Revista da Educação Superior do Senac-RS

competência

V.15 - N.1 - Junho 2022 - ISSN 2177-4986

Fecomércio RS | Senac

competência
Revista da Educação Superior do Senac-RS

V. 15 – N. 1 – Junho de 2022 –
ISSN 2177-4986 versão eletrônica

Expediente

Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Rio Grande do Sul

Presidente do Sistema Fecomércio e Presidente do Conselho Regional do Senac
Luiz Carlos Bohn

Diretor Regional
José Paulo da Rosa

Gerente do GEP - Gerência de Educação Profissional
Ariel Fernando Berti

Diretores das Faculdades Senac-RS
Elivelto Nagel da Rosa Finkler
Mariangela Iturriet da Silva

Editor Chefe
Giuliano Karpinski Moreira, Senac-RS, Brasil

Editor Executivo
Giuliano Karpinski Moreira, Senac-RS, Brasil

Conselho Editorial
Avelino Francisco Zorzo, PUCRS, Brasil
Anna Beatriz Waehneldt, Senac-RS, Brasil
Claisy Maria Marinho-Araujo, Universidade de Brasília, Brasil
Daniel Gomes Mesquita, Universidade Federal do Pampa, Brasil
Dieter Rugard Siedenberg, UNIJUÍ/RS, Brasil
Francisco Aparecido Cordão, Peabiru Educacional, Brasil
Jorge Antonio Duarte, Centro Universitário de Brasilia, Brasil
Margarida Maria Krohling Kunsch, USP, Brasil
Marilia Costa Morosini, PUCRS, Brasil
Milton Lafourcade Asmus, Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil
Patricia Alejandra Behar, UFRGS, Brasil

Editores de Seção
Afonso Valau de Lima Junior, Senac EAD, Brasil
Ariane dos Reis Duarte, Senac São Leopoldo, Brasil
Marise Mainieri de Ugalde, Faculdade Senac Porto Alegre, Brasil
Nadia Studzinski Estima de Castro, Senac EAD, Brasil

Revisão Língua Estrangeira
Ana Carolina Moreira Paulino, Senac-RS, Brasil

Normalização
Giuliano Karpinski Moreira, Senac-RS, Brasil

Projeto Gráfico e Diagramação
Augusto Codevilla Soares, Senac-RS, Brasil
Bruno Ramos Laurino, Senac-RS, Brasil
Douglas Brochado Machado, Senac-RS, Brasil
Gabriel Magalhaes Gil, Senac-RS, Brasil
Sidinei Rossi, Senac-RS, Brasil
Silvia Froemming Pont, Senac-RS, Brasil

Periodicidade
Semestral (junho e novembro)

Para submissão de artigos, os autores devem cadastrar-se na plataforma SEER, no link: http://seer.senacrs.com.br/index.php/RC/user/register

Competência – Revista da Educação Superior do Senac-RS.
Fone: 51.3284.1987
E-mail: competencia@senacrs.com.br
O conteúdo dos artigos são de responsabilidade exclusiva dos autores.

Atualmente, a Revista Competência:
• Encontra-se indexada em 11 bases (Nacionais e Internacionais):
OJS (SEER), Redib, Sumarios.org, Index Copernicus, Europub, Scilit, BASE, Harvard Library Hollis, PKP Index, DOAJ, AO Journal/CASS.

• Está presente em 22 diretórios de busca (Nacionais e Internacionais):
Icap, Latindex, LivRe, Miar, Electronic Journal Library, DRJI, Union Catalogue of Serials (ZDB), LatinREV, Universitäts bibliothek Leipzig, Root Society for Indexing and Impact Factor Service, JournalTocs, TIB, Diadorim, RCAAP, Bibliothek Hamburg, REX, Stanford, Researchbib, SJIFactor, CiteFactor, Mir@bel, Open Academic Journals Index (OAJI).

• Presente em 3 Divulgadores:
Portal de Periódicos da Capes, Worldcat, Publons

Estes indexadores, nacionais e internacionais, têm como objetivo promover a divulgação e visibilidade dos artigos publicados pela revista.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Competência: Revista da Educação Superior do Senac-RS [recurso eletrônico] / Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Rio Grande do Sul. - Vol. 1, n. 1 (dez. 2008) - Porto Alegre: SENAC-RS, 2008-.

v.: il. ; 28 cm.

Semestral (jun. e nov.)
Nota: A edição de julho de 2009 é v.2, n.1
ISSN online 2177-4986

1.Tecnologia da Informação 2. Gestão 3. Negócio 4. Moda 5. Turismo 6. Meio Ambiente 7. Ensino Superior 8. Educação I. Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Rio Grande do Sul II. Título

CDU 001

competência
Revista da Educação Superior do Senac-RS

V. 15 – N. 1 – Junho de 2022 –
ISSN 2177-4986 versão eletrônica

Problem-Based Learning (PBL) na Graduação em Administração da Universidade de Pernambuco

Problem-Based Learning (PBL) in the Management Graduate Program at the University of Pernambuco

***Esdras Hermeson Figueredo Neto **Josiete da Silva Mendes ***Thaís Teles Firmino**

Informações do artigo
Recebido em: 15/09/2021
Aprovado em: 08/04/2022

Palavras-chave:
COVID-19. Metodologia ativa. Ensino. Administração. PBL.

Keywords:
COVID-19. Active methodology. Teaching. Management. PBL.

Autores:
*Graduado em Administração pela Universidade de Pernambuco (UPE)
esdrassneto@gmail.com

**Doutoranda em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
Professora Assistente na Universidade de Pernambuco (UPE)
josiete.mendes@upe.br
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-9766-3761

***Doutoranda em Administração pela Universidade Potiguar (UnP)
thaistfirmino@gmail.com
ORCID: http://orcid.org/0000-0002-3448-1282

Como citar este artigo:
NETO, Esdras Hermeson Figueredo; MENDES, Josiete da Silva; FIRMINO, Thaís Teles. Problem-Based Learning (PBL) na Graduação em Administração da Universidade de Pernambuco. **Competência**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022.

Resumo

Em face da pandemia de COVID-19 e seus múltiplos impactos, cabe reflexão sobre o papel da Administração para a resolução de situações críticas gerenciais e o ensino-aprendizagem nesta área. Assim, este artigo teve como objetivo avaliar a aplicação da metodologia ativa de ensino *Problem-Based Learning (PBL)* no curso de bacharelado em Administração de uma universidade da zona rural de Pernambuco sob regime de ensino remoto. Para tanto, foram realizadas entrevistas, coletiva e individuais, com os discentes para coletar suas percepções, sendo os relatos submetidos à análise de conteúdo. Como resultados, destaca-se que o uso da ferramenta foi efetivo e teve relevância por fomentar espaços de aprendizagem em contextos reais, em particular no que se refere ao impacto socioeconômico às organizações em decorrência das medidas de distanciamento social para enfrentamento da disseminação do novo coronavírus, além de ter sua aplicação viável em modalidades presenciais, remotas ou híbridas. Complementarmente, os entrevistados destacaram a facilitação na compreensão das teorias, o desenvolvimento de habilidades de comunicação, pesquisa, autonomia e análise crítica, assim como a agregação dos conhecimentos à prática profissional e o aumento da atratividade e interesse em aprender os conteúdos quando conduzidos por meio da metodologia.

Abstract

In view of the COVID-19 pandemic and its multiple impacts, it is worth reflecting on the role of Management in solving critical managerial situations and teaching-learning in this area. Thus, this article aimed at evaluating the application of the active teaching methodology Problem-Based Learning (PBL) in the Management Graduate Program at a university in rural area of Pernambuco under the remote teaching regime. For this purpose, collective and individual interviews were conducted with the students in order to collect their perceptions, and the reports were submitted to content analysis. As a result, it is highlighted that the use of the tool was effective and had relevance for promoting learning spaces in real contexts, in particular with regard to the socioeconomic impact on organizations as a result of social distancing measures to face the spread of the new coronavirus, in addition to having its application feasible in face-to-face, remote or hybrid modalities. In addition, the interviewees highlighted the facilitation of understanding theories, the development of communication, research, autonomy and critical analysis skills, as well as the addition of knowledge to professional practice and the increased attractiveness and interest in learning the contents when conducted through of the methodology.

1 INTRODUÇÃO

Em janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) anunciou que o surto da doença ocasionada pelo novo coronavírus estabeleceu uma emergência de saúde pública de importância internacional, sendo definida em março do mesmo ano como uma pandemia (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020). Em todo o mundo, países estão implementando diferentes medidas de *lockdown* e regras de distanciamento social (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020), mesmo com o avanço da vacinação, já que há a ameaça de surgimento de novas ondas de contaminação ou variantes do vírus. As consequências da pandemia de COVID-19 excedem os limites dos dilemas de saúde e desenvolvem uma crise econômica sem precedentes. Ao redor de todo o mundo, organizações chegaram à falência e, as que conseguiram se manter funcionando, depararam-se com a necessidade de readaptações, como por exemplo a necessidade de migrar para o âmbito digital com estratégias como trabalho em *home office, delivery* para realização de vendas, plataformas *online* para a realização de reuniões de forma remota, entre outros.

Para Torniol (2020, p. 1) o cenário do coronavírus coloca três tópicos para discussão: "questões biológicas sobre a dinâmica do vírus, a gestão política em tempos de epidemia e o crescente e generalizado pânico das populações". Acredita-se que, pelo menos nas duas últimas questões, pode-se buscar uma possível mitigação dos danos causados nesta fase de distanciamento social. Diante do exposto, cabe reflexão sobre o papel da Administração para a resolução de situações críticas gerenciais e o ensino-aprendizagem nesta área de conhecimento. Ao contrário de métodos convencionais de ensino, as metodologias ativas proporcionam ao aluno o protagonismo na dinâmica do aprendizado. Essas técnicas vêm sendo cada vez mais implementadas em instituições de ensino superior, podendo-se citar algumas das metodologias a seguir: sala de aula invertida, ensino híbrido, estudo de caso, aprendizagem entre pares ou times e, entre elas, o *Problem-Based Learning*, que foi usado como ferramenta deste estudo.

Nesse sentido, a presente pesquisa resulta da aplicação de uma metodologia ativa de ensino com a intenção de aproximar o estudante do entendimento do momento pandêmico e suas consequências, bem como orientá-los sobre as possíveis soluções para tais impactos, estimulando processos de aprendizagem. Assim, por meio deste trabalho, buscou-se avaliar a aplicação da metodologia ativa de ensino conhecida como *Problem-Based Learning (PBL)* no curso de Bacharelado em Administração da Universidade de Pernambuco – Campus Salgueiro, nas disciplinas de Introdução à Administração e Teoria Geral da Administração (TGA), fomentando espaços de aprendizagem em contextos reais, em particular no que se refere ao impacto da pandemia COVID-19 nas organizações da cidade de Salgueiro – PE pertencentes aos setores comerciais não essenciais. O *PBL* é uma abordagem que emprega problemas para motivar discentes a se desenvolverem em um processo de aprendizado que valoriza a aplicação dos conceitos por meio da prática. Dessa forma, "utiliza-se como ponto de partida um problema similar ao que o estudante poderá encontrar no futuro durante seu exercício profissional" (SOUZA; VARDINELLI, 2014, p. 31).

Em um estudo desenvolvido por Romeral (2019), o *Problem-Based Learning (PBL)* se apresentou de forma efetiva com a proposição de soluções pelos estudantes, mostrando que a aplicação de atividades que simulam a realidade, assim como a troca de experiências entre os discentes, torna a sala de aula um ambiente de aprendizagem mais dinâmico, participativo e incentiva o pensamento crítico. Em face disso, esta pesquisa pode ser contributiva por motivar a utilização da ferramenta nos cursos de Administração como interessante alternativa aos métodos convencionais, especialmente em contextos rurais, como no caso pesquisado. Além disso, é útil por apresentar os resultados do uso do *PBL*, o que não só incentiva sua difusão, mas propõe a gestores educacionais de ensino superior e estudantes do curso de Administração uma via para o enfrentamento de cenários de crise como o atual. Ademais, almeja-se que a pesquisa inspire a adoção da ferramenta visando diversos tipos de organizações, inclusive sem fins lucrativos, viabilizando aproximações entre a comunidade acadêmica e os negócios locais.

Na sequência, apresenta-se a fundamentação teórica do artigo. Posteriormente, os aspectos metodológicos. Por fim, a análise dos dados da pesquisa e as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE O ENSINO EM ADMINISTRAÇÃO

As instituições de ensino em administração precisam demonstrar interesse em avaliar o ambiente cultural e social por meio do entendimento do mercado de trabalho, sobretudo local, para garantir o engajamento dos estudantes em funções que sejam adequadas à formação profissional do administrador. São os administradores os profissionais que podem atuar na transformação de contextos regionais do ponto de vista da gestão, uma vez que, em geral, pequenas empresas e negócios familiares não possuem ferramentas e aprofundamento técnico, desse modo contribuindo para o desenvolvimento local, não somente como agente de mudança organizacional, mas também social (LIMA; SILVA, 2019).

Um dos elementos fundamentais, para que essa associação entre teoria e prática no ensino de administração aconteça é que o professor se posicione como agente de transformação. Porém, para Byrne (2002), na maioria das vezes, os professores fazem uso de metodologias convencionais, tornando o ensino objetivista, como se houvesse apenas uma forma correta para solucionar determinado problema. Seguindo

esse pensamento, Lima e Silva (2019) afirmam ser essencial criar contextos para que o estudante possa desempenhar melhor a sua capacidade reflexiva, uma vez que esse seria o caminho para uma aprendizagem de fato transformadora. De forma complementar, Revans (1980) considera que o aprendizado não é adquirido efetivamente por meios convencionais, como livros e palestras, mas por meio de problemas e projetos compartilhados entre indivíduos. Assim, argumenta-se ser igualmente importante que os professores estejam atentos às diferentes formas de aprendizagem apresentadas pelos estudantes e, quando necessário, intervir para garantir que o aprendizado aconteça (KOLB, 1984).

Além disso, Moraes (2000) defende que para instruir administradores é preciso dispor de modelos de ensino que estimulem a transformação de pensamento, de forma que possibilite o tratamento de questões sociais e éticas para apresentar aos alunos uma formação que não seja apenas técnica, mas que prestigie o desenvolvimento político-social e a reflexão crítica dos estudantes. Desse modo, entende-se que o uso de metodologias ativas de ensino pode ser um excelente instrumento norteador para discentes e docentes, a exemplo da sala de aula invertida, o ensino híbrido, o estudo de caso, a aprendizagem entre pares ou times e o *Problem-Based Learning*, método adotado para este estudo.

2.2 O APRENDIZADO BASEADO EM PROBLEMAS

A metodologia de ensino-aprendizagem *Problem-Based Learning (PBL)* ou, em português, aprendizado baseado em problemas (ABP), surgiu em meados dos anos 1960, na escola de medicina da Universidade McMaster no Canadá (RIBEIRO, 2008). Fundamentalmente, o *PBL* é uma abordagem que faz uso de problemas reais para "iniciar, enfocar e motivar a aprendizagem de conhecimentos social e profissionalmente relevantes" (FILHO; RIBEIRO, 2008, p. 3). O método consiste em: (1) apresentação da Situação de Aprendizagem (SA); (2) acesso ao material de suporte para resolução das problemáticas; (3) reflexões individuais sobre o problema; (4) resolução do PBL em grupo; e (5) apresentações dinâmicas das soluções propostas (AFFELDT; FERNANDEZ, 2018). Portanto, em linhas gerais, a metodologia envolve a definição de um problema pelos facilitadores, o diagnóstico e investigação pelos participantes para posterior compartilhamento das soluções e contribuições às partes interessadas do desafio proposto.

Toda essa dinâmica se diferencia dos métodos convencionais de avaliações de aprendizagem, oportunizando espaços de fala e protagonismo aos estudantes que, na atualidade, estão mais críticos em relação à aula meramente expositiva, em que o professor se coloca como centro do processo de ensino. Nesse sentido, Freire (2016) afirma ser imprescindível que o foco da abordagem metodológica de ensino seja centrado no discente. Desse modo, é importante replicar os questionamentos feitos por Filho e Ribeiro (2008, p. 8): "o que seria mais rico e real para o estudante de administração do que deparar-se com várias soluções diferentes para o mesmo problema? Não seria esta uma situação típica em empresas?". Para os autores supracitados, por meio do *PBL* é possível que os discentes vejam a mesma situação sob diferentes ângulos e proponham soluções diversas aos problemas apresentados (FILHO; RIBEIRO, 2008). Espera-se também que os estudantes possam desenvolver a sua capacidade de análise crítica, comunicação, habilidade de trabalhar em grupo e também a sua autonomia no que se refere ao processo de aprendizagem.

No estudo realizado por Arts, Gijselaers e Segers (2002), a partir da aplicação da metodologia *PBL* em um contexto educacional de Administração, fazendo uso de um ambiente de aprendizagem na área de Marketing em uma universidade holandesa, foi possível constatar que este é um importante recurso para fomentar o engajamento dos estudantes, sendo essencial a disposição de ambientes de aprendizagem em que a possibilidade de observação de grupo seja possível de ser realizada. Já Baturay e Bay (2010) analisaram os impactos da metodologia em uma disciplina de um curso misto (*blended learning*) com base na percepção dos estudantes de um curso de Administração. Como resultados, os autores supracitados salientaram que os discentes demonstram mais conexão com os processos de aprendizagem quando atuam a partir da resolução de problemas e projetos, corroborando com argumentos já expostos.

Em recente pesquisa realizada por Romeral (2019), em que se aplicou a metodologia no curso de Engenharia da Produção na Universidade Tecnológica Federal do Paraná, ao serem indagados quanto à relação entre teoria e prática, 100% dos estudantes declararam que o uso do *Problem-Based Learning* facilitou a articulação dos saberes nestes âmbitos. Alguns afirmaram que o método colaborou com a aprendizagem, trazendo um conhecimento mais concreto e dinamismo na realização da atividade. Aliás, Fiorini *et al.* (2022) também argumentam em favor da utilização de ferramentas de gestão do conhecimento na aplicação de metodologias de ensino-aprendizagem ativas, dado que podem contribuir à vinculação da teoria e prática, assim como à captação, estruturação e compartilhamento de saberes.

Diante da sua relevância e tendo em vista o contexto pandêmico causado pela COVID-19, o qual se caracteriza como um cenário contingencial e que exige dos futuros administradores aprimorada análise do ambiente externo às organizações, o *PBL* se apresenta como um aliado, uma ferramenta que pode auxiliar os estudantes do curso de administração nesse sentido, apresentando problemas reais causados pela atual conjuntura.

3 METODOLOGIA

Em acordo com os objetivos da pesquisa, adotou-se uma

abordagem qualitativa, uma vez que esta é indicada quando se há o propósito de entender um fenômeno com base nos significados que as pessoas lhe conferem (MERRIAM, 1988). O estudo foi desenvolvido na Universidade de Pernambuco - *Campus* Salgueiro e teve como sujeitos os estudantes do bacharelado em Administração, ingressantes do semestre letivo 2020.1, que cursaram o primeiro e o segundo período do curso. Destaca-se que o presente trabalho é fruto de um projeto de ensino desenvolvido entre 2020 e 2021, tendo sido o primeiro autor monitor bolsista. Por meio do referido projeto, buscou-se desenhar e aplicar *PBLs* nas turmas do primeiro e segundo períodos do curso nas disciplinas de Introdução à Administração e Teoria Geral da Administração (TGA). Importa destacar que a coleta de dados se deu em dois momentos: primeiro uma entrevista coletiva e, em seguida, entrevistas individuais.

Mediante a aplicação do *PBL* nas disciplinas, realizou-se uma entrevista coletiva com catorze discentes de forma *online* no dia 3 de julho de 2021, uma vez que as atividades acadêmicas estavam acontecendo de forma remota em decorrência da pandemia, para discutir as impressões dos estudantes em relação ao que foi vivenciado com o uso da metodologia. O roteiro utilizado continha sete perguntas, em que três delas foram mantidas conforme roteiro de Romeral (2019) e quatro delas foram elaboradas a fim de contemplar outras questões pertinentes ao estudo, conforme anexos. Cabe ressaltar que no decorrer da entrevista coletiva os sujeitos ficaram à vontade para responder as perguntas de forma espontânea, sendo possível se isentar de resposta. Dessa forma, houve variação no número de respondentes em cada um dos questionamentos, porém todos eles foram respondidos por pelo menos um dos participantes.

Os diálogos neste primeiro momento se apresentaram significantes, oportunizando, inclusive, que o roteiro fosse refinado para utilização na etapa individual da coleta. É válido frisar que os participantes se colocaram à disposição para estas entrevistas, tendo sido selecionados a partir da listagem de discentes das turmas desde que houvessem cursado as duas disciplinas. Assim, após a entrevista coletiva, foram feitas entrevistas individuais com quatro sujeitos, utilizando-se o instrumento de coleta refinado a partir da etapa anterior (**ANEXO II – ROTEIRO SEMIESTRUTURADO PARA ENTREVISTA INDIVIDUAL**). A divisão da coleta de dados em duas etapas partiu do princípio de que coletivamente os atores podem ter um determinado discurso e individualmente outro, o que não aconteceu com os sujeitos pesquisados conforme observa-se na análise de dados.

No que se refere às entrevistas individuais, os questionamentos feitos na entrevista coletiva foram mantidos, com algumas adaptações feitas na linguagem usada, com a intenção de facilitar o entendimento por parte dos entrevistados. Três perguntas foram adicionadas ao roteiro, considerando a necessidade de melhor abordar assuntos trazidos pelos estudantes durante a entrevista coletiva, totalizando dez questões na composição do roteiro usado nos momentos individuais. Ademais, os dados foram analisados por meio da análise de conteúdo, em acordo com as etapas descritas por Bardin (1977): 1) pré-análise; 2) exploração do material; e 3) tratamento dos dados e interpretação. Assim, os diálogos foram revisados e transcritos, as falas categorizadas de acordo com o assunto abordado em cada pergunta e analisadas à luz dos estudos abordados no referencial teórico.

4 ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados foi dividida em duas seções: a primeira trata dos dados coletados na entrevista coletiva, enquanto a segunda contempla o material coletado nas entrevistas individuais. Em tempo, as falas dos discentes dispostas nesta seção foram codificadas para garantir o seu anonimato, assim como permitir um melhor acompanhamento e entendimento das suas opiniões. Nos casos em que um mesmo sujeito teve falas expostas tanto na análise coletiva quanto na individual, manteve-se o mesmo código para este indivíduo.

4.1 ANÁLISE DA PRIMEIRA ETAPA: ENTREVISTA COLETIVA

Ao avaliar os dados das entrevistas ao final do projeto de ensino, foi possível identificar que a percepção geral dos discentes em relação à metodologia adotada foi muito positiva, não havendo pessoas que apontassem uma total rejeição quanto à aplicação do *Problem-Based Learning (PBL)*. No início do diálogo, quando questionados sobre uma possível identificação de um diferencial desta metodologia, assim como no estudo de Romeral (2019), 100% dos alunos indicaram algum ponto relevante do *PBL*, principalmente no que se refere à aproximação do problema com aquilo que será realizado na prática profissional. Um dos discentes afirmou: "[E2]: *fez com que a gente se deparasse com problemas que a gente vai enfrentar na nossa vida profissional*". Outra declarou que "[E3]: *ajuda na questão da comunicação em grupo*". Ainda nesse sentido, também foi explicitada a importância de possuir uma base teórica para se obter uma boa desenvoltura ao resolver problemas.

Em seguida, quando perguntados sobre a facilitação no processo de relacionar teoria e prática por meio da metodologia, a maioria dos estudantes - seis dos sete que responderam a essa pergunta - afirmaram que o PBL serviu de suporte para este processo, afirmando que a ferramenta ajudou na assimilação dos conteúdos estudados, o que é possível observar na seguinte fala de uma das alunas entrevistadas: "[E2]: *quando a gente foi resolver o PBL, eu pude ir conciliando tudo o que eu aprendi, toda teoria naquele problema ali*". Apenas uma estudante afirmou não ter obtido uma boa desenvoltura nesse sentido. Assim, ela justifica: "[E5]: *acho que justamente por eu estar acostumada com aquele modelo tradicional de avaliação*". Aqui, é possível lançar luz acerca da fala de Byrne (2002), quando o autor afirma que os professores estão habituados a condicionar os estudantes a metodologias convencionais.

Na pergunta seguinte, quando indagados se a metodologia havia tornado o conteúdo da disciplina mais atrativo, alguns deles afirmaram: "[E1]: *eu vi que realmente eu consegui botar na prática e aprender*."; "[E2]: *deixou (mais atrativo), e também foi um incentivo pra eu ler a teoria também.*"; "[E13]: *me incentivou a realmente ler as teorias, li todas que a professora propôs que a gente lesse*". Aqui se pode perceber o quão proveitoso pode ser o uso do PBL, no sentido de incentivar os estudantes a conhecerem melhor as teorias abordadas em sala de aula, pois ao resolverem o dilema proposto, eles precisam explorar o conteúdo de maneira mais aprofundada para embasar suas respostas. Dessa forma, assim como Arts, Gijselaers e Segers (2002) afirmam, nota-se que o método é um significativo recurso para fomentar o engajamento dos estudantes.

Na quarta pergunta do roteiro, apenas três estudantes responderam quando questionados se o uso do PBL fez com que eles compreendessem de forma eficiente as teorias abordadas. Duas discentes alegaram ter encontrado dificuldades nesse processo: "[E11]: *assim, eu não achei tão eficiente, porque na hora do PBL, para eu fazer eu me preocupei mais na resolução do problema do que nas funções em si*"; "[E13]: *assim, eu acho que não foi efetivamente que eu consegui distinguir...porque eu acho que tem algumas teorias que são muito parecidas, principalmente as duas primeiras que são a científica e a clássica. O terceiro estudante apresentou uma experiência positiva, porém também alegou dificuldades:* "[E2]: *então, eu achei eficiente, só que, dependendo do PBL, às vezes nem vem assim na sua cabeça a questão… a teoria que tá se tratando, sabe?*". Estes relatos encontram ressonância nos achados de Rosa, Picolli e Leonel (2021) ao identificarem que, para a situação analisada, o uso da metodologia não foi efetivo.

A partir das falas dos discentes, percebe-se que, apesar de o *PBL* se mostrar uma metodologia altamente relevante no que se refere ao aprimoramento da aprendizagem, os estudantes podem apresentar dificuldades particulares ao longo do processo de aplicação, especialmente de articulação dos conceitos teóricos com as situações-problema discutidas. Esse fato não invalida o uso do método, mas traz à atenção um ponto levantado por Kolb (1984) quando ele trata das diferentes formas de aprendizagem que os estudantes possuem e, sobre a importância de o professor estar atento a esses pormenores, para intervir quando necessário a fim de garantir que o aprendizado aconteça.

Posteriormente, foi feita a seguinte pergunta: "o objetivo de aprender a relacionar teoria e prática foi atingido a partir das resoluções dos *PBLs*?". A totalidade dos respondentes dessa questão manifestaram discursos positivos, em que afirmaram: "[E5]: *em minha opinião, sim.*"; "[E1]: *é como se já viesse na minha cabeça: eu tô fazendo isso no meu emprego, mas onde eu vi isso? Ah, eu vi isso no PBL. Aí do PBL eu vi aonde? Das teorias que eu vi na faculdade. Então o PBL me ajudou bastante nessa questão de conseguir colocar em prática, tanto na minha área profissional, quanto pra lembrar as teorias...me ajudou a saber como colocar as teorias em prática.*". Com isso, pode-se perceber que o PBL proporciona uma aproximação do estudante em relação ao entendimento da prática.

Por último, ao serem questionados se acreditavam que a partir da metodologia ativa conseguiriam utilizar as teorias estudadas na prática profissional, todos os estudantes responderam positivamente. Os discentes expressaram que se sentem preparados para o mercado de trabalho e um deles afirmou que a ferramenta ajudou, inclusive, na sua vida pessoal. A seguir, destacam-se algumas das respostas dos discentes: "[E13]: *eu me senti não como se fosse um aluno, eu me senti como se fosse realmente um profissional do meu curso, né!*"; "[E2]: *se futuramente eu me deparar com uma situação parecida, acho que, de alguma forma, o PBL vai me vir à mente e dizer… nossa, (com) um problema desse eu já me deparei, mesmo que não assim… tão especificamente, mas, de certa forma, eu já tentei, de alguma maneira resolver um problema parecido*".

Em suma, percebe-se a relevância que esta metodologia obteve ao longo da disciplina devido à ótima aceitação desta pelos discentes. A participação ao longo das discussões e as pesquisas individuais fizeram com que todos pudessem trabalhar não apenas com as teorias da disciplina, mas também questões como comunicação oral e escrita, capacidade analítica para a resolução de problemas, aprendizagem por meio de experiências de terceiros e capacidade de ouvir a opinião dos outros.

4.2 ANÁLISE DA SEGUNDA ETAPA: ENTREVISTAS INDIVIDUAIS

Na segunda seção da análise de dados, optou-se por dar destaque às questões que não foram abordadas na entrevista coletiva e apresentar brevemente os dados coletados a partir das perguntas já trabalhadas anteriormente, pois, conforme citado na seção anterior, as percepções individuais dos discentes acerca da metodologia aplicada não destoam do entendimento coletivo apresentado por eles nas perguntas que compõem as duas versões do roteiro.

Desse modo, nas três primeiras perguntas, ao serem questionados sobre: 1) uma possível identificação de um diferencial desta metodologia; 2) a facilitação na relação entre teoria e prática por meio do PBL e; 3) se a metodologia havia tornado o conteúdo da disciplina mais interessante, obteve-se, respectivamente, respostas como as seguintes: "[E14]: *eu consigo entender a importância que ela vai ter porque vai nos aproximar do contexto em que a gente vai viver enquanto administrador*"; [E13]: "*facilitou muito mesmo... porque é como se realmente eu tivesse diante de um problema e que esse problema pedisse pra que eu resolvesse a partir dos meus conhecimentos, os conhecimentos que adquiri a partir da teoria*"; [E1]: "*deixou (interessante), fazendo o PBL a gente vai se sentindo como se tivesse colocando as coisas em prática pra futuramente um dia quando for trabalhar lembrar*".

Portanto, assim como na seção anterior, as falas dos discentes expostas acima, reforçam que o método aproxima o estudante da prática profissional, distanciando-se do conceito das abordagens convencionais, a exemplo de avaliações de aprendizagem com questões objetivas, que limitam e resumem o conteúdo aprendido a alternativas formuladas antecipadamente, muitas vezes sem conexão com o ambiente dinâmico e incerto característico das organizações. Dando continuidade aos questionamentos, as três próximas perguntas levantaram indagações sobre os seguintes aspectos: 1) a eficiência do *PBL* no que se refere à compreensão das teorias abordadas; 2) o alcance do objetivo de aprender a relacionar teoria e prática por meio das resoluções dos dilemas propostas; e 3) a possibilidade de conseguir utilizar as teorias estudadas na prática profissional.

Acerca dos dois primeiros aspectos, foi possível obter, respectivamente, opiniões similares às seguintes: "[E1]: *mais ou menos, porque tem teoria que eu não consigo relacionar. Eu olho e digo "ai, meu Deus, como é que eu vou relacionar essa teoria com a prática? Tem teoria que eu não consigo fazer isso.*"; "[E13]: *nessa pergunta eu fico meio dividido...porque tem algumas teorias que você fica meio perdido em como encaixar. É uma construção, temos que entender que não é do dia para a noite que vamos aprender a resolver problemas*". Mais uma vez, os estudantes expressaram enfrentar dificuldades particulares ao longo do processo de aprendizagem a partir do uso da ferramenta, entretanto, como mencionado anteriormente na análise de dados da entrevista coletiva, esse fato não invalida a utilização da metodologia, mas chama atenção para as diferentes formas de aprendizado apresentadas pelos discentes (KOLB, 1984).

Sobre o último aspecto abordado nas duas versões do roteiro, quando questionados a respeito da possibilidade de conseguir utilizar as teorias estudadas na prática profissional, a fala do respondente a seguir reafirma o desempenho positivo com o uso do método: "[E15]: *com certeza, assim como pra responder as resoluções escritas, também seria pra realizar dentro de uma empresa. Só não realiza quem não quer*". Encerrada esta etapa, foram analisadas as questões referentes às perguntas adicionadas posteriormente ao roteiro e que foram respondidas apenas nas entrevistas individuais.

Assim, quando os discentes foram questionados sobre suas preferências em resolver o PBL de forma individual ou coletiva, obteve-se as seguintes respostas: [E1]: "*foi melhor individualmente, porque individualmente, eu consigo focar mais e colocar em prática as coisas.*"; "[E13]: "*em grupo e individual. Em grupo, tipo umas seis pessoas, tem muitas opiniões distintas e isso não quer dizer que seja ruim, é bom. Mas por exemplo, tem que saber otimizar principalmente se trabalhar com tempo*"; [E14]: "*é sempre construtivo fazer as coisas em grupo, por mais que haja disparidades, haja diferentes opiniões. Eu sei lidar muito bem com isso, porque vai de cada um*".

As falas dos discentes mostram concepções diferentes acerca da resolução dos dilemas em grupo ou individualmente. Enquanto alguns alegam ter tido uma melhor experiência resolvendo individualmente, outros apontam para as vantagens de se trabalhar coletivamente no processo de levantamento de soluções para os problemas apresentados, corroborando com os direcionamentos dados por Affeldt e Fernandez (2018). Aliás, é por este motivo que também é relevante que o docente administre adequadamente em um mesmo PBL os momentos de reflexões individuais e coletivas, características do protocolo para sua aplicação, permitindo o desenvolvimento de diferentes competências na realização das atividades.

Em seguida, os sujeitos responderam à seguinte pergunta: "você acredita que conseguirá relacionar teorias de outras disciplinas à prática mais facilmente depois do uso do PBL?". Nesse sentido, todos os discentes trouxeram respostas positivas, destacando-se a seguinte afirmação: [E1]: "*sim, com certeza! Porque… a gente já vai ter uma experiência de ter colocado algo em prática*". A partir das declarações favoráveis obtidas com a pergunta citada anteriormente, a questão subsequente se fez oportuna, sendo indagado aos discentes foram indagados sobre suas posições a respeito da possibilidade do uso do PBL em outras disciplinas ao longo do curso.

Dessa forma, as colocações dos estudantes acerca desse aspecto também foram positivas, observando-se por meio de falas como as seguintes: [E1]: "*sim, com certeza! Porque ia ajudar muito a entender as teorias, ia ajudar a gente a colocar mais em prática, porque… assim, se for só TGA e Introdução (à Administração) que tem PBL, vai ajudar? Vai! Mas a gente treinando ao longo do curso em outras disciplinas, vai facilitar muito mais quando a gente entrar na área… pra conseguir um emprego, por exemplo.*"; [E13]: "*com certeza, porque facilita muito, como eu já disse, juntar a teoria com a prática e principalmente em matérias que são mais teóricas*". Sendo assim, as falas apresentadas trazem a reflexão sobre a possibilidade de se explorar o uso do método em outras disciplinas ao longo da graduação, proporcionando ao estudante a oportunidade de relacionar teoria e prática ainda dentro da sala de aula e o preparando para as diversas áreas de atuação no mercado de trabalho.

