibras para se agasalhar e criar objetos. A técnica consiste em fios trançados e atados em nós, tendo como ferramentas apenas as mãos.

De seu surgimento até hoje, diferentes estilos de amarrações usados para fins decorativos, vestuário e acessórios, foram desenvolvidos, por meio do macramê, a partir do simples processo de ligar quatro fios. É uma técnica simples, mas que é possível produzir variedades e obter interessantes resultados usando apenas uma estrutura que servirá de suporte para laçar os fios. (SILVA, 2014, p.2)

As mulheres Leal utilizam-se dessa técnica para decorar panos de prato, a delicadeza demonstrada nas peças faz do macramê não só uma técnica, mas uma arte. Durante a semana, elas reúnem-se cerca de duas vezes para realizar a produção em uma associação do Bairro onde moram.

Nosso primeiro encontro foi realizado no dia 19 de novembro de 2018, na ocasião, visando perceber como se dava o processo de produção das peças foi feito o acompanhamento de uma tarde de produção das mulheres, depois de algum tempo observando o belo trabalho desenvolvido por elas, deu-se início a reunião. Nesse grupo não foi utilizada nenhuma ferramenta específica, além do instrumento de coletas apresentado na metodologia ao longo do diálogo, demandas inerentes ao dia a dia do grupo foram surgindo como por exemplo, a dificuldade para as vendas.

Diferentemente das Mulheres Guerreiras do Mutirão, as Mulheres Leal não tinham problemas em relação à produção, em especial por não ser um produto perecível ou que necessitasse de um longo período de descanso para poder ser comercializado, como no caso do sabão feito a base de óleo por parte das mulheres do Mutirão. Segundo Dona Aparecida, uma das integrantes do grupo, às vezes suas próprias colegas de trabalho tinham vergonha de sair na

vizinhança para vender ou em alguns casos a inadimplência daqueles que compravam desanimava o grupo.

Elas ainda não tinham uma Logo que as representasse e essa também foi uma das demandas colocadas, na mesma reunião conseguimos rascunhar um esboço inicial a partir das colocações de cada integrante, esse tipo de processo é necessário pois cria a relação de pertencimento com o grupo.

Figura 7 - Conversa informal antes da reunião



Fonte: Elaboração Própria (2018)

Após o primeiro encontro, outros se sucederam, dentre eles, o acompanhamento dessas mulheres às reuniões de criação do Fórum e à feira Saberes e Sabores mencionada anteriormente. É interessante perceber que, ao longo do projeto, os grupos acompanhados criaram entre si laços de amizade e ajuda mútua, além das inúmeras trocas de experiência, tanto entre elas quanto entre os outros empreendimentos que participavam da feira. Como moravam mais próximas ao local da feira, as mulheres Leal conseguiam chegar com recursos próprios, no geral duas mulheres ficavam responsáveis pela venda quando não podiam ir, outra integrante disponibilizava-se.

Figura 8 - Mulheres Leal comercializando seus produtos

Fonte: Elaboração própria (2018)

Ao longo dos encontros e das observações realizadas foi possível perceber a necessidade que as Mulheres Leal tinham de produzir suas próprias pinturas nos panos de prato, pois os adquiriam em branco ou com pinturas impressas e desenvolviam os pontos em macramê. Pretendendo uma maior valorização do grupo e agregação de valor ao produto, foi realizada uma oficina de pintura em panos de prato ministrada pelo professor Adriano Dias.

No início, a experiência demonstrou-se um tanto um quanto difícil, pois era algo novo para elas, mas ao logo desse período, foram desenvolvendo suas habilidades. Segundo o professor Adriano a aptidão que não fosse desenvolvida por determinada pessoa poderia ser por outra, como por exemplo, o contorno das pinturas uma das maiores dificuldades apresentadas, não era necessário saber tudo, mas sim fazer um trabalho coletivo sendo esse um dos pontos cruciais da Economia Solidaria: a coletividade, não se faz necessário realizar todo o processo mas contribuir com aquilo que se tem maior habilidade.

Figura 09 - Aula de pintura com o professor Adriano Dias

Fonte: Elaboração Própria (2018)

Com o curso de pintura as mulheres conseguiram agregar ainda mais valor ao seu produto, além de diversificar a produção. Após a intervenção, o grupo não desenvolve apenas o macramê, mas também a pintura. Ao fim do projeto, as mulheres já estavam com a sua Logo elaborada e com o fardamento. Contudo é interessante perceber a necessidade de diversas intervenções e de um processo contínuo na busca de formação por parte do grupo.

Figura 10 - Logo das Mulheres Leal



Fonte: Elaboração própria (2018)

5 CONCLUSÃO

O contato comunidade e instituição é sempre muito satisfatório pois permite trocas de experiência que provavelmente muitos discentes, docentes e demais servidores não teriam a oportunidade de vivenciar se não por meio da extensão e da pesquisa.

A demanda surge da comunidade e é a partir da instituição IFPB que surgem os mecanismos e ferramentas para a melhoria e desenvolvimento desses grupos econômicos solidários, diante das novas realidades que os envolvem, como novas formas de comércio, redes de contato, um novo modo de organizar-se e a construção de uma identidade coletiva tanto enquanto grupo dentro de seus empreendimentos e enquanto atores dos espaços sociais que lhes são ofertados. Fora dos muros da academia a realidade possui uma dinâmica bem mais complexa. Esse contato é de suma importância para nos sensibilizar e promover um melhor entendimento do que ocorre na prática, se tratando dos empreendimentos de cunho solidário, que têm de se adequar as exigências dos consumidores e às regras do sistema capitalista, não perdendo os princípios que os compõem.

É interessante perceber que os empreendimentos acompanhados encontravam-se em níveis de desenvolvimento diferentes, o que exigiu práticas de atividades diferenciadas. Durante

as visitas de acompanhamento foi possível a identificação de diversas dificuldades enfrentadas pelos grupos como: falta de identidade coletiva, desistência de integrantes, problemas na organização das finanças, desperdício de produtos, dificuldades com as vendas e com fornecedores de matéria prima, como por exemplo, o óleo de cozinha utilizado pelas mulheres do Mutirão na produção de sabão. Diante do curto espaço de tempo em que foi realizado o acompanhamento não foi possível abarcar a todas as necessidades e oferecer intervenções de forma mais intensiva, o que gera a necessidade de novos acompanhamentos. Cada grupo encontra-se em um nível diferente de negócios, o que não significa dizer que um seja melhor que outro, mas que todos estão em fases de desenvolvimento diferenciadas.

Para alguns integrantes dos três grupos, a ideia e a prática da gestão coletiva ainda é algo muito difícil mas não impossível, pois a partir das feiras e das reuniões para criação do espaço do Fórum e do contato desses grupos com outros, a identidade de coletividade e de ajuda mútua vai sendo aos poucos desenvolvida, daí a necessidade de ocupação e participação desses espaços. Foi perceptível a cada reunião observar a mudança de comportamento e o entusiasmo de cada grupo. O trabalho continua e a necessidade de desenvolvimento contínuo ainda mais, tanto por parte do núcleo (NUCAES) quanto por parte dos empreendimentos várias são as demandas que acabam por exigir a união de esforços para construção de novas possibilidades inerentes à Economia Solidária e à vida de cada indivíduo que comunga dos mesmos propósitos de um mundo melhor e com mais direitos para todos.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. et al. **Encantar a vida com a diversidade**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2017.

CAVALCANTE, et al. **Educação ambiental:** produção de sabão ecológico na escola Nossa Senhora Aparecida em Campina Grande- PB. Rev. Acadêmica Científica Scire, Campina Grande, v. 6 – Num. 02 – Outubro 2014. Disponível em: <http://www.revistascire.com.br/artigo/2014/OUTUBRO/educacaoAmientalProducaoDeSabao.pdf>. Acesso em: 20 de abr. 2020.

COSTA, Bianca A. Lima, NEVES, Magda de Almeida. **Empreendimentos de reciclagem:** as mulheres na economia solidária. Disponível em: <http://sites.poli.usp.br/p/augusto.neiva/nesol/Publicacoes/V%20Encontro/Artigos/Organiza%C3%A7%C3%A3o/ORG-15.pdf>. Acesso em: 18 de abr. 2020.

FONSECA, R. C. V da. **Metodologia do trabalho científico**. Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

GAIGER, Luiz Inácio Germany. **Sentidos e Experiências da Economia Solidária no Brasil**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2004

GAIGER, Luiz Inácio Germany; LAVILLE, Jean-Louis. Economia Solidária. In: CATTANI, Antonio David *et. al.* **Dicionário internacional da outra economia**. CES. Edições Alamedina, 2009. p.162-168

GAIGER, Luiz Inácio Germany. G. O trabalho ao centro da economia popular. In: **Encontro Anual da ANPOCS**, 13., (GT Trabalho e Sociedade), Caxambu: ANPOCS, 1999a.

IASKIO ,Emerson Leonardo Schmidt. **A economia solidária diante da concorrência capitalista: os limites econômicos da autogestão**. Rev. Emancipação. Ponta Grossa v. 6. p. 119-143. 2006. Disponível em: <https://revistas.apps.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/75/73>. Acesso em: 12 de abr. 2020.

LAPORTE, Ana Luzia; FAZIO, Denizart. **Encantar a vida com as finanças solidárias**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2017.

LECHAT, Noëlle M. P, BARCELOS, Eronita da Silva. **Autogestão: desafios políticos e metodológicos na incubação de empreendimentos econômicos solidários**. Rev. Katál. Florianópolis v. 11 n. 1 p. 96-104 jan./jun. 2008. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-49802008000100009&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 10 de abr. 2020.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social**. In: (Org.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

OLIVEIRA, Jaqueline Pereira de. **Mulheres na economia solidária: possibilidade de reconhecimento e emancipação social**. Rev. Sociedade e Cultura. Goiás v. 11 p. 325-322. 2008. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/703/70311249020.pdf>. Acesso em: 15 de abr. 2020.

PIRES, M. F. C. **O materialismo histórico dialético e a educação**. Interface – Comunicação, Saúde, Educação, v.1, n. 1, 1997.

POCHIMANN, Marcio; AMORIM, Ricardo. **Atlas da exclusão social no Brasil: Os ricos no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2004.

QUEIROZ, et al. **Observação participante na pesquisa qualitativa: conceitos e aplicações na área da saúde**. Revista Enfermagem UERJ, Rio e Janeiro, v.15, n.2, p.276-283, 2007. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2020779/mod_resource/content/1/Observa%C3%A7%C3%A3o%20Participante.pdf. Acesso em: 14 de abr. 2020.

SÁ, et al. **Manual do método Bambu: Construindo municípios saudáveis**. Recife, 2007. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/39050/632567/Manual+Bambu.pdf/d7d23fdb-38c0-4ac3-ac39-b3289ae2824e>. Acesso em: 12 de abr. 2020.

SILVA, et al. **Ferramentas de gestão para o fortalecimento de empreendimentos solidários de agricultura familiar:** o caso do Sítio Caboclo. Rio Grande do Sul, 2016. Disponível em: <http://egepe.org.br/anais/arquivos/edicaoatual/Artigo196.pdf>. Acesso em: 10 de abr. 2020.

SINGER, Paul. **Possibilidades da economia solidária no Brasil.** In: CUT BRASIL. *Sindicalismo e economia solidária: reflexões sobre o projeto da CUT.* São Paulo: CUT, 1999. p.51-60.

SINGER, Paul. **Economia solidária versus economia capitalista.** *Soc. estado.* [online]. 2001, vol.16, n.1-2, pp.100-112. ISSN 0102-6992. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/se/v16n1-2/v16n1-2a05.pdf>. Acesso em: 10 de abril de 2020.

SINGER, Paul. **Introdução à Economia Solidária.** São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2002.

SINGER, Paul. **Globalização e desemprego:** diagnóstico e alternativas. São Paulo: Contexto, 2015.

IMPACTOS DO PROCESSO DE REESTRUTURAÇÃO EM UMA EMPRESA DE LATICÍNIOS COM A UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

**Lucimara Fiorese
Diego Silva**

Submetido em: 26.11.2019

Aceito em: 29.02.2020

Resumo

Este estudo visa identificar e analisar os impactos do processo de reestruturação em uma empresa de laticínios de produção empurrada para produção puxada com a utilização de ferramentas de gestão da qualidade, através da incorporação do Planejamento e Controle de Produção na área comercial. Tendo como objetivos específicos: identificar a maneira que ocorreu a reestruturação da empresa de produção empurrada para produção puxada; analisar os impactos da incorporação do Planejamento e Controle de Produção na área comercial; mensurar, através dos relatórios das devoluções de nota fiscais por parte dos clientes e rupturas de produtos, os impactos do processo de reestruturação. Os métodos utilizados neste estudo foram estudo de caso, pesquisa descritiva, qualitativa e observações *in loco*, realizado no período de seis meses em uma empresa de laticínios localizada no Rio Grande do Sul. Os resultados percebidos demonstram de forma positiva as consequências desta mudança, diminuição dos problemas de rupturas de produtos e também diminuição de devolução de notas fiscais emitidas aos clientes.

Palavras-Chave: Planejamento e controle da produção. Gestão da qualidade total. Desperdícios. Rupturas.

IMPACTS OF THE PROCESS OF RESTRUCTURING IN A DAIRY COMPANY WITH THE USE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Abstract

This research aims to identify and analyze the impacts of the restructuring process in a dairy company of pull production of pushed production with the use of total quality management, by incorporating the Production Planning and Control in the commercial department. With the following objectives: identify the way was the restructuring of the company of pull production of pushed production; analyze the impact of the merger of the Planning and Production Control in the commercial department; measure, through the reports of tax returns note by customers and products breaks, the impact of the restructuring process. The methods used in this research were case study, descriptive research, qualitative and *in loco* observations, held in a period of six months in a dairy company located in Rio Grande do Sul. The results demonstrate perceived positively the consequences of this change, reduction in the product breaks problems and decrease the return of invoices issued to customers.

Keywords: Production planning and control. Total quality management. Waste. Breaks.

1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais as empresas ineficientes e ineficazes fecham suas portas ou têm menos espaço no mercado concorrencial. Olave e Neto (2001) enfatizam que a globalização intensificou a reorganização dos setores produtivos e a gestão empresarial visando qualidade e produtividade para aumentar a competitividade e manter-se no mercado. A satisfação dos clientes, funcionários e a boa relação com fornecedores garantem a perpetuação e lucratividade das empresas (KOTLER; ARMSTRONG, 2007).

O processo de produção evoluiu nos últimos anos, principalmente com os avanços proporcionados pela Era da Tecnologia, o que ocasionou melhorias e agilidade nos processos de produção, também o controle nas linhas produtivas provoca reviravoltas e exige uma capacidade de adaptação contínua e ágil por parte de toda a corporação empresarial.