Por fim, em um dos diálogos individuais, de forma espontânea, uma estudante falou sobre a importância dos *PBLs* aplicados terem como base problemas de empresas locais: [E14]: "*ela (professora) não colocou empresas de lá "não sei da onde", dos Estados Unidos "num sei o quê". Ela colocou empresas que estão bem ali, perto da gente. Então ela nos aproximou nesse sentido, entendeu?! Porque poderia ser só um texto de uma empresa qualquer e aí não seria tão interessante. Mas foi, porque foi da nossa região, foram aspectos reais, as dificuldades das empresas*". A declaração da discente tem sintonia com os argumentos de Lima e Silva (2019)

quando se afirma que as instituições de ensino em administração necessitam avaliar o ambiente cultural e social, sobretudo local, a fim de garantir a aproximação dos estudantes com seus contextos regionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, o *Problem-Based Learning (PBL)* se mostrou efetivo no que se refere ao objetivo de proporcionar a relação entre teoria e prática por parte dos estudantes. No que diz respeito ao uso da metodologia para fomentar espaços de aprendizagem quanto aos impactos da pandemia COVID-19, o método também se mostrou eficaz, uma vez que a partir da resolução de problemas reais causados pela atual conjuntura, os sujeitos afirmaram se sentir preparados para atuar no mercado de trabalho. O *PBL* trouxe autonomia para os discentes levantarem informações e soluções para os problemas apresentados, incentivando-os a refletirem sobre a importância de se aprofundar nos conteúdos estudados para se ter uma boa base teórica. O projeto de ensino também oportunizou aos estudantes a possibilidade de desenvolver habilidades de comunicação e pesquisa, uma vez que eles precisavam buscar soluções e debatê-las para chegar a um consenso.

Como em qualquer outro método de ensino, os estudantes mostraram algumas dificuldades ao longo das etapas de aplicação. Ainda assim, os relatos foram, em sua maioria, positivos. Assim, a metodologia se mostra como uma ótima alternativa para desenvolvimento de competências de estudantes, em particular do curso de Bacharelado em Administração, especialmente em face da necessidade de adaptação aos impactos ocasionados pela pandemia da COVID-19. Inclusive, é útil não apenas por viabilizar o atendimento dos desafios que surgiram, como também, conforme apresentado nesta pesquisa, é possível de ser aplicada adequadamente em cenários de ensino remoto, como o vigente. Desse modo, entende-se que o *PBL* é uma metodologia não apenas viável de ser aplicada, mas também uma ferramenta importante e que pode proporcionar à comunidade acadêmica uma experiência enriquecedora no que se refere ao processo de ensino-aprendizagem envolvendo docentes e discentes.

Diante do contexto de pandemia no qual a pesquisa foi desenvolvida, enfrentaram-se limitações no que se refere ao acesso do pesquisador aos sujeitos participantes, uma vez que o estudo precisou ser adaptado ao formato remoto. Nem todos os participantes possuíam os recursos necessários para se obter uma boa conexão de *Internet* durante o processo de coleta de dados, fato que em alguns momentos dificultou o entendimento dos discursos dos entrevistados. Ademais, como sugestões para estudos futuros, recomenda-se a realização de um estudo comparativo de aprendizagem de discentes expostos a metodologias de ensino ativas e convencionais, assim como a análise longitudinal do desenvolvimento de competências por estudantes quando submetidos à aplicação de *PBLs* em diferentes disciplinas sob um determinado recorte de tempo.

Referências

AFFELDT, F. S.; FERNANDEZ, F. F. Problem-Based Learning: um modelo para o ensino e a aprendizagem de Teorias Organizacionais. **RIAEE**, Araraquara, v. 13, n. esp., p. 440-455, 2018.

ARTS, J. A.; GIJSELAERS, W. H.; SEGERS, M. S. Cognitive effects of an authentic computer-supported, problem-based learning environment. **Instructional Science**, v. 30, n. 6, p. 465-495, 2002.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BATURAY, M. H.; BAY, O. F. The effects of problem-based learning on the classroom
community perceptions and achievement of web-based education students. **Computers & Education**, v. 55, n. 1, p. 43-52, 2010.

BYRNE, R. Web-based learning versus traditional management development methods. **Singapore: Management Review**, v. 24, n. 2, 2002.

FILHO, E. E.; RIBEIRO, L. R. C. Inovando no ensino de administração: uma experiência com a aprendizagem baseada em problemas (PBL). **Cadernos EBAPE.BR**, v. 6, n. esp., p. 1-9, 2008.

FIORINI, D. B. *et al*. Sala de aula invertida com aprendizagem baseada em problemas e orientação por meio de projeto, apoiada pela gestão do conhecimento. **Acta Scientiarum Education**, v. 44, n. 1, p. 1-13. 2022.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2016.

KOLB, D. A. **Experimental learning**: experience as the source of learning and development. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1984.

LIMA, T. B.; SILVA, A. B. Fatores determinantes do ambiente cultural e social no ensino de Administração na Região Nordeste do Brasil. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração (UFF)**, v. 13, p. 67-87, 2019.

MERRIAM, S. B. **Case study research in education**: a qualitative

approach. San Francisco: Jossey-Bass, 1988.

MORAES, L. A dinâmica da aprendizagem gerencial: o caso do Hospital Moinhos de Ventos. 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

REVANS, R. W. **Action Learning**: New Techniques for Managers. London: Blond & Briggs, 1980.

RIBEIRO, L. R. C. **Aprendizagem baseada em problemas (PBL)**: uma experiência no ensino superior. São Carlos: EdUFSCar, 2008.

ROMERAL, P. A. de A. F. Análise da aplicação de Metodologias Ativas de Ensino no curso de Engenharia de Produção da UTFPR – Campus Londrina. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Londrina.

ROSA, H.; PICOLLI, I. R. A.; LEONEL, E. A efetividade da aprendizagem baseada em problemas: um estudo de caso. **Revista Gestão em Análise**, v. 10, n. 3, p. 18-33, 2021.

SOUZA, N. R.; VERDINELLI, M. A. Aprendizagem ativa em administração: um estudo da aprendizagem baseadas em Problemas (PBL). **Pretexto**, v. 15, n. esp., p. 29-47, 2014.

TORNIOL, R. Boletim n. 1 - Cientistas Sociais o coronavírus. **Portal das Ciências Sociais Brasileiras**, São Paulo, 22 mar. 2020. Disponível em: http://anpocs.com/index.php/ciencias-sociais/destaques/2306-boletim-n-1-cientistas-sociais-o-o-coronavirus. Acesso em: 24 ago. 2021.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Coronavirus disease 2019 (COVID-19). **World Health Organization**, Geneva, n. 51, 11 mar. 2020. Situation Reports. Disponível em: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-covid-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57_10. Acesso em: 24 ago. 2021.

ANEXO I – ROTEIRO SEMIESTRUTURADO PARA ENTREVISTA COLETIVA

1) Você consegue identificar um diferencial desta metodologia aplicada?
2) Buscar soluções para os problemas apresentados facilitou a relação entre a teoria estudada nas últimas aulas e a prática?
3) A utilização do PBL deixou o conteúdo da disciplina mais atrativo?
4) O uso do PBL nas avaliações de aprendizagem fez com que você compreendesse de forma eficiente as teorias abordadas nas disciplinas de Introdução à Administração e Teoria Geral da Administração (TGA)?
5) O objetivo de aprender a relacionar teoria e prática foi atingido a partir das resoluções dos PBLs?
6) Você acredita que, a partir das resoluções dos PBLs, conseguiria utilizar as teorias abordadas na prática profissional?
7) Você teria algo mais a falar?

Fonte: Elaborado a partir de Romeral (2019).

ANEXO II – ROTEIRO SEMIESTRUTURADO PARA ENTREVISTA INDIVIDUAL

1) Você consegue identificar um diferencial desta metodologia aplicada?
2) Resolver os problemas apresentados facilitou a relação entre a teoria estudada nas últimas aulas e a prática?
3) O uso do PBL deixou o conteúdo da disciplina mais interessante?
4) O uso do PBL nas avaliações fez com que você compreendesse de forma eficiente as teorias abordadas na disciplina de Introdução à Administração?
5) O objetivo de aprender a relacionar teoria e prática foi atingido a partir das resoluções dos PBLs?
6) Você acredita que, a partir das resoluções dos PBLs, conseguiria utilizar as teorias abordadas na prática profissional?
7) Você teve uma melhor experiência resolvendo o PBL individualmente ou em grupo?
8) Você acredita que conseguirá relacionar teorias de outras disciplinas à prática mais facilmente depois do uso do PBL?
8) Você acha que seria interessante o uso do PBL em outras disciplinas ao longo do curso?
9) Você teria algo mais a falar?

Fonte: Elaborado a partir de Romeral (2019).

competência
Revista da Educação Superior do Senac-RS

V. 15 – N. 1 – Junho de 2022 –
ISSN 2177-4986 versão eletrônica

Políticas públicas: desafios e perspectivas no Atendimento Educacional Especializado (AEE)

Public policies: challenges and perspectives in Specialized Educational Service (SES)

***Mariane de Matos Colares **Leonardo Betemps Kontz**

Informações do artigo
Recebido em: 17/07/2020
Aprovado em: 18/04/2022

Palavras-chave:
Educação Especial. Atendimento Educacional Especializado. Inclusão.

Keywords:
Special Education. Specialized Educational Service. Inclusion.

Autores:
*Bacharel em Direito pela Faculdade UNISUL;
Graduada em Pedagogia pela Faculdade UNINTER;
Pós-graduada em Direito de Família e Sucessões pela UniDomBosco;
Pós-graduada em Gestão Pública Municipal pelo Instituto Federal de Santa Catarina;
Pós-graduada em Impactos da Violência no Ambiente Escolar pela Instituição Fio Cruz;
Pós-graduanda em Direito Registral Imobiliário ênfase Direito Notarial pela Verbo Jurídico.

**Doutorado em Engenharia de Produção e Sistemas (Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2021);
Mestrado em Ciências Sociais (Universidade Federal de Pelotas, 2009);
Especialização em Gestão Pública e Desenvolvimento Regional (Universidade Federal de Pelotas, 2014);
Especialização em Metodologias e Gestão para Educação á Distância (Faculdade Anhanguera, 2012);
Especialização em Administração e Marketing (Centro Universitário Internacional, 2011);
Graduação em Administração Pública (Universidade Federal do Pampa, Em andamento);
Graduação em Ciências Sociais (Universidade Federal de Pelotas, 2006);
Graduação em Programa Especial de Graduação de Formação de Professores Para A Educação P (Universidade Federal de Santa Maria, 2014);
Graduação em Administração (Universidade Federal de Pelotas, 2018).

Como citar este artigo:
COLARES, Mariane de Matos; KONTZ, Leonardo Betemps. Políticas públicas: desafios e perspectivas no Atendimento Educacional Especializado (AEE). **Competência**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022.

Resumo

O Atendimento Educacional Especializado (AEE) é uma política pública educacional que a partir da Resolução CNE/CEB Nº 2/200, estabelece que o sistema de ensino precisa matricular os alunos com deficiência, transtornos globais de desenvolvimento e altas habilidades/superdotação nas classes comuns de ensino regular ofertado em Salas de Recursos Multifuncionais (SRM), oferecendo conteúdos curriculares diversificados. O objetivo deste estudo é analisar o Atendimento Educacional Especializado (AEE) como processo de inclusão de pessoas com deficiência que são desenvolvidos nas Salas de Recursos Multifuncionais (SRM), com materiais que se adaptam às necessidades específicas e individuais do aluno. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, com abordagem qualitativa e descritiva quanto aos objetivos, sendo consultado material de referenciais diversificados sobre a temática e legislações pertinentes. Os resultados mostram que o AEE vem avançando, sendo considerado um marco importante para a educação especial, sobretudo por configurar-se em um trabalho individualizado, atendendo o aluno a partir de suas necessidades específicas possibilitando-lhe um desenvolvimento mais eficaz em relação ao processo inclusivo.

Abstract

Specialized Educational Assistance (AEE) is a public educational policy that, from Resolution CNE / CEB No. 2/200, establishes that education systems must enroll students with disabilities, global developmental disorders and high skills / giftedness in common classes of regular education offered in Multifunctional Resource Rooms (SRM), offering diversified curricular content. The objective of this study is to analyze the Specialized Educational Service (ESA) as a process of inclusion of the individual with special needs that are developed in the Multifunctional Resource Rooms (SRM), with materials that adapt to the specific and individual needs of the student. This is a bibliographic search, with a qualitative and descriptive approach as to the objectives, being consulted material of diversified references on the subject and pertinent legislation. The results show that the AEE has been advancing, being considered an important milestone for special education, above all because it is configured in an individualized work, serving the student based on his specific needs, enabling him to develop more effectively in relation to the inclusive process.

1 INTRODUÇÃO

A Educação Especial brasileira enquanto política pública passou a vigorar entre os séculos XIX e XX, quando em 1959 o governo assumiu a tarefa realizando investimentos.

A legislação específica enquanto educação escolar do deficiente começou na década de 1970 e teve respaldo na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 208, garantindo o "atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino" pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1996 (BRASIL, 1996, material *online*).

A referida lei alude que preferencialmente a educação especial deve ser ofertada na rede regular de ensino voltada para alunos "com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação" (BRASIL, 1996, material *online*).

O ano de 2016 a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015), pretendeu assistir a 45 milhões de brasileiros com deficiência em diferentes níveis, afirmando a capacidade de autonomia para exercerem suas vidas civis em condições de igualdade com os demais.

Outras leis vieram para complementar a garantia dos direitos à educação especial, como a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (Decreto n. 3.298); as Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na Educação Básica (Resolução CNE/ CEB Nº 2/2001); a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência; o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE); a Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva; e o Plano Nacional de Educação (Resolução CNE/ CEB Nº 4/2009), sendo esta Resolução o foco deste estudo.

A citada Resolução CNE/CEB Nº 2/200, estabelece que os sistemas de ensino necessitam matricular os alunos com deficiência, transtornos globais de desenvolvimento e altas habilidades/ superdotação nas classes comuns de ensino regular e no Atendimento Educacional Especializado (AEE), ofertado em salas de recursos multifuncionais, oferecendo conteúdos curriculares diversificados.

As salas de recursos ofertam a "identificação, elaboração, e organização de recursos pedagógicos e de acessibilidade, que eliminem as barreiras para a plena participação dos alunos, considerando suas necessidades específicas", para a educação especial (BRASIL, 1996, material *online*).

Neste contexto, a Educação Especial brasileira, embora amparada por legislação importante, depois de lutas intensas, sobretudo nas últimas décadas, ainda se constitui em um desafio em termos de realizar uma educação que ultrapasse a vida escolar, incluindo o indivíduo como ser social.

Tal problemática acerca das legislações levou à indagação de como a Resolução CNE/ CEB Nº 4/2009, que trata do Atendimento Educacional Especializado (AEE), ofertado em salas de recursos multifuncionais pode representar uma inovação no contexto educacional especial?

O objetivo deste estudo é analisar o atendimento educacional especializado (AEE) como processo de inclusão do indivíduo com necessidades especiais.

2 POLÍTICAS PÚBLICAS EDUCACIONAIS: DESAFIOS E PERSPECTIVAS NO ATENDIMENTO EDUCACIONAL ESPECIALIZADO

2.1 BREVE HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO ESPECIAL NO BRASIL

A educação especial foi negligenciada através dos tempos sendo comum o abandono e exclusão dos deficientes tanto pela família quanto pela sociedade, que entendia esta segregação como parte natural da vida.

Assim como o tratamento dado aos deficientes, houve também a modificação do entendimento acerca da deficiência. Relatos históricos trazem informações sobre o sentimento de benevolência até os castigos, conforme a compreensão da época, em se tratando de Educação Especial (GARCIA, 2013).

A educação especial surge dos ideais de profissionais da saúde que passaram a criticar o fato de os deficientes serem inseridos em instituições psiquiátricas e passaram a propor a escolarização destas pessoas. As deficiências, embora crônicas e passíveis de atendimentos na área da saúde, tinham a educação como parte do enfoque terapêutico (GARCIA, 2013).

Entre os séculos XIX e XX as classes especiais passaram a integrar as escolas públicas, como parte do tratamento. Em meados de 1959 houve o posicionamento do governo brasileiro ao assumir para si a tarefa da educação especial, investindo recursos, e contabilizando menos de dez anos depois cerca de 800 estabelecimentos voltados para este fim (AMORIM, 2015). A compreensão da escolarização para fins educacionais iniciou na década de 1970, sendo a base do pensamento entendido no Brasil nos dias de hoje, onde se tem a educação especial como uma modalidade da educação escolar, dentro de uma proposta pedagógica própria (GARCIA, 2013).

Em termos legais, "atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino" é determinada no artigo 208 da

Constituição Federal (BRASIL, 1988, material *online*) e definida e assegurada pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1996 (BRASIL, 1996).

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (1996) assim define a educação especial:

> Art. 58. Entende-se por educação especial, para os efeitos desta Lei, a modalidade de educação escolar oferecida preferencialmente na rede regular de ensino, para educandos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação (BRASIL, 1996, material *online*).

A educação especial tem por objetivo a inclusão educativa e social, o acesso e o sucesso educativo, a autonomia, a estabilidade emocional, assim como a promoção da igualdade de oportunidades, a preparação para o prosseguimento de estudos ou para uma adequada preparação para a vida profissional e para uma transição da escola para o emprego de crianças e jovens com necessidades educativas especiais de carácter permanente (ESPECIAL, 2008).

O Brasil evoluiu para o tema de forma mais lenta, tanto em debates, produções acadêmicas ou ações governamentais, deixando os deficientes ainda segregados por mais tempo (GARCIA, 2013).

Entretanto, foi reconhecido por meio de amplas discussões que trabalhar com classes heterogêneas que acolhem todas as diferenças traz inúmeros benefícios ao desenvolvimento das crianças deficientes e também às não deficientes, pois estão expostas à troca de valores e à diversidade, premissa primeira da educação inclusiva.

O ano de 2016 foi positivamente marcado pela Lei Brasileira de Inclusão (LBI), também denominada de Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015), com o objetivo de atender a 45 milhões de brasileiros acometidos por deficiência em diferentes graus, afirmando o exercício da autonomia e a capacidade destes para exercerem suas vidas civis em condições de igualdade com os demais.

Considerada um avanço significativo, a LBI requer que sejam derrubados obstáculos que ainda existem fazendo valer, efetivamente, a inclusão, incluindo a punição para qualquer tipo de discriminação nos âmbitos cultural e pedagógico.
A Lei Brasileira de Inclusão (2015) assegura:

> [...] a oferta de sistema educacional inclusivo em todos os níveis e modalidades de ensino. Estabeleceu ainda a adoção de um projeto pedagógico que institucionalize o atendimento educacional especializado, com fornecimento de profissionais de apoio. Proíbe as escolas particulares de cobrarem valores adicionais por esses serviços (BRASIL, 2015, material *online*).

Diante do exposto surge o Atendimento Educacional Especializado (AEE), que oferta um serviço da educação especializada com vistas no atendimento aos alunos que apresentam necessidades educacionais especializadas na vida escolar, com o objetivo de eliminar barreiras que tendem a obstruir o processo de escolarização de estudantes com deficiência, temática abordada neste estudo.

2.2 POLÍTICAS PÚBLICAS NA EDUCAÇÃO ESPECIAL

Há consenso quando se menciona que há uma diversidade de discussões sobre os conceitos de políticas públicas assim como acerca das políticas educacionais de educação especial quando se trata da perspectiva inclusiva, o que requer uma análise do posicionamento do Estado em relação à promoção de políticas que torne efetiva e educação especial inclusiva.

Diante do exposto, há que se enfatizar que a escola é norteada por um paradigma universal com vistas na sociedade democrática pautada nos direitos humanos, pois como menciona o Ministério da Educação – Política de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva:

> A educação inclusiva constitui um paradigma educacional fundamentado na concepção de direitos humanos, que conjuga igualdade e diferença como valores indissociáveis, e que avança em relação à ideia de equidade formal ao contextualizar as circunstâncias históricas da produção da exclusão dentro e fora da escola (BRASIL, 2008, material *online*).

Dessa forma, o desafio atual das escolas brasileiras é buscar alternativas para que os alunos com deficiência sejam, de fato, incluídos e permaneçam nas escolas. Como indica Mantoan, ao referir-se a escolas de qualidade em se tratando de inclusão, quando cita que estas:

> São espaços educativos de construção de personalidades humanas autônomas, críticas, nos quais as crianças e jovens aprendem a ser pessoas. Nesses ambientes educativos, ensina-se os alunos a valorizar a diferença, pela convivência com seus pares, pelo exemplo dos professores, pelo ensino ministrado nas salas de aula, pelo clima socioafetivo das relações estabelecidas em toda a comunidade escolar – sem tensões, competição de forma solidária e participativa. Escolas assim concebidas não excluem nenhum aluno de suas classes, de seus programas, de suas aulas, das atividades e do convívio escolar mais amplo. São contextos educacionais em que todos os alunos têm possibilidade de aprender, frequentando uma mesma e única turma (MANTOAN, 2015, p. 35).

Nessa perspectiva, a educação precisa ser pensada de forma mais concreta e a implementação das políticas públicas são necessárias à sensibilização e à qualificação de todos os sujeitos envolvidos no processo.

2.2.1. Documentos legais das Políticas de educação inclusiva

A partir do conceito de universalização do direito à educação no Brasil e da compreensão que este é dever do Estado, pressupõe-se que a inclusão das pessoas com deficiência em todos os níveis e modalidades do sistema educacional implica no aprimoramento das instituições de ensino para que estas respondam à diversidade humana, garantindo educação de qualidade à pessoa com deficiência.

Neste cenário, apresenta-se de forma breve as políticas públicas que deram sustentação à educação especial, no **Quadro 1**:

Quadro 1: Principais políticas públicas da educação especial

Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (Decreto n. 3.298)	Consolidação das normas de proteção e definição da educação especial como uma modalidade transversal a todos os níveis de modalidades de ensino, enfatizando a atuação cmplementar da educação especial ao ensino regular.
Diretrizes Nacionais paa a Educação Especial na Educação Básica (Resolução CNE/ CEB Nº 2/2001)	Institui a Lei de Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na Educação Básica, o artigo 58 garante que, quando houver necessidade, terá serviços de apoio especializado na escola regular, com o objetivo de atender às pessoas com deficiência dos alunos. O artigo 59 discorre sobre a necessidade dos sistemas que devem garantir aos alunos com necessidades educacionais especiais o currículo, métodos, recursos e organização específicos para atender às suas necessidades
Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência	A Convenção da ONU sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência (2006) foi incorporada à legislação brasileira em 2008. Após uma situação de liderança em seu processo de elaboração, o Brasil decidiu, soberanamente, ratificá-la com equivalência de emenda constitucional, nos termos previstos no artigo 5º, § 3º, da Constituição Federal, reconhecendo-a como um instrumento que atribui e gera maior respito aos Direitos Humanos.
Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE)	Estabelece a garantia do acesso e permanência no ensino regular e o atendimento às necessidades educacionais especiais dos alunos, fortalecimento à inclusão educacionais nas escolas públicas, como parte das diretrizes do Plano.
Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva.	A Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação inclusiva tem como objetivo o acesso, a participação e a aprendizagem dos estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação nas escolas regulares, orientando os sistemas de ensino para promoverem respostas às necessidades educacionais.
Plano Nacional de Educação (Resolução CNE/ CEB Nº 4/2009)	Os sistemas de ensino devem matricular os alunos com deficiência, transtornos globais de desenvolvimento e altas habilidades/superdotação nas classes comuns de ensino regular **e no Atendimento Educacional Especializado (AEE), ofertado em salas de recursos multifuncionais, oferecendo conteúdos curriculares diversificados.**

Fonte: Adaptado de Brasil (2001; 2005)

O Plano Nacional de Educação (último do **Quadro 1**) é um documento muito importante, pois garante ao aluno com deficiência, não só a matrícula no ensino regular, mas, também o direito ao Atendimento Educacional Especializado (AEE) tornando assim um complemento do ensino regular e que, não resolve nem garante a inclusão, diante do fato de haver carências, como a falta de professores capacitados em AEE, a inexistência de salas de atendimento e falta de profissionais de saúde para atendimento dentro das escolas.

No entanto, Mantoan menciona que as redes pública e privada que adotaram medidas inclusivas de organização da escola, é possível observar as mudanças a partir do princípio democrático da educação para todos, de três ângulos, quais sejam:

> O dos desafios provocados por essas inovações; o das ações, inclusive aquelas que implicam no trabalho de formação dos professores e o das perspectivas que se abrem à educação escolar em consequência da implantação de projetos inclusivos (MANTOAN, 2015, p. 31).

Na mesma direção, constata-se que a missão é grandiosa e constante na busca do compromisso de acompanhar as ações e intervenções para a implementação das políticas públicas que garantam efetivamente a inclusão de alunos com deficiência no contexto escolar para garantir-lhes a inserção no mercado de trabalho e o pleno desenvolvimento de suas habilidades sociais.

2.3 A ATUAÇÃO NAS SALAS DE RECURSOS MULTIFUNCIONAIS DE ATENDIMENTO EDUCACIONAL ESPECIALIZADO: AVANÇOS E PERSPECTIVAS

O Conselho Nacional de Educação, por meio da já mencionada Resolução CNE/CEB nº 4/2009, estabelece as Diretrizes Operacionais para o Atendimento Educacional Especializado na Educação Básica, definindo que:

> Art. 5º - O AEE é realizado, prioritariamente, nas salas de recursos multifuncionais da própria escola ou em outra de ensino regular, no turno inverso da escolarização, não sendo substitutivo às classes comuns, podendo ser realizado, em centro de atendimento educacional especializado de instituição especializada da rede pública ou de instituição especializada comunitárias, confessionais ou filantrópicas sem fins lucrativos, conveniadas com a secretaria de educação ou órgão equivalente dos estados, do Distrito Federal ou dos municípios (BRASIL, 2008, material *online*).

Há que se considerar, entretanto, que a Sala de Recurso Multifuncional (SRM) não pode ser confundida como aulas de reforço, haja vista que o Atendimento Educacional Especializado (AEE), configura-se:

> Em um serviço da educação especial que identifica, elabora, e organiza recursos pedagógicos e de acessibilidade, que eliminem as barreiras para a plena participação dos alunos, considerando suas necessidades específicas (BRASIL, 2008, material *online*).

Considerando-se que ocorreu no Brasil o aumento de forma significativa do número de matrículas em escolas públicas; por outro viés, também é fato que as pesquisas revelam que a qualidade dos processos de ensino e aprendizagem e o modelo de suporte especializado oferecido para esses sujeitos ainda padecem de problemas e limitações de diversas ordens.

Nesta perspectiva vale mencionar Vygotsky (1997), quando destaca que o desenvolvimento das crianças com deficiência é semelhante ao desenvolvimento das demais crianças, com alterações na estrutura que estabelece no curso desse desenvolvimento e deve ocorrer a partir das relações estabelecidas na interação social, registrando que o conteúdo do currículo escolar deve estar muito próximo ao conhecimento prévio do

aluno, cabendo ao professor organizar e promover situações de aprendizagem que possam levar o aluno a aprimorar e se apropriar do conhecimento historicamente acumulado (PAGANELLI, 2017).

Neste contexto, os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCNs), enquanto um dos documentos norteadores da educação é categórico ao exigir o conteúdo social e político na educação quando menciona uma opção por um currículo que contemple os princípios da Educação Inclusiva: "Acolher a diversidade do alunado", concebendo o funcionamento e organização da escola, bem como o ensino e a aprendizagem, sob novas bases epistemológicas (POKER *et al.*, 2013).

A questão da inclusão de pessoas com deficiência intelectual vem sendo amplamente abordada no universo educacional. Para tanto, Brasil (2005, material *online*), quando alude ao termo "aula inclusiva", conceitua como aquela relacionada com:

> [...] a capacidade que o docente tem de organizar as situações de ensino de modo a tornar possível as experiências comuns de aprendizagem, ou seja, chegar ao maior nível possível de interação entre os estudantes e participação de todos nas atividades propostas, sem perder de vista as necessidades concretas de cada um e em particular daqueles com maior risco de exclusão em termos de aprendizagem e participação.

Diante do exposto, aulas inclusivas apresentam condições para o aprofundamento de conteúdos favorecendo a troca de ideias e participação de todos obedecendo ao ritmo dos alunos. A prática inclusiva é justamente a maneira de como se organiza o ensino para todos os alunos construindo aprendizagens significativas para que participem efetivamente das atividades, pois como expressa Brasil (2005, material *online*), "[...] quanto mais flexível e ajustado for o ensino às diferenças individuais do(s) aluno(a)s, maiores serão as possibilidades de os aluno(a)s aprenderem e participarem das atividades juntos com seus companheiros."

Assim, pôr o aluno no centro da aprendizagem é considerar as diferenças enquanto parte da condição humana e, ao abrir espaço para mudanças efetiva-se o respeito a essas diferenças, ao que Oliveira, ressalta que assim, torna-se:

> [...] capaz de inaugurar um novo espaço para aqueles com deficiência intelectual, que ao considerar suas especificidades, atua na direção de seu desenvolvimento pleno, mesmo que este possa ser, em alguns casos, substancialmente diferente da maioria dos alunos (OLIVEIRA, 2010, p. 4617-4618).

Nesta direção, oportunamente Carvalho (2014), menciona que a escola é o espaço ideal para a instrução e participação dos grupos em desvantagem, dentre eles, o das pessoas com deficiências, cuja história escolar aconteceu por longo tempo em ambientes segregativos, organizados para elas - classes especiais e/ou afins, e como menciona Carvalho:

> [...] inserir esses estudantes como "figurantes" no sistema regular de ensino não vai atender às proposições do paradigma da educação inclusiva. Para estar de acordo com o paradigma da educação inclusiva é necessário que haja transformação da escola, entre outros, no sentido de adequar sua prática pedagógica para garantir a efetiva participação de todos os alunos em todas as atividades do processo de ensino e de aprendizagem, com qualidade (CARVALHO, 2014, p. 26513).

A sociedade, a escola, os gestores educacionais que se envolverem no desenvolvimento de uma escola inclusiva e aberta a diversidade, sobretudo o professor, que é, efetivamente a personagem central do fazer educacional, representa outro ator valioso nesse processo, haja vista que lida diretamente, em sua prática pedagógica, com as situações concretas da educação.

> Para que o processo de inclusão ocorra, há necessidade da existência de uma coerência entre a maneira de ser e de ensinar do professor, além da sensibilidade à diversidade da classe e da crença de que há um potencial a explorar. A predisposição dos professores em relação à integração dos alunos com problemas de aprendizagem, especialmente se estes problemas forem graves e tenham caráter permanente, é um fator extremamente condicionante dos resultados obtidos. Por isso, uma atitude positiva já constitui um primeiro passo importante, que facilita a educação destes alunos na escola integradora (VITTA *et al.*, 2010, p. 417).

Diante deste cenário, o olhar do professor/gestor e respectivas práticas pedagógicas são cruciais para que o aluno da educação especial tenha sucesso.

De fato, destaca-se que mesmo diante deste contexto de implementação de legislação, o professor assume a tarefa de promover a inclusão, e de fato, muitas vezes dissociada dos preceitos legais e, notadamente, em um espaço educacional que pouco se envolve com a importante missão de incluir pessoas que precisam de um atendimento especial.

Dentre sua função, o professor de AEE, atua com projetos de inclusão, inspirados na consciência e afetividade e, por meio desta, estimula a aprendizagem, ao que Mantoan (2015), enfatiza:

> [...] são as ações educativas que se pautam por solidariedade, colaboração, compartilhamento do processo educativo [...] nessas circunstâncias, a aprendizagem é acentuada, ora destacando-se o lógico, o intuitivo, o sensorial, ora os aspectos social e afetivo dos alunos [...] em suas práticas e métodos pedagógicos, predominam a experimentação, a criação, a descoberta, a coautoria do conhecimento (MANTOAN, 2015, p. 34).

Neste contexto, o professor assume uma tarefa de promover a inclusão, e de fato, muitas vezes dissociada dos preceitos legais e, notadamente, em um espaço educacional que pouco se envolve com a importante missão de incluir pessoas que precisam de um atendimento especial.

3 METODOLOGIA

O objetivo do estudo foi analisar o atendimento educacional especializado (AEE) como processo de inclusão do indivíduo com necessidades especiais.

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica que segundo Gil (2010, p. 29) "é elaborada com base em material já publicado, [...] vale-se de toda sorte de documentos, elaborados com finalidades diversas."

Quanto à abordagem trata-se de uma pesquisa qualitativa que visa entender, descrever e explicar os fenômenos sociais de modos diferentes, por meio da análise de experiências individuais e grupais, exame de interações e comunicações que estejam se desenvolvendo, assim como da investigação de documentos ou traços semelhantes de experiências e integrações (FLICK, 2009).

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa descritiva, caráter descritivo, cujo foco não consiste na abordagem, mas sim no processo e seu significado, ou seja, o principal objetivo é a interpretação do fenômeno objeto de estudo (SILVA; MENEZES, 2005).

O procedimento técnico utilizado para a realização da pesquisa partiu das palavras-chave utilizadas (Educação Especial; Atendimento Educacional Especializado; Inclusão), como forma de localizar a temática em publicações a partir de 2010, e legislações educacionais que regulamentam a educação especial datadas dos anos 90 quando foram criadas.

Assim, encontrou-se publicações de artigos, legislações, resoluções, livros, material online, possibilitando situar a Educação Especial no cenário brasileiro e realizar o debate teórico.

Dividiu-se a apresentação do material em um capítulo, e respectivos subtítulos trazendo um breve histórico da educação especial no Brasil; as políticas públicas que a regem, os documentos legais das políticas de educação inclusiva e a atuação dos professores nas salas de recursos multifuncionais de atendimento educacional especializado, demonstrando seus avanços e perspectivas.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A literatura consultada para a realização deste estudo demonstra que a temática Educação Especial continua, apesar da legislação pertinente, a merecer maiores empreendimentos enquanto políticas públicas.

Garcia (2013) e Amorim (2015) remetem apropriadamente ao histórico da vertente educacional especial, mencionando como foi tratada tal questão nas diferentes eras, informando a prática de castigos, segregação, firmando a política de exclusão em suas diferentes formas, cujos resultados retratam a crueldade a qual era submetida à pessoa humana.

Diante do exposto, pode-se destacar que apesar do tempo, considerando-se que nas diferentes eras da linha do tempo, as pessoas deficientes ainda padecem de preconceito e de dificuldades de inclusão na escola e, por conseguinte, na sociedade, apesar de uma campanha permanente de considerá-los capazes de conviverem.

Os séculos XIX e XX contavam com 800 estabelecimentos para os deficientes, subsidiados pelo governo e, nos anos 70 a educação especial foi reconhecida enquanto proposta pedagógica, inaugurando uma fase de amplas discussões que de certa forma ainda permanece em suas diferentes nuances, pois confirme o mencionado, ainda é uma prática que consiste em desafios para o entendimento concreto sobre as deficiências destas pessoas.

Nesta mesma ordem a Constituição Federal de 1988 divulga o atendimento especializado com ênfase na ocupação do deficiente no ensino regular sendo garantido pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (1996), inaugurando o início de uma evolução reconhecidamente lenta em termos de produções acadêmicas, políticas governamentais e outras, o que não modificou o cenário de segregação.

De fato, a temática inclusão de pessoas com deficiência ocupa uma posição lamentável na sociedade brasileira, quando se verifica, neste contexto, o longo caminho percorrido e permeado por um grande contingente de preconceitos, sendo o indivíduo alvo de exclusão, como chegam cotidianamente ao conhecimento de todos pelas mídias.

Nesta trajetória iniciativas como a inclusão de classes que acolhem as diferenças de forma heterogênea são importantes ao beneficiarem o desenvolvimento das crianças deficientes e também às não deficientes, pois estão expostas à troca de valores e à diversidade, premissa primeira da educação inclusiva.

A Lei Brasileira de Inclusão (Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei 13.146/2015), criada em 2016 atendeu 45 milhões de brasileiros com deficiências em diferentes graus, assinalando dentre outras perspectivas o exercício da autonomia e a capacidade destes para exercerem suas vidas civis em condições de igualdade com os demais.

Foi, sem dúvida, um avanço que trouxe esperança para a educação, famílias e pessoas com deficiência ficando contemplada, então, em caráter definitivo, a inclusão com previsão de punição para discriminações; seja, estas de cunho cultural ou pedagógico.

As inovações da referida Lei incluem áreas de saúde, educação, trabalho, assistência social, esporte, previdência e transporte; capacidade civil; auxílio inclusão; discriminação, abandono e exclusão; atendimento prioritário; administração pública; esporte e inclusão escolar.

Diante do exposto, a LBI leva a gestão escolar a reavaliar suas posturas de trabalho pedagógico, de modo que contemple as diferentes áreas a que estão sujeitas as pessoas deficientes, buscando tentativas promotoras de inclusão com vistas na colaboração da facilitação de seu desenvolvimento.

Diante do exposto surge o Atendimento Educacional Especializado (AEE), que oferta um serviço da educação especializada com vistas no atendimento aos alunos que apresentam necessidades educacionais especializadas na vida escolar, com o objetivo de eliminar barreiras que tendem a obstruir o processo de escolarização de estudantes com deficiência, temática abordada neste estudo.

Assim, a LBI leva a gestão escolar a reavaliar suas posturas de trabalho pedagógico, de modo que contemple as diferentes áreas a que estão sujeitas as pessoas deficientes, buscando tentativas promotoras de inclusão com vistas na colaboração da facilitação de seu desenvolvimento.

A educação especial tem por objetivo a inclusão educativa e social, o acesso e o sucesso educativo, a autonomia, a estabilidade emocional, assim como a promoção da igualdade de oportunidades, a preparação para o prosseguimento de estudos ou para uma adequada preparação para a vida profissional e para uma transição da escola para o emprego de crianças e jovens com necessidades educativas especiais de carácter permanente.

Em relação às políticas públicas na educação especial ainda é precário o posicionamento do Estado acerca da educação especial inclusiva, não havendo claramente iniciativas acerca da instituição 'política pública educacional' porque não demonstra definição em termos de construção e formulação, mas, o importante é que ela se movimenta em busca dessa política ofertando o desenvolvimento do aluno. Exemplo disso são avanços legais, que levam ao aumento sistemático de considerável número de alunos em escolas públicas, embora haja lacunas na qualidade do processo de ensino e aprendizagem e o modelo de suporte especializado ofertado para esses sujeitos traz problemas e limitações.

Nesta direção, sem dúvida, não há atendimento completo aos anseios de gestores, educadores, alunos e comunidade escolar como um todo, porque não é correspondido pelas propostas nas diferentes esferas de organismos financeiros internacionais, nacionais e os governos estadual e federal que não praticam sua atuação de acordo com a realidade.

Dessa forma, o desafio atual das escolas brasileiras é buscar alternativas para que os alunos com deficiência sejam, de fato, incluídos e permaneçam nas escolas.

Em relação aos documentos legais das políticas de educação inclusiva estes trazem as premissas de universalização de educação inclusiva conforme se demonstrou no quadro 1 do referencial teórico.

Este estudo, no entanto, aborda o Atendimento Educacional Especializado que, por meio do Plano Nacional de Educação - (Resolução CNE/ CEB Nº 4/2009), oferta a matrícula de alunos "com deficiência, transtornos globais de desenvolvimento e altas habilidades/superdotação nas classes comuns de ensino regular e no Atendimento Educacional Especializado (AEE), devendo ser efetivado em salas de recursos multifuncionais, oferecendo conteúdos curriculares diversificados.

É neste contexto que a escola oferece oportunidades de acesso, lembrando, entretanto, que não se tata de ofertar as mesmas oportunidades de escolarização formal, mas, sim, que seja assegurado a este cidadão serviços de qualidade para, justamente, atender às suas deficiências rumo à construção digna e qualidade para sua vida.

No contexto educacional os desafios a serem enfrentados pela educação inclusiva requer olhar cuidadoso ao lidar-se com as variadas diferenças. No Brasil, é visível o empenho na construção inclusiva, haja vista a adesão aos seus princípios e defesa desta educação, permeada de respeito à individualidade e diferenças individuais, revestida de dedicação e disposição por muitos profissionais de educação.

Diante dos propósitos inclusivos convém mencionar que o Atendimento Educacional Especializado (AEE), identifica, elabora e organiza recursos pedagógicos e de acessibilidade que eliminem as barreiras para a plena participação dos alunos, considerando as suas necessidades específicas. As atividades desenvolvidas no atendimento educacional especializado diferenciam-se daquelas realizadas na sala de aula comum, não sendo substitutivas à escolarização.

Esse atendimento complementa e/ou suplementa a formação dos alunos com vistas à autonomia e independência na escola e fora dela (BRASIL, 2008).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O problema da pesquisa elencado inquiriu como o Atendimento Educacional Especializado (AEE), ofertado em salas de recursos multifuncionais pode representar uma inovação no contexto educacional especial.

Nessa perspectiva, o objetivo analisou AEE como processo de inclusão do indivíduo com necessidades especiais, esclarecendo a importância deste atendimento, que de fato, vem sendo identificado como um importante meio de inclusão e atenção educacional.

A legislação brasileira acerca da garantia de educação especial no ensino regular passou por importante evolução, percebendo o deficiente como sujeito único e universal tendo direito absoluto de inclusão.

Assim, a educação inclusiva, teoria que subsidia a educação especial vem por meio do AEE (Resolução) oportunizar um avanço significativo que atenda ao deficiente serviços que atenda às suas deficiências lhe ofertando qualidade de vida.

Os desafios do AEE são, portanto, o empenho dos professores no projeto inclusivo, haja vista que trabalho com este sujeito é respeitar suas diferenças individuais, que exige dedicação e comprometimento.

O trabalho da sala de recursos para o atendimento educacional especializado propõe a eliminação de entraves e não substitui a educação na sala regular; antes; trata-se de um trabalho em conjunto com o professor titular, devendo haver diálogo constante no planejamento com o professor da sala de recursos, sempre considerando as necessidades específicas de cada aluno.

O AEE atua na perspectiva de autonomia e independência para além da escola, trazendo ao aluno a cidadania, portanto, o exercício de direitos e deveres, a segurança, a efetivação de uma vida com qualidade.

Referências

AMORIM, Helenir Maria Silva e. Um olhar sobre a inclusão: a afetividade como fator inclusivo. **Revista Perquirere**, v. 12, n. 2, p. 72-85, dez. 2015.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. Lei nº 9.394/96. **Lei de diretrizes e bases da educação nacional**. 1996.

_____. Lei nº 12.796/2013. **Altera a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para dispor sobre a formação dos profissionais da educação e dar outras providências.** 2013. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12796.htm. Acesso em: 10 nov. 2019.

_____. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 20 out. 2019.

_____. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Especial. **Educar na diversidade:** material de formação docente. Brasília-DF, 2005.

_____. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Especial. Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva. **Revista da Educação Especial**, v. 4, n. 5, Brasília: SEESP, 2008.

_____. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Especial. **Resolução CNE/CEB nº 2, de 11 de setembro de 2001**. Diário Oficial da União, Brasília, 14 set. 2001. Seção 1E, p. 39-40.

_____. Secretaria de Educação Fundamental. **Parâmetros curriculares nacionais:** introdução aos parâmetros curriculares nacionais. Secretaria de Educação Fundamental. Brasília: MEC/SEF, 1997.

CARVALHO, R. E. **Educação Inclusiva:** com os pingos nos "is". 10. ed. Porto Alegre: Mediação, 2014.

ESPECIAL, **Educação. Manual de Apoio à Prática.** Direção-geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular, 2008.

FLICK, U. **Desenho da pesquisa qualitativa.** Porto Alegre: Artmed, 2009.

GARCIA, Rosalba Cardoso. Política de educação especial na perspectiva inclusiva e a formação docente no Brasil. **Revista Brasileira de Educação**, v. 18, n. 52, 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MANTOAN, M. T. E. **Inclusão Escolar**: o que é, por que, como fazer. São Paulo: Summus, 2015.

OLIVEIRA, Anna Augusta Sampaio. Currículo e deficiência intelectual: a construção de um referencial de avaliação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL, 4., São Paulo. **Anais...** São Paulo: UFSCAR, 2010.

PAGANELLI, Raquel. **O desenvolvimento de alunos com deficiência intelectual e o mito da idade mental.** 2017. Disponível em: https://www.diversa.org.br/artigos/o-desenvolvimento-de-alunos-com-deficiencia-intelectual-e-o-mito-da-idade-mental/. Acesso em: 9 nov. 2019.

POKER, Rosimar Bortolini *et al.* **Plano de desenvolvimento individual para o atendimento educacional especializado.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2013.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

VITTA, Fabiana Cristina Frigieri de; VITTA, Alberto de; MONTEIRO, Alexandra S. R. Percepção de professores de educação infantil sobre a inclusão da criança com deficiência. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 16, n. 3, p. 415-428, 2010.

VYGOTSKY, L. S. **Fundamentos de defectología**. La Habana: Pueblo y Educación, 1997.

competência
Revista da Educação Superior do Senac-RS

V. 15 – N. 1 – Junho de 2022 –
ISSN 2177-4986 versão eletrônica

A influência da liderança no engajamento no trabalho: um estudo de caso da equipe de higienização de um hospital geral

The leadership influence in work engagement: a case study of an general hospital sanitation team

***Fernanda Garcia Resende **Roziane Brandeburski Konflanz**
*****Michelle de Souza Dias ****Nicael Brock**

Informações do artigo
Recebido em: 16/06/2020
Aprovado em: 19/04/2022

Palavras-chave:
Liderança. Líder. Engajamento no trabalho.

Keywords:
Leadership. Leader. Engagement at work.

Autores:
*Graduada em Psicologia
Especialista em Psicologia Organizacional.
Pós graduada em Gestão de Pessoas, liderança e Coach.
Atuo como Psicóloga Organizacional ha 10 anos, com ênfase na área de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas.
garciaresende@yahoo.com.br

**Bacharel em Administração de Empresas, pós graduada em gestão de pessoas, liderança e coaching.
nanikonflanz@gmail.com

***Psicóloga, Doutora com Estágio Pós Doc em Saúde e Comportamento, Especialista em Gestão de Pessoas.
michelle_souzadias@hotmail.com

****dir.brock@redeagrale.net

Como citar este artigo:
RESENDE, Fernanda Garcia *et al*. A influência da liderança no engajamento no trabalho: um estudo de caso da equipe de higienização de um hospital geral. **Competência**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022.

Resumo

A partir da ideia de que a liderança é um dos principais fatores do engajamento no trabalho, o presente artigo teve como objetivo geral, identificar a influência da liderança no engajamento dos colaboradores do setor de higienização de um hospital geral localizado na região Centro-Sul do Rio Grande do Sul, Brasil. Para tal, realizou-se um estudo de caso com pesquisa de campo em maio de 2020, com 38 colaboradores do setor. Foi usado um questionário, composto por seis questões de múltipla escolha e a Escala de Engajamento no Trabalho – EEGT, composta por 10 questões, sendo os dados analisados quantitativamente. A maioria era do sexo feminino (95%), com idade entre 31 a 40 anos (45%), casada/união estável (61%), com escolaridade de ensino médio incompleto (42%), com filhos (87%) e com até 2 anos de empresa (53%). As maiores médias sobre engajamento no trabalho foram os indicadores sobre a participação da liderança, a programação do cronograma de treinamento e capacitações periódicas. Além disso, se mostraram engajados com o seu trabalho de forma média e os escores para os fatores Vigor (52%) e Absorção (48%) ficaram próximos. Dessa forma, pode-se concluir que nessa equipe a liderança influencia o engajamento da equipe.

Abstract

Based on the idea that leadership is one of the main factors of engagement at work, this article aimed to identify the influence of leadership on the engagement of employees in the sanitation sector of a general hospital located in the Center-South region of Brazil. Rio Grande do Sul, Brasil. To this end, a case study with field research was carried out in May 2020, with 38 employees in the sector. A questionnaire was used, consisting of six multiple-choice questions and the Work Engagement Scale - EEGT, consisting of 10 questions, the data being analyzed quantitatively. The majority were female (95%), aged between 31 and 40 years old (45%), married / in a stable relationship (61%), with incomplete high school education (42%), with children (87%) and with up to 2 years of company (53%). The highest averages on engagement at work were the indicators on leadership participation, the programming of the training schedule and periodic training. In addition, they were shown to be engaged with their work on an average basis and the scores for the factors Vigor (52%) and Absorption (48%) were close. Thus, it can be concluded that in this team, leadership influences team engagement.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Bakker (2011) citado por Souza (2017), trabalhadores engajados são fisicamente, cognitivamente e emocionalmente ligados com seus papéis de trabalho. O engajamento é um indicador claro de bem-estar, e os próprios líderes podem contribuir com o engajamento de seus liderados. Os trabalhadores engajados geram resultados positivos tanto para os próprios trabalhadores como para a organização como um todo.

A liderança é um dos pontos fundamentais para manter os funcionários engajados, já que a liderança funciona como um elo entre a força produtiva e a diretoria das organizações. O enfoque não é somente no líder que conduz pessoas, mas também o que inspira.

A responsabilidade em relação à qualidade exigida no atendimento de um hospital inicia-se no serviço de apoio operacional, se tornando para o líder e seus liderados um desafio diário. A liderança e o engajamento dos trabalhadores dos serviços de apoio, apesar de pouco divulgados tem suma importância para o desempenho eficaz dos serviços oferecidos aos usuários, visto que as atividades desenvolvidas em uma unidade hospitalar vão muito além do simples atendimento médico prestado a pacientes de todas as classes sociais. Percebendo-se o fato de serem restritas as pesquisas e análises com esse setor específico, motivou-se a realização do presente estudo. Essa pesquisa tem foco no engajamento no trabalho, ainda pouco explorado no Brasil, e com conteúdo escasso sobre o tema.

Desta forma, o artigo tem como objetivo geral, identificar a influência da liderança na no engajamento dos colaboradores do setor de higienização de um hospital geral localizado na região Centro-Sul do Rio Grande do Sul, Brasil. Como objetivos específicos verificar o engajamento dos colaboradores, apontar o quanto de vigor e de absorção eles possuem no seu engajamento e descrever os aspectos relevantes, para o engajamento segundo a influência da liderança.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 LIDERANÇA

Segundo a Enciclopédia Mirador Internacional (1987), a palavra liderar vem do verbo inglês *to lead*[1]. O primeiro registro dessa palavra está datado em 825 d.C. Os diversos conceitos a ela ligados relacionam-se com os do latim, *ducere*[2]. Em 1300, documentou-se *leader*[3]. Também nessa época surge leading, substantivo de to lead, traduzido por ação de conduzir. *Leadership*, em 1834 emerge como: dignidade, função ou posição de guia, de condutor, de chefe.

Quando se falava a respeito de liderança, acreditava-se que a mesma vinha de uma pessoa dominadora que mandava e ameaçava os liderados, mas essa ideia de líder autoritário é ultrapassada. Atualmente, as características de um bom líder são reveladas e medidas através da eficiência com que ele consegue levar seus liderados a um resultado satisfatório para o grupo, empresa e individualmente.

Chiavenato (2006) ensina a identificar algumas características de liderança, como: facilidade em solucionar problemas e conflitos, habilidade de delegar responsabilidades aos outros, habilidade de interpretar objetivos e missões, habilidade de estabelecer prioridades, habilidades de planejar e programar atividades em equipe, facilidade em supervisionar e orientar pessoas.

Primeiramente, o líder capacita e motiva as pessoas a fazerem aquilo que precisa ou deve ser feito. Posteriormente, cabe aos seguidores decidirem se irão segui-lo e satisfizer os seus próprios objetivos e necessidades pessoais, pois, será observado no decorrer do trabalho que os liderados exercem papel importantíssimo no contexto da liderança.

A influência de um líder dentro de uma organização é extremamente valiosa para o sucesso da mesma ou até mesmo para mudar alguma percepção negativa em relação a algo ou alguém. O líder é aquele que tem poder de influenciar indivíduos ou grupos, e está presente em praticamente todas as áreas, lugares ou setores da sociedade. Sendo assim, a liderança exerce importante influência no comportamento das pessoas com a finalidade de engajá-las, impulsioná-las a conquistar resultados. Maximiano (2000) afirma:

> Liderança é o processo de conduzir as ações ou influenciar o comportamento e a mentalidade de outras pessoas. Proximidade física ou atemporal ano é importante nessa definição. Um cientista pode ser influenciado por um colega de profissão que nunca viu ou mesmo que viveu em outra época. Da mesma forma, líderes religiosos são capazes de influenciar adeptos que estão muito longe e que têm pouquíssima chance de vê-los pessoalmente (MAXIMIANO, 2000, p. 326).

Bergamini (2009), Doutora em administração e especialista em motivação e liderança, apresenta a seguinte definição de liderança: "a liderança não pode ser concedida por poder ou segundo uma estrutura; só se é um líder, se as pessoas seguirem sua liderança, tendo a liberdade de não o fazerem" (BERGAMINI, 2009, p. 14). De forma semelhante, Chiavenato

[1] *to lead* significa, entre outras coisas, conduzir, dirigir, guiar, comandar, persuadir, encaminhar, encabeçar, capitanear, atravessar. (ENCYCLOPAEDIA MIRADOR INTERNACIONAL, 1987, p. 6790)
[2] *Ducere* – conduzir, no português - duzir, precedido de prefixos), cujo conjunto semântico influenciou as derivações de *to lead*. (ENCYCLOPAEDIA MIRADOR INTERNACIONAL, 1987, p. 6790)
[3] *Leader* - aquele que exerce a função de conduzir, guiar. (ENCYCLOPAEDIA MIRADOR INTERNACIONAL, 1987, p. 6790)

e Sapiro (2010) defini liderança como "comprometimento, empolgação, espírito missionário, visionário, foco em objetivos, senso de oportunismo e, por extensão, ênfase na participação de todos, na dedicação, impulso, orientação, reforço, retroação, motivação e foco no aprendizado das pessoas" (CHIAVENATO; SAPIRO, 2010, p. 274).

Se formos analisar todas as definições de liderança, temos a percepção de que os líderes são indivíduos que, por suas ações, facilitam o movimento de um grupo de pessoas a atingirem uma meta comum ou compartilhada. Isto nos sugere então que a liderança é um processo de influência sobre outras pessoas. Ela é uma habilidade que pode ser desenvolvida, e aprendida.

Liderança tem a ver com envolver pessoas, do líder ter ascendência sobre alguém, ou um grupo, de ser capaz de difundir e fazer com que outros aceitem suas crenças, comportamentos e em casos mais extremos até de influenciar os sentimentos dos liderados. Todos somos capazes de influenciar pessoas, sendo lideres ou não, mas o líder é capaz de influenciar muito mais (SPECTOR, 2006).

Um líder é formador de opinião e é capaz de motivar seus liderados a alcançarem objetivos e uni-los em prol da mesma causa. Sendo assim, a liderança é de suma importância por exercer influência no comportamento das pessoas com a finalidade de engajá-las, motivá-las ou impulsioná-las a conquistar resultados.

2.2 ENGAJAMENTO NO TRABALHO

Inúmeras definições de engajamento no trabalho podem ser encontradas na literatura. Em comum, existe a ideia de que o engajamento está ligado a aspectos desejáveis que favorece o desempenho individual e organizacional. Para Souza (2017), engajamento no trabalho se trata de um estado mental positivo para o trabalhador, o trabalhador investe energia e esforço nas atividades laborais ais quais se identifica, onde ele se realiza profissionalmente, sente prazer ao executar suas tarefas.

Salanova e Schaifeli (2008) citado por Souza (2017) elaboraram o conceito em três dimensões: vigor, dedicação e absorção. Essas dimensões podem ser explicadas da seguinte forma: vigor, um alto nível de energia, persistência, esforço e resiliência mental nas tarefas de trabalho; dedicação, a concentração integral na realização do trabalho, sensação de se deixar levar pelo trabalho, objetivo de realização, inspiração e orgulho, desafios, ver significado nas atividades realizadas e entusiasmo; e absorção, estar plenamente concentrado e feliz na realização do trabalho, sensação de que o tempo passa rápido e dificuldades em se desligar do trabalho.

Segundo Bakker (2009) citado por Souza (2017) os trabalhadores com maior nível de engajamento investem mais energia em suas atividades, demonstram entusiasmo, animação enquanto as realizam, em especial mantem-se mais focados no seu trabalho. Não podemos deixar de ressaltar que esse perfil de trabalhadores corresponde ao desejado pelas organizações, que buscar reter em seu quadro de funcionários pessoas proativas, que assumam responsabilidades por seu desenvolvimento profissional e matem o padrão elevado de desempenho.

A remuneração e os benefícios, por si só, não fazem o colaborador se tornar mais engajado, mas sim o relacionamento com a empresa e a realização de seus sonhos. Para os autores Paiva, Paiva e Gomes (2019), investir nos colaboradores é uma grande motivação e que acarreta em engajamento.

2.2.1 Fatores que levam ao engajamento

De acordo com Bakker (2011) citado por Souza (2017), trabalhadores engajados são fisicamente, cognitivamente e emocionalmente ligados com seus papéis de trabalho. O engajamento é um indicador claro de bem-estar, os próprios líderes podem contribuir com o engajamento de seus liderados. Esse fator inclusive será o foco dessa pesquisa, compreender em um estudo de caso a influência da liderança no processo de engajamento dos seus liderados.

Segundo Bakker (2011) citado por Souza (2017), para atingir o engajamento, os colaboradores e as empresas precisam construir uma relação positiva, confiante, respeitosa e mutuamente benéfica, na qual ambas as partes acreditem que existe um potencial para igualdade, justiça, oportunidade e crescimento significativo. Os estudiosos do assunto como Bakker, Albrecht e Leiter, (2011) citado por Souza (2017) sugerem seis áreas de potenciais na vida do trabalho utilizadas para alavancar o clima de engajamento, são: carga de trabalho, controle, recompensa, comunidade, justiça e valores.

Os trabalhadores engajados geram resultados positivos tanto para os próprios trabalhadores como para a organização como um todo. Para os trabalhadores, alguns desses resultados podem ser: atitudes positivas em relação ao trabalho, boa saúde mental, emoções positivas, com menor risco de *burnout*[4], bom desempenho, aumento da motivação intrínseca, aquisição de recursos de trabalho, de recursos pessoais e particularmente auto eficácia. "Já para a organização, altos níveis de engajamento entre seus trabalhadores podem resultar em: retenção de trabalhadores talentosos; uma imagem coorporativa positiva; e uma organização sadia, competitiva e efetiva" (SCHAUFELI; SALANOVA, 2012 *apud* SOUZA, 2017, p. 10).

Para atingir ou aumentar o engajamento, os

[4] *Burnout* síndrome que acarreta em estafa física, mental e emocional, causada pelo trabalho. (CÂNDIDO; SOUZA, 2017).

colaboradores e as organizações precisam construir uma relação de trabalho positiva, confiante, respeitosa e mutuamente benéfica, na qual ambas as partes acreditem que existe justiça, oportunidade e crescimento significativo.

São muitos os fatores que podem levar ao engajamento no trabalho, segundo o artigo escrito por Paiva, Paiva e Gomes (2019), como clima organizacional, auto realização, autoestima, aspectos sociais de segurança e fisiológicos. Pode-se notar que são muitos os fatores que levam ao engajamento, não se trata de algo determinado e único. Porém conclui-se que o engajamento é sim um diferencial estratégico relevante.

2.2.2 Escala de medidas de engajamento no trabalho

Primeiramente, os instrumentos utilizados para medir o engajamento, foram instrumentos concebidos para medir *burnout*. Alguns estudiosos, consideraram ser possível identificar o nível de engajamento dos indivíduos, a partir dos seus baixos escores de *burnout* (MASLACH; LEITER, 1997), citado por Carvalho (2015). Mais tarde, o tema *burnout* passou a ser visto "como uma erosão no engajamento com o trabalho" (SCHAUFELI; BAKKER, 2003, p. 71).

Apesar de engajamento e *burnout* serem considerados ambos como estados psicológicos, eles são conceitos opostos, não podendo, portanto, serem medidos a partir da mesma escala. Schaufeli e Bakker (2003), desenvolveram uma escala intitulada UWES – UTRECHT *Work Engagement Scale*, chamando atenção para problemas advindos de avaliar *burnout* e engajamento por um mesmo instrumento, destacando que:

> Não é plausível esperar que ambos os conceitos sejam correlacionados negativamente, de forma perfeita, ou seja, um funcionário que não apresente características de *burnout*, não necessariamente estará engajado com seu trabalho. Do mesmo modo, um funcionário com baixos níveis de engajamento não necessariamente estará em *burnout* (SCHAUFELI; BAKKER, 2003, p. 4).

A UWES foi proposta, originalmente, com 24 itens, sendo aprimorada e mantidos 17 itens distribuídos entre as três dimensões, seis para vigor, cinco para dedicação e seis para absorção (SCHAUFELI; BAKKER, 2003). Sendo vigor definido por: elevados níveis de energia mental, persistência para vencer as dificuldades e desejo de investir esforços durante a realização das atividades no trabalho. Dedicação refere-se a pessoas que se sentem conectadas no trabalho e são entusiasmadas em suas tarefas, que proporciona ao indivíduo vivenciar a sensação de prazer, inspiração, desafio e reconhecimento. E por fim, absorção, definido por: nível intenso de concentração e atenção, o qual o trabalhador perde a noção do tempo e apresenta dificuldade em desvincular-se do trabalho.

Assim sendo, o instrumento (UWES), é validado em diversos países e em todos os estudos foi utilizada Análise Fatorial Confirmatória, que produziu índices de ajustes para o modelo de três fatores, além de terem sido observados índices satisfatório de precisão para as três escalas apresentadas (SIQUEIRA, 2014). A versão (UWES) também é apresentada em português brasileiro, e foi traduzida pelos autores ANGST; BENEVIDES-PEREIRA; PORTO-MARTINS (2009). Esta avaliação sobre engajamento no trabalho prevê verificar o quanto o profissional encontra-se empenhado na realização das suas atividades.

No Brasil, a escala EEGT – Escala de Engajamento no Trabalho, proposta por Siqueira (2014), é uma adaptação da escala de Utrecht, considerando, entretanto duas das dimensões originalmente abordadas: vigor e absorção. A dimensão dedicação já estaria ligada a outros constructos do comportamento organizacional, como envolvimento com o trabalho e motivação e significado do trabalho, e por esse motivo não seria considerada. A versão inicial da EEGT foi proposta com 15 itens, sendo sete para vigor e oito para absorção. Após análises fatoriais, optou-se por descartar cinco itens, ficando a versão final com 10 itens (cinco para vigor e cinco para absorção).

2.3 O ENGAJAMENTO E A LIDERANÇA

A liderança é um dos pontos fundamentais para manter os funcionários engajados, já que a liderança funciona como um elo entre a força produtiva e a diretoria das organizações. O líder imediato desempenha um papel crucial; ele pode engajar um trabalhador, de forma a se transformar no canal primário para o fluxo de informação dentro da organização.
Um conceito amplo de liderança dado por Santana (2015) diz:

> A Liderança é um processo de conduzir grupos de pessoas. É a habilidade de motivar e influenciar os liderados para que contribuam da melhor forma com os objetivos do grupo ou da empresa. Uma boa liderança é essencial em todas as organizações humanas principalmente nas empresas e em todas as demais áreas da administração. Um gestor que conhece a motivação humana e sabe conduzir pessoas é um líder e o sucesso dele e da empresa é certo.
>
> Há várias formas de se entender a liderança, mas a mais simples parte do pressuposto que é a arte de persuadir pessoas, ou de influenciá-las em prol dos objetivos previamente estabelecidos ou não (SANTANA, 2015, p. 2).

Perante essa perspectiva de liderança, nota-se a suma importância que o líder desempenho em conduzir os liderados ao sucesso da empresa. O enfoque não é somente no líder que conduz pessoas, mas também o que inspira. Santana (2015) afirma:

> Líderes precisam conduzir a equipe estando junto a ela, não acima, como em um jogo de poder. A questão, hoje, é criar influência e poder através das pessoas. Por isso é bom que os líderes saibam como aplicar reconhecendo que está vivenciando a era do comportamento. Devem inspirar confiança (SANTANA,

2015, p. 3).

O engajamento vai além da satisfação, é o sentimento de pertencimento e o vínculo criado pelo colaborador com suas atividades e a empresa em si. Ou seja, o colaborador desenvolve uma relação de reciprocidade. O líder pode funcionar como incentivador, influenciador das pessoas que lidera isso é possível quando aspectos também positivos da relação de trabalho funcionam de maneira reciproca.

Observa-se que as correlações entre os paradigmas funcionários felizes e empresas de sucesso vêm sendo cada vez mais comum nas discussões e produções cientificas atuais; assim como os estudos e argumentos sobre assuntos relacionados a gestão estratégica de pessoas.

Chiavenato (2010) citado por Paiva, Paiva, Gomes (2019), afirma que a gestão de pessoas não possui uma definição universal entre os diversos autores que se propõe ou se se propuseram em algum momento em estuda-la, todavia pode-se considerar como verdade que a gestão de pessoas é a área responsável por todos os processos e cuidados que cabem ao capital humano de uma organização, e possui como objetivo ajudar a organização a alcançar seus objetivos proporcionando maior competitividade.

Partindo dessa linha de pensamento, pode-se assegurar que o capital humano é sem dúvidas a maior riqueza de uma empresa; é nas pessoas que o foco deve ser dado quando pensar em processos de mudanças ou em se fazer diferente para aumentar a potencial competitivo junto ao mercado.

O líder operacional do serviço de apoio deve estar integrado, com os demais departamentos da unidade hospitalar para fornecer todas as ferramentas básicas e essenciais das funções exercidas pelos demais departamentos obtendo-se assim êxito.

3 CENÁRIO DO ESTUDO

O presente estudo foi realizado em um hospital geral que atende pacientes classificados em baixa ou média complexidade, localizado na região centro sul do estado do Rio Grande do Sul. Historicamente falando, Camaquã nos anos 1930 era uma cidade provinciana.

As atuais instalações do hospital ficam localizadas onde antes era a casa de Dr. Walter Kess, na qual ele residia e também atendia seus pacientes. A aconchegante residência, mais tarde, foi vendida ao Dr. João Reis Lessa, que lá morou com sua esposa dona Julinha Teixeira, irmã dos médicos Júlio e Ceciliano Rosa Teixeira. Quando o Dr. Kess deixou a cidade, a área que se tornaria o Hospital foi adquirida pelos irmãos Teixeira, que juntamente com o cunhado Dr. Lessa, construíram o pavilhão na Rua Presidente Vargas, no ano de 1934 – conhecido como o pavilhão frontal, pois a frente do hospital era ali.

Sua fachada original possuía 60 metros de extensão, e possuía 24 quartos destinados à primeira classe, refeitório, cozinha, três banheiros e uma clausura, além de três setores a parte: um setor masculino, outro feminino e um para isolamento. Cada um com quatro quartos. Uma capela e um pavilhão destinado à garagem foram anexados para fazer parte do complexo. Entre os prédios foi projetado um imenso gramado.

Os trabalhos foram iniciados no ano de 1939 e concluídos em 1941. Nos primeiros anos a direção do hospital coube ao Dr. João Reis Lessa. Com a morte deste o cargo passou ao Dr. Júlio Teixeira, que esteve a sua frente até 1950. Como era patrimônio particular, após esta data, o hospital foi adquirido pela Prefeitura Municipal, na administração do Prefeito Olavo Moraes. A administração, então, foi entregue às Irmãs Bernardinas Franciscanas, vindas do EUA (1938), e que também auxiliavam os médicos. Enquanto um grupo atuava no HNSA, outro dirigia a Escola Normal São João Batista.

Sob a administração do prefeito Paulo Belchior da Costa, tendo o Dr. Marco Antônio Monser como secretário de Saúde, foi construído um novo pavilhão que faria a ligação entre os Blocos A e B. No final da década de 1970 a entrada para o pronto socorro seria fechada dando um único corpo ao atual Bloco A. A partir daí a entrada passa a ser na Rua Cristóvão Gomes de Andrade, n° 665, permanecendo até os dias atuais.

O hospital possui atualmente um total de 149 leitos, desses 122 atendem ao Sistema Único de Saúde (SUS) e 27 atendem convênios ou particulares. Tem em seu quadro de funcionários 461 pessoas, distribuídas nos três turnos (manhã, tarde e noite). O setor escolhido para a coleta de dados foi de Higienização. O mesmo conta com 56 funcionários distribuídos nos três turnos, ocupando diferentes cargos, tais como auxiliar de higienização (41 funcionários), auxiliar de lavanderia (8 funcionários), costureira (3 funcionários), camareira (o) hospitalar (3 funcionários) e coletor de resíduos (1 funcionário) e subdivididos em setores de rouparia, higienização e lavanderia.

Lavanderia e rouparia têm como principal objetivo manter o enxoval limpo, higienizado, de qualidade e com uma quantidade adequada nas rouparias dos setores. O setor da costura também tem um papel de grande importância dentro do hospital, à mesma é responsável pelos reparos e confecções do todo o enxoval.

Higienização tem a responsabilidade de deixar todas as superfícies e ambientes livres de sujidades, descontaminados e desinfetados. O foco principal é o controle de infecções.

4 METODOLOGIA

O presente estudo, quanto aos objetivos classifica-se em descritivo, quanto aos procedimentos de coleta em estudo de caso, quanto às fontes de informação, de campo e bibliográfica e quanto à natureza dos dados, quantitativo. A coleta de dados de campo ocorreu entre os dias 11 e 12 de maio de 2020. Em duas oportunidades, de forma coletiva os funcionários do setor de higienização, num total de 38, mediante prévia aprovação através de e-mail dos gestores do hospital e líder do setor. Os mesmos foram abordados e convidados a participar da pesquisa durante a troca dos turnos manhã x tarde. Aceitando o convite, tiveram 30 minutos aproximadamente para responderem o termo de consentimento livre e o instrumento de pesquisa.