A necessidade de aperfeiçoar sistemas produtivos e a busca pela excelência trouxeram à baila o PCP (Planejamento e Controle de Produção) que, segundo Slack, Chambers e Johnston (2002), busca gerenciar atividades da operação produtiva, garantindo a satisfação dos clientes/consumidores de forma contínua e também garantindo a sobrevivência da empresa no mercado. No entendimento de Erdmann (1998), o PCP realiza a planejamento das atividades preliminares, associando informações sobre o que será produzido, em que quantidades, os recursos necessários, em que momento, e, desta forma, faz uma integração de toda a organização. As ferramentas da Gestão da Qualidade Total, como *Kanban*, *Just-In-Time*, *Jidoka* e PDCA, auxiliam nas estratégias e no planejamento de um PCP (MIGUEL, 2005).

Womack e Jones (1998) descrevem que na produção puxada a industrialização de um produto somente será acionado quando houver demanda para o mesmo; no inverso desta sistemática, a produção empurrada produzirá produtos que não precisam naquele momento, causando estoques e custos elevados e gerando excessos e desperdícios.

A operação produtiva precisa adaptar-se a sua demanda. Há indústrias de alimentos que, por vezes, têm uma produção empurrada, tendo em vista falta de visibilidade, controle, estudo e entendimento sobre fatores como perecibilidade, mudanças climáticas, doenças em vegetais ou animais, sazonalidade, entre outros. Porém as necessidades financeiras de uma empresa alimentícia podem desmistificar este problema e trabalhar com uma produção que analise seu processo partindo-se da área comercial, até o setor de compras de insumos e matéria-prima. A análise detalhada de fatores sazonais e potencialidades do mercado consumidor podem garantir a transformação de uma produção empurrada para uma produção puxada.

No ramo de alimentos, o setor de laticínios nas regiões do Vale do Taquari e Serra Gaúcha, no Rio Grande do Sul, têm forte influência da produção empurrada, pois a perecibilidade da matéria-prima (leite) é curta, assim todo o leite *in natura* é processado diretamente na indústria ou revendido para outras empresas do setor com agilidade e ainda no percurso para os parques fabris, estas ações de revenda são rápidas e ocorrem em função da demanda de algumas empresas ser maior que a oferta ou pelo fato de algumas organizações trabalharem com volume de compra de produto terceirizado maior que a direta ao produtor. O leite pode ficar resfriado na propriedade rural após sua ordenha por um período máximo de 48 horas a uma temperatura aproximada de 4°C; o transporte deve ser ágil, pois o produto *in natura* deve estar em uma temperatura entre 7°C e 10°C quando chega à fábrica; nos silos de armazenamento não pode ficar mais do que 24 horas (SILVA; SILVA; FERREIRA, 2012). Não se tem um controle efetivo sobre o volume que chegará até a indústria, pois, por mais que ocorram visitas e controles nas propriedades rurais, o animal que produz o alimento não informa a proporção exata do que irá produzir, não há uma previsão exata do que será recebido na fábrica, apenas uma estimativa que pode ter variações grandes de programação em função de doença ou problemas climáticos. Em indústrias sem um controle sobre o que é produzido e a necessidade do mercado, esta problemática é agravada, o que eleva estoques, aumenta gastos com matéria-prima e pode, inclusive, gerar desperdícios.

O estudo foi realizado em uma indústria do ramo de laticínios localizada no Rio Grande do Sul, no período de 6 meses, quando da reestruturação da mesma e inversão do processo produtivo de empurrado para puxado e implantação de ferramentas de gestão de qualidade. Objetivando identificar e analisar os impactos do processo de reestruturação em empresa de laticínios de produção empurrada para produção puxada com a utilização de ferramentas de gestão da qualidade, através da incorporação do PCP na área comercial. Com objetivos específicos de identificar a maneira que ocorreu a reestruturação da empresa de produção empurrada para produção puxada; analisar os impactos da incorporação do Planejamento e Controle de Produção na área comercial; mensurar, através dos relatórios das devoluções de nota fiscais por parte dos clientes e rupturas de produtos, os impactos do processo de reestruturação.

Para atingir os objetivos deste estudo, o trabalho está estruturado em seções que envolvem a introdução do tema, do problema e exposição dos objetivos. Na sequência apresenta-se o referencial teórico que aborda principalmente os assuntos sobre PCP e

ferramentas de gestão da qualidade total, a metodologia utilizada para o levantamento dos dados e análises e aborda-se a análise do estudo e as considerações finais sobre a pesquisa.

A fim de poder embasar as análises que serão detalhadas neste estudo, o referencial teórico dará ênfase ao entendimento dos autores sobre os assuntos abordados neste estudo: PCP, produção puxada *versus* empurrada, gestão da qualidade total, logística reversa, rupturas e desperdício.

2 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL E PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO

As empresas precisam pensar estratégias de sobrevivência de forma racional e controlada; saber planejar e gerenciar equipes, principalmente, em uma reestruturação ou reengenharia é fundamental e garante a eficácia e eficiência da mesma na atual conjuntura organizacional globalizada.

Uma produção que evita desperdícios e excessos tem forte ligação com a atual necessidade de sobrevivência das empresas. Na conceituação de Womack e Jones (1998) a produção empurrada ocorre quando a produção é gerada sem uma demanda real do produto, ocasionando diversos problemas como produtos que não atendem às necessidades dos clientes, processos desnecessários, erros que exigem retrabalho, tempo de espera por uma atividade não finalizada no processo anterior, produção de itens que ninguém deseja, estoques elevados e movimentação, tanto de produtos como pessoas, sem necessidade, ou seja, custos desnecessários e desperdício de tempo e produtos/matéria-prima.

Já a produção puxada, no entendimento dos supramencionados autores, tem seu *start* na demanda, ou seja, no cliente, no efetivo desejo de quem fará uso do produto. Assim a linha de produção somente fabricará o que realmente será consumido, o setor de compras fará aquisições dentro da necessidade de produção, o que evita estoques tanto de produto acabado como de matéria-prima. Os processos desencadeados deste *start* são necessários, como o produto será consumido não há necessidade de retrabalho e a organização homogênea dos processos evita o desperdício de tempo e a movimentação desnecessária de materiais e pessoas e cria-se valor ao processo e ao produto, garantindo a qualidade deste e a satisfação do cliente (WOMACK; JONES, 1998).

Para Pinto (1993, p. 133), a qualidade é definida como "o conjunto das propriedades e características de um produto, processo ou serviço que lhe fornecem a capacidade de satisfazer

as necessidades explícitas ou implícitas". Nos últimos anos houve-se falar em gestão da qualidade total, que tem sua origem no início do século XX, enfatizando conceituações de Taylor com seus escritos cartesianos dividindo o objeto de estudo em partes e da descrição e análise destas partes resulta a interpretação do conjunto em estudo (ARIOLI, 1998).

Harrington (1993) enfatiza que na década de 70, os problemas de qualidade eram solucionados caso houvesse justificativa econômica para isso. Mas a grande revolução na área da qualidade ocorreu nos anos 80, com a compreensão da administração gerencial na qual os processos empresariais e produtivos são a chave para o desempenho isento de falhas, com a adoção de controles estatísticos, a inspeção de processos, a análise das falhas e o envolvimento dos empregados. Já na década de 90, acionistas e clientes passam a interessar-se pela perfeição, não basta boa qualidade, ou seja, sempre fazer o trabalho corretamente, é preciso sempre fazer corretamente o trabalho certo. A partir dos anos 90, o cliente torna-se exigente, menos flexível e tolerante, exigindo ser tratado como o maior, assim, a relação do cliente passa a ser também com a empresa, e não apenas com o produto.

Há regras que precisam ser seguidas em um processo de mudança:

1. A organização tem de acreditar que a mudança é importante e valiosa para seu futuro.
2. É necessário que exista uma idéia[sic] geral do quadro da situação que se deseja no futuro, que seja percebido e compreendido por todos.
3. Os obstáculos atuais ou potenciais devem ser identificados e removidos.
4. A organização total tem de dar apoio para a estratégia escolhida para alcançar a situação futura.
5. Os líderes da organização precisam estabelecer o modelo do processo e dar exemplo.
6. Deve-se providenciar o treinamento para desenvolver as novas qualificações necessárias.
7. Sistemas de controle devem ser implantados, de forma a quantificar os resultados.
8. Feedback constante deve ser dado a todos.
9. Deve-se providenciar acompanhamento e orientação, para corrigir comportamentos e atitudes indesejadas.
10. Deve-se estabelecer um sistema de reconhecimento e recompensa, de forma a premiar comportamentos e atitudes desejadas (HARRINGTON, 1993, p. 7-8).

É relevante destacar que nenhuma mudança empresarial ocorre sem a efetiva participação da alta direção executiva, ou melhor, a mudança precisa partir da alta administração. O processo de mudança parte de ações tomadas pelos dirigentes, adotadas pelos líderes em colaboração de seus liderados. Quando se fala em gestão da qualidade total conceitua-se:

Qualidade é a satisfação das necessidades do cliente, em primeiro lugar [Deming].
[...]

Qualidade é a composição total das características de marketing, projeto, produção e manutenção dos bens e serviços, através dos quais os produtos atenderão às expectativas do cliente [Feigenbaum]. [...]

Qualidade é satisfazer radicalmente ao cliente, para ser agressivamente competitivo [Ishikawa]. [...]

Qualidade é a diminuição das perdas geradas por um produto, desde a produção até seu uso pelos clientes [Taguchi]. (CARVALHO, 2005, pp. 13-19, passim).

Pelos conceitos expostos, pode-se perceber que a qualidade envolve o cliente, o produto, a manutenção, a diminuição de perdas, entre outros fatores contextuais que podem surgir, ou seja, a qualidade total envolve o todo, o processo do início ao fim, desde o fornecedor até o descarte do produto, enfim, é um processo contínuo de melhoria que envolve a chamada TQM (*Total Quality Management* ou Gestão da Qualidade Total).

Miguel (2005) declara que a TQM envolve inspeção, controle da qualidade, garantia da qualidade e, por fim, gestão da qualidade total, tendo foco nos clientes, além da participação total dos envolvidos no processo (fornecedores, funcionários, empresas terceirizadas, ...), a melhoria contínua dos processos e o gerenciamento de atividades, a fim de adicionar valor ao produto ou serviço. O mesmo autor destaca que os pilares do TQM envolvem o controle estatístico de processo e da qualidade, a cadeia fornecedor/usuário, sistema de gerenciamento e controle, flexibilidade de processos e projeto do local de trabalho. Pensando na TQM, podemos destacar ferramentas que auxiliam neste processo, como o PDCA (*Plan, Do, Check, Action*), o JIT (*Just-in-time*), o *Kanban* e o *Jidoka*.

O PDCA significa que “tudo deve ser planejado (*plan*), executado (*do*), verificado (*check*) e, quando for necessário, corrigido ou melhorado (*action*)” (BALLESTRO-ALVAREZ, 2010, p. 798, grifo nosso) através de um processo contínuo, pois sempre há o que melhorar, o ciclo de *feedback* e melhoria são constantes. No planejamento do PDCA identifica-se, observa-se, analisa-se e planeja-se as metas e os métodos a atingir, na execução é preciso educar e treinar os envolvidos no processo para posterior execução da tarefa, na verificação são analisados os resultados obtidos no processo e na ação se atua de forma corretiva padronizando-se o processo, em um ciclo constante em busca de perfeição (BALLESTRO-ALVAREZ, 2010).

O *Just-in-time* tem como premissa eliminar excessos dentro de uma empresa. Segundo Guimarães e Falsarella (2008, *apud* OLIVEIRA, 2012.) o JIT impacta diretamente no PCP, pois envolve os controles de chão de fábrica e compras, a interligação destes setores oferece a redução de custos, do trabalho em processo e do tempo de produção; pois com um planejamento adequado de compras, reduz a complexidade do planejamento de necessidades de materiais e os estoques elevados de matéria-prima. O JIT torna o controle sistemático do PCP mais flexível e ágil eliminando os desperdícios.

O *Kanban* tem a finalidade de programar e controlar a quantidade de produção em todo o processo, sendo que o fluxo de informações do *Kanban* é o inverso do fluxo de produção, desta forma, qualquer demanda gerada no estágio final do ciclo (clientes, por exemplo) gera a informação para os setores anteriores até o fornecedor, produzindo a demanda de matéria-prima necessária para a produção e entrega ao estágio final (GUIMARÃES; FALSARELLA, 2008, *apud* OLIVEIRA, 2012).

O *Jidoka* é composto por ideogramas segundo Ballestro-Alvarez (2010, p. 76): JI que “identifica o trabalhador e a autonomia que tem de para a linha se perceber um defeito ou que algo não está bem”; o DO que envolve “identificar o movimento e o trabalho” e por fim o KA que identifica a ação a ser tomada, ou seja, *Jidoka* tem como meta evitar defeitos, com medidas corretivas rápidas, evitando que os defeitos originários de erros cheguem ao cliente. Por fim, este conceito tem sua aplicabilidade nas pessoas que trabalham em determinado processo, pois não se deve receber, nem fabricar, muito menos entregar produtos com defeito, criando-se uma produção sem falhas.

Ao adentrar na prática da qualidade, é visível a necessidade de gerenciamento e sincronia dos processos. Segundo Barton, Moran e Filipiak (1995) o gerenciamento dos tempos de fluxos de demanda e suprimentos devem estar sincronizados, e devem ser controlados através de um índice de agilidade que define o ciclo de atendimento dos pedidos a serem entregues, ainda define o ciclo de manufatura e compras cumulativas.

Como a gestão da qualidade total tem íntima ligação com PCP, destaca-se a conceituação de Nanci, Quelas, Carvalho e Simão (2008), a busca pela excelência é influenciada pelo PCP que visa o planejamento, a programação e o controle do processo produtivo, visando a sobrevivência da empresa, sendo fundamental o aperfeiçoamento dos sistemas de produção. Os avanços tecnológicos, por sua vez, enfatizam os objetivos do desempenho da produção na qualidade, confiabilidade, velocidade, flexibilidade e custos. Assim, as empresas precisam adequar o PCP com os sistemas da melhoria contínua da produtividade, com sistemas flexíveis, sustentáveis e ágeis, o que objetiva o atendimentos das necessidades dos clientes e redução de estoques.

O PCP envolve o sincronismo entre as estratégias, as pessoas e os produtos e está relacionado aos movimentos do mercado, pois a demanda dos produtos deve acionar a sua produção (NANCI *et al.*, 2008). A programação correta de um PCP envolve todos os critérios da gestão da qualidade total, maximizando resultados e minimizando desperdícios, ou, pelo menos, na busca constante deste objetivo.

Para articular as funções dos níveis organizacionais, a estratégia do PCP precisa considerar: demanda do mercado, capacidade da planta instalada, gestão da produção (tecnologia, instalações, recursos humanos, recursos financeiros, recursos materiais, entre outros), impactos/custos, indicadores de desempenho, *mix* de produtos, valor agregado, estoques, entregas, processo produtivo, gerenciamento da produção e dos gargalos, organização do PCP, *layout* da fábrica/empresa, preço final *versus* custo de produção, qualidade dos produtos, nível de flexibilidade da produção, tamanho dos lotes, tempo de produção e momento da produção e alocação de maquinários e pessoas (NANCI *et al.*, 2008).