Utilizou-se como fator de exclusão não coletar os dados dos colaboradores que trabalham no turno noite, por dificuldades de acesso ao hospital nesse turno, onde o acesso é mais restrito e rigoroso. Vale ressaltar que se deixou de coletar somente de 4 pessoas. Também ficaram de fora da pesquisa os funcionários que se encontravam de férias ou folga nos dias de coleta da pesquisa.

O instrumento de pesquisa, um questionário estruturado com questões fechadas e de múltipla escolha, contém basicamente 3 partes. A primeira delas questões para identificação do perfil dos funcionários, considerando seus dados sócio demográficos tais como idade, sexo, estado civil, escolaridade e número de filhos. A segunda parte era composta por seis questões de múltipla escolha com o objetivo de entender melhor a relação entre o líder e seus liderados, assim como a influência da liderança no engajamento dos liderados, através do acompanhamento das atividades, participação nas rotinas do setor, como referência e exemplo de profissionalismo. A terceira parte continha a Escala de Engajamento no Trabalho – EEGT, composta por 10 questões (SIQUEIRA, 2014) instrumento que compõe uma medida com indicadores psicométricos favoráveis ao seu uso no âmbito da pesquisa científica, bem como na prática profissional.

Ambos os instrumentos, questionário e Escala; possuem escala de frequência como opções de escolha para as respostas. Para as respostas do questionário elaborado, a frequência era dividida em: sempre, quase sempre, às vezes, raramente e nunca. Já a Escala de Engajamento no Trabalho contém a frequência e respectivos valores para posterior apuração de escore: 1 - nunca; 2 - poucas vezes; 3 – às vezes; 4 – muitas vezes e 5 – sempre. Aqui, considera-se na intepretação das respostas os valores entre 4 e 5 os escores mais altos; entre 3 e 3.9 um escore médio; e um valor entre 1 e 2.9 um escore baixo de engajamento no trabalho. A escala é composta por 10 questões, sendo cinco do fator denominados vigor e cinco de absorção, os quais terão seus dados analisados e apresentados através de um gráfico.

Posteriormente à coleta dos dados, os mesmos serão digitados e analisados no Programa Excel 2010. Os resultados serão apresentados na forma de Tabela e Gráficos e analisados quantitativamente.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O presente estudo foi realizado em um hospital geral que atende pacientes classificados em média complexidade, localizado na região centro sul do estado do Rio Grande do Sul, Brasil com o objetivo de analisar o engajamento no trabalho da equipe de higienização que atua nesse hospital. Para tal, a estratégia foi a coleta de dados quantitativos, sendo esses obtidos através de questionário fechado.

Participaram da pesquisa sobre a influência da liderança no engajamento do trabalho, 38 trabalhadores sendo que o setor de higienização do hospital, conta com o total de 56 funcionários. Dessa forma, é possível observar que não foi possível atingir 100% da população, pois alguns estavam de férias, folgas ou trabalhavam no turno noite (4). Os dados foram coletados em dois dias durante a troca dos turnos manhã e tarde, ás 13 horas. Participaram da pesquisa funcionárias do sexo feminino (95%), com idade entre 31 a 40 anos (45%), casada/união estável (61%), com escolaridade de ensino médio incompleto (42%), com filhos (87%) e com tempo de 1 mês a 2 anos de empresa (53%).

Para facilitar a compreensão do perfil deste grupo, pode-se observar a tabela abaixo:

Tabela 1: Dados sócio demográficos

Idade	Resultado	%
Não responderam	6	16
de 18 a 30	3	8
de 31 a 40	17	45
de 41 a 50	7	18
de 51 a 60	5	13
Sexo	**Resultado**	**%**
Feminino	36	95
Masculino	2	5
Estado Civil	**Resultado**	**%**
Solteiro	8	21
Casado/ união estável	23	61
Divorciado	7	18
Escolaridade	**Resultado**	**%**
Ensino Fundamental Completo	9	24
Ensino Médio Incompleto	16	42
Ensino Médio Completo	13	34
Filhos	**Resultado**	**%**
Sim	33	87
Não	0	0
Não responderam	5	13

Quantidade de Filhos (considerando somente os que responderam sim)	Resultado	%
1 filho	8	24
até 3 filhos	24	73
4 ou mais filhos	1	3
Tempo de empresa	**Resultado**	**%**
de 1 mês a 2 anos	20	53
de 3 anos a 6 anos	7	18
Mais de 7 anos	9	24
Não responderam	2	5

Fonte: Dados coletados entre 11 e 12 de maio de 2020.

A **Tabela 2** representa os aspectos da liderança que influenciam no engajamento do trabalho.

Tabela 2: Aspectos da liderança que influenciam no engajamento no trabalho

Indicador	Sempre %	Quase sempre %	Ás Vezes %	Raramente %	Nunca %
1. Acompanhamento das atividades pela liderança direta	79	11	8	0	3
2. Participação da liderança nas rotinas do setor	92	8	0	0	0
3. Liderança como referência e exemplo profissional	82	16	0	3	0
4. Sobre à auto percepção a respeito do seu engajamento no trabalho.	79	21	0	0	0
5. Engajamento ser influenciado pela liderança direta.	63	26	11	0	0
6. Programação de treinamento e capacitações por parte da liderança direta.	95	5	0	0	0

Fonte: Dados da pesquisa, coletados entre 11 e 12 de maio de 2020.

Observa-se que a maioria dos respondentes demonstram que se sentem influenciados pela liderança direta ao falar dos aspectos que envolvem seu engajamento no trabalho. Na investigação a pesquisa levantou aspectos como: acompanhamento da liderança na execução das atividades; participação e solução de problemas por parte da liderança; exemplo e referencia profissional; programação de treinamento e capacitações e por último a pergunta direta sobre a influência da liderança em seu engajamento no trabalho.

As maiores médias sobre engajamento no trabalho segundo a percepção dos respondentes foram os indicadores sobre a participação da liderança e programação do cronograma de treinamento e capacitações que a liderança realiza de maneira periódica e continua. Por meio do questionário identificou-se que 95% dos respondentes acreditam que os treinamentos e capacitações programadas pela liderança, influenciam no aumento do seu engajamento; esse dado demonstra a importância que os participantes dão ao fato de serem desenvolvidos. Interpreta-se o sentimento de valorização, segurança e reconhecimento quando a liderança se preocupa em programar e executar treinamentos e capacitações de maneira contínua durante o ano.

Quando questionados se consideram a liderança participativa, 92% dos participantes responderam a opção sempre, demonstrando que se trata de uma liderança ativa, que se mostra participativa, que acompanha as atividades da equipe e se faz presente. Segundo Oliveira (2015), o líder eficaz precisa saber conciliar o trabalho cotidiano dos liderados envolvendo recursos, tempo, orçamento e tudo o que necessita ser realizado para alcançar os objetivos do trabalho grupal.

Ao investigar na pesquisa a relação com a liderança, e se a mesma serve como referência e exemplo profissional, 82% responderam sempre. Compreende-se que a liderança estudada nesse caso utiliza não somente da influência, mas também da confiabilidade, sem precisar apelar para sua posição hierárquica.

> O líder é aquele que conquista seus liderados sem usar seu poder de autoridade, mas através de seu poder de influenciar pessoas. Ele é formador de opinião e é capaz de motivar seus liderados a alcançarem objetivos e uni-los em prol da mesma causa. Sendo assim, a liderança é de suma importância por exercer influência no comportamento das pessoas com a finalidade de motivá-las, impulsioná-las a conquistar resultados (OLIVEIRA, 2015, p. 2).

Conforme os autores acima citados, pode-se afirmar que a maioria dos indivíduos participantes desta pesquisa tende a perceber o líder como sendo referência e apoio profissional.

Identificou-se que 63% dos respondentes da pesquisa são engajados e acreditam que seu engajamento é influenciado pela atuação da sua líder. Essa pergunta foi acrescentada na ferramenta de coleta de opinião (questionário) com a intensão de abordar diretamente o objetivo principal da pesquisa. A influência da liderança foi confirmada de acordo com a maioria das respostas obtidas na pesquisa, dessa forma fica evidenciado que nesse estudo de caso ocorre a influência da liderança no processo de engajamento dos liderados da equipe.

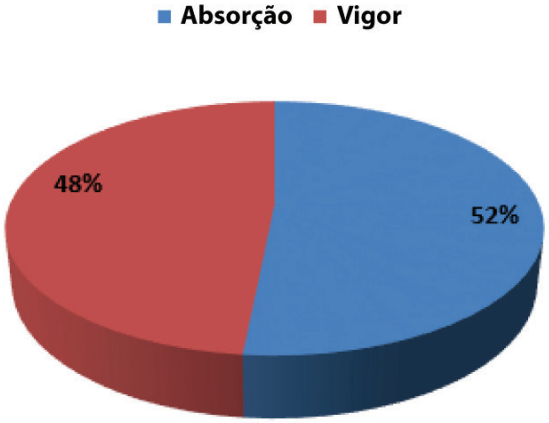
"A liderança não acontece somente com o papel do líder, tem-se também importantíssimo e primordial significado no contexto da liderança os liderados e as situações em que se encontram líderes e liderados" (SILVA; SIMÕES; JANESCH, 2010, p. 2). Pode-se concluir com essa afirmação que a relação de trabalho e o tipo de convivência, também são fatores fundamentais quando se considera a influência da relação líder e liderados.

Dois instrumentos para a coleta dos dados foram conciliados, conforme descrição já realizada no tópico metodologia, com a intenção de coletar dados sobre o engajamento e a influência da liderança sob o mesmo. Juntamente com o questionário, aplicou-se a Escala de Engajamento no Trabalho (EEGT). A escala de engajamento é composta por dois fatores que

são denominados como: vigor e absorção. É importante descrever as características principais de cada um dos fatores que compõe a escala de engajamento no trabalho, para posteriormente dar seguimento a discussão dos dados. Segundo Siqueira (2014), vigor refere-se a altos níveis de energia mental gasta durante o trabalho, investimentos de esforços durante a realização de tarefas. Absorção condiz a alto nível de concentração no trabalho, durante o qual o indivíduo nem percebe o tempo passar, e não vê distração entre si e a tarefa que está executando.

O **Gráfico 1** representa a estatística das respostas encontradas na pesquisa a respeito dos dois fatores, absorção e vigor que compõem a escala de engajamento no trabalho.

Gráfico 1: Representação gráfica dos fatores absorção e vigor, que compõe o engajamento



Fonte: Dados da pesquisa, coletados entre 11 e 12 de maio de 2020.

Segundo Siqueira (2014), quando se refere à construção e validação da escala de engajamento no trabalho (EEGT):

> Definiu-se como engajamento no trabalho um estado mental positivo assentado em crenças a respeito da intensidade com que o indivíduo se sente vigoroso e absorvido enquanto realiza suas atividades. Portanto, o construto a ser mensurado pela EEGT se estrutura em duas dimensões: vigor e absorção (SIQUEIRA, 2014, p. 150).

Seguindo a indicação de interpretação e apuração dos resultados da aplicação da escala de engajamento no trabalho, encontraram-se escores muito próximos entre os fatores vigor e absorção. As médias gerais se aproximam também quando comparamos cada questão de forma individual. A média dos escores referente aos fatores é de 33 para absorção e 31 para vigor, nota-se que os resultados ficam dentro da classificação considerada média, havendo dessa forma equilíbrio entre os dois fatores analisados.

A **Tabela 3** representa o número de respostas dada para cada questão e o escore final das mesmas, facilitando a interpretação das respostas de acordo com cada um dos fatores determinados pela EEGT.

Tabela 3: Tabulação das respostas da escala de engajamento e escore final por item e fator

Fator	Item	1 Nunca	2 Poucas Vezes	3 Ás vezes	4 Muitas Vezes	5 Sempre	Deixou em Branco	Escore final
Vigor	Cheio de energia	1	0	5	16	15	1	31,2
Absorção	Com pensamento voltado apenas para minhas tarefas	0	2	3	8	25	1	34
Vigor	Revigorado	0	2	7	14	14	1	30,2
Absorção	Concentrado em minhas tarefas	0	0	2	6	29	1	35
Vigor	5. Disposto	0	1	2	14	20	1	32,8
Absorção	Distante dos meus problemas pessoais	3	3	6	12	13	1	28
Absorção	Focado no que estou fazendo	1	0	2	5	29	1	34,4
Vigor	Fortalecido	0	0	8	9	20	1	32
Vigor	Renovado	0	0	5	18	14	1	31,4
Absorção	Tomado por minhas tarefas	0	1	2	6	28	1	34,4

Fonte: Dados da pesquisa, coletados entre 11 e 12 de maio de 2020.

Tentando compreender como ocorre o processo de engajamento no trabalho, deve-se levar em consideração que neste existem tarefas que independentes de o colaborador gostar ou não, precisam ser executadas. Essas tarefas requerem esforço e energia, fazendo com que o profissional permaneça envolvido de tal maneira que atenda às exigências. Portanto o processo de engajamento no trabalho encontra-se diretamente ligado aos sentimentos positivos, como prazer e satisfação no trabalho ou sentimentos negativos, quando as demandas são elevadas ou desproporcionais podendo levar até mesmo ao estresse (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUEZ, 2013).

Destaca-se que, profissionais com vigor geralmente são pessoas identificadas com elevados níveis de energia e resiliência mental, assim como, persistência para vencer as dificuldades e desejo para investir esforços enquanto trabalham, como refere-se Siqueira (2014). No presente estudo, os dados demonstram nível mediano do fator vigor, havendo uma leve vantagem na média total do fator absorção. Podendo afirmar que a equipe de trabalhadores do setor de higienização apresenta maiores índices dentro das características do fator absorção.

Ressalta-se que a principal característica da absorção são os altos níveis de concentração e atenção no trabalho ou na execução das atividades laborais. Observou-se uma pequena vantagem no escore médio do fator absorção em relação ao vigor.

Ao analisar os resultados das questões individualmente, observa-se que as frequências das respostas ficam na grande maioria nas opções muitas vezes e sempre; como ocorre nas respostas das questões sobre o pensamento voltado para minhas tarefas e estar concentrado em minhas tarefas as médias ficou entre 34 e 35, portanto são médias consideradas altas nesses dois itens. Reafirmando o alto nível de absorção dos respondentes da pesquisa ao executar suas tarefas.

Pode-se considerar que a atividade laboral dos respondentes sendo a higienização hospitalar, exige por si só muita concentração e atenção. Essas características são importantes para que não ocorram erros como: contaminação, contaminação cruzada e desperdício de material e produtos. Portanto, pode-se afirmar que o fator absorção é de grande valia para o desempenho das atividades pertinentes ao cargo de auxiliar de higienização hospitalar.

Conforme Cuzato (2008), o simples e cansativo serviço de limpeza exerce uma importância fundamental na unidade hospitalar que muitas vezes não é valorizada pelas pessoas em geral como, por exemplo, os próprios colaboradores que a exercem, devido às condições que lhe são oferecidas. Tal afirmação do autor justifica os escores medianos obtidos em cada fator de engajamento no trabalho dos funcionários de nível operacional do serviço de higienização; portanto o nível mediano do engajamento também pode ser considerado sintoma do sentimento de desvalorização e pouco reconhecimento das pessoas que trabalham no serviço operacional de apoio hospital.

Segundo Cuzato (2008), sobre a importância e relevância do serviço de higienização hospitalar:

> Quem procura e necessita do serviço hospitalar, espera no mínimo receber um bom atendimento num ambiente que ofereça todas as condições mínimas de limpeza e higiene que transmitam humanismo e sensação de bem-estar que transmita a ele segurança no serviço prestado. Sabemos que em qualquer ramo de atividade um cliente insatisfeito gera opiniões negativas para qualquer negócio, levando, às vezes, até ao extremo "casos de óbito por infecção hospitalar". Este bom atendimento prestado pelos profissionais da administração, enfermagem e demais setores está estritamente ligados ao serviço de apoio (CUZATO, 2008, p. 5).

Sobre a importância e relevância do serviço de higienização hospitalar o autor citado expressa de maneira clara e objetiva que podemos associar a esse fato a importância também de se reconhecer e analisar o quanto o nível de engajamento das pessoas dos serviços operacionais de apoio também são relevantes para que seja possível melhorar o desempenho das pessoas durante suas atividades laborais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a influência da liderança no engajamento dos liderados da equipe de higienização de um hospital geral localizado na região centro sul do Rio Grande do Sul.

A partir dos resultados pode-se perceber que estes profissionais se mostraram engajados com o seu trabalho, devido ao escore total considerado alto encontrado a partir da análise e soma dos dois fatores (vigor e absorção). Isto pode estar relacionado com as características do tipo de liderança, que conforme os dados coletados e analisados no questionário da pesquisa são influenciados pela liderança.

A liderança apresenta características importantes para a relevância da influência no engajamento. Essa líder se mostra participativa, atuante, preocupada em desenvolver e capacitar à equipe podendo dessa forma contribuir para o sentimento de engajamento da equipe na grande maioria.

Como limitações do estudo, pode-se citar a dificuldade em aplicar as ferramentas de coletas da pesquisa para 100% dos funcionários do setor de higienização, já que alguns se encontravam de férias, folga ou trabalhavam no turno noite. Dessa forma o estudo analisou apenas uma fração do todo. Durante a revisão, também se pode destacar, foram encontrados poucos estudos empíricos a respeito do engajamento do trabalho voltado para segmento do serviço de saúde.

Deve-se lembrar a relevância do papel da área de recursos humanos das organizações para alavancar o engajamento no trabalho. Dessa forma os recursos humanos tende a trabalhar para proporcionar e amentar o bem-estar e satisfação dos trabalhadores.

As organizações devem se preocupar em proporcionar um ambiente que ofereça ao indivíduo conforto, respeito, segurança e bem-estar, entre outros como refere-se Souza, (2017). Ou seja, a organização deve oferecer um ambiente adequado, que proporcione e que favoreça o uso de suas capacidades assim como a valorização e reconhecimento dos seus funcionários.

Por fim, tem-se com sugestão para trabalhos futuros, ampliar a pesquisa, investigando aspectos do Engajamento do Trabalho em equipe de serviço de apoio operacional, já que poucos estudos com esse público ocorrem. Sugere-se que o mesmo tipo de pesquisa também contemple outros setores do hospital, como a equipe de enfermagem que compõe grande parte do quadro de funcionários do serviço de saúde de um hospital.

Referências

AGNST, R.; BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T.; PORTO-MARTINS, P. C. **Utrecht Work Engagement Scale**. Tradução de W.B. Schaufeli e A.B. Bakker. Curitiba: GEPEB, 2009.

BERGAMINI, C. W. **O líder eficaz**. São Paulo: Atlas, 2009.

CÂNDIDO, Jéssica; SOUZA, Lindinalva R. de. Síndrome de Burnout: as novas formas de trabalho que adoecem. **Psicologia.PT**. 2017. Disponível em: https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1054.pdf. Acesso em: maio 2020.

CARVALHO, Silvia Regina de. A influência da compatibilidade pessoa-trabalho sobre o engajamento no trabalho. 2015. 80 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de organizações) - Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo. Disponível em: http://tede.metodista.br/jspui/bitstream/tede/83/1/Silvia%20Regina%20de%20Carvalho.pdf. Acesso em: maio 2020.

CHIAVANETO, I. **Comportamento Organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

_____. **Recursos Humanos:** o capital humano das organizações. São Paulo: Atlas, 2006.

_____.; SAPIRO, A. **Planejamento Estratégico**. São Paulo: Elsevier, 2010.

CUZATO, Suely Nunes Godoy *et al.* A liderança no serviço de apoio operacional no serviço hospitalar. **Revista Científica Eletrônica de Administração**, v. 8, n. 14, jun. 2008. Disponível em: http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/cmlqBNOzxoBbL59_2013-4-30-12-19-44.pdf. Acesso em: maio 2020.

ENCYCLOPAEDIA MIRADOR INTERNACIONAL. São Paulo: Britannica do Brasil, 1987.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução a administração**. 5. ed., revista e ampliada. São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, Ana P. M. Liderança eficaz: o poder e a influência de um líder no comportamento organizacional de uma empresa. **Administração de empresas em Revista**, v. 1, n. 10, 2015. Disponível em: http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/admrevista/article/view/889/871. Acesso em: maio 2020.

PAIVA, William M.; PAIVA, Denis M. de; GOMES, Sandra P. Engajamento de funcionários no trabalho como diferencial estratégico. **Revista Gestão em Foco**, v. 11, 2019. Disponível em: http://portal.unisepe.com.br/unifia/wpcontent/uploads/sites/10001/2019/03/003_ENGAJAMENTO-DE-FUNCIONARIOS-COMO-DIFERENCIAL-ESTRATEGICO.pdf. Acesso em: maio 2020.

SANTANA, Paulo J. Liderança: Fator fundamental no desenvolvimento das organizações. **Revista On-Line IPOG Especialize**, v. 1, n. 10, jul. 2015. Disponível em: http://ipoginfo.com.br/uploads/arquivos/53dfd0d44d2b76824523ea13f513af85.pdf. Acesso em: maio 2020.

SANTIAGO, Flávio Z. **Liderança – Características e habilidades**: um estudo em organizações prestadoras de serviços e consultoria em seguros no estado de Minas Gerais. Belo Horizonte: [s.n.], 2007.

SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. B. **UWES – UTRECHT Work Engagement Scale**: Preliminary Manual, Occupational Health Psychology Unit Utecht University. [S.l.: s.n.], 2003.

_____.; DIJKSTRA, P.; VAZQUEZ, A. C. **O Engajamento no Trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2013.

SILVA, Andressa Lemes da. O engajamento e o desempenho organizacional a partir da relação entre valores pessoais e organizacionais: um estudo de caso do Colégio Marista Assunção. 2012. Trabalho de Conclusão de Especialização (Curso de Especialização em Marketing) - Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Disponível em: https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/83501/000906641.pdf?sequence=1. Acesso em: maio 2020.

SILVA, Elisama R.; SIMÕES, Emanuel R.; JANESCH, Zuleide M. A importância da liderança na atualidade. In: SIMPÓSIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA UNIFIL, 18., Londrina. **Anais...** Londrina: [s.n.], 2010.

SIQUEIRA, Mirlene M. M. **Novas Medidas do Comportamento Organizacional.** 2. ed. Porto Alegre: Armed, 2014.

SOUZA, Renata. Engajamento no Trabalho. 2017. Trabalho de Conclusão de Especialização (Curso de Especialização em Psicologia Organizacional) - Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Disponível em: https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/172307/001059208.pdf?sequence=1. Acesso em: abr. 2020.

SPECTOR, Paul, E. **Psicologia nas Organizações.** São Paulo: Saraiva, 2006.

competência
Revista da Educação Superior do Senac-RS

V. 15 – N. 1 – Junho de 2022 –
ISSN 2177-4986 versão eletrônica

A contabilidade digital: uma percepção de profissionais contábeis do estado de Santa Catarina acerca do novo modelo de escritório digital

Digital accounting: a perception of accounting professionals in the state of Santa Catarina about the new digital office model

***Bruna Tavares Alves** ****Zilton Bartolomeu Martins**

Informações do artigo
Recebido em: 20/01/2022
Aprovado em: 19/04/2022

Palavras-chave:
Contabilidade Digital. Escritório Digital. Percepção. Profissionais Contábeis.

Keywords:
Digital Accounting. Digital Office. Perception. Accounting Professionals.

Autores:
*bruna.tavares.allves@gmail.com

**ziltonmartins@univali.br

Como citar este artigo:
ALVES, Bruna Tavares; MARTINS, Zilton Bartolomeu. A contabilidade digital: uma percepção de profissionais contábeis do estado de Santa Catarina acerca do novo modelo de escritório digital. **Competência**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022.

Resumo

Este artigo tem como objetivo analisar a percepção de profissionais contábeis do estado de Santa Catarina acerca do novo modelo de escritório de contabilidade digital. A pesquisa é classificada como quantitativa, descritiva e de levantamento, segundo os procedimentos. Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário com 19 (dezenove) questões fechadas e validado por 3 professores da área. A coleta de dados ocorreu no período entre 25 de março e 14 de abril de 2021, com a utilização de um questionário por meio eletrônico. A população da pesquisa é formada pelos 18.145 profissionais contábeis do estado de Santa Catarina registrados no CRCSC em março de 2021 e a amostra compreendeu 303 respondentes, representando 1,66% da população. Os dados foram tabulados por meio do Google Formulários® e a técnica utilizada para análise de dados foi a estatística descritiva, por meio da distribuição de frequência relativa. Como principais resultados, foi possível conhecer as mudanças geradas pelas novas tecnologias e o seu impacto na categoria contábil. Além disto, percebeu-se que os profissionais contábeis compreendem o surgimento de novos modelos de negócio, como os escritórios de contabilidade digital, que são proporcionados por meio da transformação digital no mercado contábil.

Abstract

This article aims to analyze the perception of accounting professionals in the state of Santa Catarina about the new model of digital accounting office. The research is classified as quantitative, descriptive and survey, according to the procedures. As a data collection instrument, a questionnaire with 19 (nineteen) closed questions was used and validated by 3 professors in the area. Data collection took place between March 25 and April 14, 2021, using an electronic questionnaire. The research population is formed by the 18,145 accounting professionals from the state of Santa Catarina registered with the CRCSC in March 2021 and the sample comprised 303 respondents, representing 1.66% of the population. Data were tabulated using Google Forms® and the technique used for data analysis was descriptive statistics, using relative frequency distribution. As main results, it was possible to know the changes generated by the new technologies and their impact on the accounting category. In addition, it was noticed that accounting professionals understand the emergence of new business models, such as digital accounting offices, which are provided through digital transformation in the accounting market.

1 INTRODUÇÃO

Desde os tempos mais remotos da civilização humana, é possível identificar a necessidade primordial das relações de mercado e de comércio (OLIVEIRA; MALINOWSKI, 2016). Tal fato está diretamente relacionado com a evolução da economia mundial, que datam até os dias atuais. No mesmo contexto, como resultado das operações comerciais, surge o acúmulo de riquezas e a necessidade do controle do patrimônio. Deste modo, origina-se a profissão contábil que por séculos, passa por evolução e reconhecimento (SANTOS; TABOSA, 2020).

Numa vista mais restrita, Greemann (2016) define o profissional da contabilidade como aquele que possui a capacidade e responsabilidade de processar manualmente dados das empresas, garantindo que os tributos sejam pagos em tempo hábil e pelo valor adequado. Além disto, também são responsáveis pelas informações financeiras das organizações.

Convém enfatizar que Kruskopf *et al.* (2020) deixam claro que o mundo atravessa a quarta revolução, onde a era da tecnologia avança, e não é mais suficiente que as companhias coloquem um novo produto no mercado, mas sim, uma solução. De tal modo, percebe-se que para atender a nova demanda do mercado, é necessário que os profissionais se atualizem substancialmente. No entanto, os autores afirmam que ao passo que as tecnologias mudam o mundo dos negócios, novas habilidades impulsionadas pela demanda do mercado estão sendo desenvolvidas.

Neste contexto, o contador já não mais se limita a atividades burocráticas e repetitivas. O contador é também fonte de informações gerenciais capazes de influenciar na tomada de decisões dos gestores das organizações (CAVAZZANA; BASTOS; MARQUES, 2018). Inclusive, Schiavi *et al.* (2020) afirmam que tarefas manuais e repetitivas dentro da contabilidade estão cada vez mais vulneráveis a transformação digital.

Com isto, Oliveira e Malinowski (2016) revelam que a tecnologia quando aliada à contabilidade, cumpre papel efetivo na implicação dos dados necessários para produzir informações gerenciais úteis para toda a organização e seus níveis hierárquicos. Assim, à medida que as novas tecnologias avançam, diferentes áreas da economia sofrem o impacto, especialmente aquelas que em sua essência são tradicionais (SCHIAVI *et al.*, 2020).

De tal modo, é perceptível a busca constante por formas de inovar no mercado já saturado, com o intuito de manter a sobrevivência no mundo competitivo (PAN; SEOW, 2016). Neste sentido, a utilização dos recursos tecnológicos provenientes da revolução 4.0 torna-se mais ostensiva, proporcionando o surgimento de novos modelos de negócios (FRANCO *et al.*, 2020). No entanto, Schiavi e Behr (2018) afirmam que a oferta de produtos e serviços permanecem os mesmos, pois a distinção se dá apenas pela nova formatação do negócio. Com isto, o mercado contábil presencia a inserção inédita de plataformas hospedadas na internet que oferecem serviços contábeis em formato on-line.

A contabilidade on-line ou contabilidade digital, é compreendida como uma nova modalidade de serviços, que de acordo com seus criadores, é capaz de entregar todas as tarefas, obrigações e comodidades da contabilidade tradicional a baixo custo (ANDRADE; MEHLECKE, 2020). Entretanto, Pasqualotto e Bublitz (2017) enfatizam que a transformação digital poderá trazer significativas mudanças no que tange a valores morais e na forma como determinado grupo é interpretado. Assim, Santos e Konzen (2020) apontam que a oferta de serviços de contabilidade digital gerou receio quanto à desvalorização da profissão contábil.

Diante disto, o presente artigo apresenta a seguinte pergunta de pesquisa: Qual a percepção de profissionais contábeis do estado de Santa Catarina acerca do novo modelo de escritório de contabilidade digital? Desta forma, o objetivo deste estudo é analisar a percepção de profissionais contábeis do estado de Santa Catarina acerca do novo modelo de escritório de contabilidade digital.

Como justificativa teórica, Schiavi *et al.* (2020) examinaram a capacidade de inovação das empresas contábeis no mercado brasileiro, a partir do uso de tecnologias digitais, tendo como base as capacidades de desenvolvimento de tecnologia, operação, gerenciamento e transação e sugerem que novas pesquisas sejam realizadas para análise das características e percepção dos profissionais acerca da inovação no mercado contábil. Já Kruskopf *et al.* (2020) analisaram os impactos das tecnologias atuais e futuras que afetam a contabilidade e recomendam estudos que identifiquem como a inovação tecnológica poderá influenciar nos empregos e nas necessidades de mercado quanto ao profissional contábil.

Por fim, Santos e Konzen (2020) investigaram a percepção dos escritórios de contabilidade do Vale do Paranhana/RS e de São Francisco de Paula/RS sobre a contabilidade digital e propõem pesquisas sobre escritórios de contabilidade digital com profissionais da contabilidade, em regiões diferentes da realizada em seu estudo. A justificativa empírica para o presente estudo é contribuir com profissionais e escritórios de contabilidade, visando compreender as mudanças do cenário contábil e o futuro da profissão no país, agregando valor e servindo como instrumento de apoio à categoria.

Este artigo contém, além desta introdução, a fundamentação teórica sobre o tema, os procedimentos metodológicos que foram utilizados para a execução deste estudo, a análise dos resultados encontrados e, por último, as considerações finais, seguido das referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica deste artigo está dividida em três tópicos, sendo eles: a evolução da contabilidade, a contabilidade digital e estudos anteriores sobre o tema.

2.1 A EVOLUÇÃO DA CONTABILIDADE

A contabilidade é definida como aquela que tem por objeto de estudo o patrimônio, e que permite auxiliar na tomada de decisões em todos os níveis hierárquicos da entidade (ALENCAR; FRANÇA, 2020). Desta forma, Silva e Assis (2015) já enfatizavam que a contabilidade está diretamente ligada à evolução da humanidade, sendo responsável por atender as necessidades relativas ao patrimônio. Schmidt e Gass (2018) complementam que a contabilidade segue os passos evolutivos da sociedade, pois diante de todas as mudanças no eixo econômico, político e tecnológico, o exercício e emprego da contabilidade está associada sempre à visão gerencial.

Na mesma perspectiva, Sarquis e Voese (2014) observam que inicialmente, a contabilidade, em suas primeiras manifestações, surge como uma prática voltada para a orientação e acompanhamento da evolução do patrimônio e do negócio do proprietário. No entanto, Deitos (2012) já considerava que a contabilidade e o contador existem há muito tempo, estando presentes em fatos notáveis da história, como por exemplo, na administração do estado, em períodos que datam 2.000 a.C.

Desta forma, após o surgimento e reconhecimento das primeiras práticas de controle de bens, iniciou-se a Idade Média, período conhecido na história pelas grandes invasões e guerras por territórios, levando as economias existentes a estagnação e tendo sua única atribuição, a subsistência local. No entanto com as cruzadas e o impulso do comércio, devido ao desenvolvimento das vias marítimas, nasceu o período Renascentista, trazendo consigo a divisão entre a contabilidade nova e a antiga (HANSEN, 2014).

O estímulo das práticas de comércio e a necessidade de obtenção de informações como entradas e saídas de caixa, contribuíram para que a contabilidade fosse relacionada a uma visão gerencial (HANSEN, 2014). Portanto, dada a trajetória que impulsionou a prática contábil, um marco importante em sua história veio com a publicação, em 1494, do primeiro sistema contábil, pelo Frei franciscano Luca Paccioli, denominada *Summa de arithmetica, geométrica, proportioni et proportionalitá*. Assim, a contribuição de Luca Paccioli fez com que a contabilidade fosse vista como instrumento de apoio no planejamento e controle de atividades comerciais (MORAES JÚNIOR; NASCIMENTO, 2009).

Como consequência, depois do século XV, o pensamento contábil passou por constante evolução e a adoção de métodos tornou-se popular, colaborando para o reconhecimento definitivo da ciência e da profissão (DEITOS, 2012). No Brasil, a contabilidade já podia ser notada no período colonial, diante dos controles realizados nas capitanias. No entanto, a atividade se intensificou somente com a chegada da coroa portuguesa em 1808, trazendo consigo a expansão e o incentivo ao comércio local. Além disto, o Príncipe Regente do Brasil, D. João IV, no mesmo ano, tornou o processo de escrituração contábil obrigatório nos órgãos públicos e que só podiam ser feitas exclusivamente por profissionais que estudassem aulas de comércio (REIS; SILVA, 2007).

Nos séculos seguintes, a legislação brasileira instituiu o Código Comercial em 1850, o qual tornou obrigatórias a escrituração contábil e a elaboração anual do Balanço Geral (SARQUIS; VOESE, 2014). Outro fato importante na consolidação da contabilidade no Brasil, foi a criação, em 20 de abril de 1902, da Escola de Comércio Alvares Penteado, que agregou por definitivo, o termo guarda-livros aos contadores da época, em alusão aos inúmeros registros documentais impressos mantidos pelos profissionais. Posteriormente, os diplomas expedidos pela Escola de Comércio Alvares Penteado, foram oficialmente reconhecidos com o Decreto Federal nº 1.339 de 9 de janeiro de 1905 (BUGARIM; OLIVEIRA, 2014).

Após o reconhecimento da Escola de Comércio Alvares Penteado, outras formatações e atualizações do ensino comercial no Brasil foram surgindo, até que em 22 de setembro de 1945, o Decreto-Lei n° 7.988 instituiu o curso em nível universitário de Ciências Contábeis e atuariais (BACCI, 2002). Desta forma, Bugarim *et al.* (2013) apontam que a prática contábil no decorrer dos períodos ganhou espaço e passou a ser essencial no desenvolvimento das atividades e ainda permanece em constante evolução.

Com a regulamentação da profissão contábil a partir do século XX, proporcionada por um conjunto de fatores, sendo alguns deles, a criação do CFC (Conselho Federal de Contabilidade) e as necessidades estatais de maior controle efetivo das transações fiscais, fizeram com que a legislação pudesse abranger a presença do contador no que tange a escriturações, contribuindo de forma sistemática para que a profissão se estabilizasse no mercado (BUGARIM; OLIVEIRA, 2014). Em consonância com as atualizações no perfil do profissional da contabilidade, em 1976, foi instituída a Lei 6.404, conhecida como a Lei das Sociedades pro Ações, que alterou de forma significativa a estrutura contábil, contribuindo ainda mais com a necessidade do profissional contábil frente às atualizações propostas pelo estado (SANTOS *et al*., 2011).

Atualmente, o termo guarda-livros não se emprega ao contador e as atividades exercidas por eles não são mais resumidas a escriturações e papéis. O contexto atual se dá pelo mundo conectado e globalizado. Assim, as exigências por competências e habilidades tornam-se cada vez mais presentes no dia a dia das organizações contábeis pelo país (SANTOS *et al*., 2011).

Em perspectiva similar, Gomes e Alves (2012) entendem que o profissional contábil do século XXI trabalha para produzir informações úteis para cada perfil e necessidade dos usuários da contabilidade. No entanto, Shigunov e Lorandi (2011) já afirmavam que devido à saturação de profissionais no mercado contábil, ocorreu o aumento na competitividade, fazendo com que seja necessário que o contador assuma posição de componente ativo na gestão, visando a inovação na prestação de serviços aos clientes.

2.2 A CONTABILIDADE DIGITAL

O mercado contábil, assim como qualquer outro ramo que está inserido nos cenários sociopolítico e econômico do século XXI, passam por transformações digitais que surgem ao passo em que o consumidor aumenta o nível e exigência ou insere uma nova necessidade no mercado, levando a busca constante por inovações que possam amenizar as mudanças sofridas na tentativa de manter o negócio contábil ainda rentável (SHIGUNOV; LORANDI, 2011).

Em consonância com a transformação digital, Sebold *et al.* (2012) mencionam que a contabilidade e a profissão contábil passaram por significativas mudanças nas últimas décadas, e que processos que inicialmente eram artesanais, foram gradativamente sendo substituídos pela automatização tecnológica.

O setor contábil é uma das divisões da economia que mais presencia as mudanças advindas das inovações tecnológicas (PAN; SEOW, 2016). As reestruturações de diversos negócios, inseridos no contexto atual, causam desestabilização no consenso socialmente instituído (LUI; NGAI; LO, 2016). Cabe destacar que Tongur e Engwall (2014) já salientavam que as mudanças ocorridas nas organizações, que desencadearam desafios e oportunidades, possuem origem tecnológica.

Na mesma linha, Coram e Robinson (2017) deixam claro que a reestruturação de modelos de negócios contábeis no meio digital, torna-se uma barreira, principalmente para os profissionais contábeis, que geralmente são os proprietários e gestores do negócio, pois entram em conflito direto com a percepção de desvalorização profissional. Além disto, a inovação de negócios está diretamente relacionada a competitividade e oferta de serviços à baixo custo (CHESBROUGH; ROSENBLOOM, 2002).

Santos e Kozen (2020) ressaltam ainda que a era digital trouxe a automação de processos, proporcionando aos escritórios, maior produtividade, agilidade e eficiência nas rotinas de trabalho. Assim, Santos *et al.* (2019) salientam que com as novas tecnologias tomando espaço no mercado, determinados processos manuais puderam ser executados por um sistema contábil, permitindo que leigos em contabilidade pudessem operar situações de acordo com as necessidades da entidade, desencadeando uma ameaça aos profissionais que eram limitados a serviços padronizados.

Com isto, Rosa, Montardo e Kuhn (2017) apontam que a era da tecnologia e do armazenamento na nuvem desencadeou novos modelos de negócios em plataformas digitais. Andrade e Mehlecke (2020) complementam que a contabilidade, por meio de plataformas digitais, tornou-se algo presente e disponível a sociedade. Os autores supracitados sugerem que a contabilidade *on-line* surgiu por volta de 2012, propondo entregar os serviços da contabilidade tradicionais a custo inferior ao praticado no mercado, garantido a mesma qualidade de informações. No entanto, destacam que a visão do cliente da contabilidade tradicional remete ao profissional que apenas calcula impostos e entrega as declarações no prazo, e não ao que fornece informações gerenciais para tomada de decisões dos negócios da entidade.

Desta forma, Schiavi *et al.* (2020) afirmam que cabe aos profissionais contábeis, inovar ao mesmo passo que as tecnologias avançam e que o mundo globalizado fica ainda mais competitivo, causando uma espécie de seleção natural dos profissionais que não conseguem atender as demandas do mercado. Entretanto, Santos e Konzen (2020) deixam claro que a oferta de serviços contábeis em plataformas digitais a um custo inferior, causa desvalorização do contador. No entanto, metodologias aplicadas à tecnologias que proporcionam melhoria nos processos contábeis, precisam ser instituídas.

A reestruturação do negócio contábil em formato de escritório *on-line*, consiste basicamente em explorar tecnologias disponíveis para realizar a contabilidade das empresas de forma *on-line*, por meio de uma plataforma na *internet*. Sendo assim, a estruturação do trabalho e a oferta de serviços no meio digital é um importante fator para a redução de custo operacionais. Desta forma, o maior diferencial competitivo de escritórios *on-line*, se dá em relação ao preço final oferecido ao cliente (FRIGATO *et al.*, 2021).

Frigato *et al.* (2021) ainda sustentam que a pandemia causada pela COVID-19, intensificou a execução de trabalhos em formato remoto, contribuindo para que o termo *home-office* passasse a fazer parte das rotinas empresarias e, por consequência, para a aceitação e utilização da contabilidade *on-line*. Em sua pesquisa, verificou-se que 60% dos trabalhadores participantes, substituíram a forma de trabalho presencial, pelo trabalho remoto em tempo integral.

2.3 ESTUDOS ANTERIORES SOBRE O TEMA

Visando uma melhor compreensão do tema, buscou-se fontes de pesquisas de trabalhos correlatos, conforme apresentados no **Quadro 1**.

Quadro 1: Estudo anteriores sobre o tema

Autores	Objetivos	Principais Resultados
Greenberg, Li e Wong-On-Wing (2012)	Analisar a confiabilidade da informação na adoção de sistemas de contabilidade *on-line*, baseado nos três princípios de *Sys Trust*.	As percepções dos usuários em potencial dos três princípios do *SysTrust* convergem em um fator, sugerindo que são indicativos da confiança na confiabilidade do sistema. Além disto, o estudo mostra que a confiabilidade do sistema, influencia a intenção dos usuários, em potencial de adotar um sistema *on-line*.
Piccoli e Klann (2015)	Identificar a percepção dos contadores públicos em relação às Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (NBCASP).	A nova contabilidade pública é importante para a transparência e controle das contas públicas, mas, por outro lado, os contadores ainda não estão aptos a elaborar e analisar as demonstrações contábeis.
Pan e Seow (2016)	Revisar artigos publicados entre 2004 e 2014, com base em frases de pesquisa selecionadas.	É importante para os alunos de contabilidade receber treinamento em tecnologias adequadas. Além disto, os profissionais devem ajudar os alunos de contabilidade de forma a compreender a importância e utilidade da tecnologia em sua carreira no longo prazo.
Silva, Costa e Silva (2017)	Evidenciar as mudanças ocorridas na profissão contábil, tanto estruturais como intelectuais, ocasionadas pela evolução que o mundo moderno exige.	Percebeu-se que o profissional obsoleto que não acompanhar os avanços, perderá oportunidades de mercado, enquanto o profissional que estiver preparado e que melhor se adaptar, possuirá vantagem competitiva em uma sociedade que preza pelo uso de novas tecnologias e exige maior grau de conhecimento.
Soares (2018)	Apontar os principais deveres e virtudes e das características necessárias ao profissional em contabilidade.	Ao iniciar a carreira, o profissional contábil deverá ter conhecimento e segurança sobre o Código de Ética Profissional do Contabilista, sua importância, o ambiente que desempenha, as dificuldades que afetam o comportamento, os prejuízos que poderá causar se desconhecê-la.
Santos et al. (2019)	Compreender os efeitos das mudanças tecnológicas sobre os processos, pessoas e resultados, em um escritório de contabilidade, ao longo de sua existência.	Constatou-se que com os avanços tecnológicos relacionados às pessoas, notou-se uma diminuição da mão-de-obra devido à substituição pelos *softwares* de contabilidade. Nos lucros, verificou-se aumento. No entanto, as despesas com manutenção da contabilidade digital também aumentaram. Quanto aos clientes, foi notado a divisão e preferência por profissionais que possuem maior afinidade com o meio virtual.
Schiavi et al. (2020)	Examinar a capacidade de inovação das empresas contábeis no mercado brasileiro, a partir do uso de tecnologias digitais, tendo como base as capacidades de desenvolvimento de tecnologia, operação, gerenciamento e transação.	A Contabilidade iniciou o caminho que tradicionalmente se percorre em direção à inovação digital, demonstrando a qualidade e o valor que as soluções relacionadas às tecnologias podem gerar ao serem exploradas nos negócios e, principalmente, nos processos. Este incremento tecnológico provocou alterações nos modelos de negócio contábeis
Santos e Konzen (2020)	Analisar a percepção dos escritórios de contabilidade do Vale do Paranhana/RS e de São Francisco de Paula/RS sobre a contabilidade digital.	Constatou-se que as informações prestadas pelos escritórios de contabilidade evidenciam que, para eles, a contabilidade digital não é um assunto estranho, tampouco, distante. Não se trata de optar ou não pela implantação da contabilidade digital. Trata-se de uma realidade, uma condição que precisa ser atendida para que os escritórios se mantenham ativos.
Andrade e Mehlecke (2020)	Verificar, em um escritório contábil do Vale do Paranhana/RS, a aceitação do uso da contabilidade digital no processo de geração de informação contábil.	Os profissionais contábeis pouco conhecem a contabilidade digital, revelando informações vagas sobre o tema. Entretanto, demonstram ter conhecimento sobre a velocidade das inovações tecnológicas e os impactos que elas representam, bem como compreendem a importância de manter-se em constante atualização e do seu papel, que é fundamental para sustentar os interesses da classe contábil.
Schiavi (2021)	Explorar a relação entre as tecnologias digitais e a estruturação de novos modelos de negócios contábeis-financeiros pela lente teórica institucional.	Ficou evidente a manutenção de estruturas estabelecidas, a reestruturação de estruturas tradicionais para modelos digitais e o surgimento de novos modelos de negócios (escritórios *on-line*), no processo de mudança institucional do campo contábil. Além disto, foi identificado o papel de outros atores (empresas de tecnologia, clientes, *marketing*) no processo de mudança institucional do campo contábil.

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

De acordo com os autores citados no **Quadro 1**, pode-se evidenciar que as pesquisas demonstram que o mercado contábil e o perfil do profissional de contabilidade estão inseridos em um cenário de pressão da globalização e da entrada de novas tecnologias, que estão estimulando o surgimento e reestruturação de novos modelos de negócios, causando até mesmo a separação da categoria contábil. No entanto, percebe-se que o profissional da contabilidade está atendo e compreende que será necessário adaptar-se às mudanças advindas do incremento da tecnologia nos processos e rotinas contábeis.

Cabe destacar que embora as pesquisas de Piccoli e Klann (2015), Soares (2018) e Machado, Rosa e Martins (2019) não estudem o mesmo tema que este trabalho como objetivo principal, foram acrescentados a este Quadro, uma vez que foi possível vincular suas pesquisas aos resultados deste artigo. Desta forma, observa-se que os estudos supracitados abordam, mesmo que em menor grau, um pouco da temática estudada nesta pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo classifica-se como uma pesquisa quantitativa, segundo a abordagem, descritiva, em relação aos objetivos e de levantamento, quanto os procedimentos. Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se um questionário com 19 (dezenove) questões fechadas, baseado nos estudos de Machado, Rosa e Martins (2019) e Santos e Kozen (2020) e validado por 3 professores da área. A coleta de dados ocorreu no período entre 25 de março e 14 de abril de 2021, com a utilização de um questionário eletrônico, que foi encaminhado via *e-mail* aos profissionais contábeis registrados junto ao Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina (CRCSC).

A população pesquisada foi de 18.145 profissionais registrados no CRCSC em março de 2021. Ressalta-se que embora este não seja o número total de profissionais registrados, este foi o total de *e-mails* enviados, visto que nem todos estes profissionais aceitam receber este tipo de comunicação, caracterizando, desta forma, a população deste estudo. A amostra resultou em 303 respondentes, que representa 1,66% da população. Os dados coletados forma tabulados por meio do *Google* Formulários® e utilizou-se como técnica de análise para os resultados, a estatística descritiva, por meio da distribuição de frequência relativa.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta fase da pesquisa, são exibidos os resultados alcançados por meio da coleta de dados que foram divididos em duas etapas. A primeira trata do perfil dos respondentes e a segunda, da percepção de profissionais contábeis acerca do novo modelo de contabilidade digital. A primeira fase de respostas teve como propósito, a identificação e caracterização da amostra a ser analisada conforme seguem nas Tabelas 1 a 6. Desta forma, a **Tabela 1** evidencia o gênero dos participantes do estudo.

Tabela 1: Gênero

Gênero	Frequência Relativa
Masculino	51,20%
Feminino	48,80%
Prefiro não responder	0,00%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Observa-se na **Tabela 1**, que 51,20% dos profissionais contábeis são do gênero do masculino e 48,8% do feminino, mostrando que a categoria contábil possui equilíbrio entre os gêneros no exercício da profissão. Na **Tabela 2**, é possível conhecer a faixa etária da amostra analisada.

Tabela 2: Faixa Etária

Faixa Etária	Frequência Relativa
Até 25 anos	8,30%
Entre 26 e 30 anos	18,00%
Entre 31 e 35 anos	23,00%
Entre 36 e 40 anos	9,60%
Entre 41 e 45 anos	14,30%
Entre 46 e 50 anos	6,00%
Entre 51 e 60 anos	13,40%
Acima de 60 anos	7,40%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

A faixa etária dos participantes da pesquisa mostrou-se bastante distribuída, não havendo proporção significativa em nenhuma delas. No entanto, verificou-se que a faixa etária dos profissionais de 26 a 30 anos (18,00%) e de 31 a 35 anos (23,00%) representaram os maiores percentuais distribuídos pelas faixas etárias. Na Tabela 3, identificou-se o nível de escolaridade dos participantes.

Tabela 3: Nível de escolaridade

Nível de escolaridade	Frequência Relativa
Ensino Médio	0,00%
Técnico	2,30%
Graduação	45,20%
Especialização *Latu Sensu*	43,30%
Mestrado	6,00%
Doutorado	2,30%
Pós-Doutorado	0,90%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

A **Tabela 3** permite conhecer o nível de escolaridade dos profissionais da contabilidade participantes da pesquisa.

Desta forma, observa-se que a maioria (88,50%) concentra entre a graduação e a especialização *Latu Sensu*. A Tabela em sequência, aponta a região de atuação dos profissionais da contabilidade respondentes da pesquisa.

Tabela 4: Região de atuação

Região	Frequência Relativa
Oeste	20,70%
Norte	10,10%
Vale do Itajaí	24,00%
Grande Florianópolis	28,60%
Serra	2,30%
Sul	14,30%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Percebe-se que há pluralidade em relação à localização geográfica de atuação dos profissionais contábeis em Santa Catarina. No entanto, o maior percentual da Tabela, presenta os que atuam na grande Florianópolis (28,60%). Na sequência, as regiões com maior atuação é o Vale do Itajaí, com 24,00% e o Oeste catarinense, com 20,70%. A **Tabela 5** evidencia o vínculo empregatício dos participantes deste estudo.

Tabela 5: Vínculo Empregatício

Vínculo Empregatício	Frequência Relativa
Ensino	1,40%
Empresa Comercial	5,10%
Empresa Industrial	9,20%
Empresa da Área Financeira	1,40%
Escritório de Contabilidade	57,60%
Profissional Liberal	6,50%
Órgãos Públicos	11,10%
Outros	7,70%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Na **Tabela 5**, constatou-se que a maioria dos profissionais (57,60%), exercem a profissão em escritórios de contabilidade, sendo seguidos pelos profissionais atuantes em órgãos públicos, com 11,10%, e que atuam em empresas industriais, com 9,20%. O questionário também recebeu respostas que ficaram concentradas na sessão "outros", que permitiu analisar que a profissão contábil está, aos poucos, ganhando mais áreas dentro de atuação. De tal modo, os 7,70% estão divididos em *startups* de tecnologia, *softwares* e consultorias contábeis. Em seguida, a **Tabela 6** apresenta o tempo de atuação dos profissionais.

Tabela 6: Tempo de atuação

Tempo de atuação	Frequência Relativa
Menos de 1 ano	1,80%
Mais de 1 até 5 anos	9,20%
Mais de 5 anos até 10 anos	27,60%
Mais de 10 anos até 15 anos	22,60%
Mais de 16 anos até 20 anos	10,60%
Mais de 20 anos	26,30%
Não atuo com contabilidade	1,90%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

A **Tabela 6** trouxe dados relativos ao tempo de atuação dos respondentes, analisando que o maior percentual está nos que possuem entre 5 e 10 anos de atuação (27,60%), seguido dos profissionais com mais de 20 anos (26,30%) e com 10 a 15 anos (22,60%). Assim, foi possível perceber que dentro da amostra analisada, o mercado contábil conta com a atuação de profissionais que já estão estabelecidos na profissão trazendo consigo por consequência maior experiência no ramo, diferente dos 1,80% que estão iniciando. Na segunda fase da pesquisa procurou-se conhecer a perceção de profissionais acerca do novo modelo de escritório de contabilidade digital. A **Tabela 7** aborda sobre a alteração do perfil do profissional contábil.

Tabela 7: Alteração do perfil do profissional contábil

Perfil profissional	Frequência Relativa
Discordo totalmente	1,40%
Discordo parcialmente	0,90%
Nem concordo/Nem discordo	1,40%
Concordo parcialmente	20,70%
Concordo totalmente	75,60%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Percebe-se que a maioria dos respondentes (96,30%) concordam, total ou parcialmente, que o profissional contábil não é mais o mesmo daquele conhecido anos atrás. Desta forma, nota-se que a profissão está em constante evolução, adaptando-se às mudanças e necessidades do mercado e dos usuários da contabilidade. Este resultado vai ao encontro do estudo de Silva, Costa e Silva (2017) ao afirmarem que o profissional contábil não mais se resume a escrituração de patrimônios, mas sim, como um personagem essencial para a condução dos negócios das empresas. A **Tabela 8** divulga as respostas dos profissionais ao serem questionados quanto a maior dificuldade enfrentada no exercício da profissão contábil.

Tabela 8: Dificuldades enfrentadas no exercício da profissão

Dificuldade enfrentada	Frequência Relativa
Acompanhar as mudanças ocorridas na área	23,50%
Atender as exigências legais para cumprimento das obrigatoriedades	38,20%
Acompanhar os avanços tecnológicos	8,30%
Fornecer serviços com qualidade em um mercado cada vez mais competitivo	10,10%
Carência de bons cursos e/ou cursos com preços acessíveis	1,40%
Permanecer no mercado	0,50%
Concorrência desleal	12,40%
Não possuir conhecimento em língua estrangeira	2,30%
Outros	3,30%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Verificou-se que 38,20% dos respondentes afirmam que a maior dificuldade no exercício da profissão é atender as exigências legais para cumprimento das obrigatoriedades, enquanto que 23,50% apontaram que a maior dificuldade é a acompanhar as mudanças ocorridas na área, além de 12,40% apontarem que a concorrência desleal é a principal dificuldade encontrada. Este resultado é distindo do encontrado por Machado, Rosa e Martins (2019), quando observaram que a principal dificuldade foi acompanhar as mudanças ocorridas na área. A **Tabela 9** evidencia os resultados acerca da percepção dos respondentes em relação à valorização do profissional contábil.

Tabela 9: Percepção acerca valorização

Percepção sobre o profissional contábil hoje	Frequência Relativa
Está mais valorizado, com maiores oportunidades de trabalho	27,20%
Está mais valorizado, entretanto o número de oportunidades de trabalho continua estável	22,60%
Está mais valorizado, porém o número de oportunidades de trabalho diminuiu	5,50%
Está menos valorizado, com maiores números de oportunidades de trabalho	18,40%
Está menos valorizado, e o número de oportunidades de trabalho continua estável	19,40%
Está menos valorizado, e o número de oportunidades de trabalho diminuiu	6,90%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

De acordo com os respondentes, 27,20% acreditam que a profissão contábil está mais valorizada e com maiores oportunidades de trabalho, enquanto que 22,60% acreditam que a profissão está mais valorizada, porém as oportunidades de trabalho continuam estáveis, e 19,40% entendem que o profissional está mais desvalorizado e que as oportunidades continuam estáveis. Este resultado corrobora com Piccoli e Klann (2015) ao afirmarem que o contador está se tornando um elemento essencial a visão gerencial da entidade e o momento atual está voltado para a valorização do profissional. **A Tabela 10** apresenta os resultados obtidos quanto à percepção dos profissionais contábeis em relação ao impacto da inserção de plataformas *on-line* de serviços contábeis a baixo custo.

Tabela 10: Inserção da contabilidade on-line/digital

Impacto da inserção da contabilidade *online*/digital	Frequência Relativa
Um novo modelo de negócio necessário para o atual mercado contábil	23,00%
Um modelo de negócio interessante, porém duvidoso	41,00%
Um modelo de negócio que gera concorrência desleal.	30,00%
Uma ameaça a profissão e a classe contábil	6,00%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Observa-se que 41,00% dos respondentes afirmam que as plataformas *on-line* são um modelo de negócio interessante, porém duvidoso, discordando de Santos e Kozen (2020) ao evidenciarem que não há plena aceitação dos profissionais em relação as contabilidades digitais. Além disto, 30,00% acreditam que o modelo de negócio gera concorrência desleal, indo ao encontro aos resultados de Santos *et al.* (2019). Cabe destacar que outros 23,00% acreditam que o novo modelo de negócio é necessário para o atual mercado contábil, corroborando com Greenberg, Li, e Wong-On-Wing (2012) sobre a adoção dos sistemas *on-line* a fim trazer soluções de forma mais prática e em tempo real para o rol de soluções já presentes no mercado de processamento de dados. Na sequência, a **Tabela 11** buscou trazer a relação entre a pandemia da COVID-19, a migração da contabilidade tradicional para a adesão das plataformas digitais por parte do público externo.

Tabela 11: COVID-19 e a contabilidade digital/*on-line*

Migração das contabilidades devido a pandemia do COVID-19	Frequência Relativa
Discordo totalmente	10,10%
Discordo parcialmente	8,80%
Nem concordo/Nem discordo	20,30%
Concordo parcialmente	47,90%
Concordo totalmente	12,90%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Os dados demonstram que 60,80% dos respondentes concordam, total ou parcialmente, que houve a migração de usuários da contabilidade do modelo tradicional para as plataformas digitais, corroborando com os achados de Santos e Kozen (2020), quando afirmam que o preço é um fator relevante no

momento da contratação de um serviço. Além disto, um fator que contribuiu ainda mais para o cenário demonstrado pelo resultado da Tabela, foi a crise econômica provocada pela pandemia. A **Tabela 12** buscou evidenciar se a popularização da contabilidade digital proporcionará vantagens a classe contábil.

Tabela 12: Popularização da contabilidade digital a classe contábil

Popularização da contabilidade digital a classe contábil	Frequência Relativa
Discordo totalmente	9,20%
Discordo parcialmente	13,80%
Nem concordo/Nem discordo	15,70%
Concordo parcialmente	43,80%
Concordo totalmente	17,50%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Dos respondentes, 61,30% concordam, total ou parcialmente, que a popularização da contabilidade digital proporcionará vantagens a classe contábil. Este resultado está em consonância conforme o observado por Pan e Seow (2016), quando reconheceram o emprego das tecnologias como diferencial competitivo e satisfatória ao cliente. A **Tabela 13** evidencia a qualidade do serviço na modalidade tradicional ser o mesmo entregue na modalidade digital.

Tabela 13: Contabilidade tradicional e contabilidade digital

Qualidade do serviço na contabilidade digital e na tradicional	Frequência Relativa
Discordo totalmente	20,30%
Discordo parcialmente	32,70%
Nem concordo/Nem discordo	7,80%
Concordo parcialmente	25,30%
Concordo totalmente	13,90%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

As informações apresentadas demonstram que 32,70% discordam parcialmente e 20,30% discordam totalmente, ou seja, 53,00% dos profissionais acreditam que a qualidade do serviço ofertado na modalidade digital não possui a mesma da modalidade da contabilidade tradicional, discordando de Andrade e Mehlecke (2020), que destacaram que os profissionais que adotam a contabilidade digital tendem a produzir informações de qualidade mais aperfeiçoada. Por meio da **Tabela 14**, identifica-se as vantagens que a contabilidade digital proporcionará para a profissão contábil.

Tabela 14: Vantagens da contabilidade digital para a profissão contábil

Vantagens da contabilidade digital para a profissão contábil	Frequência Relativa
Viabilizará o crescimento das empresas de contabilidade, pois sobrará mais tempo para atendimento	12,00%
Contribuirá para que a informação contábil esteja à disposição do cliente em tempo real	41,90%
Reduzirá as despesas da empresa de contabilidade	18,40%
Tornará a empresa de contabilidade mais eficiente	16,60%
A proposta de negócio no formato digital não causará impactos a profissão contábil	11,10%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Observa-se que 41,90% dos respondentes apontam que a contabilidade digital contribuirá para que a informação contábil esteja à disposição do cliente em tempo real, 18,40% acreditam que a contabilidade digital reduzirá as despesas da empresa de contabilidade e 16,60% dizem que a contabilidade digital tornará a empresa de contabilidade mais eficiente. Este achado é semelhante ao encontrado por Santos e Kozen (2020), no sentido de que as adoções de métodos amparados pela tecnologia produzem informações mais precisas ao mesmo tempo em que promovem a redução de custos operacionais. A **Tabela 15** identifica as desvantagens que a contabilidade digital proporcionará para a profissão contábil.

Tabela 15: Desvantagens da contabilidade digital para a profissão contábil

Desvantagens da contabilidade digital para a profissão contábil	Frequência Relativa
Ferramenta que estimulará a desvalorização em massa do profissional contábil	13,40%
É uma modalidade que pratica concorrência desleal, trazendo colapso aos modelos tradicionais	10,60%
Será um cenário crítico pois naturaliza a ideia da ausência do contador, levando o profissional a ser compreendido como figura não-fundamental	40,60%
Não identifico desvantagens na popularização dos serviços contábeis em formato digital	35,40%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Com os dados apresentados, verificou-se que 40,60% dos profissionais contábeis acreditam que a contabilidade digital por meio de plataformas *on-line* contribuirá para um cenário crítico da profissão, pois naturaliza a ideia da ausência do contador levando o profissional a ser compreendido como figura não-fundamental. Outros 35,40% não identificam desvantagens na popularização dos serviços de contábeis em formato digital e 13,40% afirmam

que a ferramenta estimulará a desvalorização em massa do profissional contábil. Desta forma, com o resultado observado, nota-se que existe uma divisão entre os profissionais que praticam a contabilidade estruturados na forma tradicional, daqueles que participam do novo modelo *on-line*, corroborando com o estudo de Fawcett (2015), quando afirmou que as inovações tecnológicas no mercado contábil poderão assumir caracter disruptivo. Este artigo também buscou conhecer a percepção dos profissionais em um cenário que a popularização da contabilidade digital exigirá que o profissional da contabilidade seja mais competitivo necessitando a melhoria constante do perfil, conforme evidenciado na **Tabela 16**.

Tabela 16: Exigências do mercado

Competitividade advinda da contabilidade digital causará necessidade pela melhoria constante do perfil profissional	Frequência Relativa
Discordo totalmente	7,80%
Discordo parcialmente	14,70%
Nem concordo/Nem discordo	18,90%
Concordo parcialmente	40,60%
Concordo totalmente	18,00%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Os dados obtidos demonstram que 58,60% dos respondentes concordam, total ou parcialmente, que o perfil profissional da contabilidade necessitará passar por melhorias constantes para se manter competitivo no mercado devido à popularização da contabilidade digital, corroborando com os resultados de Soares (2018). Levando em consideração a maior competitividade na classe contábil e as crescentes inovações tecnológicas que visam tornar os processos mais cada vez mais rápidos, foi questionado sobre a possível substituição dos profissionais contábeis pela inteligência artificial, conforme demonstrado na **Tabela 17**.

Tabela 17: Substituição do profissional contábil

Tecnologia substituindo o profissional contábil	Frequência Relativa
Discordo totalmente	6,90%
Discordo parcialmente	8,80%
Nem concordo/Nem discordo	12,00%
Concordo parcialmente	38,20%
Concordo totalmente	34,10%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Dos respondentes, 72,30% concordam, total ou parcialmente, que o profissional contábil não poderá ser totalmente substituído pela inteligência artificial. Desta forma, o resultado está em consonância com Santos *et al.* (2019), quando afirmaram que a inteligência artificial na contabilidade está inserida no sentido de fomentar as capacidades do profissional da contabilidade e não no sentido de substituídas. Na Tabela a seguir, identifica-se a relação entre a revolução 4.0 e a popularização das contabilidades digitais.

Tabela 18: Contabilidade digital e a revolução 4.0

Contabilidade digital e a revolução 4.0	Frequência Relativa
Aliado da transformação digital no empreendedorismo contábil	27,60%
Funil da profissão pois irá segregar o perfil tradicional e manual do perfil inovador e criativo	17,50%
Aumento da competividade e oferta de serviços mais atrativos aos usuários da contabilidade	32,00%
Não identifico vantagens na popularização do escritório de contabilidade digital	22,90%
Total	**100,00%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Dos dados obtidos, 32,00% acreditam que a revolução 4.0 e a contabilidade digital poderão ocasionar aumento da competividade e oferta de serviços mais atrativos aos usuários da contabilidade, enquanto 27,60% afirmam que o novo modelo de negócio é um aliado da transformação digital no empreendedorismo contábil. Este achado é semelhante ao obtido por Schiavi *et al*. (2020), quando afirmam que a transformação digital permitiu novos modelos de negócios contábeis. A **Tabela 19** aponta se a fiscalização dos sindicatos contábeis de Santa Catarina deveria ser intensa sobre a precificação dos honorários contábeis ofertados pelas plataformas *on-line* de contabilidade digital.

Tabela 19: Fiscalização da contabilidade digital

Sindicatos e a contabilidade digital	Frequência Relativa
Discordo totalmente	11,10%
Discordo parcialmente	10,60%
Nem concordo/Nem discordo	14,30%
Concordo parcialmente	26,30%
Concordo totalmente	37,70%
Total	**100%**

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Verificou-se que 64,00% dos respondentes concordam, total ou parcialmente, que os sindicatos deveriam atuar com mais intensidade sobre a fiscalização dos honorários contábeis ofertados nas plataformas *on-line*. Este resultado corrobora com o estudo de Schiavi (2021), quando enfatiza que as novas reestruturações de modelos de negócios contábeis carecem de fiscalização ao mesmo passo em que as ações fiscalizadoras sobre os profissionais de contabilidade do modelo tradicional se tornam pressões constantes e que exercem influência direta sobre o a estruturação do negócio contábil, que dificilmente são possíveis de transferir para os preços dos serviços ofertados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo analisar a percepção de profissionais contábeis do estado de Santa Catarina acerca do novo modelo de escritório de contabilidade digital. Com isto, percebeu-se que existe um conhecimento prévio e ainda não mapeado sobre o futuro da profissão contábil em relação às novas tecnologias. No entanto, é unânime a percepção de que o perfil do profissional contábil sofreu alterações significativas e que a melhoria contínua é um quesito fundamental para o bom desempenho na profissão.

Ao passo em que uma grande parcela dos profissionais entendem que a contabilidade digital já é uma realidade no meio corporativo, também concordam que a qualidade das informações produzidas pelos escritórios digitais dificilmente será mesma produzida no modelo tradicional. Diante disto, a percepção dos respondentes em relação à contabilidade digital não é positiva, pois acreditam que poderá haver conflito no que tange a utilidade da presença do profissional nas entidades.

Além disto, 41% dos respondentes deste estudo compreendem os escritórios de contabilidade digital como um modelo de negócio duvidoso. Constata-se assim, que os profissionais da contabilidade compreendem a oferta de serviços contábeis em formatação digital e à baixo custo como um fato disruptivo à categoria contábil, cabendo aos sindicatos da profissão, maior intensidade nas ações de fiscalização quanto à precificação dos honorários e ofertas na *internet*, visto que promovem cenário competitivo desleal, estando em desacordo inclusive com o Código de Ética do Contador estabelecido pela NBC PG 01.

Assim, acredita-se que os objetivos propostos foram alcançados, pois foi possível identificar que os profissionais contábeis compreendem o cenário de constante evolução do perfil em relação às novas tecnologias, porém, existe um conflito no que tange a desvalorização da categoria. Com isto, a pergunta de pesquisa foi respondida e a metodologia utilizada foi adequado ao estudo. Cabe destacar que esta pesquisa pode contribuir com profissionais e escritórios de contabilidade, visando compreender as mudanças do cenário contábil e o futuro da profissão no país, agregando valor e servindo como instrumento de apoio à categoria.

Como fator limitante da pesquisa, foi identificado a proporção da amostra, sendo somente 1,66% da população pesquisada. Tendo em vista que durante aplicação do questionário até o presente, estava decretada a pandemia da COVID-19 pela Organização Mundial da Saúde (OMS), impossibilitando a abordagem presencial para coleta de dados para esta pesquisa. Outro fator limitante encontrado durante o desenvolvimento da pesquisa, foi a literatura escassa sobre a contabilidade digital, principalmente por ser um tema bastante recente, e que começou a eclodir há pouco tempo.

Identificam-se como oportunidades de futuras pesquisas, a maior exploração do campo da contabilidade digital na visão externa aos profissionais de contabilidade, buscando analisar a percepção dos empreendedores de diversas áreas do mercado brasileiro. Também se propõe o estudo da abordagem comercial e o *marketing* utilizados pelos escritórios de contabilidade digital na captação de clientes e a mensuração da dimensão de seu alcance.

Referências

ALENCAR, L. C.; FRANÇA, A. A. Contabilidade e tecnologia: Um estudo bibliométrico na scientific electronic library online (2001-2019). **Revista de Psicologia**, v. 14, n. 50, p. 83-95, 2020.