Para que o planejamento do PCP realmente ocorra é preciso interação interna na organização, ou seja, não há como pensar em PCP sem saber a demanda no setor comercial; nem como programar um PCP sem entender os custos financeiros, o fluxo de pagamento e cobrança, e a capacidade de compra da empresa; muito menos prospectar uma produção sem conhecer o *layout* da fábrica, sua capacidade de produção, a necessidade de pessoal (Recursos Humanos); além disso, é necessário compreender o processo de entrega (rotas, transporte, tempo de viagem, custo e capacidade da logística).

Em se tratando de melhoria contínua e indicadores de produtividade, as empresas têm buscado na flexibilidade, na qualidade, na confiabilidade e na velocidade de um bom planejamento de produção diferenciais para manterem-se competitivas (NANCI *et al.*, 2008). Assim, de acordo com os mesmos autores, as organizações procuram processos produtivos que evitem refugo de material e retrabalho; capacidade de mudança e adaptações em função das flutuações de mercado aliado a velocidade que esta adaptação ocorre em se tratando de *mix* de produtos, expansão da capacidade, do volume de produção, do produto em si, do processo, de roteamento de materiais e pessoas, de ordem nas operações, da configuração e realocação de maquinários; confiabilidade para honrar compromissos com menos estoques e fluxo rápido; velocidade durante o processamento buscando redução do tempo, minimização de custos e transformação rápida do produto com alto desempenho. As ferramentas do TQM auxiliam no processo estratégico de implantação e controle do PCP e alguns aspectos que revelam impactos de um planejamento de produção eficiente podem ser realizados por análises estatísticas, como rupturas e devoluções de produtos.

Handfield e McCormack (2007), enfatizam que as rupturas podem ocasionar perda de fornecedores, interrupção de carregamentos, *recall*, compras e carregamentos emergenciais, retrabalho, reputação negativa e perda de *market share*. E precisam ser mensurados, controlados e minimizados. Quando temos problemas de PCP, podemos ter rupturas de produtos, ou seja,

falta de produtos, entre o momento que o pedido é recebido e a expedição ou carregamento para a entrega ao cliente, em se tratando, principalmente, da indústria deste estudo. Esta problemática acarreta perdas desnecessárias de faturamento, afinal um PCP bem estruturado minimizará este risco. Em alguns casos, o problema poderá acarretar a devolução de todo o pedido por parte do cliente, ocorrendo desperdícios.

Womack e Jones (1998), relatam vários tipos de desperdícios:

- Por Superlotação: que envolve a perda por produzir além do necessário ou perda por produzir antecipadamente. Este desperdício acarreta restrições do processo produtivo, problemas de qualidade, lotes em constante movimentação por conta do estoque e retrabalho.
- Por Espera: este evidencia falta de sincronismo do fluxo de trabalho, podendo ser ocasionado por espera no processo (lote inteiro aguarda o término da operação anterior), por espera do lote (aguarda que cada peça do lote seja entregue para prosseguir a operação) e por espera do operador (ocasionado pela ociosidade dos recursos humanos em função do desbalanceamento das operações).
- De Transporte: a otimização no transporte é fundamental para eliminar custos, desde otimização no transporte de peças internamente na fábrica, como no transporte dos produtos nas rodovias; os desperdícios de transporte devem ser reduzidos ao máximo em questões de tempo e recursos.
- De Processamento: busca eliminar operações desnecessárias que não agregam valor e aumentem os custos do processo.
- De Movimentação: relacionam-se a realização por parte dos operadores responsáveis pela execução dos processos de movimentos desnecessários que elevem o tempo de produção.
- Por Defeitos: é a produção de peças ou produtos que estejam desconformes com as exigências de qualidade ou especificações técnicas. Este desperdício provoca perdas de materiais, de disponibilidade de mão-de-obra e equipamentos, problemas na movimentação e armazenagem dos materiais defeituosos, inspeção de produtos, etc.
- De Estoque: em se tratando de estoque, este gera custos e disponibilidade de espaço para armazenagem; podendo ser desperdícios tanto de matéria-prima, como de produto acabado.

Quando relatamos problemas com devolução de mercadorias, percebem-se vários tipos de desperdício. A superlotação pode acarretar excesso de movimentação dos produtos no carregamento ou mesmo na descarga no cliente; já os estoques elevados, em caso de produtos perecíveis (por exemplo), pode ocasionar carregamentos de lotes com validades curtas ou mesmo vencidas; os desperdícios no transporte, envolvem idas e vindas de produtos de forma

desnecessária, além de avarias que podem ocorrer por sobrecarga ou movimentação excessiva do produto; no processamento o desperdício é ainda mais relevante, pois além do tempo de fabricação até o carregamento da mercadoria desnecessário e oneroso, há o alto custo da logística e retrabalho nas operações de faturamento; os defeitos quando chegam ao cliente, acabam por provocar problemas em todos os setores, e sendo diagnosticados geram custos para a empresa.

Problemas relacionados com a devolução de mercadorias envolvem também a logística reversa, porém sob uma ótica negativa. Lambert, Stock e Vantine (1998, p. 19) destacam que “Logística Reversa envolve o retorno dos produtos à empresa vendedora por motivo de defeito, excesso, recebimento de itens incorretos ou outras razões”. Ainda no entendimento de Stock (1998, p. 20 *apud* LEITE, 2002, p. 1), logística reversa “[...] refere-se ao papel da logística no retorno de produtos, redução na fonte, reciclagem, substituição de materiais, reuso de materiais, disposição de resíduos, reforma, reparação e remanufatura [...]”. A logística reversa pode ser um problema quando advém de processos realizados de forma errada dentro de uma empresa, principalmente no processo de carregamento, entrega e expedição de pedidos. Toda a problemática da logística reversa negativa, desperdícios e rupturas envolvem os recursos humanos e exigem um trabalho audacioso na gestão de qualidade total.

[...] considera a qualidade como uma estratégia gerencial apoiada, fundamentalmente, nos conceitos de trabalho e desperdício. [...] em uma organização tudo depende de como as pessoas trabalham e no que elas trabalham. [...] O desperdício ocorre todas as vezes que alguém desempenha suas funções de maneira errada, obrigando a revisão, ou seja, o retrabalho (CONWAY, 1996, *apud* ARAUJO, 2012, p. 144).

Assim, todas as pessoas que estão envolvidas em um processo de reestruturação ou reengenharia precisam estar comprometidas e sensibilizadas para que a mudança ocorra e os problemas sejam solucionados. O primeiro compromisso para que a mudança ocorra é da alta administração, sendo “impossível imaginar gestão pela qualidade total sem administração superior comprometida” (ARAUJO, 2012, p. 145). Após para a efetiva implantação da TQM é preciso a sensibilização e o esforço do quadro social da empresa, as pessoas precisam sentir-se motivadas e conscientes da sua responsabilidade e a empresa precisa se concentrar no desenvolvimento, na educação e no treinamento de seus recursos humanos; provocando programas de qualidade em que as pessoas tenham autonomia e autoridade, mas seguindo regras e medindo-se os resultados, e sejam reconhecidas e premiadas por suas ações positivas (ARAUJO, 2012).

A partir de toda a contextualização e embasamento teórico que fundamenta este estudo, fez-se uma abordagem sobre a metodologia desta pesquisa e expôs-se os resultados da mesma.

3 METODOLOGIA

Gil (2008, p. 17) declara que pesquisa é o “[...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”.

Esta pesquisa foi classificada como descritiva, que segundo Gil (2008, p. 42):

[...] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. [...] Algumas pesquisas descritivas vão além da simples identificação da existência de relações entre variáveis, e pretendem determinar a natureza dessa relação.

Quanto aos procedimentos a presente pesquisa foi um estudo de caso que é o detalhamento e aprofundamento da pesquisa aplicado a uma unidade (VERGARA, 1998), com pesquisa bibliográfica e documental, que envolveu levantamento de dados qualitativos através de observações *in loco* e análise de relatórios internos da empresa.

Conforme Vergara (1998), pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido baseando-se em material publicado em livros, revistas, jornais ou qualquer outro tipo de pesquisa, que podem ser tanto de fonte primária - os resultados demonstrados neste estudo - ou secundária - o embasamento teórico para a realização deste trabalho.

Vergara (1998), nos traz a investigação documental como aquelas conservadas em órgãos públicos e privados ou ainda com pessoas, por exemplo: registros, regulamentos, filmes, fotografias, diários, entre outros.

Para Malhotra (2011, p. 122), “a pesquisa qualitativa proporciona melhor visão e compreensão do cenário do problema”, para obter clareza e compreensão dos fatores que dão sustentação ao problema.

O estudo considerou observações *in loco* feitas pela pesquisadora durante a reestruturação da empresa no período de 6 meses, relatando problemáticas observadas e impactos causados no processo. Estas observações ocorreram na participação da pesquisadora nas reuniões de setores quinzenalmente, em datas e horários alternados e agendados pelos próprios gerentes com suas equipes; e nas reuniões de gerentes semanais estas às segundas-feiras. As observações *in loco* buscaram compreender a inversão do processo produtivo, que

passou de produção empurrada para produção puxada, os impactos da incorporação do PCP ao setor comercial.

Para aprofundar e mensurar as observações analisou-se dados documentais em dois relatórios gerenciais da empresa: de rupturas de produtos e de devolução de notas fiscais de produtos por parte dos clientes. As análises foram dos resultados mensais dos relatórios dentro do período de seis meses em que ocorreu a pesquisa, com uso do *Microsoft Excel 2013*. Buscando embasar os resultados deste estudo fez-se uma pesquisa bibliográfica em artigos, revistas científicas, livros e trabalhos de conclusão de curso divulgados em *sites* ou impressos.

Na sequência, detalha-se os resultados deste estudo, evidenciando as observações e os comparativos dos relatórios gerenciais do estudo.

4 ANÁLISE DO ESTUDO

Toledo, Batalha e Amaral (2000) evidenciam que há problemas relacionados com o abastecimento, a qualidade, a estrutura organizacional e o modelo de gestão em indústrias de laticínios, o que representa uma das maiores barreiras das empresas na evolução em termos de gestão da qualidade. Aliado a isso, os autores enfatizam a defasagem tecnológica dos equipamentos instalados nas plantas fabris deste setor. Visando entender esta problemática fez-se uma análise para compreensão do processo de reestruturação da Empresa X. Neste estudo identificar-se-á a empresa por X, por conveniência.

A Empresa X atua desde 2000 no ramo de laticínios, fornecendo ao mercado 80 produtos entre leite UHT (*ultra high temperature*) e derivados de leite, sendo uma empresa familiar, que atualmente industrializa duzentos mil litros de leite por dia. Tendo um faturamento médio mensal aproximado de doze milhões de reais, atuando no estado do Rio Grande do Sul.

4.1 A REESTRUTURAÇÃO DA EMPRESA X

A Empresa X iniciou seu processo de reestruturação em setembro de 2017, primeiramente com levantamento de dados dos últimos três anos em todos os setores, após, ao final do mesmo mês, realizou-se a implantação de um novo sistema de gestão da qualidade total que visou melhorias principalmente nos controles gerenciais e relatórios.

Em dezembro de 2017 a empresa prospectou seu foco na área comercial, integrando o setor a todos os outros setores, visando que o processo de qualquer outro setor da empresa tinha seu *start* na área comercial, ou seja, a produção iria produzir dentro das necessidades de vendas. Por sua vez, o financeiro conseguiria projetar seus relatórios e controles a partir da projeção de vendas. Já o setor de compras teria em mãos uma valiosa ferramenta para organizar compras, entregas e produção dos fornecedores. O setor de recursos humanos (RH) teria como controlar horas trabalhadas, demanda de funcionários ou horas extras em épocas sazonais. A área de logística consegue organizar-se desde o faturamento até a entrega, com organização de horários em tempo hábil para todo o processo ser cumprido (contratação de transportadoras, emissão de notas fiscais, carregamento, transporte e descarga no cliente) e assim todos os setores reorganizaram-se, tendo como centro do projeto a área comercial. A empresa passou de uma produção empurrada pelo setor da fábrica para uma produção puxada partindo da área comercial e do estudo da demanda dos clientes.

4.2 TRANSIÇÃO DE PRODUÇÃO EMPURRADA PARA PRODUÇÃO PUXADA E A GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

Um ponto primordial na transição de produção empurrada para produção puxada foi o controle de PCP sendo retirado do setor de produção da indústria e instalado na área comercial. A interligação de relatórios entre a área comercial e as projeções de PCP garantiu estabilidade e diminuição de custos para a empresa.

Este processo, iniciou com dois estudos em linhas diferentes. Um dos estudos, fez um levantamento completo de vendas, classificados por clientes e suas potencialidades, com projeção da tendência de vendas diária, semanal e mensal, e simulação de preço. O outro estudo, envolveu o parque fabril, capacidade de produção, *layout* da fábrica visando identificar produtos que trabalham na mesma linha, número de funcionários *versus* turnos, tempo de produção de cada produto, insumos e matéria-prima necessários para processamento do produto acabado. Por fim, houve a integração de todas estas informações ao relatório de PCP, trazendo-o para dentro do setor comercial.

Neste processo de transição foram utilizadas ferramentas da gestão da qualidade total. O PDCA, envolveu, principalmente, reuniões semanais de cada setor e geral (dos gerentes), visando identificar falhas e problemas, o planejamento em equipe de ações de melhorias, a implantação e mensuração das mesmas e atuações corretivas contínuas nos processos. Na fábrica, principalmente, foram tomadas diversas atitudes de conscientização em reuniões, palestras e conversas em grupo ou equipes (expedição, queijaria, laboratório, entre outros) sobre a influência de cada funcionário no processo, buscando minimizar ao máximo falhas (*JIDOKA*). As ferramentas de *JIT* e *Kanban* foram implantadas na efetiva interligação dos setores comercial, compras, financeiro e fabril, como o PCP tinha uma projeção de dois meses tinha-se como prospectar a entrada de insumos e matéria-prima e negociar com os fornecedores (preços, datas de entrega, volume, prazos de pagamento).

É importante destacar, que anterior a reestruturação a empresa tinha um controle simplório e ineficiente sobre o PCP, pois as áreas comercial e de produção não o planejavam juntas, muito menos havia uma comunicação eficiente entre todos os setores da Empresa X, por diversas vezes, membros da equipe de produção encarregados de setores vinham até o gerente comercial avisando que haviam produtos com data de validade expirando (segundo relatos de funcionários e gerentes), no período decorrente desta pesquisa não houve a implantação de um controle/relatório destes produtos, pois o problema foi solucionado com a implantação de outros processos, como destaca-se a seguir. Também ocorria a falta de produção por não haver a matéria-prima para a fabricação, o que ocasionava graves rupturas, por vezes, por mais de uma semana.