ANDRADE, C. B. H.; MEHLECKE, Q. T. C. As inovações tecnológicas e a contabilidade digital: Um estudo de caso sobre a aceitação da contabilidade digital no processo de geração de informação contábil em um escritório contábil do Vale do Paranhana/RS. **Revista Eletrônica de Ciências Contábeis**, v. 9, n. 1, p. 93-122, 2020.

BACCI, J. Estudo exploratório sobre o desenvolvimento contábil brasileiro: Uma contribuição ao registro de sua evolução histórica. 2002. 175 f. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade Estratégica) - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, São Paulo, 2002.

BUGARIM, M. C. C.; OLIVEIRA, O. V. A evolução da contabilidade no Brasil: Legislações, órgãos de fiscalização, instituições de ensino e profissão. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 11, 2014, Resende/RJ. **Anais...** Resende: Associação Educacional Dom Bosco, 2014.

_____. *et al*. Ações do Conselho Federal de Contabilidade no desenvolvimento da contabilidade brasileira. **Revista de Contabilidade e Controladoria**, v. 5, n. 2, p. 134-151, 2013.

CAVAZZANA, A.; BASTOS, M. S.; MARQUES, T. C. Contabilidade Gerencial como ferramenta para a tomada de decisão nas micro e pequenas empresas. **Revista Empreenda Unitoledo**, v. 2, n. 2, p. 89-105, 2018.

CHESBROUGH, H., ROSENBLOOM, R. S. The role of the business model in capturing value from innovation: Evidence from Xerox

Corporation's technology spin-off companies. **Industrial and Corporate Change**, v. 11, n. 3, p. 529-555, 2002.

CORAM, P. J.; ROBINSON, M. J. Professionalism and performance incentives in accounting firms. **Accounting Horizons**, v. 31, n. 1, p. 103-123, 2017.

DEITOS, M. L. M. A formação do profissional de Ciências Contábeis num contexto de permanente inovação nos processos produtivos. **Revista Brasileira de Contabilidade**, v. 1, n. 170, p. 78-91, 2012.

FAWCETT, T. The digital disruption. **Academic Leadership**, v. 6, n. 1, p. 34-40, 2015.

FRANCO, G. *et al.* Contabilidade 4.0: Análise dos avanços dos sistemas de tecnologia da informação no ambiente contábil. **Contabilidade, Atuária, Finanças & Informação**, v. 4, n. 1, p. 55-73, 2020.

FRIGATO, C. C. F. *et al*.. Migração do back-office para o home-office em uma empresa de manutenção industrial, predial e gestão de ativos. In: INTERNATION CONFERENCE ON NETWORK ENTERPRISES & LOGISTICS MANAGEMENT, 2, 2021, São Paulo/SP. **Anais...** São Paulo: NETLOG, 2021.

GOMES, C. C. M.; ALVES, M. E. O papel dos contadores frente aos desafios da era digital: Com enfoque na implantação da NF-e em Tangará da Serra-MT. **Revista Unemat de Contabilidade**, v. 1, n. 1, p. 3-24, 2012.

GREEMANN, C. Exploring the impact of artificial intelligence on the accounting profession. **Journal of Research in Business, Economics and Management**, v. 8, n. 3, p. 1451-1454, 2016.

GREENBERG, R.; LI, W.; WONG-ON-WING, B. The effect of trust insystem reliability on the intention to adopt online accounting systems. **International Journal of Accounting and Information Management**, v. 20, n. 4, p. 363-376, 2012.

HANSEN, J. E. A evolução da contabilidade: Da idade média à regulamentação americana. **Revista Brasileira de Contabilidade**, v. 1, n. 134, p. 79-91, 2014.

KRUSKOPF, S. *et al.* Digital accounting and the human factor: Theory and practice. **Journal of Finance and Risk Perspectives**, v. 9, n. 1, p. 78-89, 2020.

LUI, A. K. H.; NGAI, E. W. T.; LO, C. K. Y. Disruptive information technology innovations and the cost of equity capital: The moderating effect of CEO incentives and institutional pressures. **Information & Management**, v. 53, n. 3, p. 345-354, 2016.

MACHADO, D.; ROSA, T.; MARTINS, Z. B. O mercado de trabalho na percepção dos profissionais contábeis. **Revista de Contabilidade da UFBA**, v. 13, n. 1, p. 84-104, 2019.

MORAES JÚNIOR, V. F.; NASCIMENTO, I. A. Evolução e desenvolvimento da teoria da contabilidade: Contexto histórico. **Revista Ambiente Contábil,** v. 1, n. 1, p. 37-48, 2009.

OLIVEIRA, D. B.; MALINOWSKI, C. D. A importância da tecnologia da informação na contabilidade gerencial. **Revista de Administração**, v. 14, n. 25, p. 3-22, 2016.

PAN, G.; SEOW, P. S. Preparing accounting graduates for digital revolucion: A critical review of information technology competencies and skills development. **Journal of Education for Business**, v. 91, n. 3, p. 166-175, 2016.

PASQUALOTTO, A. S.; BUBLITZ, M. D. Desafios do presente e do futuro para as relações de consumo ante indústria 4.0 e a economia colaborativa. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, v. 3, n. 2, p. 62-81, 2017.

PICCOLI, M. R.; KLANN, R. C. A percepção dos contadores públicos em relação às Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (NBCASP). **Revista do Serviço Público**, v. 66, n. 3, p. 425-448, 2015.

REIS, A. J.; SILVA, S. L. A história da contabilidade no Brasil. **Revista Desenvolvimento Econômico Unifacs**, v. 11, n. 1, p. 1-13, 2007.

ROSA, S. C.; MONTARDO, S. P.; KUHN J. N. Empreendedores digitais: A geração millenium frente às novas modelagens de negócios. **Revista Interamericana de Comunicação Midiática**, v. 16, n. 32, p. 69-98, 2017.

SANTOS, B. L. *et al.* Profissão contábil em tempos de mudança: Implicações do avanço tecnológico nas atividades em um escritório de contabilidade. **Revista Contabilidade e Controladoria**, v. 3, n. 11, p. 113-133, 2019.

SANTOS, D. F. *et al.* F. Perfil do profissional contábil: Estudo comparativo entre as exigências do mercado de trabalho e a formação oferecida pelas instituições de ensino superior de Curitiba. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 8, n. 16, p. 137-152, 2011.

SANTOS, E. K.; KONZEN, J. A percepção dos escritórios de contabilidade do Vale do Paranhana/RS e de São Francisco de Paulo/RS sobre a contabilidade digital. **Revista Eletrônica de Ciências Contábeis**, v. 9, n. 2, p. 101-130, 2020.

SANTOS, L. T. F.; TABOSA, M. C. O. O mercado contábil e os novos rumos da contabilidade: Uma análise da percepção dos alunos concluintes. **Revista Campo do Saber**, v. 6, n. 2, p. 80-94, 2020.

SARQUIS, R. W.; VOESE, S. B. Reflexões sobre os fatores que contribuíram para a evolução dos Princípios de Contabilidade no Brasil. Revista **Brasileira de Contabilidade**, v. 1, n. 206, p. 60-75, 2014.

SCHIAVI, G. S. Tecnologias digitais na estruturação de novos modelos de negócios contábeis-financeiros: Uma análise a partir da perspectiva institucional. 2021. 199 f. Tese (Doutorado em Administração) - Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021.

_____.; BEHR, A. Modelos de negócios disruptivos: Uma análise bibliométrica de artigos disponíveis em bases de dados científicas. **Revista ConTexto**, v. 18, n. 40, p. 1-15, 2018.

_____. *et al.* No caminho da inovação: Análise das capacidades de inovação de empresas contábeis diante das tecnologias digitais. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 22, n. 2, p. 381-405, 2020.

SCHMIDT, P.; GASS, J. M. Estudo comparativo entre a história da contabilidade tradicional e a sua nova história. **Revista Ciência & Trópico**, v. 42, n. 2, p. 71-98, 2018.

SEBOLD, M. *et al.* M. Evolução da contabilidade brasileira: Do governo eletrônico ao sistema público de escrituração digital – SPED. **Enfoque: Reflexão Contábil**, v. 31, n. 2, p. 23-32, 2012.

SHIGUNOV, T. R. Z.; LORANDI, J. A. A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de Contabilidade. **Revista Brasileira de Contabilidade**, v. 1, n. 149, p. 44-63, 2011.

SILVA, M. S.; ASSIS, F. A. A história da contabilidade no Brasil. **Revista Negócios em Projeção**, v. 6, n. 2, p. 3-13, 2015.

SILVA, S. E. S. P.; COSTA, S. T. F.; SILVA, C. R. A evolução da escrituração contábil à era digital, com foco na escrituração contábil digital e escrituração contábil. **Revista Saber Eletrônico On-Line**, v. 1, n. 3, p. 19-56, 2017.

SOARES, M. C. O perfil do profissional contador e a importância da ética em sua formação. **Revista Gestão em Conhecimento**, v. 1, n. 1, p. 29-55, 2018.

TONGUR, S.; ENGWALL, M. The business model dilemma of technology shifts. **Technovation**, v. 34, n. 9, p. 525-535, 2014.

competência
Revista da Educação Superior do Senac-RS

V. 15 – N. 1 – Junho de 2022 –
ISSN 2177-4986 versão eletrônica

Paletes de Madeira: Sustentabilidade no setor moveleiro através do reaproveitamento de materiais de descarte

Wooden Pallets: Sustainability in the furniture sector through the reuse of waste materials

***Micheli Casaril**

Informações do artigo
Recebido em: 19/01/2021
Aprovado em: 22/04/2022

Palavras-chave:
Sustentabilidade. Produtos Sustentáveis. Paletes. Reutilização. Móveis.

Keywords:
Sustainability. Sustainable Products. Pallets. Reuse. Furniture.

Autores:
*micheli-casaril@uergs.edu.br

Como citar este artigo:
CASARIL, Micheli. Paletes de Madeira: Sustentabilidade no setor moveleiro através do reaproveitamento de materiais de descarte. **Competência**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022.

Resumo

Inúmeros setores industriais dependem diretamente do meio ambiente para extrair recursos naturais. Grande parte deles utiliza, especificamente, a madeira. O aumento constante da demanda de produção ocasiona o aumento do desmatamento e, consequentemente, o aumento de resíduos sólidos a serem devolvidos como rejeitos ao ambiente. Por essa razão, este trabalho objetiva analisar a viabilidade do reaproveitamento de paletes de madeira na fabricação de móveis e artefatos decorativos. O presente artigo enfocará o descarte da matéria por indústrias, a reutilização desses resíduos, sua vida útil e ainda, formas inovadoras de utilizar os paletes, diminuindo os impactos ambientais causados pelo descarte inapropriado. Para a realização da presente pesquisa foram coletadas bibliografias pertinentes ao tema, desde 1995 até o ano de 2020. Através dessa pesquisa, concluiu-se que os paletes de madeira são ideais para o processo de fabricação de móveis, tendo como base o design sustentável, uma vez que além de esteticamente viáveis, são de fácil acesso, excelentes sob o ponto de vista econômico e apresentam uma durabilidade satisfatória enquanto artigo de uso cotidiano. Os resultados desse estudo apontaram também que a reutilização dos paletes para a fabricação de móveis e outros utensílios consolidam um mecanismo de descarte eficiente e de fácil inserção no mercado, sendo importante constar que, com base no levantamento de dados elaborado, o reaproveitamento da matéria é crescente no Brasil, seja através da reutilização individual dos rejeitos ou pela comercialização em veículos online específicos para este fim.

Abstract

Many industrial sectors depend directly on the environment to extract your resources. Most of them use wood specifically. The constant increase in production demand, causes an increase in deforestation and, consequently, an increase in solid waste to be returned as waste to the environment. For this reason, this work aims to analyze the feasibility of reusing wooden pallets in the manufacture of furniture and decorative artifacts. This article will focus on the disposal of materials by industries, the reuse of this waste, its useful life and also, innovative ways of using pallets, reducing the environmental impacts caused by inappropriate disposal. For the purpose of this research, bibliographies relevant to the topic were collected, drawing a parallel from 1995 to 2020. Through this research, it was concluded that wooden pallets are ideal for the furniture manufacturing process, based on sustainable design, since as they are aesthetically viable, they are easily accessible, excellent from an economic point of view and have satisfactory durability in daily use. The results of this study also pointed out that the reuse of pallets for the manufacture of furniture and other utensils consolidates an efficient disposal mechanism and easy insertion in the market, it is important to highlight that, based on the data collected, the reuse of the material is growing in the Brasil, either through the individual reuse of tailings, or through the sale in specific online vehicles for this purpose.

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem por objetivo analisar o uso dos paletes de madeira na fabricação de móveis, aliando um método de descarte ecologicamente correto ao desenvolvimento sustentável do setor, para tanto, faz-se necessário conceituar sustentabilidade. Ademais, requer-se uma análise acerca dos paletes, sua reutilização para a fabricação de móveis e decoração, bem como o descarte da matéria pela indústria.

O ser humano é gerador de muitos resíduos potencialmente poluidores e isso tende a aumentar constantemente com a evolução natural da espécie e desenvolvimento constante da sociedade. Uma das formas para amenizar esta problemática é desenvolver maneiras sustentáveis de reutilizar materiais descartados no ambiente, contendo boa parte dos danos.

Coutinho *et al.* (1999), afirmam que o aproveitamento da madeira está ligado ao manejo, ao sistema de corte e extração, à tecnologia do processamento primário, capacitação e treinamento de mão-de-obra, sendo que na Amazônia, o desperdício é considerado elevado, causando impactos decorrentes dos resíduos gerados, pelo baixo rendimento da matéria-prima.

O presente artigo priorizará e verificar formas de reaproveitamento dos paletes de madeira, usados pelas indústrias com a finalidade de facilitar os processos de acondicionamento e transporte de mercadorias do seu estoque. Após a utilização, geralmente ocorre a danificação deste material e consequentemente o descarte como rejeito de matéria inservível.

Em contrapartida, hoje tem-se a chamada logística reversa, segundo Leite (2003), é a área da logística empresarial que planeja, opera e controla o fluxo e as informações logísticas correspondentes, do retorno dos bens de pós venda e de pós-consumo ao ciclo dos negócios ou ao ciclo produtivo, por meio dos canais de distribuição reversos, agregando-lhes valor de diversas naturezas: econômico, ecológico, legal, logístico, de imagem corporativa, entre outros.

Desta forma a logística reversa consiste na possibilidade de reutilizar esses materiais com efeitos benéficos para o meio ambiente, bem como para a economia, uma vez que o reaproveitamento reduz custos com compra de novos, ocasionando empregos diretos para a sua restauração.

Sendo assim, a pesquisa detalhará o descarte industrial dos resíduos de madeira, os métodos de aproveitamento desses rejeitos, a sustentabilidade nesses procedimentos e a construção de móveis e itens decorativos a partir da reutilização de paletes de madeiras.

2 SUSTENTABILIDADE

ONU (1991 *apud* DONATO, 2008) imprime que a sustentabilidade pode ser definida como as estratégias adotadas pelo meio empresarial no desenvolvimento de produtos, serviços e bens que satisfaçam as necessidades humanas, sem, no entanto, afetar as necessidades das gerações futuras. Assim, pode-se dizer que sustentabilidade é o desenvolvimento formado por atitudes ecologicamente corretas e viáveis e tem como finalidade garantir a sobrevivência dos recursos naturais do planeta.

Araújo (2008) conceitua a sustentabilidade como a "capacidade de sustentar" e isso incorpora duas condições dentro do conceito de sustentabilidade - uma capacidade natural de dar suporte e sustentar, ambas reativas ao conceito de durabilidade. Neste viés, a sustentabilidade dá condições de sustentar e desenvolver sem degradação.

A sustentabilidade ambiental surge como uma prática que busca preservar a natureza na proposição econômica e nas técnicas de desenvolvimento, estabelecendo categorias ecológicas de fabricação que garantam a sobrevivência e um bom futuro para as próximas gerações (LEFF, 2011).

Segundo Leff (2010), a sustentabilidade retoma a discussão dos pressupostos com os quais a economia trabalha, indagando a atividade e a realização de seus ideais individualistas e automáticos, considerando a forma da utilização de suas políticas práticas de modo a repensá-las. Dessa forma, as aplicações de estratégias sustentáveis podem garantir melhor qualidade de vida para a população, trazendo benefícios a médio e longo prazo.

Freitas (2012, p. 55), destaca que "o princípio da sustentabilidade molda e condiciona o desenvolvimento, não ao contrário". Assim, afirma que a sociedade deve ajustar-se a fim de termos um ambiente saudável.

Seguindo na ideia de sustentabilidade, na década de 1990 surgiu o conceito do tripé da sustentabilidade, o *Triple Bottom Line (People, Planet, Profit)*, apresentado por John Elkington (1997) que compreende os aspectos Econômico, Social e Ambiental e ganhou reconhecimento considerável, sendo componente das estratégias das empresas na inovação e na geração de valor.

Figura 1: Tripé da sustentabilidade

Fonte: Elkington (1997)

Assim sendo, pode-se definir os pilares da seguinte maneira: o pilar ambiental sustentável refere-se à capacidade da organização de conduzir os negócios de forma a minimizar a poluição e gerenciar os recursos naturais de forma adequada. O pilar social inclui questões como condições de trabalho, diversidade, remuneração do trabalho, treinamento, dentre outros. O pilar econômico inclui operações lucrativas, mas as ações realizadas envolvem como as pessoas e as empresas atendem às suas necessidades (ELKINGTON, 1997).

3 LOGÍSTICA REVERSA E PRODUTOS SUSTENTÁVEIS

Os resíduos são produzidos em uma velocidade muito maior do que é degradado pelo meio ambiente (PNRS, 2010). Em virtude disto, de alguns anos para cá, as políticas ambientais acerca do descarte de materiais na natureza tornaram-se mais rigorosas - a exemplo da criação da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei n.º 12.305/2010), exigindo mais consciência em relação à preservação ambiental.

Segundo Leite (2003), o aumento da velocidade de descarte dos produtos de utilidade após seu primeiro uso, motivado pelo nítido aumento da descartabilidade dos produtos em geral, não encontrando canais de distribuição reversos pós-consumo devidamente estruturados e organizados, provoca desequilíbrio entre as quantidades descartadas e as reaproveitadas, gerando um enorme crescimento de produtos pós-consumo.

A partir desse viés trazido por Leite (2003), entende-se que a logística reversa pode ser entendida como o campo da logística em que produtos, embalagens ou materiais são devolvidos aos seus centros de produção, criando um conceito de continuidade de aproveitamento para além da sua finalidade inicial.

Sejam por fatores econômicos, ambientais ou legais, a visão do homem no momento de fornecimento e consumo foi alterada, sendo que muitos produtos passaram a ser reaproveitados. A exemplo, coisas que seriam rejeitadas se transformam, se refazem e se renovam, o que acontece com os paletes de madeira descartados. No caso dos paletes, a mesma indústria que faz o descarte, pode promover o reaproveitamento, uma vez que se trata de madeira, matéria renovável, versátil, com alto potencial de reaproveitamento e transformação.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Conforme Chiavenato (2005), o palete é um estrado de madeira que possui dimensões e medidas padronizadas, dependendo das necessidades dos produtos e do espaço físico que se tem. É um equipamento auxiliar de armazenagem e movimentação, concebido para permitir o manuseio de materiais por meio de veículos automotores, chamados empilhadeiras e transpaleteiras. Trata-se de um equipamento essencial para as operações internas dos depósitos e centros de distribuição, bem como para o atendimento aos clientes.

Para facilitar a logística, os paletes se encaixam nas empilhadeiras permitindo o transporte de carga maior e mais pesada, reduzindo a utilização da mão-de-obra e economizando tempo. Ademais, no estoque diminuem os danos aos produtos e otimizam o espaço, identificando os produtos com maior facilidade.

Ballou (2001), destaca o palete como uma estrutura na qual os bens são empilhados para o transporte e a estocagem, sendo que permite o uso de equipamento mecânico padronizado de manuseio de materiais em uma ampla variedade de produtos. Ressalta que a "carga unitária" aumenta peso e volume dos materiais manuseados por hora-homem, a utilização do espaço e fornece um empilhamento mais estável, otimizando espaço nos estoques.

Assim, seguindo esse raciocínio de Ballou (2001), se entende que a utilização do palete facilita tanto na mão de obra humana quanto na agilidade do serviço a ser executado. Por outro lado, atentando-se a questões como preservação de recursos naturais e desmatamento das florestas nativas, surgiu a ideia da reutilização desses paletes como meio de reaproveitamento útil de matéria, preservação ambiental e economia.

5 DESCARTE DE RESÍDUOS SÓLIDOS E IMPACTO AMBIENTAL

É de domínio público a informação de que, no ano de 2018, foram produzidas 79 (setenta e nove) toneladas de resíduos sólidos urbanos no Brasil. Para Francisco Biazini Filho, diretor da empresa RedeResíduos, a reciclagem é o caminho mais eficiente para reduzir a quantidade de resíduos: "Criamos um sistema de rastreabilidade

e telemetria que acompanha desde a origem do resíduo, passando pelo transporte e armazenamento, até a transformação em produto final reciclado" (IPEA, 2020).

Segundo Vital *et al.* (2013), a minimização e a reutilização dos resíduos gerados são medidas ecologicamente corretas para minimizar a degradação ambiental. Um dos grandes obstáculos ambientais vividos pela sociedade é a geração e a disposição final dos resíduos sólidos.

O Art. 9o da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010) determina que "na gestão e gerenciamento de resíduos sólidos, deve ser observada a seguinte ordem de prioridade: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos" (BRASIL, 2010, material *online*).

Sendo assim, por determinação legal, não havendo a opção de não gerar resíduos, deve-se promover sua redução, reutilização, reciclagem ou tratamento desses resíduos. O objetivo da PNRS, ao dispor sobre os resíduos, é de preservar os recursos ecológicos, evitando o descarte de rejeitos de forma livre e desenfreada (BRASIL, 2010).

Em que pese sejam termos parecidos, reciclar e reutilizar não são termos equivalentes. A definição etimológica de reciclar, é fazer passar por novo ciclo. Ao passo que reutilizar, por sua vez, está ligado a utilizar de novo ou dar novo uso.

O novo ciclo mencionado na reciclagem se refere a um novo ciclo produtivo, ou seja, reprocessar a matéria para torná-la útil novamente. Por outro lado, na reutilização, não é necessário processar novamente. Basta apenas que seja reaplicado - em função igual ou diversa - tornando-se novamente útil. No Brasil, grande parte das indústrias são abastecidas pela madeira: de papel e celulose, construção civil, mineração, energia elétrica e produção de aglomerados e peças de madeira, sendo que com base apenas nessa informação, é possível dimensionar a quantidade de matéria de descarte é acumulada entre os setores (RECICLA SAMPA, 2020).

Em matéria publicada digitalmente pelo veículo Recicla Sampa (2020), há menção de que "a reciclagem de madeira é uma das melhores soluções (...). O descarte em aterros sanitários não é recomendado, já que o material pode demorar centenas de anos para entrar em decomposição". Portanto, além dos aspectos legais, o aspecto ambiental não permite que a madeira seja devolvida ao ambiente sem algum tipo de beneficiamento, sendo necessário encontrar um caminho para reduzir o impacto ambiental no descarte desses rejeitos.

Em contrapartida, a Portaria N°009/2012, de 08 de fevereiro de 2012, artigo n°4 (FUNDAÇÃO ESTADUAL DE PROTEÇÃO AMBIENTAL - FEPAM, 2012) - criada, entre outros motivos, pela necessidade da redução de emissão dos gases tóxicos na atmosfera oriundas da queima do MDF e MDP pela indústria moveleira - veta o uso como combustível de qualquer derivado de madeira (pó, serragem, cavacos, cascas e afins, de MDF, MDP e semelhantes).

A vedação decorre do fato de que essas matérias são tratadas ou contaminadas com outros produtos (tintas, antifúngicos, vernizes, adesivos, plásticos, etc.). A queima tanto ao ar livre como em fornos sem fins energéticos libera gases poluentes ao meio ambiente devido ao fato do MDF conter resinas em sua composição e ainda pelo fato das peças terem recebido algum tipo de pintura ou conterem algum tipo de laminado plástico como revestimento (LIMA, 2005).

Pelas razões acima citadas, cria-se a hipótese de eliminação de algumas formas de descarte por questões legais e/ou ambientais (aterros sanitários, compostagem e queima de resíduos), surgindo o reaproveitamento ou reciclagem da matéria como alternativa economicamente viável e com destinação útil à indústria e comércio.

É neste ponto que entra a confecção de móveis e artefatos decorativos com reaproveitamento de madeira de descarte. Por intermédio da reciclagem, a madeira descartada pode se transformar em um novo produto, trazendo novidades às casas, escritórios, entre muitos outros estabelecimentos do cotidiano do brasileiro. Especialmente no que se refere ao uso dos paletes, há notícia de inúmeros mobiliários construídos usando-se como matéria-prima.

6 ECODESIGN

Para que resíduos de madeira não sejam descartados na natureza de forma inapropriada e a fim de amenizar o impacto ambiental, surge a ideia de ecodesign, que consiste em projetar objetos físicos em conformidade com os princípios da sustentabilidade (social, ambiental e econômico).

Com base no estudo de Manzini e Vezzoli (2005, p. 52), tem-se que ecodesign é a "atividade que, ligando o tecnicamente possível com o ecologicamente necessário, faz nascer novas propostas que sejam sociais e culturalmente aceitáveis." Assim, pode-se aferir que se trata de um ramo que objetiva projetar ambientes, executar serviços e desenvolver produtos com o mínimo de impacto ambiental e o mínimo de uso de recursos naturais não renováveis.

Azevedo (2019), aponta que o Ministério do Meio Ambiente define como ecodesign como o método produtivo que envolve projetar ambientes, desenvolver produtos e executar serviços de modo que reduza o uso dos recursos não renováveis ou minimize o impacto ambiental durante seu ciclo de vida.

Costa Júnior aponta o ecodesign como sendo "projetos orientados para o meio ambiente, focados apenas no uso de recursos renováveis e ciclo de produto, prioritariamente diferenciais de mercado, para elementos essenciais de novos produtos, focando a sociedade, ambiente, economia e cultura" (COSTA JÚNIOR, 2009, p. 28).

Assim sendo, independente das correntes novas ou antigas referentes ao tema, é sabido que o ecodesign visa proteger o meio ambiente. Costa Júnior, como citado supra, aponta além do quesito ambiental o fator "ciclo de produto". Hanzen, Camiloti e Pinheiro (2019) definem essa expressão como toda a vida do produto, desde a sua concepção (extração da matéria-prima) até o seu destino final (reciclagem, reuso e compostagem), dando início ao recomeço de um novo ciclo de vida.

Deste modo, tem-se que o ciclo de vida compreende toda a cadeia produtiva de determinado produto, visando a sustentabilidade desde os primórdios, não focando somente no reaproveitamento dos resíduos descartados, sendo essa a finalidade do ecodesign: acompanhamento e melhoramento de todo o processo de produção (HANZEN; CAMILOTI; PINHEIRO, 2019).

7 MATERIAIS E MÉTODOS

De acordo com Lakatos e Marconi (2006), o método pode ser conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo - conhecimento válido e verdadeiro - traçado o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

Gil (2007, p. 19) define a pesquisa como "procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos". A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

Lakatos e Marconi (2006, p. 223), elucidam que "a pesquisa bibliográfica é análise dos dados levantados com fontes secundárias. Refere-se às informações ligadas ao estudo e ao resumo das conclusões mais importantes". Portanto a pesquisa é de suma importância para a elaboração de um trabalho, pois através dela é possível aprofundar o tema discutido, extraindo o máximo de informações condizentes.

Conforme Lakatos e Marconi (2006), a pesquisa bibliográfica compreende toda bibliografia já tornada pública em relação ao objeto de estudo, desde publicações independentes, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação falados: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmagens e televisão. Seu objetivo é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre algum assunto de interesse.

Para a elaboração do presente artigo foram realizados levantamentos bibliográficos a partir de revistas científicas, livros, publicações em veículos *on-line*, notícias referentes à evolução do tema, perscrutando pontos importantes para o desenvolvimento da pesquisa, atendo-se ao período de 1995 a 2020. Também valeu-se do portal de pesquisas google, pesquisando pelo termo "recuperação de paletes na construção de móveis", a fim de aferir referências sobre o tema em relação a imagens (modelos), tutoriais, dicas, bem como demais informações de interesse pertinentes ao tema

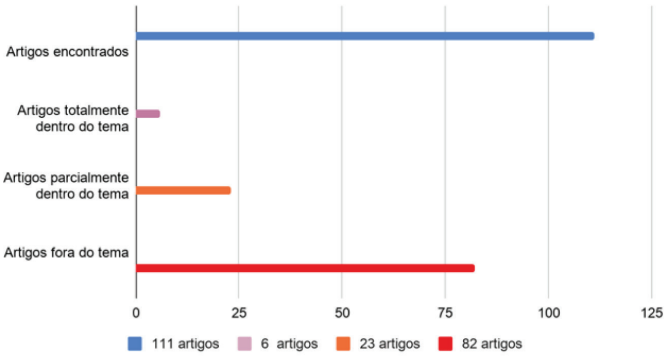
A pesquisa objetivou uma análise acerca da sustentabilidade no reaproveitamento de paletes de madeira, valendo-se de bibliografias para conceituar sustentabilidade, paletes, bem como formas de reaproveitamento dos paletes e impacto ambiental do descarte incorreto.

8 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa objetivou analisar a sustentabilidade no reaproveitamento de paletes de madeira na confecção de mobiliários, o que, por si só, representa uma forma de ecodesign. O conceito de Ecodesign originou-se no início dos anos 1990, com os esforços das indústrias eletrônicas dos Estados Unidos para criarem produtos que fossem menos agressivos ao meio ambiente (AZEVEDO, 2019).

No mecanismo de busca *on-line* do *Google Academic*, durante os meses de agosto à dezembro de 2020, procurou-se por "paletes; reaproveitamento; ecodesing; móveis reutilizados; sustentabilidade" a fim de desenvolver a presente pesquisa, sendo que os resultados encontrados estão representados na **Figura 2**.

Figura 2: Artigos encontrados durante a pesquisa no *Google Academic*



Fonte: Elaborado pelos autores

Nesse sentido, note-se que mais de 75% (setenta e cinco por cento) dos materiais obtidos não possuem relação direta ou parcial com a temática da presente pesquisa, uma vez que abordam a reciclagem de materiais diversos (plástico e afins), reaproveitamento de outros resíduos sólidos, logística reversa, entre outros questionamentos estranhos a esse estudo. Portanto, não cabem como amostras para análise da questão principal: a sustentabilidade do reaproveitamento de paletes de madeira na construção de móveis.

Por outro lado, os seis artigos descritos como "totalmente dentro do tema" abrangem diretamente a problemática do reaproveitamento de paletes de madeira, seja no contexto da sustentabilidade, seja na aplicação através do ecodesign. Os títulos utilizados para o presente estudo foram os seguintes:

- Ecodesign: aplicação do palete em projeto de design de interiores (RIBEIRO; PANONT; BOLONHEZI, 2019);

- Reutilização de paletes na confecção de móveis (MOTA, 2017);

- Análise do ciclo de vida dos paletes: um estudo de caso demonstrando a importância do design para sustentabilidade (ENGLER; LACERDA; GUIMARÃES, 2017);

- Utilização de pallets de madeira em laboratórios: uma proposta de designer sustentável (HELLSTRON, 2016);

- Reciclagem de paletes e inovação: um estudo de caso em uma grande indústria de Campina Grande (OLIVEIRA; MARACAJÁ, 2019);

- Design social e reuso de pallets: estratégias para adequação/projeção de mobiliário da Associação de Idosos do Coroado, Manaus (SILVA; NASCIMENTO; CHATEAUBRIAND, 2020).

Na análise dos materiais encontrados, podemos observar que Silva, Nascimento e Chateaubriand (2020), não se deteve muito à questão da sustentabilidade, enfatizando mais a questão da utilidade dos paletes - em todas as suas estruturas. Silva, Nascimento e Chateaubriand (2020), refere que os paletes podem ser de plástico, metal e madeira, podendo ser úteis na confecção de mobiliário, voltado para o "fazer você mesmo", mantendo a identidade das estruturas ou nenhum manejo das peças de madeira.

No que tange ao reaproveitamento da madeira, Silva, Nascimento e Chateaubriand (2020) apontou três destinações: venda para indústria; comercialização, após trituração, para a confecção de painéis, biomassa e tratamento de animais ou coleta por recicladores que utilizam os pallets para a confecção de novos produtos, móveis ou objetos de decoração.

Oliveira e Maracajá (2019), por seu turno, abordam bastante a sustentabilidade. Em sua pesquisa enfatizou que a inovação ligada de forma profunda com a sustentabilidade e suas práticas, afirmando que a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) em 2006, prevê um tipo de inovação, como sendo a inserção de produtos, serviços ou processos produtivos, tecnologicamente, novos e melhorias relevantes em produtos e processos existentes.

Ainda em sua publicação, Oliveira e Maracajá (2019) referem que através da sustentabilidade, reciclagem e inovação, as organizações buscam novas conduções para os seus posicionamentos, como empresas, em relação às perspectivas ambientais. Destarte, o processo de reciclagem contribui em resultados positivos e representa parcela de direcionamento para aspectos ambientais.

Na conclusão da pesquisa, Oliveira e Maracajá (2019) apontou que a reciclagem da madeira gerou redução de custos, melhoria nos processos produtivos, participação na geração de lucro, diminuição da poluição ambiental e a perspectiva de que o lixo também é oportunidade de ver uma cadeia produtiva sustentável a níveis globais.

Hellstron (2016), abordou todo o aspecto de sustentabilidade (conceitos, soluções sustentáveis e não sustentáveis, etc.), além de analisar a viabilidade de projetos de ecodesign. Ao final da pesquisa, relatou que a reutilização de materiais de forma sustentável deve ser incluída no cotidiano das pessoas, pois foi possível concluir que acarreta a diminuição de resíduos gerados por empresas, além de gerar móveis de alta qualidade, confirmando utilidade, economia e viabilidade dos paletes de madeira.

Por seu turno, Engler, Lacerda e Guimarães (2017) abordaram a temática do ciclo de vida dos paletes e a sustentabilidade. Todavia, o artigo focou na análise de casos e comparativos, não adentrando especificamente nos conceitos atinentes ao tema ou aos resultados efetivos acerca do quanto o procedimento é sustentável ou não. Portanto, as considerações do artigo não correspondiam ao foco da presente pesquisa.

Em contrapartida Mota (2017), traz a abordagem de que o uso de paletes na mobília, além de cuidar do aspecto do meio ambiente, uma vez que transforma um resíduo em novo produto, confere exclusividade às peças, haja vista que a maioria dos móveis de indústria são construídos em larga escala e de forma padronizada.

A reutilização e reciclagem do palete enquanto alternativa de reaproveitamento são ações benéficas ao meio ambiente, que poderá repercutir direta e indiretamente no bem-estar social. Móveis originados a partir da reutilização dos paletes de madeira são ecologicamente corretos e trazem conforto,

modernidade e criatividade ao local (MOTA, 2017).

Ribeiro, Panont e Bolonhezi (2019), focaram a sua pesquisa no ecodesign e design de interiores, afirmando que o ecodesign ou design sustentável tem como objetivo gerar mudanças na produção, nas formas de reaproveitamento, reduzindo o consumo, a matéria prima natural e os danos ao meio ambiente. Sendo assim, a análise, ainda que totalmente voltada ao design, está diretamente ligada ao ponto ambiental, por conta do ecodesign.

Da análise dos móveis criados a partir do reaproveitamento de paletes de madeira, Ribeiro, Panont e Bolonhezi (2019) concluíram que a conservação e sustentabilidade ambiental colocam em evidência que a reutilização é extremamente útil, evitando desperdício de materiais através do reuso, apresentando um potencial ainda inexplorado nos dias de hoje.

Considerando que foram analisados 06 (seis) artigos, sendo que um deles não tinha o foco adequado ao propósito da presente pesquisa, foi possível aferir que a totalidade de artigos dentro da problemática da sustentabilidade dos paletes na construção de móveis, apontou que o processo é útil, sustentável e pertinente, gerando uma coleta de dados satisfatória e completa no ponto pesquisado.

Não foi objeto de nenhum dos estudos apontados o impacto ambiental do uso dos paletes, uma vez que também não fazia parte das buscas, considerando que a presente pesquisa teve por objetivo o foco na sustentabilidade e viabilidade no reaproveitamento de recursos, no caso, os paletes de madeira.

Por outro lado, pode-se asseverar que todos os estudos demonstraram ser vantajoso o reaproveitamento do material, indicando a qualidade dos móveis e artefatos que estão sendo e podem vir a ser construídos. Ademais, em mais de um trabalhou se apurou que o reaproveitamento pode representar uma forma de preservação ambiental, visto que pode contribuir na redução do desmatamento e criação de uma consciência ambiental coletiva.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A indústria produz grande quantidade de resíduos sólidos, de modo que, se não for controlado, pode se tornar uma questão preocupante, sob o ponto de vista ambiental e social - uma vez que o tema é de interesse público e regido por Lei (PNRS, Lei 12.305/2010).

Nesse contexto, cada vez mais necessário encontrar mecanismos de descarte, haja vista que, conforme ficou evidenciado no presente artigo, formas estabelecidas durante anos - queimas de resíduos, abandono em aterros sanitários abertos ou mesmo, a compostagem - não funcionam com todo o tipo de material sólido, como é o caso da madeira.

Por essa razão, a confecção e desenvolvimento de mobílias e artigos decorativos oriundos do reaproveitamento de paletes de madeira se mostra uma opção de baixo custo, fácil acesso e que não apresenta, até então, contrapontos negativos. Afora isso, encaixa-se no modelo de descarte de resíduos sustentável, prolongando a vida útil de uma matéria antes rejeitada.

Nesse sentido, os benefícios apresentados foram além da questão ambiental ou mesmo, da ênfase legal sob a luz da Polícia Nacional de Resíduos Sólidos. As análises bibliográficas referentes ao tema trouxeram inúmeros fatores de interesse, dentre os principais, a viabilidade dos resíduos, economia ao produtor e ao consumidor final, além da qualidade dos novos produtos originados.

Não obstante, foi bastante destacada a questão de aumentar a vida útil de um produto dentro da escala produtiva, o que prontamente acontece no momento em que uma matéria que, com pouco uso - como no caso dos paletes de madeira - obtém uma nova destinação. Esse fator, por si só, demonstra a sustentabilidade do reaproveitamento de paletes no ecodesign, visto que ao reusar evita que novos resíduos sejam gerados, assim como freia, ainda que de forma pequena, o desmatamento.

Um apontamento importante trazido durante a pesquisa foi a viabilidade econômica e de mercado para empreender no ramo do reaproveitamento de resíduos de madeira. Há indícios de inúmeros subprodutos oriundos da reciclagem da madeira, podendo configurar uma oportunidade de empreendimento a ser expandido em diversos nichos.

Destarte, valendo-se de soluções de reaproveitamento sustentável, como é o caso da reciclagem, é possível alavancar estratégias úteis sob o viés econômico, associadas ao benefício do meio ambiente, evitando o avanço do desmatamento e da deterioração ambiental decorrente do descarte incorreto dos rejeitos.

Referências

ANTENOR, Samuel; SZIGETHY, Leonardo. **Resíduos sólidos urbanos no Brasil: desafios tecnológicos, políticos e econômicos**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. 2020.

Disponível em: https://www.ipea.gov.br/cts/pt/central-de-conteudo/artigos/artigos/217-residuos-solidos-urbanos-no-brasil-desafios-tecnologicos-politicos-e-economicos. Acesso em: 14 dez. 2020.

ARAÚJO, G. F. de. **Estratégias de sustentabilidade**. São Paulo: Letras, 2008.

AZEVEDO, Julia. O que é ecodesign? [2019]. Disponível em: https://www.ecycle.com.br/8179-ecodesign.html. Acesso em: 14 dez. 2020.

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BLOG GESTÃO DE RESÍDUOS. Como empreender e lucrar com a reciclagem de resíduos de madeira? 2019. Disponível em: https://www.vgresiduos.com.br/blog/como-empreender-e-lucrar-com-a-reciclagem-de-residuos-de-madeira/. Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei no 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. Diário Oficial da União. 2010.

CATRACA LIVRE. **Ideias para reutilizar pallets e decorar com economia**. Disponível em: https://catracalivre.com.br/economize/reutilize-pallets-para-decorar-sua-casa/. Acesso em: 14 ago. 2020.

CHIAVENATO, I. **Administração de materiais**: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CONSELHO NACIONAL DO MEIO AMBIENTE. Resolução nº 006 de 15 de junho de 1988. Diário Oficial da União, 1988.

COSTA JÚNIOR, Jairo da Costa. Design e sustentabilidade: do diferencial à característica essencial no desenvolvimento de produtos e serviços. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Especialização no Magistério Superior) - Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camburiú. Disponível em: http://siaibib01.univali.br/pdf/Jairo%20da%20Costa%20Junior.pdf. Acesso em: 18 ago. 2020.

COUTINHO, L. *et al.* **Design como fator de competitividade na indústria moveleira**. Campinas: SEBRAE/FINEP/ABIMÓVEL/FECAMP/UNICAMP/IE/NEIT, 1999.

DAROLT, M. R. Lixo rural: do problema a solução. **Com Ciência - Revista Eletrônica de Jornalismo Científico**, Campinas, v. 1, n. 95, p. 23-26, 2008.

DONATO, V. **Logística Verde**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2008. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/11691/Venturini_Lauren_Dal_Bem.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 12 ago. 2020. ELKINGTON, J. Cannibals With Forks: the triple bottom line of 21st century business. Oxford: Capstone, 1997. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/11691/Venturini_Lauren_Dal_Bem.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 12 ago. 2020.

ENGLER, R. C.; LACERDA, A. C.; GUIMARÃES, L. H. Análise do ciclo de vida dos paletes: estudo de caso demonstrando a importância do design para a sustentabilidade. **Gestão e Tecnologia de Projetos**, São Carlos, v. 12, n. 2, p. 41-52, 2017.

FREITAS, J. **Sustentabilidade**: Direito ao Futuro. Belo Horizonte: Fórum, 2012. Disponível em: https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/1644/1/2016LuanaRissiniCampos.2017. Acesso em: 12 ago. 2020.

FUNDAÇÃO ESTADUAL DE PROTEÇÃO AMBIENTAL - FEPAM. Portaria Nº 009/2012. 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

HANZEN, C. M.; CAMILOTI, L.; PINHEIRO, D. **O reaproveitamento de madeira de descarte na criação de mobiliário**. Santa Catarina: UNOESC, 2019.

HELLSTRON, D. G. Utilização de pallets de madeira em laboratórios: uma proposta de designer sustentável. [S.l.: s.n.], 2016.

IDEIAS DECOR. **Móveis de Paletes**: Vantagens, dicas, como fazer e fotos inspiradoras. 2020. Disponível em: https://www.ideiasdecor.com/moveis-de-paletes/. Acesso em: 14 dez. 2020.

LEFF, E. **Saber Ambiental**: Sustentabilidade, racionalidade, complexidade, poder. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2011. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/11691/Venturini_Lauren_Dal_Bem.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 12 ago. 2020.

_____. **Discursos sustentáveis**. São Paulo: Cortez, 2010. Disponível em: https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/1644/1/2016LuanaRissiniCampos.2017. Acesso em: 12 ago. 2020.

LEITE, P. R. **Logística Reversa**. Prentice Hall. São Paulo. Brook, Council of Logistics Management, 2003. Disponível em: http://revistas.ifpe.edu.br/index.php/cientec/article/view/53/33. Acesso em: 18 ago. 2020.

_____. **Logística reversa**: meio ambiente e competitividade. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009. Disponível em: http://revistas.ifpe.edu.br/index.php/cientec/article/view/53/33. Acesso em: 18 ago. 2020.

LIMA, Elaine Garcia de. Diagnóstico ambiental de empresas de móveis de madeira situadas no polo moveleiro de Arapongas – PR. 2005. 134 p. Dissertação (Mestrado em Ciências Florestais) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2005.

MANZINI, Ezio; VEZZOLI, Carlo. **O Desenvolvimento de Produtos Sustentáveis**: os requisitos ambientais dos produtos industriais. Tradução de Astrid de Carvalho. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2005.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, Maria de Fátima *et al.* O ecodesign como ferramenta de gestão ambiental aplicada ao setor da construção civil: o caso de um condomínio horizontal com proposta sustentável em Campina Grande-PB. **Revista Ciências Administrativas**, v. 17, n. 3, 2011. Disponível em: http://www.redalyc.org/html/4756/475647554010/. Acesso em 12 dez. 2020.

MOTA, A. de A. **Reutilização de pallets na confecção de móveis**. Ariquemes-RO: Faculdade de Educação e Meio Ambiente (FAEMA), 2017.

MOURA, R. A. **Manual de Logística**: Armazenagem e Distribuição Física. São Paulo: IMAN, 1997. Disponível em: http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2007/trabalho/aceitos/CC25582320881O.pdf. Acesso em: 13 ago. 2020.

MUNDIAL LOG. **Paletes de Madeira**. Disponível em: https://www.mundiallog.com.br/pallet-madeira.php:. Acesso em: 14 ago. 2020.

OLIVEIRA, B. R. S. de; MARACAJÁ, K. F. B. **Indústria 4.0 e sustentabilidade**: um estado de caso sobre o processo de reciclagem de paletes de uma grande empresa em Campina Grande - PB. 2019.

RECICLA SAMPA. **Reciclagem de madeira é a maior aposta contra o desmatamento**. 2020. Disponível em: https://www.reciclasampa.com.br/artigo/reciclagem-de-madeira-e-a-maior-aposta-contra-o-desmatamento. Acesso em: 14 dez. 2020.

RIBEIRO, J. C. B., PANONT, V., BOLONHEZI, R. H. **Ecodesign**: Aplicação do Palete em Projeto de Design de Interiores. Faculdade do Norte Novo de Apucarana - FACNOPAR. 2019. Disponível em: https://facnopar.com.br/conteudo-arquivos/arquivo-2019-08-28-15670311223682.pdf. Acesso em: 13 dez. 2020.

SANTOS, Juliana Vasconcelos dos. **Construção de identidade visual no mercado de paletes e caixotes**. 2016. Disponível em: https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/7662. Acesso em: 15 dez. 2020.

SILVA, J.; NASCIMENTO, C. C.; CHATEAUBRIAND, A. D. Design Social e reuso de pallets: estratégias para adequação/projeção de mobiliário da Associação de Idosos do Coroado, Manaus (Amazonas). **Projética**, Londrina, v. 11, n. 1, p 266-294, 2020.

SOUZA, G. R., CORDEIRO, J. S. Mapeamento cognitivo e Balanced Scorecard na gestão estratégica de resíduos sólidos urbanos. **Gestão e Produção**, v. 17, n. 3, p. 483-496, 2010. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/11691/Venturini_Lauren_Dal_Bem.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 12 ago. 2020.

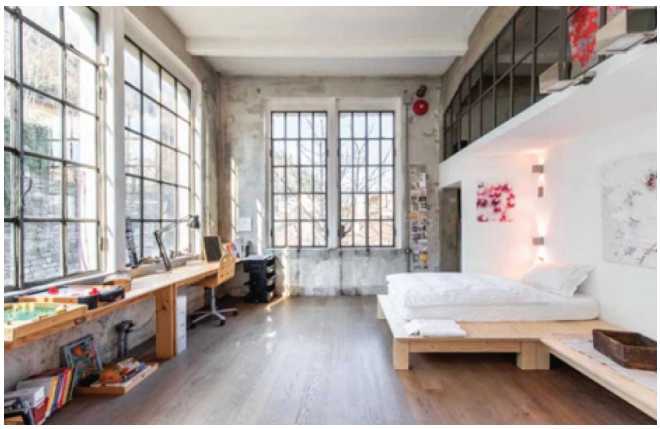
VITAL, Adriana de Fátima Meira *et al.* Implementação de uma composteira e de um minhocário como prática da educação ambiental visando a gestão de resíduos sólidos do CDSA. **Revista Didática Sistêmica**, v. 14, n. 2, p. 78-94, 2013. Disponível em: https://www.seer.furg.br/redsis/article/view/2975. Acesso em: 15 dez. 2020.

WILDNER, M. V. **Reaproveitamento de resíduos da indústria moveleira para aplicação em novos produtos de mobiliário**. Lajeado, 2015. Universidade do Vale do Taquari (Univates). Disponível em: https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/867/1/2015MarcusViniciusWildner.pdf. Acesso em: 13 dez. 2020.

Apêndice A

Figura 3: Modelo de Palete de Madeira

Fonte: Mundial Log

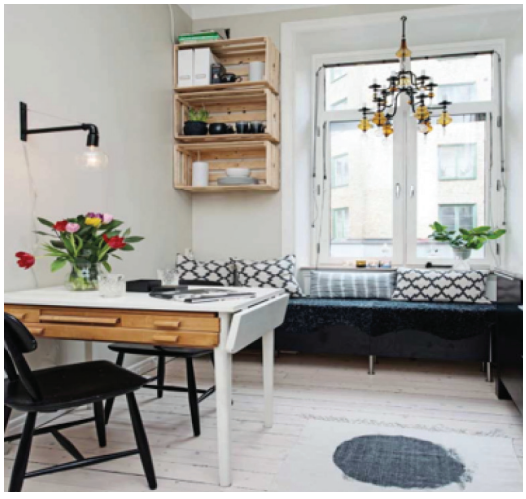


Fonte: Ideias Decor

Figura 4: Sala feita com Paletes de Madeira

Fonte: Catraca Livre

Figura 7: Nichos com Paletes de Madeira



Fonte: Ideias Decor

Figura 5: Ambiente livre com Paletes de Madeira

Fonte: Catraca Livre

Figura 8: Banquinhos com Paletes de Madeira

Fonte: Ideias Decor

Figura 6: Loft com Paletes de Madeira

competência
Revista da Educação Superior do Senac-RS

V. 15 – N. 1 – Junho de 2022 –
ISSN 2177-4986 versão eletrônica

Impactos na gestão da TI com o teletrabalho no Hospital de Clínicas de Porto Alegre

The impacts of teleworking on IT management at Hospital de Clínicas de Porto Alegre

***Silvia Regina Gralha **Milena de Avila Peres ***Valter Ferreira da Silva**

Informações do artigo
Recebido em: 17/09/2021
Aprovado em: 24/04/2022

Palavras-chave:
Teletrabalho. Gerenciamento. Liderança. Covid-19. Pandemia.

Keywords:
Telework. Management. Leadership. Covid-19. Pandemic.

Autores:
*Graduação pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (2006) em Administração com ênfase em Análise de Sistemas; Pós-Graduada em Gerenciamento de Projetos (PUCRS) e Informática na Saúde (UAB)

**Graduação em sistemas de informação pela Faculdade Cenecista Nossa Senhora dos Anjos(2011); Especialista em Análise de Sistemas e Telecomunicação, Gestão estratégica e conhecimento (ESAB), Informática na Saúde (UAB).

***Doutorando em Ciências Médicas na Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Mestre em Pesquisa Clínica pelo Hospital de Clínicas de Porto Alegre; Especialista em Gestão Hospitalar pela Escola Nacional de Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz (2010); Especialista em Tecnologia da Informação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2000); Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Luterana do Brasil (1998) e Técnico em Processamento de Dados pelo Colégio Divino Salvador (1989).

Como citar este artigo:
GRALHA, Silvia Regina; PERES, Milena de Avila; SILVA, Valter Ferreira da. Impactos na gestão da TI com o teletrabalho no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. **Competência**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022.

Resumo

Dentre as modificações na sociedade enfrentadas pela pandemia de Covid-19, a partir de 2019, observamos movimentos em direção à forma de trabalho, na qual se insere o teletrabalho. Sem ser novo no contexto mundial, no Brasil ele surgiu com mais força recentemente, passando a ocupar espaços na mídia em geral e nos ambientes universitários. Com a pretensão de contribuir com conhecimentos sobre os impactos causados pela pandemia, este estudo busca apresentar informações, a níveis gerenciais, a partir deste novo modelo de trabalho. Através de um estudo quantitativo, por meio de questionário de uma amostra de 12 lideranças, analisamos quais impactos o gerenciamento está sendo afetado no teletrabalho. Os resultados demonstraram que a liderança do teletrabalho surge como uma alternativa flexível de gestão, sem perder a qualidade e eficácia de aspectos profissionais e gerenciais nesta modalidade de trabalho. Na investigação junto aos gestores, a pesquisa revelou que a área de TI do Hospital de Clínicas possui condições sustentáveis na aplicabilidade do teletrabalho.

Abstract

Among the changes in society faced by the Covid-19 pandemic, from 2019 onwards, we observed movements towards the way of working, in which teleworking is inserted. Without being new in the world context, in Brazil it has emerged with more strength recently, starting to occupy spaces in the media in general and in university environments. To contribute knowledge about the impacts caused by the pandemic, this study seeks to present information at managerial levels based on this new work model. Through a quantitative study, through a questionnaire of a sample of 12 leaders, we analyzed which impacts management is being affected in telework. The results showed that telework leadership emerges as a flexible management alternative, without losing the quality and effectiveness of professional and managerial aspects in this type of work. In the investigation with managers, the survey revealed that the IT area of the Hospital de Clínicas has sustainable conditions in the applicability of telework.

1 INTRODUÇÃO

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é uma instituição pública e universitária, integrante da rede de hospitais universitários do Ministério da Educação (MEC) e vinculada academicamente à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Em março de 2020, com o advento da pandemia, a equipe de Tecnologia da Informação do HCPA, iniciou as ações de disponibilização de ferramentas para teletrabalho de forma segura e legítima para todos os servidores autorizados a trabalhar remoto onde até então utilizadas apenas por poucos funcionários que atuam em plantões (PERES *et al.*, 2020). A partir da publicação da Medida Provisória 927/2020[1], todos os setores e colaboradores do hospital que pudessem executar as suas funções de forma remota deveriam assim fazê-lo.

Segundo Silva (2020), em seu artigo falando sobre a fundamentação legal do teletrabalho, a regulamentação desta modalidade de prestação de serviços ocorreu somente recentemente, pela Lei 13.467/2017 e está disposta no capítulo II – A, pelos arts. 75 - A ao E. Conforme artigo 75B considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.

O modelo de gestão organizacional é afetado por fatores internos ou externos, como a cultura organizacional, a estratégia de organização do trabalho, a tecnologia aplicada, o produto/serviço oferecido no mercado, dentre outros fatores internos, e fatores externos como a legislação vigente e a cultura de trabalho da sociedade em que a empresa está inserida, ou até mesmo a pandemia de Covid-19 que o mundo vem enfrentando desde final de 2019, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS). A maneira que uma empresa se organiza para gerir o comportamento humano é compreendida como o modelo de gestão que adota para si. A partir deste modelo, a empresa forma sua estrutura e define seus princípios, estratégias, políticas, valores e práticas de gestão. É este modelo de gestão que será determinante para orientar o modo de atuação dos gestores diante de seus subordinados (FISCHER, 2002).

Desde Março de 2020, o Hospital de Clínicas de Porto Alegre vem mantendo o teletrabalho em algumas áreas, especialmente no setor de Tecnologia da Informação, onde as chefias dessas áreas realizam os gerenciamentos de recursos, comunicação e o controle da de produtividade remotamente. Porém, não se sabe ainda se esta forma de gestão está sendo satisfatória para as chefias, para os funcionários e para a Instituição. Na literatura, existem poucos estudos que apresentam dados claros na perspectiva da qualidade do trabalho e eficácia de aspectos profissionais e gerenciais nesta modalidade de trabalho.

De acordo com Filardi, Castro e Zanini (2020), é possível encontrar pesquisas sobre teletrabalho no setor privado, porém ainda não existem muitos estudos na esfera pública. A administração pública vem buscando formas de acelerar a eficiência em suas diversas atividades e, segundo o autor, o teletrabalho tem sido adotado com maior frequência em busca de redução de custos, melhor aproveitamento do tempo e aumento da produtividade. As evidências do estudo do autor mostram que, apesar dos notáveis avanços, ainda existem desafios a superar para que essa forma de trabalho possa alcançar plenamente seu potencial.

Nesse contexto, o presente trabalho tem a intenção de avaliar como as lideranças na área de TI do HCPA, estão enfrentando os impactos do teletrabalho na Instituição e estimar se a adoção do trabalho remoto, respeitadas as características de cada atividade, podem trazer benefícios que justifiquem sua manutenção em cenários futuros.

2 METODOLOGIA

Segundo Vergara (2000), a pesquisa científica está dividida quanto aos fins e quanto aos meios. Essa pesquisa, quanto aos fins, de acordo com a autora, é explicativa; e quanto aos meios, bibliográfica, documental e de campo. A pesquisa explicativa, para Vergara (2000), tem por objetivo esclarecer quais fatores contribuem para a ocorrência de um determinado fenômeno. Neste estudo, buscaram identificar de forma empírica, por meio de questionários, informações relacionadas com o fenômeno da busca do entendimento de como a gestão pode ser efetiva decorrente à implantação do teletrabalho na área e Instituição pesquisada.

O método de estudo foi quantitativo, utilizando a aplicação de um questionário, presente no Anexo I, enviado aos gestores dos setores envolvidos no gerenciamento de seus funcionários que atuam no trabalho de forma remota. Os dados coletados da aplicação dos questionários foram compilados e analisados no período da realização da pesquisa.

Foi elaborado um questionário com 15 perguntas objetivas, enviado para 15 gestores do setor de tecnologia da informação e comunicação (CGTIC) para obtenção de resultados, destes, 13 responderam. Apenas uma pergunta foi de caráter aberto. Foi utilizada a escala Likert, onde é uma escala de classificação comumente utilizada em pesquisas de ciências sociais para avaliar a atitude humana, que pode ser considerada uma interação de cognição, sentimento e ação humana (Joshi, 2015). Nesta pesquisa, de cada afirmação possui os seguintes valores: Discordo totalmente (1), Discordo parcialmente (2), Nem concordo nem discordo (3), Concordo parcialmente (4), Concordo

totalmente (5).

3 ANÁLISE DE RESULTADOS

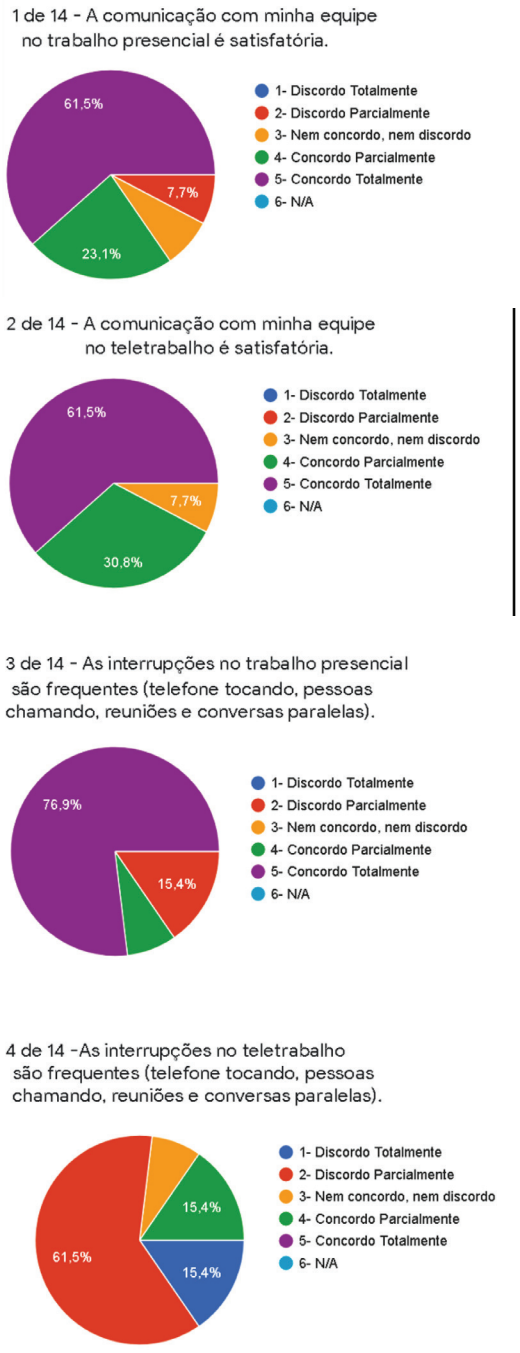
Em tempos de trabalho remoto, foi uma novidade para esses gestores entrevistados a gerência de seus setores seguindo os protocolos de distanciamento social. Foram avaliados itens como a capacidade de gerenciamento dos esforços, a qualidade da comunicação entre equipe e líderes, os impactos nas metas e produtividade, além de itens como motivação e autonomia.

Na **Figura 1**, abaixo, a primeira e segunda perguntas se referem à comunicação. Foi questionado se a comunicação com a equipe no trabalho presencial era satisfatória. Nesta pergunta, 61.5% responderam que concordam totalmente com a comunicação satisfatória no trabalho presencial. A mesma proporção de respondentes foi obtida sobre a satisfação na comunicação no teletrabalho. Entretanto, uma proporção um pouco maior (de 30.8%) responderam que concordam parcialmente como a comunicação é transmitida no teletrabalho. A partir deste resultado, podemos concluir que a comunicação não é um fator que atrapalha ou dificulta o trabalho a distância. Atualmente, o time de TI do HCPA utiliza as ferramentas do Google, como: *Hangouts* e *Meeting* , onde é possível falar com os colegas através de áudio, vídeo ou escrita.

Na terceira pergunta, segundo a **Figura 1** abaixo, foi questionado se as interrupções no trabalho presencial eram frequentes (telefone tocando, pessoas chamando, reuniões e conversas paralelas). Na percepção dos gestores entrevistados, quase 80% concordam com as interrupções frequentes no trabalho. Fazendo um comparativo com o teletrabalho, a quarta pergunta apresentou como são as interrupções trabalhando remotamente. Os gestores entrevistados, em sua maioria (61.5%), discordam que há interrupções no local que o servidor escolheu para trabalhar de forma remota.

Verificado que as salas de trabalho da área de TI do HCPA, comportam de 5 a 15 servidores, nos dias que a sala está com todos os servidores e ainda alguns colegas de outra sala junto, há um ruído sonoro muito grande, pois há a necessidade de conversarem sobre questões de trabalho ou até mesmo conversas interpessoais. Muitas vezes atrapalhando a concentração dos colegas.

Figura 1: Resultados em forma de gráfico das respostas 1 a 4



Fonte: Elaborado pelos autores

Na **Figura 2** abaixo, é apresentado a porcentagem das respostas da quinta à nona pergunta realizada no questionário. Observa-se que na quinta pergunta, as lideranças são questionadas se o teletrabalho está sendo mais produtivo. Um pouco mais da metade dos entrevistados (53.8%) responderam que concordam totalmente que o teletrabalho está sendo mais produtivo. Já 23.1% responderam que concordam parcialmente e 23.1% não concordaram e nem discordaram da afirmação.

Para alguns times, percebe-se que a produtividade manteve o mesmo ritmo, justificando assim, a resposta que não discordam e não concordam com a produção da sua equipe.

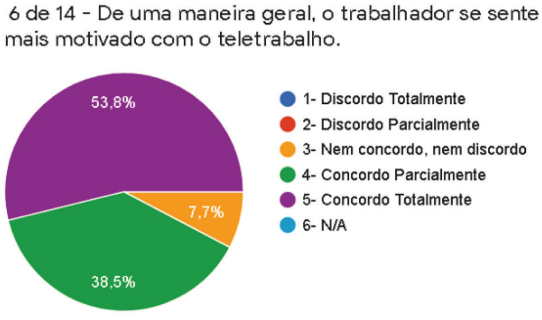
Pelos resultados obtidos na sexta pergunta, verificou-se que a maioria das lideranças identificou a motivação dos integrantes da sua equipe com o teletrabalho. Visto que 53.8% concordaram totalmente que o trabalhador se sente mais motivado com o teletrabalho. Seguido por 38.5% que responderam que concordam parcialmente com a afirmação.

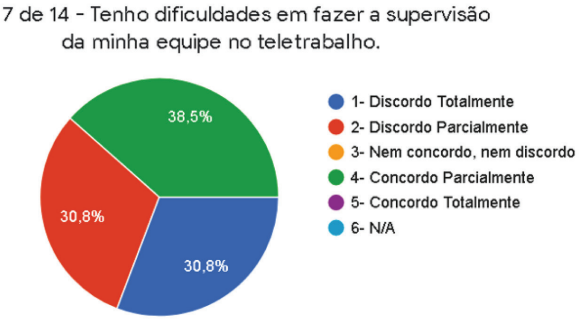
A motivação e a produtividade estão diretamente relacionadas, visto que esses dois resultados tiveram a mesma porcentagem entres os gestores.

Conforme os relatos dos entrevistados nas respostas da sétima pergunta, quase 40% dos os gestores possuem uma certa dificuldade em fazer a supervisão da sua equipe no teletrabalho. Entretanto, 30,8% discordam totalmente ou parcialmente que exista alguma dificuldade em supervisionar a sua equipe no teletrabalho. As chefias possuem uma ferramenta que auxilia na gestão da produtividade dos seus funcionários, podendo ser identificada quantas tarefas foram realizadas, quantas estão aguardando atendimento, quantos estão sendo atendidas por cada servidor.

Através das respostas da oitava pergunta, pode-se evidenciar, na **Figura 2**, que o trabalho realizado na área de TI do HCPA pode ser realizado de forma autônoma. Ou seja, o servidor consegue executar as suas tarefas de forma independente e benéfica ao cenário de teletrabalho.

Figura 2: Resultados em forma de gráfico das respostas 5 a 8





Fonte: Elaborado pelos autores

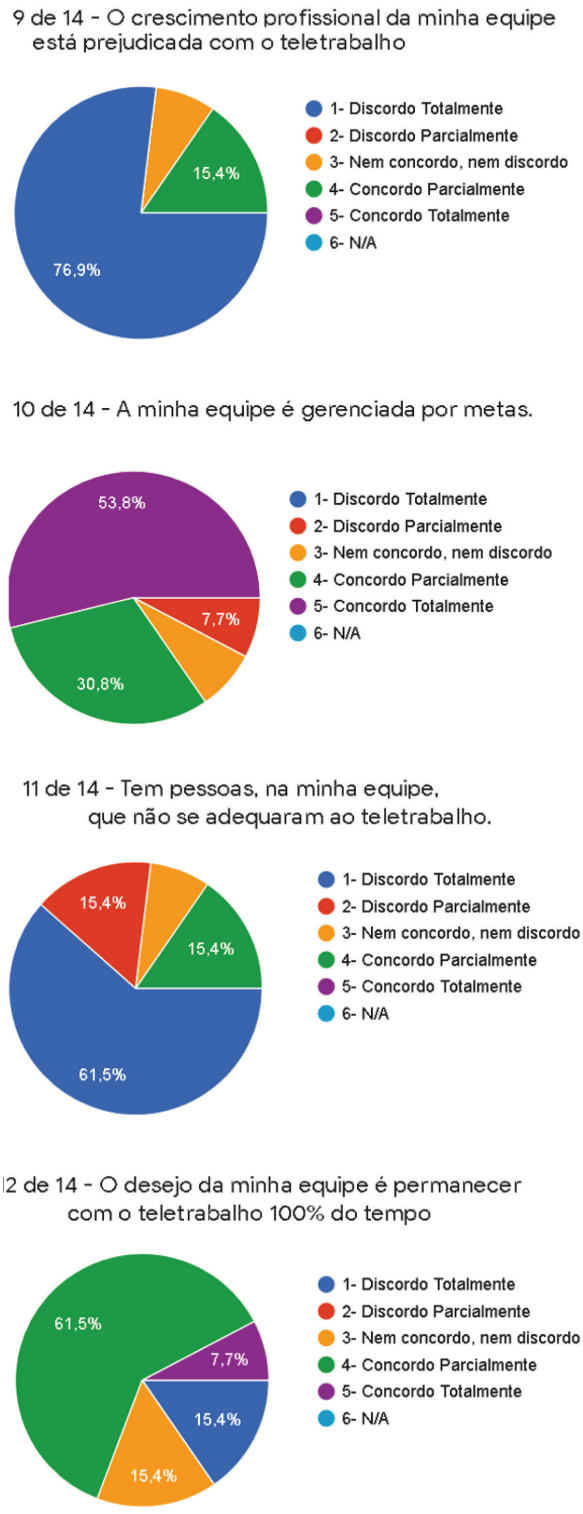
A partir da **Figura 3,** podemos identificar as respostas dos gestores nas perguntas de número 9 a 12. Na nona pergunta, refere-se ao desenvolvimento ou crescimento da equipe, no qual segundo a visão dos gestores, 76.9% acreditam que o trabalho remoto não prejudica o crescimento do profissional.

Outra característica importante no teletrabalho é questionada na décima pergunta. Onde nesta, é apresentada a afirmação se a equipe do gestor é gerenciada por metas. Mais de 50% responderam que concordam totalmente e perto de 30% responderam que concordam parcialmente.

Na décima primeira pergunta é verificado através dos gestores que apenas uma pequena porcentagem de 15% concordam totalmente que existam pessoas na equipe que não se adequaram ao teletrabalho. Acredita-se que identificados esses colaboradores, eles poderiam ter a opção de trabalhar *in loco,* mesmo que a Instituição futuramente defina o teletrabalho como forma de trabalho tanto integral ou híbrida.

E a décima segunda afirmação na **Figura 3**, apresenta a afirmação quanto ao desejo da equipe de permanecer com o teletrabalho 100% do tempo. A partir das respostas dos gestores, um pouco mais de 60% concordam parcialmente com o trabalho remoto integral.