4.3 OS IMPACTOS NAS RUPTURAS DE PRODUTOS E DEVOLUÇÃO DE NOTAS FISCAIS DE CLIENTES

Um dos impactos, logo no início da transição do PCP da fábrica para a área comercial, foi a solução em sua totalidade dos problemas de produtos com data de validade expirando, pois dentro do processo de implantação do PCP na área comercial, reorganizou-se os depósitos a fim de que os mesmos fossem processados por FIFO (*First In, First Out* ou Primeiro que Entra, Primeiro que Sai), ou seja, houve mudança no *layout* dos depósitos. No processo de devolução de notas fiscais e respectivos produtos fica evidente este resultado, sendo que no primeiro mês deste controle estatístico houve a devolução de R\$2.377,72 (13 notas fiscais) motivados por produtos vencidos, já no segundo mês foram R\$48,94 (2 notas) em devoluções, e nos meses de subsequentes não houve nenhuma devolução por produto vencido, destaca-se

que este controle não existia anterior ao período de estudo e a empresa não teve necessidade de implantação de um sistema de controle de FIFO tendo em vista a resolução do problema por completo durante o processo de mudança de *layout*. Fica evidente os desperdícios de estoque e de movimentação relatados por Womack e Jones (1998) no referencial teórico deste estudo.

Com relação ao problema de controle de FIFO, quando o controle de produção era gerenciado pela setor fabril, havia um descompasso entre o volume de vendas e a fabricação de produtos, ou seja, quem organizava este controle era o supervisor de produção e o mesmo pouco contato tinha com o setor comercial e muito menos com o sistema que gerava relatórios ao gerente comercial, tendo em vista que aquele organizava toda a operação da fábrica. Assim, a fabricação muitas vezes era ditada por “*verifica no estoque o que está faltando ou terminando para produzir*” e então fazia-se uma projeção para a semana vigente ou seguinte. Ainda, controle de custos de produção estavam com o setor de compras. Em resumo, o comercial sabia das vendas, o setor de compras sabia do custo e estoque de matéria-prima e a fábrica produzia, mas não havia ligação entre estas informações para realizar um PCP efetivamente.

Através de controle estatístico diário e mensal de Empresa X, percebeu-se que no período estudado houve significativos impactos nos problemas de rupturas de produtos no carregamento e emissão de notas fiscais, que Handfield e McCormack (2007) enfatizam que as rupturas de produtos é a falta de produtos. No primeiro mês houve ruptura de 9% do faturamento total da empresa; já no segundo este índice caiu para 1,51% e decaiu até o final do período estudado, sendo a ruptura no faturamento nos meses subsequentes, respectivamente, de 1,29%; 1,58%; 1,03% e 0,75%.

Outro problema minimizado significativamente com a implantação de um processo de produção puxada e instalação do PCP na área comercial foram as devoluções de notas fiscais com o início do controle dos motivos de devolução: erro de pedido, fora do horário, temperatura, duplicidade de pedido, sem pedido, qualidade, validade curta, avaria no transporte, desconformidade de preço. Os motivos de devolução são problemas de que Womack e Jones (1998) classifica por desperdícios por superlotação; por espera; de transporte; de processamento; de movimentação; por defeitos; e de estoque.

A logística reversa relatada por Leite (2002) envolve o retorno do produto para a empresa vendedora, podendo ser negativa quando este retorno ocorre por processos realizados de forma errada nesta empresa. Com um controle sobre o volume das notas fiscais devolvidas foi analisado o histórico deste problema. Este controle iniciou somente no segundo mês deste estudo, então no segundo mês houve devolução de 4,43% sobre o faturamento total da empresa,

no terceiro mês a devolução foi de 3,86% sobre o faturamento. No quarto mês 3,60%, no quinto mês 2,04% e no sexto mês do estudo 1,03%. A partir deste relatório várias atitudes e mudanças ocorreram, visando melhorar os índices: treinamento dos funcionários da expedição, treinamento dos motoristas, implantação de sistema de envio de pedidos e treinamento dos vendedores, implantação de sistema de rotas por região, cidade, vendedor, localização dos pontos de entrega/clientes.

Todo o processo de mudança ocasionado pela reestruturação envolve pessoas, processos e a busca de solução para os problemas, em alguns casos específicos os movimentos e as melhorias são perceptíveis em um curto período de tempo, já outros processos podem acarretar longos períodos de planejamento, ações, controles e novas reavaliações. Porém mesmo ocorrendo respostas imediatas, todo processo permanece em constante avaliação almejando a Gestão da Qualidade Total.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi realizado em uma indústria do ramo de laticínios localizada no Rio Grande do Sul, por um período de seis meses, durante um processo de reestruturação da Empresa X e inversão do processo produtivo de empurrado para puxado. Teve como objetivo identificar e analisar os impactos do processo de reestruturação na empresa de produção empurrada para produção puxada com a utilização de ferramentas de gestão da qualidade, através da incorporação do PCP na área comercial.

A eficiência e eficácia de diversos setores da fábrica foram analisados e seus impactos foram divulgados em reuniões e meio eletrônico para os funcionários da empresa. Alguns destes resultados trazem uma percepção clara e positiva da mudança, da adaptação, da reengenharia, enfim, da reestruturação.

Elencando-se o primeiro objetivo deste estudo que foi identificar como ocorreu a reestruturação da empresa de produção empurrada para produção puxada, percebeu-se que a mesma realizou um estudo retroativo sobre os poucos relatórios gerenciais de vendas, compras, preços, entre outros, e implantou um novo sistema visando melhoria destes relatórios para o gerenciamento e controle por parte dos administradores. Além disso, iniciou um processo de controle de todos os processos, buscando diminuir custos, maximizar resultados e otimizar processos, envolvendo todos os setores da indústria. Voltando seu foco para a área comercial e almejou as necessidades de seus clientes.

Ao identificar os movimentos ocorridos para transformação da produção empurrada para puxada, percebeu-se a deficiência do setor produtivo de laticínios, além disso ficaram evidente as mudanças e problemáticas resolvidas com a modificação do processo produtivo, de empurrada para puxada, como a eliminação dos problemas de produtos com data de validade próxima a expirar.

A produção tendo seu *start* na área comercial impacta diretamente no processo de todos os setores da empresa. A fábrica consegue organizar-se para atender a demanda, com previsão e antecipação, o financeiro tem capacidade de prever o faturamento e reorganizar e projetar suas ações. O setor de RH consegue visualizar todo o processo fabril e as necessidades em cada setor, ainda consegue adequar horas trabalhadas dos funcionários em caso de necessidade. A área comercial tem como projetar ações, prever demandas e minimizar os problemas relacionados aos excessivos estoques divergentes com o volume de vendas. A logística consegue organizar cargas, alocar caminhões, estabelecer rotas, otimizar cargas. Em suma, todo o processo prospecta e enfatiza mudanças que visam facilitar o dia a dia de todos os funcionários, minimizando retrabalhos, erros ou desperdícios. Neste contexto, abordou-se a análise dos impactos da incorporação do Planejamento e Controle de Produção na área comercial.

Em se tratando da mensuração, através dos relatórios das devoluções de nota fiscais por parte dos clientes e rupturas de produtos os impactos do processo de reestruturação evidenciam nas rupturas no primeiro mês 9% do faturamento, já em último mês analisado foi de 0,75%. As devoluções de notas fiscais no segundo mês representou 4,43% do faturamento total da empresa, já no sexto mês este percentual foi de 1,03%. É evidente que os impactos não foram somente nos números apresentados, todos os setores da empresa tiveram lucratividade com este resultado, além disso, há a satisfação dos clientes, essencial para a sobrevivência de uma empresa, tendo em vista que os dois indicadores impactam diretamente no atendimento aos mesmos.

Como limitações podemos destacar a análise de somente dois relatórios gerenciais do processo (rupturas e devoluções), tendo em vista que qualquer processo de reestruturação considera um grande número de controles em todos os setores por ser tratar de parques fabris. Ainda destaca-se que o período analisado limita os resultados, podendo ocorrer divergência dos números positivos declarados em função de sazonalidades, futura resistência à mudança por parte de funcionários ou, ainda, por problemas externos (economia, política, etc). Em relação aos relatórios e controles encontrados nas versões em *Microsoft Excel* com as análises

calculadas, estes foram facilitados pela empresa, mas pelo volume de versões dos mesmos e estando em constante melhoria houve certa dificuldade para encontrar os arquivos certos para as análises, ou mesmo as versões finais com todo o histórico.

Este estudo foi relevante para a pesquisadora pois aliou teoria e prática, desenvolvendo um olhar crítico e detalhista sobre sistemas de gestão e melhorias de processos que impactam no financeiro da empresa. Sob a análise do universo acadêmico, toda pesquisa busca contribuir com a ampliação do conhecimento que gera, ainda oferece dados como base para novas pesquisas que podem ser desencadeadas a partir dos resultados obtidos. Já no ponto de vista da gestão o contato com controles, relatórios e processos amplia o conhecimento ao relatar os fatos decorrentes do processo de reestruturação, destaca-se que o presente estudo trouxe um olhar novo sobre um setor que ainda luta contra o processos de produção empurrada, podendo ser modelo para implantação em outras indústrias do ramo.

Esta pesquisa torna-se uma ampla fonte de informação para novos estudos ou mesmo divulgação de resultados em outras áreas dentro do processo de reestruturação na Empresa X. A pesquisa também pode ser fonte de informações para a implantação de processos gerenciais em outras indústrias, servindo como um modelo para o setor.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luis C. G. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012. (v. 2).

ARIOLI, Edir E. **Análise e solução de problemas: o método da qualidade total com dinâmica de grupo**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

BALLESTRO-ALVAREZ, M.E. **Gestão da qualidade, produção e operações**. São Paulo: Atlas, 2010.

BARTON, T.T., MORAN, J.W., FILIPIAK, M.H. **Técnicas para reestruturação dos processos de negócios**. São Paulo: IMAM, 1995.

CARVALHO, M.M. Histórico da gestão da qualidade. In: CARVALHO, M.M., PALADINI, E.P. (Orgs.). **Gestão da qualidade: teorias e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. p. 1-24.

ERDMANN, R. H. **Organização de sistemas de produção**. Florianópolis, Santa Catarina: Insular, 1998.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HANDFIELD, R., MCCORMACK, K. **Supply Chain Risk Management: Minimizing Disruptions in Global Sourcing**. [s.l.]: Taylor & Francis, dez. 2007. Disponível em: <<https://books.google.com.br/>>. Acesso em: 13 Maio 2017.

HARRINGTON, H.J. **Aperfeiçoando processos empresariais: estratégias revolucionárias para o aperfeiçoamento da qualidade, da produtividades e da competitividade**. São Paulo: Makron Books, 1993.

KOTLER, P., ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prantice Hall, 2007.

LAMBERT, D M., STOCK, J., Vantine, J. **Administração estratégica da logística**. São Paulo: Vantine Consultoria, 1998.

LEITE, P.R. Logística reversa: nova área da logística empresarial. **Revista Tecnológica**. mai. 2002. Disponível em: <<http://meusite.mackenzie.br/leitepr/LOG%20CDSTICA%20REVERSA%20-%20NOVA%20C1REA%20DA%20LOG%20CDSTICA%20EMPRESARIAL.pdf>>. Acesso em: 10 Maio 2017.

MALHOTRA, N.K. **Pesquisa de marketing: foco na decisão**. 3. ed. São Paulo: Pearson, 2011.

MIGUEL, P.A.C. Gestão da qualidade: TQM e modelos de excelência. In: CARVALHO, M.M; PALADINI, E.P. (Orgs.). **Gestão da qualidade: teorias e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. p. 85-124.

NANCI, L.C., QUELAS, O.L.G, CARVALHO, R.A., SIMÃO, V.G. O PCP no contexto estratégico. In: LUSTOSA, L., MESQUITA, M.A., QUELHAS, O., OLIVEIRA, R. (Orgs). **Planejamento e controle de produção**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

OLAVE, E.L., NETO, J.A. Redes de cooperação produtiva: uma estratégia de competitividade e sobrevivência para pequenas e médias empresas. **Gestão & Produção**, v.8, n.3, p.289-303, dez. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v8n3/v8n3a06.pdf>>. Acesso em: 27 Maio 2017.

OLIVEIRA, L.V. **As dificuldades de implementação de uma mentalidade de manufatura enxuta em empresas da serra gaúcha: uma abordagem focada nos stakeholders** destas companhias. Caxias do Sul: UCS, 2012. Disponível em: <www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucspgga/.../paper/.../997>. Acesso em: 20 Maio 2017.

PINTO, V.B. Informação: a chave para a qualidade total. **Ci. Inf.** Brasilia, v. 22, n. 2, p.133-137, maio/ago. 1993. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_71350bcefb_0009016.pdf>. Acesso em: 10 Maio 2017.

SILVA, G., SILVA, A.M.A.D., FERREIRA, M.P.B. **Produção alimentícia: processamento de dados**. Recife: UDFRPE, 2012.

SLACK, N., CHAMBERS, S., JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

TOLEDO, J.C., BATALHA, M.O., AMARAL, D.C. Qualidade na indústria agroalimentar: situação atual e perspectivas. **Revista de Administração de Empresas**, v. 40, n. 2, abr./jun. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v40n2/v40n2a10.pdf>>. Acesso em: 20 Maio 2017.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

WOMACK, J.P., JONES, D.T. **A mentalidade enxuta nas empresas: elimine o desperdício e crie riquezas**. Rio de Janeiro: Campos, 1998.

A CONTABILIDADE COMO FERRAMENTA DE AUXÍLIO ÀS FINANÇAS PESSOAIS: PERSPECTIVA DOS DISCENTES DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**Paulo Ricardo Azevedo Silva
Ítalo Carlos Soares do Nascimento
Mariza Camila de Miranda
Géison Calyo Varela de Melo
Sérgio Luiz Pedrosa Silva**

Submetido em: 24.03.2020

Aceito em: 30.04.2020

Resumo

O objetivo deste estudo consiste em verificar se os discentes de uma universidade pública do Estado do Rio Grande do Norte, aplicam a contabilidade como ferramenta de controle e planejamento financeiro no ambiente familiar, comparando-se a percepção dos discentes dos períodos iniciais e finais do curso de ciências contábeis. Na metodologia, tratou-se de um estudo descritivo, pois procurou descrever as características de uma população, tendo como abordagem do problema o método quali-quantitativo, em que se utilizou de um questionário, em agosto de 2019, com uma amostra de 88 discentes. Os dados compilados foram analisados através de estatística descritiva e análise de conteúdo. Com os resultados, verificou-se que os estudantes dos períodos finais do curso têm uma visão crítica mais desenvolvida, demonstrando mais conhecimentos financeiros quando comparados aos ingressantes, enquanto nas questões sobre atitude financeira as percepções foram similares. Os alunos também demonstraram reconhecer a relevância do planejamento financeiro no âmbito familiar, pois entendem que a formação do curso lhes proporciona aptidões e conhecimentos, lhes proporcionando um entendimento representativo sobre as finanças pessoais; mas, reconhecem a necessidade de maiores aprofundamentos sobre o tema por ser imprescindível para uma educação financeira eficaz. Como sugestão para futuras pesquisas sobre o tema, recomenda-se que se faça a análise de como está ocorrendo a aplicação da educação financeira no ensino básico, a fim de que se possa verificar a melhoria dos níveis de conhecimento em gestão das finanças pessoais das famílias brasileiras.

Palavras-chave: Contabilidade; Finanças pessoais; Educação financeira.

ACCOUNTING AS A TOOL TO ASSIST PERSONAL FINANCE: PERSPECTIVE OF ACCOUNTING SCIENCES

Abstract

The aim of this study is to verify the students of a public university in the State of Rio Grande do Norte, to apply accounting as a control tool and to plan a family financial environment, comparing it with the students' perception of statistics and final studies of accounting science course. In the methodology, it is a descriptive study, as it describes how resources of a population, considering how to approach a problem or a quali-quantitative method, which uses a questionnaire, in August 2019, with a sample of 88 students. The compiled data were analyzed using descriptive statistics and content analysis. With the results, it was found that the students of the final periods have a more developed critical view, demonstrating more financial

knowledge when compared to the freshmen, while in the questions about the financial attitude as the perceptions were similar. Students also demonstrated to recognize a financial planning report at the family level, and a training group that provides training and supplies, and provides representative knowledge about personal finances; however, it recognizes a need for further research on the topic as it is essential for effective financial education. As a suggestion for future research on the subject, it is recommended that you make an analysis of how an application of financial education in basic education is taking place, in order to verify the improvement in the levels of knowledge in the management of personal finances of Brazilian families.

Keywords: Accounting; Personal finances; Financial education.

1 INTRODUÇÃO

Segundo Iudícibus, Martins e Carvalho (2015) a contabilidade surgiu e foi evoluindo com a humanidade de formas simples e rudimentares nas civilizações mesopotâmicas, até os tempos atuais, conhecido como era do conhecimento e da informação. Nunes (2006) relata que a contabilidade em seu início cuidava das finanças pessoais, ainda que de maneira primitiva, pois tratava do escambo feito entre pessoas, que era a forma de negócio da época.

Iudícibus, Martins e Carvalho (2015) afirmam que com os constantes avanços que transformaram a contabilidade em ciência, as práticas foram se adaptando ao meio empresarial por suas informações bastante contundentes na tomada de decisão gerencial. Dessa forma, com a evolução da contabilidade através do tempo, as técnicas contábeis foram avançando junto com as revoluções históricas da sociedade.

Um estudo aplicado pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC, 2019) aponta o crescimento do endividamento chegando a um percentual de 62,7% em abril, e passando para 64% da população em 2019, e ainda, evidenciou que a inadimplência cresceu, passando de 23,4% para 23,9% no corrente ano. A falta de educação financeira da população brasileira pode estar atrelada diretamente a estes índices, o que pode sugerir que as famílias brasileiras não aplicam esta ferramenta de controle para a vida financeira pessoal.

Neste contexto, foram realizadas pesquisas em universidades, uma pública, (Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN) em estudo realizado por Queiroz, Valdevino e Oliveira (2015) onde foi demonstrado que apenas 14% dos discentes se utilizam das técnicas contábeis no planejamento financeiro pessoal, contra 86% que dizem ser relevante o uso das demonstrações para as finanças pessoais mas não as utilizam; em outro estudo de Pereira, Pereira e Treml (2015), na Universidade da Região de Joinville (UNIVILLE), que teve

como objetivo de verificar a aplicação prática dos conhecimentos de contabilidade pelos discentes e egressos, respectivamente, em finanças pessoais, os resultados demonstram que 90% dos egressos afirmam ter conhecimento médio sobre o tema e 95% colocam em prática.

Tendo por base os dados apresentados e a influência que um sistema de controle financeiro pode exercer nas finanças pessoais, emerge a seguinte questão de pesquisa: qual o nível de conhecimento contábil que possuem os discentes do curso de ciências contábeis, para sobrepujar os problemas advindos da educação financeira do ambiente familiar. Desta forma, o objetivo consiste em verificar se os discentes aplicam a contabilidade como ferramenta de controle e planejamento financeiro no ambiente familiar. Adicionalmente, compara-se a percepção dos discentes dos períodos iniciais e dos períodos finais.

Com a obtenção desses dados, o estudo busca trazer a percepção do nível de conhecimento que os discentes possuem relacionados a educação financeira, para auxiliar suas famílias a organizarem seus orçamentos pessoais., tendo como embasamento trabalhos anteriores que citam a baixa abordagem sobre o tema. Do ponto de vista teórico, esta pesquisa pretende contribuir fornecendo novos dados, identificando se existem barreiras que impeçam o equilíbrio das finanças pessoais no ambiente familiar e podendo servir como base para futuros estudos na área.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PLANEJAMENTO FINANCEIRO PESSOAL

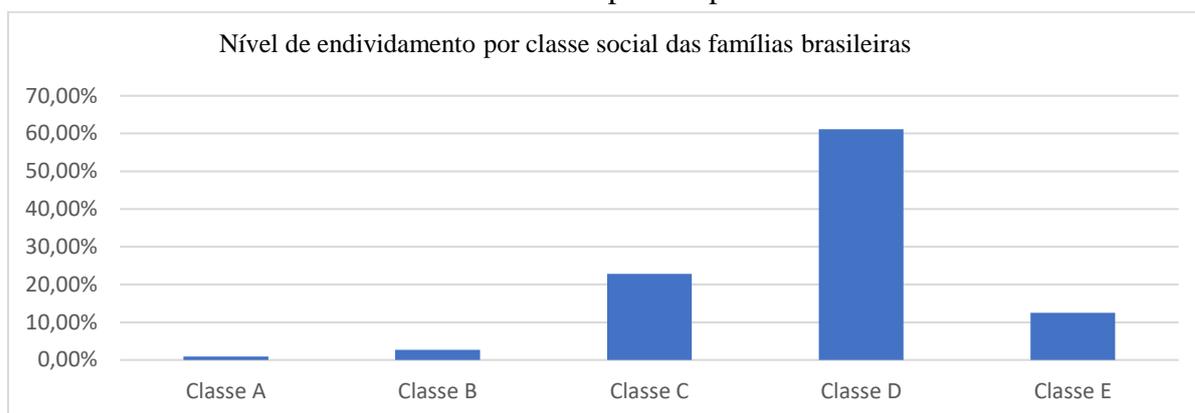
Para Pereira, Pereira e Treml (2015) a contabilidade é uma ferramenta útil a sociedade que se utiliza de seus conceitos mesmo sem que se perceba, ou sem ter um conhecimento mais adequado das suas práticas, através do conhecimento de vida, para guardar dinheiro para as contas familiares mensais, ou planejamento dos gastos. Com a finalidade de se ter um controle financeiro que traga satisfação, para que se entenda o que é necessidade e desejo para se ter um planejamento bem estruturado no gerenciamento de gastos (GRAF; GRAF, 2013).

Segundo Frezatti (2015) deve-se dedicar ao planejamento financeiro o devido tempo, assim como, as necessidades básicas pessoais, pois um planejamento bem realizado impede a existência de falhas e se existir algum erro, torna possível a correção mais rápida e precisa. Na visão de Lopes (2018) uma gestão financeira bem planejada e com conhecimentos das ferramentas financeiras que se deve utilizar, levam à saúde das finanças, seja de pessoa física ou jurídica.

Por sua vez, Monteiro, Fernandes e Santos (2011) evidenciam que finanças pessoais são tudo o que está atrelado a gestão financeira do indivíduo, e a administração das receitas e despesas. Para Deng *et al.* (2013), a educação financeira tem como foco a habilidade pessoal de gestão das finanças que cada indivíduo possui. Ainda na opinião de Deng *et al.* (2013), a educação financeira em consonância com às finanças pessoais verificam a capacidade que cada pessoa tem em administrar os seus recursos pessoais de forma eficaz.

É visto, portanto, a relevância de um planejamento financeiro bem elaborado e segundo à regra como afirmado pelos autores. Contudo, segundo Miotto e Parente (2015) as famílias brasileiras (principalmente as de classes mais baixas), não dão o devido interesse e o foco necessário para esta ferramenta de gerenciamento financeiro, outro ponto que também alertou os autores foi que estes cidadãos só tem a perspectiva financeira voltada ao curto prazo, o que tem levado ao endividamento e inadimplência destes indivíduos. No Gráfico 1 é possível identificar o que foi percebido pelos autores, o gráfico demonstra o nível de endividamento por classe social das famílias brasileiras.

Como demonstrado, o estudo realizado pela Serasa Experian (2018), apontou um crescimento do endividamento do número de consumidores brasileiros de 2% em relação ao mesmo período do ano passado. Este valor passou de 61,2% em 2018 para 63,2% atualmente, contudo o valor da dívida diminuiu, passando de R\$ 271,1 bilhões em abril de 2018 para R\$ 246,6 bilhões em abril de 2019. O estudo também evidenciou que houve um decréscimo na inadimplência da faixa etária de 18 a 35 Anos, enquanto na faixa de 36 a mais de 61 anos de idade o endividamento cresceu em até 2,6 % de 2016 para 2018. Observou-se nessa pesquisa que as classes C e D são as que possuem o maior grau de inadimplência, de 21% e 61%, respectivamente, demonstrando a necessidade de realizar estudos dessa natureza, pois, se enquadra nas classes sociais de alunos de universidades públicas dessa pesquisa, como se pode observar na faixa salarial (tabela 1), em que será relevante o entendimento da percepção dos discentes, para se aprimorar ou direcionar aptidões para atender suas necessidades.

Gráfico 1 - Índices de inadimplência por classe social 2018

Fonte: Adaptado de Serasa Experian (2018).

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2016) realizou um trabalho de pesquisa com 30 países onde apontou que o Brasil está na 27ª posição do *ranking* mundial de educação financeira dentre os que participaram da pesquisa. O estudo se baseou no resultado de 21 questões, onde 7 eram de conhecimento financeiro, 9 sobre comportamento financeiro e 5 atitudes financeira. Ainda segundo o estudo os participantes brasileiros acertaram apenas 58% do que foi questionado, enquanto a média dos outros países ficaram em 78%; demonstrando que essa carência não é um problema isolado de Estado, mas um evidência sistêmica, em que carecem os brasileiros sobre educação financeira; e ainda os mesmos parâmetros utilizados pelos estudos da OCDE (conhecimento financeiro, comportamento financeiro e atitudes financeira foram os mesmos utilizados no questionário de Melo e Moreira (2019), o qual foi adaptado para realizar a coleta de dados para esta pesquisa.

Dessa forma a inadimplência apresentada pelo estudo do Serasa Experian (2018) e o estudo do OCDE (2016), coadunam com o entendimento de Chaves (2016), que essa inadimplência, atrelada a falta de controle dos gastos das famílias brasileiras, tem aumentado de significativamente o endividamento familiar no Brasil.

2.2 EDUCAÇÃO FINANCEIRA E A CONTABILIDADE COMO AUXÍLIO ÀS FINANÇAS PESSOAIS

Martins (2004), apontou que a falta de educação financeira básica, como a responsável pelos problemas de gestão das finanças pessoais. Segundo Cordeiro, Costa e Silva (2018) pode-se perceber que este cenário vem mudando ao longo do tempo, pois com a implantação da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) em 2010 com o enfoque em ensinar as práticas financeiras no ambiente escolar, houve algumas mudanças que apontam para

implementação da educação financeira de formas variadas, como apontado por Cordeiro, Costa e Silva (2018), diante disso, citam que a educação financeira ainda é nova no cenário educacional brasileiro, deve ser dado enfoque nesta matéria ainda em fases iniciais do ensino, pois isso despertará interesse nas futuras gerações em administrar melhor seus recursos e melhorando a economia nacional. Ainda, destacam que as decisões poderiam ser assertivas se a sociedade tivesse um bom nível de conhecimento sobre a maneira e os conceitos no qual o sistema financeiro é desenvolvido.

Com isso, é possível inserir a contabilidade, por ser uma ciência social e que tem por objeto de estudo o patrimônio e as informações produzidas por essa ferramenta, na busca de uma gestão financeira equilibrada. Para Queiroz, Valdevino e Oliveira (2015) a contabilidade pode ser utilizada para as finanças pessoais, pois possui poder de influenciar decisões, empresariais e nas pessoas físicas, por ter instrumentos capazes de atender situações complexas e corriqueiras das finanças pessoais; surgindo assim a contabilidade pessoal segundo os autores. Freitag *et al.* (2009) afirmam que as diferenças para administrar o caixa de uma empresa e as finanças pessoais são mínimas, pois diferem apenas nas proporções de movimentação entre às duas.

De acordo com o estudo realizado pela OCDE (2015), em 30 países, apontam que o Brasil ficou em 27º em educação financeira, destacam-se os princípios e recomendações para o desenvolvimento e execução da educação financeira eficiente que se apresentaram como práticas a serem seguidas de acordo com o estudo, conforme Quadro 1:

Quadro 1 – Princípios e recomendações da OCDE

Nº	Princípios e recomendações
1	Exercícios de medição e mapeamento para desenvolvimento da estratégia nacional de ensino, com base nas necessidades de cada região. Adesão a meios de coletas de dados internacionais, como, por exemplo as pesquisas da OCDE/INFE e o exercício de alfabetização financeira do Programa Internacional de Avaliação de Alunos (PISA).
2	O desenvolvimento deve ocorrer de maneira a gerar maior compreensão dos produtos, conceitos e riscos financeiros. Possibilitando o desenvolvimento dos conhecimentos na área, fazendo com que o indivíduo entenda os riscos a que ele se expõe e as oportunidades que deva aproveitar. Também recomenda que seja estabelecido uma regulamentação das informações e conselhos relativos às finanças, pois ela torna possível a proteção aos usuários.
3	O fornecimento da educação financeira não pode considerar, classe social, identidade de gênero, raça ou religião. Assim sendo, torna viável a execução de forma justa, imparcial e eficiente.
4	Deve-se promover o enfoque em questões prioritárias em cada país, que podem variar em relação às necessidades de outras nações. Entre essas questões podem estar, o desenvolvimento financeiro, discernimento sobre investimentos, consciência sobre qual melhor tipo e necessidade os indivíduos possuem para sua aposentadoria e pensão.
5	A educação financeira deve ser tida como fonte elementar para desenvolvimento econômico, equilíbrio e confiança financeira do país, e em nenhum momento deve ser substituída pela regulamentação financeira, mas deve ser utilizada para complementá-la.
6	Deve-se estimular a participação das instituições financeiras na educação das finanças de seus clientes, como prática de boa governança, também é recomendado que se desenvolva a conscientização financeira dos clientes, para entendimento dos investimentos a curto e longo prazo.
7	O desenvolvimento e aplicação deve ser constante, pois com a volatilidade dos mercados uma informação que é útil hoje, pode não mais ser amanhã. Portanto, é necessário que se veja a educação financeira como um processo de desenvolvimento constante, para que se possa assimilar as necessidades de cada região e período da vida.
8	Deve ser fornecida pelo estado como parte dos programas de assistência social.
9	Deve ser fornecida nas escolas, e iniciada o mais cedo possível.

Fonte: Adaptado da OCDE (2015).

Com estes pontos abordados pela OCDE é demonstrada a inserção desta temática nos níveis iniciais da educação, pois com uma abordagem mais direcionada sobre o tema o conhecimento gerado irá possivelmente influenciar o interesse dos discentes a aplicarem os conhecimentos adquiridos nas finanças de suas famílias. A OCDE (2016), destaca que se deve observar as necessidades intrínsecas de cada país, para que os conteúdos e ferramentas levadas ao público possam ser úteis para minimizar um problema que atinge todos os países, mas com destaque para os países subdesenvolvidos e em desenvolvimento, que seriam os mais afetados pelo baixo conhecimento em finanças pessoais.

Para Gallagher (2008) de nada adianta as pessoas terem recursos financeiros se não sabem como utilizá-los, a autora ainda cita que existem pessoas que guardam dinheiro e não os investem, enquanto a maioria dos indivíduos gasta de forma desproporcional as receitas de seus orçamentos. Conto *et al.* (2016) destacam que se deve estabelecer um foco para se seguir, pois, não adiantam trilhar caminhos sem ter um alvo pré-estabelecido. A contabilidade pode evidenciar um rumo a seguir, através da demonstração do resultado do exercício é possível obter dados que permitam controlar as receitas e despesas.

Desta forma, Queiroz, Valdevino e Oliveira (2015) ressaltam da utilização da contabilidade na administração das finanças pessoais, uma vez que os conceitos contábeis podem ser utilizados na tomada de decisões através da comparação de dados, que podem ser obtidos com um controle de recursos financeiros bem estabelecidos como os utilizados em pessoas jurídicas. Silva, Carraro e Silva (2017) citam que, a contabilidade auxilia as finanças pessoais, tornando o controle do planejamento financeiro pessoal mais preciso e efetivo, pois possibilita colocar em prática e comparar o que foi pensado e realizado, facilitando identificar a realidade monetária familiar.

2.3 ESTUDOS ANTERIORES

Segundo Pereira, Cavalcante e Crocco (2019), nos últimos 10 anos a abordagem referente ao tema de educação financeira se elevou muito no Brasil. Os autores destacam que a educação financeira está sendo aplicada como forma de capacitar as famílias, através da transferência de conhecimentos e de práticas de mercados, é reconhecida a relevância dessa abordagem, contudo, está ocorrendo de maneira incorreta, pois ainda é baixo o desenvolvimento deste tema ao nível nacional e a utilização da literatura internacional não poderia ser utilizada no cenário nacional, pois aborda a educação financeira em países desenvolvidos, contrariando o que orienta a OCDE (2015) que cada nação desenvolva seu próprio sistema de educação focado a atender suas necessidades.

Para se obter parâmetros na realização dessa pesquisa, buscou-se outros estudos que já foram realizados sobre o tema, finanças pessoais e planejamento familiar, em que se evidenciaram os objetivos e os resultados obtidos, por outros pesquisadores.

Quadro 2 – Estudos anteriores relacionados ao tema

Autor/ano	Objetivo	Resultados
Wohleberg, Braum e Rojo (2011)	Identificar quais são os métodos de gestão das finanças pessoais utilizados pelos acadêmicos da UNIOESTE, com intuito de se esboçar um panorama da visão dos pesquisados acerca do orçamento doméstico e planejamento financeiro pessoal.	O trabalho abordou discentes dos cursos de Administração, Contábeis e Direito. Os resultados demonstraram que os alunos de cursos que tem a educação e controle financeiro, inseridos em sua grade, preocupam-se muito mais com o gerenciamento de seus recursos, onde no curso de direito, 47,83% não realizam nenhuma forma de controle, contra 13,33% e 14,81% nos cursos de Administração e contábeis respectivamente
Santos e Silva (2014)	Avaliar a contribuição do planejamento financeiro para minimização do endividamento das famílias Baianas e Sergipanas.	O estudo demonstrou em seus resultados que a maior parte da amostra citou nunca ter ouvido falar sobre educação financeira, mas que se utilizam de métodos de controle financeiros. Os resultados obtidos levam a conclusão que não adianta planejar sem que haja o conhecimento da execução das técnicas de educação financeira.
Queiroz, Valdevino e Oliveira (2015)	Analisar qual é a percepção dos discentes de ciências contábeis da UERN (Universidade do Estado do Rio Grande do Norte) e da UNP (Universidade Potiguar) sobre o uso da contabilidade na gestão das finanças pessoais.	O estudo descobriu que na Universidade pública há um nível maior de conscientização sobre a importância da contabilidade aplicada as finanças pessoais que na privada, mas na privada os discentes consideram esta ferramenta mais relevante para o controle patrimonial. Os autores destacaram que os alunos da UERN se utilizam melhor das ferramentas de controle financeiro, tendo um nível de endividamento irrisório quando comparado aos alunos da UNP, atribuindo esse resultado possivelmente a participação dos discentes aos eventos oferecidos na área, enquanto os alunos da UNP em sua maioria declaram estar muito endividados e não participarem dos eventos proporcionados a eles.
Pereira, Pereira e Tremel (2015)	Qual a percepção dos egressos do curso de Ciências Contábeis de uma universidade comunitária do norte de Santa Catarina quanto à utilização da contabilidade como instrumento de controle das finanças pessoais.	O resultado do trabalho constatou que os egressos apontaram a faculdade e a família como principais fontes de informação para educação financeira, onde foi apontado que praticamente todos realizam planejamento financeiro e o colocam em prática de forma individual, pois assim podem obter uma maior eficácia. Os mesmos ainda ressaltam que o aprendizado do curso de contábeis é de extrema importância na aplicação do que planejaram, pois permite manter um bom controle e saúde financeira.
Conto <i>et al.</i> , (2016)	Conhecer o comportamento financeiro de estudantes do Ensino Médio que frequentam escolas públicas e privadas em diferentes municípios do Vale do Taquari-RS.	O trabalho fez um levantamento dos resultados obtidos antes e após a aplicação de um curso sobre finanças pessoais, curso esse ofertado pelo Centro Universitário Univates. Como resultado os autores destacam que a aplicação do curso de finanças pessoais teve reflexo imediato na vida financeira dos alunos.
		O estudo evidenciou que as práticas de educação financeira vêm evoluindo no país. mas segue a passos lentos e de maneira falha,

Cordeiro, Costa e Silva (2018)	Expor o cenário atual da Educação Financeira no país, ressaltando a importância dessa temática no currículo escolar e na formação consciente dos estudantes quanto a atos de caráter financeiro.	onde foi apontado uma lacuna no ensino médio em que somente um dos anos letivos tinha material didático sobre Educação financeira. Os autores citam a grande importância da inserção da Educação financeira para o desenvolvimento dos alunos, e que deve haver uma maior abordagem em livros sobre o tema para que possam auxiliar os docentes no ensino desta prática, pois, o material que existe ainda deixa a desejar.
Galvão e Oliveira Filho (2019)	Identificar relações entre o nível de letramento financeiro e as características socioeconômicas de estudantes do Ensino Médio de um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia em Caruaru, Pernambuco.	Dentre os resultados obtidos, identificou-se que mais de 66% da amostra enquadra-se nos níveis 4 e 5 de letramento financeiro, em uma escala de 1 a 5, valor superior à média nacional. Quanto à relação entre o nível de letramento financeiro e as características socioeconômicas, observou-se que a ocupação das mães dos alunos e o fato de eles estudarem em escola pública pode estar relacionado ao nível de letramento financeiro.

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Dos 7 (sete) estudos evidenciados sobre finanças pessoais, 3 (três) são com discentes de universidades públicas e privadas, 3 (três) relacionados com alunos do ensino médio e 1 (um) se deu com famílias baianas e sergipanas. Na análise dos estudos verificou-se que os alunos dos cursos de ciências contábeis, obtiveram um melhor índice de conhecimentos sobre finanças pessoais do que alunos de outros cursos de graduação, Wohleberg, Braum e Rojo (2011) apontaram que 47,83% dos alunos do curso de Direito não realizaram nenhum tipo de controle de finanças pessoais, contra 13,33% e 14,81%, dos discentes dos cursos de contábeis e administração, respectivamente. Esses resultados coadunam com a pesquisa de Pereira, Pereira e Treml (2015) que evidenciaram que os egressos do curso de ciências Contábeis de uma Universidade comunitária, reconhecem que as aptidões que adquiriram sobre finanças pessoais foram provenientes da graduação que fizeram.

Já por sua vez, o estudo realizado por Queiroz, Valdevino e Oliveira (2015), corroboram com os estudos citados, onde os alunos do curso de Ciências Contábeis possuem um bom nível de conscientização sobre finanças pessoais, mas na comparação do estudo de uma universidade pública com uma universidade privada, constatou-se que os alunos da pública obtiveram um melhor resultado do que os alunos de contábeis da privada, segundo os autores, o motivo seria a participação de eventos sobre o tema das universidades públicas, em que constatou-se a falta destes na universidade privada, destaca-se como o motivador para a obtenção do melhor nível. Esses fatos evidenciados dessas aptidões dos alunos do curso de ciências contábeis, devem-se a formação técnica profissional do curso que possui disciplinas que proveem esses conhecimentos.

No estudo de Santos e Silva (2014) sobre famílias sergipanas e baianas, constatou-se baixou nível de conhecimento sobre finanças pessoais; nos estudo de Wohleberg, Braum e Rojo (2011), evidenciaram-se diferenças entre os cursos de graduação, esse fato se revela ainda mais preocupante quando se comparado ao conhecimento de finanças pessoais das famílias brasileiras.

No tocante, aos estudos sobre alunos do ensino médio, apontou-se no estudo de Galvão, Oliveira Filho (2019), que os alunos do Instituto Técnico Federal de Pernambuco, obtiveram 66% de acertos na pesquisa nos níveis 4 e 5, de letramento financeiro, em uma escala de 1 a 5, observou um bom resultado para o ensino médio. Por sua vez Conto *et al.* (2016) realizou pesquisa para verificar o impacto do curso de finanças pessoais ofertado pela UNIVATES, as escolas municipais de nível médio em Taquari-RS, em que constataram nas pesquisas resultados consistentes e imediatos na melhora da vida das pessoas pelos conhecimentos obtidos no referido curso.

Já pesquisa de Cordeiro, Costa e Silva (2018) detiveram-se sobre a temática de educação financeira no currículo escolar, apontaram a necessidade de uma abordagem mais incisiva, através do material didático, para apoiar os professores do ensino médio, pois, constataram que esse tipo de conhecimento precisa evoluir rapidamente, em que se requer uma maior organização didático pedagógica sobre inserção desse tema no ensino médio. Dessa forma, procurou-se mostrar as pesquisas realizadas sobre o tema, e os pontos que são concordantes e discordantes, e apontamentos de soluções para a falta de conhecimento sobre finanças pessoais.

Constatam-se que os estudos das Universidades públicas e privadas, e dos alunos do ensino médio, que receberam algum tipo de conhecimento, sobrepujaram os resultados obtidos pela OCDE (2016), em que o Brasil obteve 27º sobre conhecimento sobre finanças pessoais, estes estudos apontam que quando existe a disponibilidade do conhecimento, as pessoas passam agir de forma diferenciada por estarem aptas a organizar as suas finanças pessoais.

3 METODOLOGIA

Quanto ao objetivo, trata-se de um estudo descritivo, pois tem por objetivo verificar se os discentes aplicam a contabilidade como ferramenta de controle e planejamento financeiro no ambiente familiar. Para Gil (2010) as pesquisas descritivas buscam descrever as características de determinada população e podem ser elaboradas com a finalidade de identificar eventuais relações entre variáveis e que normalmente são em grande número.

Quanto à abordagem do problema, classifica-se como quantitativa e qualitativa, pois são métodos complementares que podem ser combinados para se obter resultados mais abrangentes. No aspecto qualitativo, destaca-se a busca de informações para se obter opiniões e pontos de vistas sobre comportamentos de uma população; com relação ao aspecto quantitativo, utilizou-se de um questionário, com escala de *likert*, para se verificar a frequência com que os respondentes realizam determinadas ações através da análise estatística descritiva (MARCONI; LAKATOS, 2009; BEUREN, 2006).

Quanto aos procedimentos, trata-se de um estudo de campo, por meio de aplicação de um questionário com questões fechadas. Segundo Marconi e Lakatos (2009) o questionário é uma ferramenta para coletas de dados que tem como objetivo responder às necessidades de conhecimento de determinado tema ou caso.

Neste estudo, utilizou-se o modelo de resposta proposto por *Likert*, no qual os entrevistados indicaram não somente a influência dos fatores, mas também o grau de sua escolha, atribuindo de forma independente e sequencial para o fator, o qual possui escalas de 1 (um) a 5 (cinco) (CIGLIO, 1996). No Quadro 3, destaca-se o modelo do questionário.

Quadro 3 – Modelo da Escala

1	2	3	4	5
Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Para analisar os itens da escala *likert* utilizou-se o cálculo do *Ranking* Médio (RM), proposto por Oliveira (2005). Neste modelo, é atribuído um valor de 1 a 5 para cada resposta a partir da qual é calculada a média ponderada para cada item, baseando-se na frequência das respostas, encontrado através da Equação 1:

$$\text{Ranking Médio (RM)} = \sum (f_i \cdot V_i) / (NS) \quad (1)$$

Em que,

f_i = frequência observada de cada resposta para cada item;

V_i = valor de cada resposta;

NS = número de sujeitos.

Quanto mais próximo de 5 o *Ranking* Médio estiver, maior será o nível de compreensão e concordância dos discentes e quanto mais próximo de 1, menor será tal concordância e compreensão.

Para tanto, o presente estudo se deu por aplicação de questionários sobre as faixas de rendas e se as famílias utilizam alguma ferramenta contábil no auxílio das finanças pessoais, para verificar se os alunos de ciências contábeis da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) aplicam os conhecimentos contábeis ao controle financeiro pessoal.

O questionário foi adaptado da pesquisa de Melo e Moreira (2019), possuindo quatro partes: características sociodemográficas, comportamento financeiro, atitude financeira e conhecimento financeiro, onde o questionário ficou configurado conforme o Quadro 4.

Quadro 4 – Configuração do questionário da Pesquisa

Parte	Temática do questionário	Quantidade de Questões
1 ^a	Características Sociodemográficas	11
2 ^a	Comportamento Financeiro	19
3 ^a	Atitude Financeira	12
4 ^a	Conhecimento Financeiro	13
Total de questões		55

Fonte: Adaptado de Melo e Moreira (2019).

A coleta de dados ocorreu de forma transversal, pois abordou apenas um público a ser analisado em um único momento (BASTOS; DUQUIA, 2007). Neste caso, os discentes do curso de Ciências Contábeis do Campus Central da UERN, em dezembro de 2019. Optou-se pela escolha dos discentes que estão cursando os períodos iniciais (1^o, 2^o e 3^o período) e dos períodos finais (8^o, 9^o e 10^o), conforme Quadro 5, demonstrando-se os alunos participantes da pesquisa.

Quadro 5 – Alunos participantes da pesquisa

Períodos	Quantidade de alunos	Quantidade de respondentes
1º	38	26
2º	25	19
3º	22	18
8º	17	07
9º	15	08
10º	18	10
Total	135	88

Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Teve-se como objetivo perceber se existem diferenças na percepção dos ingressantes no curso e dos concluintes, resultando em uma amostra final de 88 discentes, que corresponde a 65% da coleta inicial que se pretendia realizar. Desta forma, trata-se de uma amostra por acessibilidade, que de acordo com Schiffman e Kanuk (2000) o pesquisador seleciona membros da população mais acessíveis.

A análise dos dados se deu através de técnicas da estatística descritiva, com indicação de frequências e médias. Segundo Vieira Neto (2004) a estatística descritiva tem por objetivo descrever e resumir dados através da análise dos resultados para que seja possível demonstrar as características e tirar conclusões de determinadas populações; e ainda utilizou-se da análise de conteúdo, pois a partir dos resultados obtidos dos questionários passou-se a fazer inferências e interpretações dos mesmos (BARDIN, 2011).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Na primeira parte do questionário buscou-se evidenciar a caracterização dos participante para se vislumbrar quem são os participantes da pesquisa para se entender a sua postura e comportamento diante dos conhecimentos das finanças pessoais, para verificar se os discentes aplicam o planejamento financeiro no ambiente familiar, a mostra realizou-se com 88 discentes do curso de Ciências Contábeis da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Campus Central, conforme Tabela 1.

Tabela 1 – Caracterização da amostra

Variáveis		Frequência	%
Gênero	Masculino	45	51,1
	Feminino	43	48,9
Idade	Até 19	15	17
	20 a 24	42	47,7
	25 a 29	22	25
	30 a 34	4	4,5
	+ de 34	5	5,7
Ensino Médio	Pública	67	76,1
	Privada	17	19,3
	Pública e privada	4	4,5
Outra Graduação	Sim	5	5,7
	Não	83	94,3
Estado Civil	Solteiro	74	84,1
	Casado	14	15,9
Dependentes	Não	70	79,5
	Sim	18	20,5
Mora com:	Pais	65	73,9
	Cônjuge	12	13,6
	Amigos	5	5,7
	Sozinho	4	4,5
Escolaridade dos pais	Pós-graduado	5	5,7
	Superior	17	19,3
	Médio	33	37,5
	Fundamental	31	35,2
	Não alfabetizado	2	2,3
Ocupação	Apenas Estudando	40	45,5
	Estagiando	6	6,8
	Trabalhando	42	47,7
Renda (R\$)	Até 1000	9	10,2
	1001 a 2500	40	45,5
	2501 a 5000	32	36,4
	Acima de 5000	7	8
Períodos de Graduação	Inicias	63	71,59
	Finais	25	28,41

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Assim, nota-se que em sua maioria pertence ao gênero masculino (51,1%), o que pode ser reforçado por um estudo do CFC (2019) em que a maioria dos profissionais são do gênero masculino. Quanto à faixa etária, a maioria tem entre 20 e 24 anos (47,7%); e quanto à escolaridade são originários de escola pública (76,1%), se encaixam nas classes C e D do Serasa (2018), em que as famílias estão endividadas com alto índice de inadimplência e estão em sua primeira graduação (94,3%). Como previsto para um público jovem, solteiros correspondem a maior parte da amostra (84,1%), sem dependentes (79,5%), reside com os pais (73,9%), e esse fato dos discentes residirem com a família está de acordo com o objetivo do estudo que busca

verificar se os mesmos auxiliam nas finanças pessoais da família e o nível de escolaridade dos pais predomina-se até o ensino médio (37,5%).

Com relação à ocupação, em sua maioria os estudantes estão trabalhando (47,7%) ou desempregados (45,5%), com faixa de renda de um mil e um (1001) até dois mil e quinhentos reais (45,5%). Na variável final, buscou-se destacar o período da graduação em que a população está cursando, onde os períodos iniciais representam a maior parte da amostra (71,59%), os finais correspondem a menor parte (28,41%). Isso se processa, pelo motivo de nos períodos finais o número de alunos diminuírem, por desistências, mudanças de cursos, pendências com disciplinas e outros fatores, que fazem com que no final do curso concluam com a mesma turma em torno de 50%.

Logo após a identificação do perfil sociodemográfico, buscou-se analisar o comportamento financeiro dos alunos, comparando-se a percepção dos discentes dos períodos iniciais e períodos finais. Essas questões foram configuradas em uma escala *likert* de cinco pontos, sendo de 1 (nunca) a 5 (sempre), modelo no Quadro 3.

Os resultados obtidos são apresentados na Tabela 2, segregando-se as questões em quatro fatores: gestão financeira, financiamentos, investimentos e consumo planejado, todas relacionadas ao comportamento financeiro dos discentes.

Tabela 2 - Estatísticas da escala de Comportamento Financeiro

Fator	Questões	Médias	
		Períodos iniciais	Períodos finais
Gestão Financeira	1. Gerencio da melhor forma o meu dinheiro.	3,53	4,14
	2. Anoto e controlo meus gastos pessoais (ex.: planilha de receitas e despesas mensais).	3,07	3,86
	3. Mantenho registros financeiros organizados e consigo encontrar documentos facilmente.	3,25	3,81
	4. Mantenho um orçamento ou plano de gastos semanal ou mensal.	2,82	3,67
	5. Todo mês faço um balanço dos meus gastos.	2,37	3,64
	6. Estou satisfeito(a) com o sistema de controle de minhas finanças.	2,60	3,71
	7. Pago minhas contas em dia.	4,32	4,50
	8. Todo mês tenho dinheiro suficiente para pagar todas as minhas despesas pessoais e as despesas fixas da casa.	3,95	4,14
	Gestão Financeira	3,24	3,93
Financiamentos	9. Ao decidir por um produto financeiro ou empréstimo, considero opções de diferentes empresas / bancos.	3,35	4,07
	10. Pago integralmente as faturas de meu cartão de crédito para evitar a cobrança de juros.	4,37	4,86
	11. Consigo identificar os custos que pago ao comprar um produto de forma parcelada.	3,80	4,32
	Financiamentos	3,84	4,42
Investimentos	12. Guardo parte de minha renda todo mês.	2,82	3,46
	13. Poupo visando à compra de um produto mais caro (ex.: carro).	3,00	3,39
	14. Posso uma reserva financeira igual ou maior a 3 vezes as minhas despesas mensais, que possa ser resgatada rapidamente.	1,93	3,00
	Investimentos	2,58	3,28
Consumo Planejado	15. Comparo preços ao fazer uma compra.	4,22	4,46
	16. Analiso minhas finanças com profundidade antes de fazer alguma grande compra.	4,13	4,67
	17. Eu evito comprar por impulso.	3,85	4,04
	18. Costumo juntar dinheiro para comprar um produto à vista do que o comprar a prazo.	3,50	3,82
	19. Busca capacitação em cursos e palestras	2,60	3,18
	Consumo Planejado	3,66	4,03
Fator Comportamento Financeiro		3,33	3,91

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Evidenciou-se que a avaliação dos discentes em fase de conclusão do curso foi de 3,91, enquanto os períodos iniciais tem média de 3,33, configurando-se que os alunos dos períodos finais por terem um maior conhecimento de finanças pessoais alcançarem em média 3,91 de 5 que seria o ponto máximo, das 19 (dezenove) questões levantadas em relação aos alunos em início de curso que só alcançarem em média 3,33 das mesmas questões.

Vale destacar pontos como a gestão financeira com média de 3,93 para os estudantes no final do curso, contra 3,24 para os períodos iniciais; outro ponto que merece destaque é a busca por ambos os períodos em quitar suas dívidas em dias, evitando assim futuras cobranças de juros e um possível descontrole financeiro. Os discentes iniciantes ressaltaram a dificuldade em elaborar um controle de receitas e despesas, enquanto os concluintes realizam um controle mediano. A busca por uma melhor gestão financeira foi evidenciada no trabalho de Medeiros e Lopes (2014), que elucidou a busca por pagamentos em dia, que ficou evidenciado por Ottani *et al.* (2016), onde foi demonstrado que a maior parte da amostra buscou manter suas despesas iguais ou menor a suas receitas.

Relativo ao fator, financiamentos, é possível destacar também um melhor conhecimento dos alunos concluintes, onde a média é bem elevada de 4,42 contra 3,84 dos iniciantes, em que aponta-se que esses buscam menos fontes de financiamentos para pagar suas dívidas e têm consciência de juros que estão embutidos em parcelamentos, se destacam na busca por melhores condições de crédito, pagamento das faturas de forma integral e possuem conhecimento sobre os custos financeiros incorporados aos produtos. Tais pontos também ficaram em evidência no trabalho de Melo e Moreira (2019) em que a média ficou idêntica para os períodos iniciais (3,848) e houve uma pequena evolução nos períodos finais (4,182).

Quando ao fator investimento, a média de ambos os períodos revelam que os discentes às vezes ou quase nunca guardam dinheiro para necessidades, emergências que surgem ou até mesmo para a compra de bens de alto valor econômico, sendo de 2,58 para os períodos iniciais e de 3,28 para os concluintes. Silva, Carraro e Silva (2017) destacaram em sua pesquisa sobre a contabilidade como instrumento de controle e planejamento financeiro, a baixa aderência da população a fazer reservas para investimentos, o que corrobora os achados desta pesquisa.

Por fim, no fator consumo planejado, demonstra-se uma preocupação maior nos discentes em analisar e comparar preços, antes de realizar compras independentes do valor, verificando-se também uma média superior para os discentes dos períodos finais (4,03) contra 3,66 dos iniciantes. Estes achados corroboram com Pereira, Pereira e Treml (2015) que demonstraram em sua pesquisa a necessidade do uso responsável das finanças.

A Tabela 3 evidencia na prática se realmente os conhecimentos financeiros adquiridos durante o curso, influenciam sobre o resultado das respostas dadas pelos alunos. Para isso, foram aplicadas 12 questões relativas à área financeira na parte 4 do questionário com apenas uma opção correta para cada item. As questões abordam sobre juros, cálculos simples, inflação, financiamento e outros temas relativos à área financeira.

Tabela 3 - Estatísticas de Acertos em Conhecimento Financeiro

Fator	Questões	Percentual de Acerto dos Alunos (%)	
		Períodos iniciais	Períodos finais
Juros	1. Suponha que você tenha R\$ 100,00 em uma conta poupança rendendo a uma taxa de juros de 10% ao ano. Depois de 5 anos, qual o valor que você terá na poupança? (Considere que não tenha sido depositado e nem retirado dinheiro).	50,8%	50%
	2. Suponha que você realizou um empréstimo de R\$ 10.000,00 para ser pago após um ano e o custo total com os juros é R\$ 600,00. A taxa de juros que você irá pagar nesse empréstimo é de:	55,6%	75%
Cálculo simples	3. Imagine que cinco amigos recebem uma doação de R\$ 1.000,00 e precisam dividir o dinheiro igualmente entre eles. Quanto cada um vai obter?	84,1%	85,71%
Inflação	4. Quando a inflação aumenta, o custo de vida sobe. Essa afirmação é:	77,8%	92,85%
	5. Imagine que a taxa de juros incidente sobre sua conta poupança seja de 6% ao ano e a taxa de inflação seja de 10% ao ano. Após 1 ano, o quanto você será capaz de comprar com o dinheiro dessa conta? (Considere que não tenha sido depositado e nem retirado dinheiro).	34,9%	92,85%
Financiamento	6. Suponha que você viu o mesmo televisor em duas lojas diferentes pelo preço inicial de R\$ 1.000,00. A loja A oferece um desconto de R\$ 150,00, enquanto a loja B oferece um desconto de 10%. Qual é a melhor alternativa?	81%	89,28%
Valor no Tempo	7. Suponha que José herde R\$ 10.000,00 hoje e Pedro herde R\$ 10.000,00 daqui a 3 anos. Devido à herança, se ambos fizerem o mesmo investimento quem ficará mais rico?	61,9%	89,28%
	8. Suponha que no ano de 2020 sua renda dobrará e os preços de todos os bens também dobrarão. Em 2020, o quanto você será capaz de comprar com sua renda?	63,5%	82,14%
Investimento	9. Considerando-se um longo período (ex.: 10 anos), qual ativo, normalmente, oferece maior retorno?	27%	57,14%
	10. Normalmente, qual ativo apresenta as maiores oscilações ao longo do tempo?	58,7%	89,28%
Risco	11. Quando um investidor distribui seu investimento entre diferentes ativos, o risco de perder dinheiro:	47,6%	64,28%
	12. Um investimento com alta taxa de retorno terá alta taxa de risco. Essa afirmação é:	49,2%	96,42%
Total de Acertos em Conhecimento Financeiro (%)		53,23	74,17

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Através da apuração dos resultados, foi possível identificar melhores níveis de conhecimento a respeito do tema nos alunos dos períodos finais (74,17%) contra 53,23 dos períodos iniciais. Por outro lado, é possível afirmar segundo Volp e Chen (1998) que estes

níveis são desanimadores, principalmente para os períodos iniciais, pois em seu trabalho, os autores dividem em três níveis de conhecimento, onde abaixo de 60% de acertos é considerado baixo, de 60% a 79% níveis médio de conhecimento e acima de 80% é considerado de nível elevado de esclarecimento financeiro. As questões que mais demonstraram inconsistência nas respostas dos discentes de períodos iniciais foram as sobre juros, inflação, investimentos e riscos. Os discentes matriculados nos períodos finais demonstraram um melhor conhecimento, em contrapartida aos colegas, nas questões sobre inflação (92,85%), valor no tempo (85,71%) e risco (80,35%), sendo estes os percentuais mais altos de acertos para as questões propostas.

Esses dados corroboram com o demonstrou Melo e Moreira (2019), que apesar dos discentes dos períodos finais terem um nível intermediário de conhecimentos, erraram questões consideradas simples. Os autores também destacam a relevância do curso no resultado, quando se compara ingressantes com os concluintes.

A Tabela 4 demonstra os dados obtidos na parte 3 do questionário, que se referem às atitudes financeiras dos discentes, buscando-se perceber como os discentes se comportam com relação às finanças.

Tabela 4 – Estatísticas da escala de Atitude Financeira

Questões	Médias	
	Períodos iniciais	Períodos finais
1. É importante controlar as despesas mensais.	4,92	4,96
2. É importante estabelecer metas financeiras para o futuro.	4,90	4,71
3. É importante poupar dinheiro mensalmente.	4,85	4,82
4. O modo como gerencio o dinheiro hoje irá afetar meu futuro.	4,61	4,68
5. É importante ter e seguir um plano de gastos mensal.	4,60	4,68
6. É importante pagar o saldo integral dos cartões de crédito mensalmente.	4,90	4,96
7. Ao comprar a prazo, é importante comparar as ofertas de crédito disponíveis.	4,68	4,75
8. É importante passar o mês dentro do orçamento de gastos.	4,80	4,93
9. É importante investir regularmente para atingir metas de longo prazo.	4,40	4,43
10. Considero mais satisfatório poupar para o futuro do que gastar dinheiro no presente.	3,97	3,89
11. O uso das demonstrações contábeis pode influenciar positivamente na tomada de decisões financeiras pessoais	4,58	4,68
12. A contabilidade é um instrumento importante na educação financeira como um instrumento de controle e registro do patrimônio pessoal.	4,85	4,75
13. A participação em cursos e palestras é um bom meio de obter conhecimentos sobre educação financeira.	4,63	4,57
Fator Atitude Financeira	4,66	4,67

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A média dos resultados obtidos nos questionários foram bem similares, os grupos tiveram respostas parecidas nas questões, ficando o grupo iniciante com uma média de 4,66 contra 4,67 dos concluintes, em uma escala variável de (1) a (5) pontos (Quadro 5). Isso representa que com relação a atitude financeira, tanto os discentes dos períodos iniciais, quanto os alunos dos períodos finais demonstram similaridade nesses quesitos, pois, apesar do bloco dos períodos iniciais não terem o mesmo conhecimento sobre finanças pessoais, mas possuem as mesmas preocupações e demonstram atitude para se obter uma saúde financeira satisfatória. Os discentes afirmam crer que a contabilidade pode influenciar positivamente a vida financeira pessoal.

Na questão 12, é possível identificar que os discentes reconhecem a relevância da contabilidade na gestão financeira pessoal, porém voltando-se à Tabela 2, verifica-se que nos períodos finais há mais pessoas se utilizando desta ferramenta, tendo em vista que os discentes dos períodos finais afirmam realizar balanço das finanças às vezes, ao passo que os iniciais afirmam quase nunca fazer. Além disso, os discentes dos períodos iniciais em sua maioria afirmam não estar satisfeitos com a gestão das finanças pessoais (2,61), onde os períodos finais afirmam estar parcialmente satisfeitos (3,71).

Tais pontos também são evidenciados no trabalho de Queiroz, Valdevino e Oliveira (2015) que obtiveram resultados que desmontaram que aproximadamente 89% dos discentes da UERN consideravam a ciência muito relevante na educação financeira para gerenciar as finanças pessoais, mas apenas 14% buscavam utilizar-se de alguma ferramenta contábil adaptada. Pereira, Pereira e Treml (2015) em um estudo realizado com egressos citam que 90% da amostra afirmou realizar planejamento financeiro e grande maioria (95%) consegue colocar em prática. Porém, os autores ainda falam que apenas 5% da amostra afirmaram utilizar ferramentas contábeis para gestão pessoal e que tal fato pode ocorrer pela falta de compreensão de como adaptar tais ferramentas às finanças pessoais.

Na questão 14 nota-se algo positivo, em qual praticamente a totalidade dos discentes afirmam buscar qualificação participando de cursos e palestras ofertadas. Segundo a OCDE (2015) a educação financeira deve ser oferecida de variadas formas, para que possa atender as necessidades especiais e regionais de cada país. Queiroz, Valdevino e Oliveira (2015) ressaltam a importância destes eventos, para que toda a sociedade tenha acesso à informação e para que possa realizar uma gestão financeira que possa melhorar as vidas de suas famílias, pois o gerenciamento com mais eficácia trará mais conforto.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento desse estudo possibilitou verificar se os discentes aplicam a contabilidade como ferramenta de controle e planejamento financeiro no ambiente familiar, dentro do que foi proposto entende-se que o objetivo geral do estudo foi alcançado, em parte, uma vez, que existem vieses nas ferramentas de pesquisa, que não nos permite afirmar conclusivamente, mas, pode-se constatar através dos levantamentos realizados que os alunos afirmam utilizar a contabilidade para ajudar nos problemas relacionados a finanças pessoais de suas famílias, essa assertiva coaduna com estudos anteriores de (QUEIROZ; VALDEVINO; OLIVEIRA, 2015; WOHLBERG; BRAUM; ROJO, 2011).

De modo que, com a análise dos resultados, foi possível identificar a influência do curso nos conhecimentos financeiros dos discentes, pois quando analisadas as questões sociodemográficas, não se pode identificar influência clara nos resultados da amostra. A pesquisa também destacou que os discentes dos períodos iniciais do curso de contabilidade tiveram mais respostas erradas (46,77%), sendo classificados com um nível baixo de capacidade financeira, enquanto os estudantes em fase de conclusão do curso obtiveram um melhor desempenho, errando um menor número de questões (25,83%) e sendo avaliados em um nível médio de competência financeira. Verificou-se ainda, que em relação às atitudes financeiras, discentes de ambos os períodos avaliaram como positiva a utilização dos recursos da contabilidade atrelados aos princípios de educação financeira.

Os alunos demonstraram reconhecer a relevância da contabilidade para promover aptidões para lidar com as finanças pessoais, com isso promovem o suporte as suas famílias; reconhecem a necessidade da capacitação e sua preponderância na formação de novos conhecimentos. Contudo, é necessário que seja estimulada a participação dos discentes aos eventos, não só na universidade em que está cursando, mas que se busque eventos em outros meios para que se possa expandir e aplicar o conhecimento na área. Pois, como demonstrado nos resultados, os discentes em períodos finais às vezes buscam participar, (3,18) em uma escala de 1 (nunca) a 5 (sempre), enquanto os ingressantes às vezes buscam por essas maneiras de qualificação (2,60).

Foi possível demonstrar também a relevância da educação financeira e que o uso da contabilidade traz resultados positivos ao planejamento financeiro. Verificou-se ainda, que em relação às atitudes financeiras, discentes de ambos os períodos avaliaram como positiva a utilização dos recursos da contabilidade atrelados aos princípios de educação financeira. Na

comparação dos blocos analisados, os melhores níveis de conhecimento a respeito do tema se deram com nos alunos dos períodos finais (74,17%) contra 53,23 dos períodos iniciais.

No que diz respeito às limitações do estudo, destaca-se a pouca abordagem em cima do tema, educação financeira no país. Outro ponto que limitou a pesquisa, foi a indisponibilidade de alguns alunos em participar da pesquisa na data em que foi aplicada e a aplicação em apenas um curso da universidade. Recomenda-se ampliar a pesquisa, para que se possa analisar se esse desempenho está atrelado ao curso de contabilidade da UERN, ou se o conhecimento sobre finanças também é fornecido em outros cursos.

Sugere-se ainda em trabalhos futuros, que se faça a análise de como está ocorrendo a aplicação da educação financeira no ensino básico, de modo que se possa verificar a melhoria dos níveis de conhecimento em gestão das finanças pessoais das famílias brasileiras.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BASTOS, J. L. D.; DUQUIA, R. P. **Um dos delineamentos mais empregados em epidemiologia**: estudo transversal. *Scientia Medica*, v. 17, n. 4, p. 229-232, 2007.

BEUREN, I. M. (Organizador). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2006.

CHAVES, I. D. Educação financeira no ensino médio: consumo consciente um desafio para economia. *In: PARANÁ*. Secretaria de Estado da Educação. Superintendência de Educação. **Os Desafios da Escola Pública Paranaense na Perspectiva do Professor PDE**, 2016. Curitiba: SEED/PR., 2018. V.1. (Cadernos PDE). Disponível em:

http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/cadernospde/pdebusca/producoes_pde/2016/2016_artigo_mat_unioeste_ilsedieselchaves.pdf. Acesso em: 08 set. 2019.

GIGLIO, Ernesto. **O comportamento do consumidor e a gerência de marketing**. São Paulo: Pioneira, 1996.

CNC. Endividamento cresce em junho e alcança maior nível desde julho 2013, **CNC**, 09 jul. 2019. Disponível em: <http://www.cnc.org.br/editorias/economia/noticias/endividamento-cresce-em-junho-e-alcanca-maior-nivel-desde-julho-de-2013>. Acesso em: 02 ago. 2019.

CONTO, S. M. de.; FALEIRO, S. N.; FUHR, L. J.; KRONBAUER, k. A. O comportamento de alunos do ensino médio do Vale do Taquari em relação às finanças pessoais. **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios**, v. 8, n. 2, p. 182-206, 2016.

CORDEIRO, N. J. N.; COSTA, M. G. V.; DA SILVA, M. N. Educação Financeira no Brasil: uma perspectiva panorâmica. **Ensino da Matemática em Debate**, v. 5, n. 1, p. 69-84, 2018.

DENG, Hsu-Tong.; CHI, Li-Chiu.; TENG, Nai-Yung.; TANG, Tseng-Chung.; CHEN, Chunlim. Influence of financial literacy of teachers on financial education teaching in elementary schools. **International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning**, v. 3, n. 1, p. 68, 2013.

FREITAG, V. C.; CRUZ, T. C. H. da.; SILVEIRA, A. C.; PEREIRA, D. S. L.; DI MARIO, K. J. A contabilidade para Controle das Finanças Pessoais: a visão do acadêmico. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO (SEMEAD), 12, 2009, São Paulo. **Anais eletrônicos...**São Paulo: USP, 2009. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/12semead/resultado/trabalhosPDF/669.pdf>. Acesso em: 17 set. 2019

FREZATTI, F. **Orçamento empresarial: planejamento e controle gerencial**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

GALLAGHER, L. **Planeje seu futuro financeiro: o guia sobre investimentos para multiplicar seu patrimônio**. Elsevier Brasil, 2008.

GALVÃO, K. S.; OLIVEIRA FILHO, A. M. Nível de letramento financeiro: um levantamento dos estudantes do ensino médio de um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco. **Revista Gestão e Organizações**, v. 04, n. 01, p. 1-25, 2019.

GIL, A. **Como Elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRAF, C. O.; GRAF, M. Planejamento financeiro: fugindo das dívidas. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, v. 11, n. 2, p. 183-191, 2013

IUDÍCIBUS, S. de; MARTINS, E.; CARVALHO, L. N. Contabilidade: aspectos relevantes da epopeia de sua evolução. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 16, n. 38, p. 7-19, 2005.

LOPES, W. - **Contabilidade e Gestão Financeira**. São Paulo: Editora Senac, 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, J. P. **Educação financeira ao alcance de todos**. São Paulo: Editora Fundamento Educacional, 2004.

MEDEIROS, F. S. B.; LOPES, T. de A. M. Finanças Pessoais: um estudo com Alunos do curso de Ciências Contábeis de uma IES privada de Santa Maria – RS. **Revista Eletrônica de Estratégia e Negócios**, v. 7, n. 2, p. 221-251, 2014.

MELO, J. M.; MOREIRA, C. S. **Contabilidade e a educação financeira pessoal: um estudo com graduandos em ciências contábeis**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade Federal Rural do Semiárido, Mossoró, 2019.

MIOTTO, A. P.; PARENTE, J. G. Antecedents and consequences of household financial management in Brazilian lower-middle class. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 55, n. 1, p.50-64, 2015.

MIRANDA, C. J. de.; COSTA, C. M. Educação Financeira e taxa de Poupança no Brasil. **Revista de Gestão, Finanças e contabilidade**. UNEB, Salvador, v.3, n.3, p. 57-74, set./dez., 2013.

MONTEIRO, D. L.; FERNANDES, B. V. R.; SANTOS, W. R. dos. Finanças Pessoais: Um Estudo dos seus Princípios Básicos com Alunos da Universidade de Brasília. In: Congresso Nacional de Administração e Ciências Contábeis (ADCONT), 2, 2011, Rio de Janeiro. **Anais...** Disponível em: <http://adcont.net/index.php/adcont/adcont2011/paper/viewFile/317/32>. Acesso em: 10 set. 2019.

NUNES, P. Utilização da Contabilidade no planejamento e controle das finanças. **Revista Catarinense de Ciência Contábil**, Santa Catarina, v. 5, n. 15, p. 59-71, 2006.

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. National Strategies for Financial Education: OECD/INFE Policy Handbook, **OECD**, 16 nov. 2015. Disponível em: <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/National-Strategies-Financial-Education-Policy-Handbook-Highlights.pdf>. Acesso em: 06 set. 2019.

OLIVEIRA, L. H. Exemplo de cálculo de Ranking Médio para Likert. **Notas de aula**. Metodologia científica e Técnicas de pesquisa em administração. Mestrado em Administração e desenvolvimento Organizacional, PPGA CNEC/FACECA: Varginha, 2005.

OTTANI, D. de S.; CARVALHO, F. N. de.; CAMPOS, E. T.; CUNHA, A.S. da. Contabilidade aplicada às finanças pessoais: Um estudo de caso com os acadêmicos do Centro Universitário Municipal de São José. **Revista Observatório de la Economía Latinoamericana**, mai. 2016. Disponível em: file:///C:/Users/slpsc/AppData/Local/Temp/Temp1_contabilidade.zip/contabilidade.pdf. Acesso em: 14/08/19.

PEREIRA, F. B.; CAVALCANTE, A.; CROCCO, M. Um plano nacional de capacitação financeira: o caso brasileiro. **Economia e Sociedade**, v. 28, n. 2, p. 541-561, 2019.

PEREIRA, L.; PEREIRA, L. de S.; TREML, E. E. Z. F. A Contabilidade como instrumento de controle das Finanças Pessoais: a percepção dos egressos do curso de Ciências Contábeis de uma universidade comunitária do norte de Santa Catarina. In: Congresso Internacional de Administração, 9, 2015, Ponta Grossa/PR. **Anais...** Ponta Grossa: 2015.

QUEIROZ, E. H. de.; VALDEVINO, R. Q.; OLIVEIRA, A. M. de. A CONTABILIDADE NA GESTÃO DAS FINANÇAS PESSOAIS: um estudo comparativo entre discentes do curso de Ciências Contábeis. **Revista Conhecimento Contábil**, v. 1, n. 1, p. 26-42, 2015.

SANTOS, A. C.; SILVA, M. Importância do planejamento financeiro no processo de controle do endividamento familiar: um estudo de caso nas regiões metropolitanas da Bahia e Sergipe. **Revista Formadores**, v. 7, n. 1, p. 05-17, 2014.

SCHIFFMAN, L.; KANUK, L. **Comportamento do consumidor**. 6. ed. São Paulo: LTC Editora, 2000.

SERASA. Inadimplência do consumidor bate recorde e atinge 61,8 milhões, revela Serasa. **Serasa Experian**, 2019. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/inadimplencia-do-consumidor-bate-recorde-e-atinge-618-milhoes-revela-serasa> . Acesso em: 08 set 2019.

SILVA, W. J.; CARRARO, W. B. W. H.; SILVA, M. de L. F. da. **A contabilidade como instrumento de controle e planejamento financeiro pessoal**. 2017, TCC (Bacharel em Contabilidade) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2017.

VIEIRA NETO, P. **Estatística descritiva**: Conceitos básicos. São Paulo, 2004.

VOLP, R. P.; CHEN, H.: An Analysis of Personal Financial Literacy Among College Students. **Financial Services Review**, v. 7, n. 2, p. 109-110, 1998.

WOHLEMBERG, T. R.; BRAUM, L. M. dos S. B.; ROJO, C. A. Finanças pessoais: uma pesquisa com os acadêmicos da Unioeste Campus de Marechal Cândido Rondon. **Ciências Sociais Aplicadas em Revista**, v. 11, n. 21, p. 133-152, 2011.