Figura 3: Resultados em forma de gráfico das respostas 9 a 12

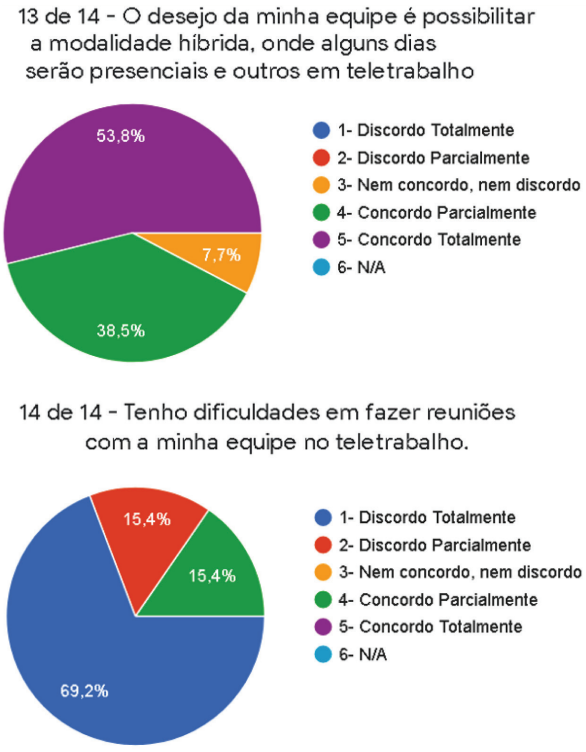


Fonte: Elaborado pelos autores

Na **Figura 4** deste estudo, apresentamos as duas últimas perguntas fechadas do questionário. Na 13ª afirmação, foi questionado se o desejo da equipe é possibilitar a modalidade híbrida, onde alguns dias serão presenciais e outros em teletrabalho. As respostas para essa afirmação ficaram em sua grande maioria entre concordo totalmente e concordo parcialmente. Verificado que um pouco mais de 50% dos respondentes acreditam que sua equipe gostaria de trabalhar de uma forma híbrida.

A 14ª afirmação do questionário, demonstrou que apesar de ser uma prática relativamente nova na Instituição, quase 70% das lideranças não possuem dificuldades em fazer reuniões com a sua equipe no teletrabalho.

Figura 4: Resultados em forma de gráfico das respostas 13 e 14



Fonte: Elaborado pelos autores

E na 15ª, uma pergunta aberta sobre a quantidade de pessoas nas equipes, foi obtida uma média de 7 colaboradores por equipe.

Por fim, verificou-se um estímulo à comunicação e o comprometimento entre todos, a troca de experiências entre as pessoas, vivências, conhecimentos, ligando os diferentes níveis hierárquicos. Estes fatores, quando praticados de forma adequada e presentes numa cultura colaborativa, influenciam o sucesso de determinadas fases dos processos da gestão, como sendo a exploração e partilha de conhecimento que, através da assimilação de conhecimento, influenciam positivamente a inovação, uma vez que a comunicação e a colaboração estimulam esse facto (MONTES PATÃO, 2021).

Quanto ao número de pessoas que compõe cada equipe, de acordo com as respostas do questionário, 4 lideranças possuem mais de 30 servidores sob sua gestão, 6 lideranças possuem entre

6 a 10 servidores sob sua gestão e 3 lideranças possuem de 1 a 5 servidores sob sua gestão.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na investigação junto aos gestores, a pesquisa revelou que a área de TI do Hospital de Clínicas possui condições sustentáveis na aplicabilidade do teletrabalho.

Muito embora, o teletrabalho desperte a gerência para o aprimoramento de suas competências, o perfil dos gestores não se distingue de uma gerência tradicional, porém, a ausência de competências específicas, como maior habilidade de comunicação, pode dificultar ou inviabilizar o sucesso do teletrabalho. A grande maioria concorda com o teletrabalho e acredita que esta forma de trabalho é satisfatória para os servidores e para área da TI, pois não diminui a produtividade e não interfere no alcance de metas a serem atingidas. Verificado que a forma de gerenciamento pode ser monitorada através de ferramentas de gestão utilizadas pela área.

As descobertas e os resultados identificados neste estudo devem ser interpretados com certas limitações. Devido à limitação de tempo e escopo deste trabalho, o questionário foi aplicado apenas na área de TI do HCPA. Futuras pesquisas poderiam examinar outras variáveis do impacto do teletrabalho, tais como: qualidade nas entregas, custos organizacionais e avaliações do teletrabalho sob suas perspectivas no comportamento profissional dos trabalhadores, não só na área de TI, como em todas as áreas da Instituição que estão trabalhando de forma remota.

Referências

BRASIL. Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020. **Diário Oficial da União**. 2020. Disponível em: https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-927-de-22-de-marco-de-2020-249098775. Acesso em: 10 abr. 2021.

DALTRO, Mônica Ramos; DE FARIA, Anna Amélia. Relato de experiência: Uma narrativa científica na pós-modernidade. **Estudos e pesquisas em psicologia**, v. 19, n. 1, p. 223-237, 2019.

FILARDI, F.; CASTRO, R. M. P.; ZANINI, M. T. F. Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. **Cadernos EBAPE**. BR, v. 18, n. 1, p. 28-46, 2020.

FISCHER, André Luiz. Um resgate conceitual e histórico dos modelos de gestão de pessoas. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **As pessoas na organização**. 12. ed. São Paulo: Gente, 2002.

GROLLMUS, Nicholas S.; TARRÈS, Joan P. Relatos metodológicos: difractando experiências narrativas de investigación. **Fórum Qualitative Social Research**, v. 16, n. 2, mayo 2015.

JOSHI, A. *et al.* Likert scale: Explored and explained. **British Journal of Applied Science & Technology**, v. 7, n. 4, p. 396, 2015. Acesso em: https://eclass.aspete.gr/modules/document/file.php/EPPAIK269/5a7cc366dd963113c6923ac4a73c3286ab22.pdf. Acesso em: 20 ago. 2021.

MONTES PATÃO, Cláudia Alexandra. **A Gestão de Conhecimento em Teletrabalho e a sua influência na Inovação**. [S.l.]: Diss, 2021.

PERES, Milena *et al*. Segurança e legitimidade no trabalho remoto: relato de experiência em um hospital público e universitário. **Clinical & Biomedical Research**. 2020. Acesso em: https://seer.ufrgs.br/hcpa/article/view/105781/pdf. Acesso em: 19 ago. 2021.

SILVA, Andréa Ana Paula da. Teletrabalho: origem, conceito, fundamentação legal e seus desafios. 2020. Disponível em: https://jus.com.br/artigos/81185/teletrabalho-origem-conceito-fundamentacao-legal-e-seus-desafios. Acesso em: 4 set. 2021.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

ANEXO I

Questionário aplicado aos gestores do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação do HCPA:

Assinale baseando-se na escala que varia de 1 a 5 em relação às questões abaixo. Caso a pergunta não corresponda com sua realidade de trabalho, marcar no quadro 6:

1- Discordo Totalmente; 2- Discordo Parcialmente; 3- Nem concordo, nem discordo; 4- Concordo Parcialmente; 5- Concordo Totalmente; 6- N/A

Leia com atenção as perguntas e marque um X para cada resposta:

A comunicação com minha equipe no trabalho presencial é satisfatória.

A comunicação com minha equipe no teletrabalho é satisfatória.

As interrupções no trabalho presencial são frequentes (telefone tocando, pessoas chamando, reuniões e conversas paralelas).

As interrupções no teletrabalho são frequentes (telefone tocando, pessoas chamando, reuniões e conversas paralelas).

De maneira geral, o teletrabalho está sendo mais produtivo.

De maneira geral, o trabalhador se sente mais motivado com o teletrabalho.

Tenho dificuldades em fazer a supervisão da minha equipe no teletrabalho.

Os teletrabalhadores têm autonomia para realizar as tuas tarefas.

O crescimento da minha equipe está prejudicado com o teletrabalho.

A minha equipe é gerenciada por metas.

Tem pessoas, na minha equipe, que não se adequaram ao teletrabalho.

O desejo da minha equipe é permanecer com o teletrabalho 100%.

O desejo da minha equipe é possibilitar a modalidade híbrida, onde alguns dias serão presenciais e outros em teletrabalho.

Tenho dificuldades em fazer reuniões com a minha equipe no teletrabalho.

Pergunta Aberta: Quantas pessoas você possui na sua equipe?

competência
Revista da Educação Superior do Senac-RS

V. 15 – N. 1 – Junho de 2022 –
ISSN 2177-4986 versão eletrônica

Modelo de autoavaliação pedagógica e institucional: estudo sob a ótica dos discentes de um Programa de Pós-Graduação em rede

Pedagogical and institutional self-assessment model: study from the perspective of students in a networked Graduate Program

***Ademir Círico Junior (Nome de Registro) Juh Círico (Nome Social)**
****Marcos Roberto Kühl**

Informações do artigo
Recebido em: 05/04/2021
Aprovado em: 03/05/2022

Palavras-chave:
Qualidade do ensino. Ensino Superior. Satisfação Acadêmica. Mestrado Profissional.

Keywords:
Teaching quality. University education. Academic Satisfaction. Professional Master's.

Autores:
*Doutoranda em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU).
Mestra em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação - UNICENTRO.
Graduada em Ciências Contábeis - UNICENTRO
Mobilidade internacional em Gestão pela Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra - FEUC/ Portugal.
juh.cirico@ufu.br

**Pós-Doutor em Contabilidade pela Universidade Federal do Paraná (UFPR)
Doutor em Administração - UFPR
Mestre em Ciências Contábeis - UFPR
Graduado em Ciências Contábeis - UNICENTRO
mkuhl@unicentro.br

Como citar este artigo:
CÍRICO JUNIOR, Ademir; KÜHL, Marcos Roberto. Modelo de autoavaliação pedagógica e institucional: estudo sob a ótica dos discentes de um Programa de Pós-Graduação em rede. **Competência**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022.

Resumo

O objetivo deste estudo é avaliar a percepção dos discentes sobre a qualidade de um Programa de Pós-Graduação (PPG) stricto sensu em nível de mestrado profissional em rede. Quanto aos procedimentos metodológicos, foi aplicado um questionário semi-estruturado por meio da adaptação dos modelos de Parasuraman *et al.* (1985), Libâneo (1994), Coleman (1988), Kuhl *et al.* (2013) e Wojahn *et al.* (2018) e enviado através da ferramenta Google Forms, para os discentes oriundos de 12 Instituições de Ensino Superior (IES) que possuem o PPG em rede com o critério de ano letivo a partir de agosto de 2016, por meio do envio do questionário para o endereço eletrônico dos discentes das turmas de 2016 e 2017, considerando que estes respondentes possuem maior vivência neste mestrado profissional. Os resultados obtidos possibilitaram desenvolver um modelo adaptado de autoavaliação pedagógica e institucional, no que tange a qualidade do ensino, dos cursos, e das IES do Brasil na esfera da graduação e da pós-graduação. Assim, espera-se que este estudo contribua como instrumento de autoavaliação para ser aplicado nos PPGs em nível de mestrado e doutorado, tanto profissional quanto acadêmico por meio de análises sob a ótica dos pós-graduandos.

Abstract

The aim of this study is to evaluate the students' perception of the quality of a Postgraduate Program (PPG) stricto sensu at the professional master's level in network. As for the methodological procedures, a semi-structured questionnaire was applied by adapting the models by Parasuraman *et al.* (1985), Libâneo (1994), Coleman (1988), Kuhl *et al.* (2013) and Wojahn *et al.* (2018) and sent through the Google Forms tool, to students from 12 Higher Education Institutions (HEIs) who have the PPG in network with the criterion of school year from August 2016, by sending the questionnaire to the e-mail address of students from the 2016 and 2017 classes, considering that these respondents have more experience in this professional master's degree. The results obtained made it possible to develop an adapted model of pedagogical and institutional self-assessment, with regard to the quality of teaching, courses, and HEIs in Brazil in the sphere of undergraduate and graduate courses. Thus, it is expected that this study will contribute as a self-assessment tool to be applied in PPGs at the master's and doctoral level, both professional and academic through analyzes from the perspective of graduate students.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, no Brasil, nota-se o desenvolvimento do ensino superior, por meio da criação de novas Instituições de Ensino Superior (IES), e através da ampliação de instituições já existentes mediante a adoção de novos cursos de graduação e pós-graduação, seja *lato sensu* e/ou *stricto sensu* (ANTONELLI *et al.*, 2018). A expansão do ensino, nos mais diversos níveis educacionais, traz consequências, das quais se destacam, de acordo com Cunha e Pinto (2009), a heterogeneidade dos alunos, tais como: estilos cognitivos, faixa etária, motivações, expectativas e adversidade da formação acadêmica com relação aos cursos de graduação. Estes, entre outros aspectos podem contribuir negativamente para a queda da qualidade dos cursos ofertados pelas IES.

O Ministério da Educação e Cultura (MEC) possui um indicador que analisa a qualidade de todos os cursos de graduação e pós-graduação das IES brasileiras. Contudo, esse indicador é denominado pelo MEC, como Índice Geral de Cursos (IGC) que, de acordo com Wojahn *et al.* (2018, p. 3): "varia de 1 a 5, em que 1 e 2 são considerados desempenho insatisfatório; 3, razoável; e 4 e 5, bom". No sítio eletrônico do MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (2022), observa-se com base no IGC de 2019, no qual foram avaliadas 2.090 IES do Brasil, sendo que 46 IES (2,2%) tiveram conceito 5, 448 (21,4%) conceito 4 e 1.320 IES (63,16%) com conceito 3, que é o conceito que a maior parte das IES avaliadas possuem.

Além disso, no Brasil, há o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) criada pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que estabelece as IES brasileiras três etapas de autoavaliação, sendo: a avaliação da IES; dos cursos; bem como, dos estudantes. Os resultados obtidos possibilitam desenvolver um panorama dos elementos avaliados, no que tange a qualidade do ensino, dos cursos, e das instituições de educação superior do Brasil na esfera da graduação e da pós-graduação.

Já os cursos de pós-graduação *stricto sensu* no país, são avaliados continuamente pelo Conselho Técnico-Científico da Educação Superior (CAPES), fundação que está vinculada ao MEC, com conceitos que variam de 1 a 7, sendo 3 a nota mínima necessária para funcionar ou se manter em funcionamento, levando em consideração a produção científica dos docentes e discentes, além da estrutura curricular do curso de pós-graduação, a infraestrutura de pesquisa do programa, entre outros fatores considerados pela CAPES, relevantes para serem avaliados.

Considerando a importância das IES avaliarem a qualidade dos serviços prestados, há estudos que buscam compreender melhor a qualidade do ensino, como os estudos de Parasuraman *et al.* (1985), Parasuraman *et al.* (1988), Bandeira et al. (1998), Moreira, Hortale e Hartz (2004), Cunha e Pinto (2009), Bonamino (2010), bem como, estudos desenvolvidos com o objetivo de analisaras competências docentes no que tange aos estudos de Coleman (1988), Libâneo (1994), Faro (2013), Kuhl et al. (2013), Antonelli *et al.* (2018), Belfor *et al.* (2018). Ademais, há estudos que analisam a qualidade do ensino superior sob a ótica dos discentes de graduação e pós-graduação (ALVES; RAPOSO, 2007; CASAGRANDE *et al.*, 2008; SOTHE *et al.*, 2012; PINTO *et al.*, 2017; GAMBIRAGE *et al.*, 2017; WOJAHN *et al.*, 2018).

No entanto, verifica-se que, de modo geral, os estudos, centram-se, especificamente, em nível de graduação e pós-graduação *lato sensu*, havendo, contudo, escassez e a concomitante demanda por estudos a luz da avaliação de programas de pós-graduação *stricto sensu* sob a perspectiva discente (GAMBIRAGE *et al.*, 2017; WOJAHN *et al.*, 2018).

Destarte, especificamente, considerando a incipiência dos estudos relacionados à temática em questão, este estudo teve como base teórica, em geral, a luz de pesquisas realizadas sobre a satisfação acadêmica na esfera da graduação e pós-graduação *lato sensu* por meio de pesquisas desenvolvidas em IES do âmbito nacional e internacional.

Em função disso, destaca-se que este estudo foi realizado com os discentes de um Programa de Pós-Graduação (PPG) em rede, em nível de mestrado profissional e que possui como foco principal, o aperfeiçoamento profissional em inovação e tecnologia. Diante do exposto, destaca-se que este estudo visa responder as seguintes problemáticas: ***Como os discentes do PPG em rede percebem a qualidade do curso de mestrado? Como aplicar um modelo de autoavaliação pedagógica e institucional em um PPG em rede?***

Portanto, o objetivo geral deste estudo é avaliar a percepção dos discentes sobre a qualidade do curso do PPG em rede. Em termos específicos, este estudo busca ainda identificar as principais competências docentes e institucionais percebidas pelos discentes como relevantes para o referido programa por meio da aplicação de um modelo de autoavaliação pedagógica e institucional.

2 QUALIDADE DO SERVIÇO NO ENSINO SUPERIOR

A partir dos anos 2000, de acordo com Pinto *et al.* (2017), as universidades expandiram-se no Brasil. E este fator objetivou a qualificação e o desenvolvimento do ensino superior no país. Ademais, Mancebo *et al.* (2015) destacam que o crescimento do ensino superior dentro do contexto brasileiro foi acompanhado por diversas tendências relacionadas a produção do conhecimento associado com a inovação. Contudo, para suprir a demanda por aperfeiçoamento institucional, e a concomitante melhoria da qualidade do ensino, as IES necessitaram do apoio governamental

para à adequação das instalações das universidades, bem como, das políticas institucionais e dos processos educativos para atender as expectativas da sociedade, de modo geral (PINTO, 2004).

A gestão das universidades aqui citada, refere-se, especificamente, as competências institucionais, no tocante aos aspectos estruturais, referente à capacidade interna e externa das IES, de forma a atenderem as expectativas dos discentes, visando satisfazê-los mediante a qualidade dos serviços de ensino prestados.

Além disso, de acordo com Meyer Jr. (2014), a gestão institucional exige planejamento, execução e controle, sendo que o gestor universitário deve possuir capacidade suficiente para decidir e gerenciar informações e operacionalizações de forma estratégica, assim como, empreender e possuir habilidades com tecnologias voltadas à qualidade do ensino. Tais características referem-se ao comportamento desses profissionais (PINTO, 2004; MANCEBO *et. al.*, 2015).

Leitão *et al.* (2007) destacam que se espera dos gestores universitários o compromisso necessário no que tange ao cumprimento com as atribuições que lhes foram definidas perante as IES em que atuam. Portanto, observa-se que as competências das IES estão relacionadas ao processo decisório dos gestores das instituições, pois, segundo Alves e Raposo (2007) a gestão das IES compreendem nos aspectos internos e externos a instituição, sendo que no contexto interno o gestor da IES necessita atentar-se aos pontos fortes e fracos da instituição, além dos indicadores de satisfação acadêmica referente à qualidade do serviço de ensino, e o contexto externo está associado às ameaças e oportunidades atuais, presentes no setor educacional.

Wojahn *et al.* (2018) salientam que a gestão das informações inerentes a qualidade do ensino das IES permite a participação dos discentes no processo de aprimoramento dos serviços institucionais, através do *feedback* dos acadêmicos com relação a satisfação acadêmica, inerente aos aspectos que compõem o ensino superior, de modo geral, com a finalidade de recompensar os serviços de elevada qualidade e buscar corrigir os serviços com baixa qualidade.

Portanto, faz-se necessário analisar os serviços prestados pelas IES, bem como, os serviços prestados pelos docentes por meio da análise das competências do bom professor, bem como, a análise das competências institucionais sob a ótica dos discentes, visando contribuir para a evolução da qualidade do ensino que, ademais, contribui, concomitantemente, para o aprendizado dos discentes na esfera do ensino superior (PINTO *et al.*, 2017; ANTONELLI *et al.*, 2018).

Parasuraman *et al.* (1985) destacam que há 10 categorias inerentes a qualidade dos elementos que compõem o ensino superior, sendo: aspectos tangíveis (estruturais); confiabilidade; cortesia; presteza; competência (institucional e docente); credibilidade; segurança; comunicação; acessibilidade; conhecimento do cliente. No entanto, as 10 categorias referentes à qualidade do ensino superior identificadas por Parasuraman *et al.* (1985) foram consolidadas, a *posteriori*, por Parasuraman *et al.* (1988) em 5 dimensões gerais, para melhor adaptação ao estudo realizado, sendo: Confiabilidade; Segurança; Tangíveis; Presteza e Empatia, mediante a complementação do modelo com o instrumento denominado pelos autores de SERVQUAL que representa de maneira simplificada, os elementos principais inerentes a qualidade dos serviços de ensino que, estão presentes nas IES a nível global.

Wojahn *et al.* (2018) desenvolveram um estudo referente a uma proposta de modelo para avaliação da satisfação acadêmica com a qualidade do ensino, o modelo foi baseado nos estudos de Parasuraman *et al.* (1985) com relação a satisfação dos estudantes com a qualidade do ensino, Coleman (1988) referente ao Capital Social, no tocante ao quesito relacionamento, e com base nos estudos de Libâneo (1994) sobre a didática dos docentes. O modelo utilizado por Wojahn *et al.* (2018) foi adaptado por meio da utilização de nove dimensões: Estrutura; Competência; Segurança; Cortesia; Acessibilidade; Relacionamento com os colegas; Relacionamento com os professores; Didática e Satisfação.

Contudo, destaca-se que há outros estudos que contribuem para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de modelos para medir a qualidade dos serviços, com relação especificamente a qualidade do ensino, sendo, Miguel e Salomi (2004), Walter, Tontini e Domingues (2005), Figueiredo, Tontini e Silveira (2006), Mainardes, Domingues e Deschamps (2009), Eberle, Milan e Lazzari (2010), Fortes *et al.* (2011), Souza *et al.* (2011), por meio da apresentação de estudos comparativos sobre os modelos existentes, bem como, propostas de aperfeiçoamentos e desenvolvimento de novas escalas para medir a qualidade dos serviços a nível institucional.

Para este estudo, optou-se em utilizar o modelo avaliativo com maior abrangência, baseado nos estudos de Parasuraman *et al.* (1985), Coleman (1988), Libâneo (1994), Kuhl *et al.* (2013) e Wojahn *et al.* (2018), visando a avaliação da qualidade do curso de mestrado do PPG, nas unidades do programa, presentes em IES do Brasil, por meio da percepção dos discentes oriundos deste programa de mestrado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para responder aos objetivos deste estudo, adotou-se de uma abordagem quantitativa. A pesquisa com abordagem quantitativa caracteriza-se pelo uso de técnicas estatísticas, tanto para a coleta dos dados, bem como, quanto para o tratamento, *a posteriori,*

dos dados coletados, com a finalidade de medir e quantificar os resultados da investigação (RODRIGUES *et al.*, 2010; ZANELLA, 2011).

No que tange as técnicas estatísticas utilizadas para o desenvolvimento deste estudo, utilizou-se, em princípio, da pesquisa descritiva, por meio da estratégia *survey* ou levantamento. A pesquisa descritiva, além de destacar as características de uma determinada população ou fenômeno, este tipo de pesquisa também visa descrever a relação entre variáveis, por meio de técnicas específicas, tais como: questionário e observação, assumindo, de modo geral, a forma de levantamento, de modo a observar, registrar, analisar e ordenar os dados de um determinado estudo (PRODANOV; FREITAS, 2013). Destaca-se, ademais, que para este estudo, utilizou-se do corte transversal ou *cross-section*, visto que os dados foram coletados em um período específico do tempo (FONTELLES *et al*., 2009; CRESWELL, 2010).

A população da pesquisa refere-se aos discentes do PPG em rede, que são alunos regulares do mestrado profissional, oriundos das turmas de 2016 e 2017, visto que estes possuem maior vivência do referido mestrado. A população é composta por 299 estudantes, sendo que foram obtidas 120 respostas, assim, destaca-se que a amostra representa 40,13% da população, objeto deste estudo. A amostragem classifica-se como sendo intencional, pois neste tipo de amostragem, define-se um critério a ser utilizado para a coleta de dados (PRODANOV; FREITAS, 2013). Para a aplicação dos questionários aos discentes, adotou-se o critério da maior experiência com o PPG em rede, isto é, referente às turmas iniciais do PPG.

Quanto ao instrumento de coleta de dados aplicado neste estudo, utilizou-se de um questionário dividido em duas partes, visando mensurar a percepção dos respondentes, quanto à satisfação dos discentes do PPG com a qualidade do ensino do programa de mestrado, por meio de nove dimensões, a saber: Estrutura; Acessibilidade; Cortesia; Segurança; Competências do PPG em rede; Competências Docentes; Relacionamento com colegas; Relacionamento com professores e Satisfação, respectivamente. Neste estudo, o modelo utilizado foi adaptado dos modelos utilizados por Parasuraman *et al.* (1985) inerente a qualidade do ensino, Libâneo (1994) referente a didática dos docentes, Coleman (1988) com relação ao Capital Social inerente aos aspectos relacionais, Kuhl *et al.* (2013) no tocante as competências docentes e Wojahn *et al.* (2018) no que tange a satisfação dos estudantes com a qualidade do ensino.

O bloco 1, refere-se a primeira parte deste estudo, e diz respeito à caracterização da amostra referente ao perfil demográfico dos respondentes, com questões referentes à idade, gênero, Estado em que o discente reside, área de formação acadêmica, IES do PPG, Turma, meio de transporte que o discente utiliza para se deslocar até a unidade na IES, entre outras questões relacionadas ao perfil dos respondentes.

O estudo foi aplicado em 12 IES, visto que estas pertencem a fase 1 da implementação do PPG estudado, com atuação a partir de agosto de 2016, logo estas instituições possuem as turmas de 2016 e 2017 do mestrado para aplicação do questionário deste estudo.

A segunda parte deste estudo é composta por 9 blocos com 65 assertivas, no total, referentes as dimensões que compõem o instrumento de coleta de dados, aplicados as unidades do PPG pesquisadas, sendo: 9 para Estrutura; 8 para Acessibilidade; 5 para Cortesia; 5 para Segurança; 6 para Competências do PPG em rede, 11 para Competências Docentes; 6 para Relacionamento com colegas; 6 para Relacionamento com os professores e 9 para Satisfação. Por fim, foi disponibilizado um espaço para que os discentes pudessem fazer comentários que julgarem pertinentes sobre o PPG em rede, sendo um espaço opcional.

Ademais, utilizou-se para este estudo de uma escala de 10 pontos, variando entre 0 a 10 para mensurar as assertivas, que, de acordo com Cummins e Gullone (2000) demonstram melhores resultados da amostra pesquisada, sendo que, com base nas notas atribuídas pelos discentes pesquisados, a nota zero (0) representa a inexistência do item ou o desconhecimento/incapacidade de avaliá-lo. A nota um (1) representa a total insatisfação com o item apresentado e, em contrapartida, a nota dez (10) representa a total satisfação com o item apresentado.

Para a tabulação dos dados será utilizado o software Excel® e para as análises estatísticas será utilizado o *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS®). Inicialmente será apresentada e analisada a estatística descritiva, e na sequência, para a análise da consistência interna dos construtos deste estudo, foi aplicado o método *Alfa de Cronbach* (AC), de modo a avaliar a confiabilidade estrutural dos construtos, sendo que, de acordo com Field (2009), Hair JR *et al.* (2009), Maroco (2014), Fávero e Belfiore (2017), os valores acima de 0,7 para o *Alfa de Cronbach* são considerados confiáveis e significam que a estrutura analisada está consistente.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Quanto às características da amostra, objeto deste estudo, destaca-se que, inicialmente foram coletados dados inerentes ao perfil acadêmico dos discentes, bem como, dados geográficos quanto ao Estado onde residem e a unidade onde estão inseridos. **A Tabela 1** demonstra em quais Estados os respondentes residem.

Tabela 1: Estados onde os discentes residem

Estado	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Acre (AC)	1	0,8	0,8	0,8
Alagoas (AL)	10	8,3	8,3	9,2
Bahia (BA)	33	27,5	27,5	36,7
Ceará (CE)	9	7,5	7,5	44,2
Distrito Federal (DF)	10	8,3	8,3	52,5
Goiás (GO)	1	0,8	0,8	53,3
Mato Grosso do Sul (MS)	1	0,8	0,8	54,2
Paraíba (PB)	2	1,7	1,7	55,8
Paraná (PR)	21	17,5	17,5	73,3
Pernambuco (PE)	5	4,2	4,2	77,5
Rio de Janeiro (RJ)	10	8,3	8,3	85,8
Roraima (RR)	9	7,5	7,5	93,3
Santa Catarina (SC)	7	5,8	5,8	99,2
São Paulo (SP)	1	0,8	0,8	100,0
Total	**120**	**100,0**	**100,0**	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Com base na **Tabela 1**, observa-se que há discentes que residem em Estados que não possuíam unidade do PPG em rede na fase 1, com vigência a partir de 2016, como exemplo, a Paraíba, e Estados que não possuem unidade, como exemplo, Mato Grosso do Sul, Acre e Goiás. Portanto, destaca-se que estes discentes estão se deslocando para outro Estado onde há unidade do PPG desde 2016.

A **Tabela 2** destaca 7 grandes áreas do conhecimento das 9 que são apresentadas pela CAPES, associadas, neste estudo, especificamente, com a formação acadêmica em nível de graduação dos discentes, de modo a verificar os principais campos de formação dos discentes do mestrado.

Tabela 2: Grande área de formação acadêmica na graduação

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Ciências Exatas e da Terra	10	8,3	8,3	8,3
Linguística, Letras e Artes	3	2,5	2,5	10,8
Ciências Agrárias	1	0,8	0,8	11,7
Ciências da Saúde	1	0,8	0,8	12,5
Ciências Humanas	26	21,7	21,7	34,2
Engenharias	8	6,7	6,7	40,8
Ciências Sociais Aplicadas	71	59,2	59,2	100,0
Total	**120**	**100,0**	**100,0**	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Observa-se, com base na **Tabela 2**, que há uma multidisciplinaridade da formação acadêmica dos respondentes deste estudo, sendo que grande parte dos discentes pesquisados, possuem formação acadêmica em cursos de graduação que estão dentro da grande área do conhecimento em Ciências Sociais Aplicadas, sendo que, de acordo com dados obtidos pelo Portal da CAPES (2019), a citada grande área do conhecimento compreende em diversos cursos, a saber, Administração Pública e de Empresas; Ciências Contábeis; Turismo; Arquitetura e Urbanismo; Design; Comunicação e Informação; Direito; Economia; Planejamento Urbano e Regional/Demografia; Serviço Social.

Este indicativo é um tanto quanto lógico, tendo em vista que este mestrado está inserido dentro da grande área da administração. No entanto, uma parcela significativa dos discentes (aproximadamente 41%) é oriunda de outras áreas, o que parece não ser uma tendência dos cursos desta grande área.

A **Tabela 3** refere-se, especificamente, a unidade onde os respondentes cursam o mestrado.

Tabela 3: Unidade em que cursa o mestrado

Unidade	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
IES 1	10	8,3	8,3	8,3
IES 2	14	11,7	11,7	20,0
IES 3	12	10,0	10,0	30,0
IES 4	9	7,5	7,5	37,5
IES 5	12	10,0	10,0	47,5
IES 6	11	9,2	9,2	56,7
IES 7	11	9,2	9,2	65,8
IES 8	8	6,7	6,7	72,5
IES 9	10	8,3	8,3	80,8
IES 10	9	7,5	7,5	88,3
IES 11	7	5,8	5,8	94,2
IES 12	7	5,8	5,8	100,0
Total	**120**	**100,0**	**100,0**	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Verifica-se, inicialmente que, existe uma boa distribuição da amostra entre as 12 unidades do mestrado da fase 1, que iniciou a partir de 2016, ou seja, todas as unidades da fase 1 estão representados nesta amostra.

Cabe ainda destacar que, 22% dos respondentes cursam o mestrado no Estado da Bahia, 18% no Estado do Paraná e 10% no Distrito Federal. Neste caso, percebe-se certo grau de concentração das unidades nesta fase, fato que começou a ser minimizado com a implantação das unidades da fase 2, em 2018.

Tabela 4: Turma do mestrado que cursou ou está cursando

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
2016	50	41,7	41,7	41,7
2017	70	58,3	58,3	100,0
Total	**120**	**100,0**	**100,0**	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Observa-se na **Tabela 4** que 58,3% dos respondentes são oriundos da segunda turma do mestrado, que iniciou em 2017, e do total da amostra pesquisada, destaca-se que, aproximadamente 51% pertencem ao gênero feminino, o que é proporcional à distribuição da população brasileira, segundo dados do último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2010).

A idade média do total da amostra é de 35 anos, sendo que 95% da amostra pesquisada possuem mais de 25 anos e 53,3% mais de 33 anos de idade, o que indica que em geral, não se trata de discentes recém-saídos da graduação, mas sim, referente a pessoas que teoricamente já estão inseridas no mercado de trabalho e buscam uma qualificação diferenciada.

Tabela 5: Meio de transporte que utiliza para se deslocar até a unidade do PPG

Meio de transporte	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Carro	100	83,3	83,3	83,3
Ônibus	13	10,8	10,8	94,2
Motocicleta	2	1,7	1,7	95,8
Outros	5	4,2	4,2	100,0
Total	**120**	**100,0**	**100,0**	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

A **Tabela 5** destaca que 83,3% dos discentes pesquisados utilizam o carro como meio de transporte para locomoverem-se até a unidade do mestrado, e o segundo meio de transporte utilizado pelos respondentes é o ônibus.

Tabela 6: Renda bruta familiar (considerando o salário mínimo de R$ 954,00)

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Até um salário mínimo	1	0,8	0,8	0,8
Acima de um salário mínimo até dois salários mínimos	3	2,5	2,5	3,3
Acima de dois salários mínimos até quatro salários mínimos	17	14,2	14,2	17,5
Acima de quatro salários mínimos até oito salários mínimos	55	45,8	45,8	63,3
Acima de oito salários mínimos	44	36,7	36,7	100,0
Total	**120**	**100,0**	**100,0**	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Quanto à renda bruta familiar utilizou-se como base, o salário mínimo de R$ 954,00 que estava vigente até 31 de dezembro de 2018, mês em a pesquisa estava sendo aplicada. Os resultados indicam que a grande maioria (82,5%) da amostra possui renda bruta familiar superior a R$ 3.816.00, com 36,7% tendo renda familiar superior a R$ 7.632,00.

4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Abordam-se, nesta subseção, as análises descritivas das variáveis deste estudo, a respeito dos dados estatísticos apresentados, no que tange à satisfação dos discentes do PPG em rede das turmas de 2016 e 2017, quanto à qualidade do programa mestrado, contendo a média e o desvio-padrão das variáveis.

Tabela 7: Infraestrutura

Questões inerentes à infraestrutura	N	M	DP
1) Quanto as instalações físicas (salas de aula, prédios, banheiros, auditórios, laboratórios) da unidade.	120	6,89	1,926
2) Quanto as instalações elétricas (iluminação e energia) da unidade (salas de aula, prédios, banheiros, auditórios, laboratórios).	120	6,87	1,957
3) Quanto a limpeza dos ambientes (externos e internos) da unidade (salas de aula, laboratórios, auditórios, banheiros, pátio).	120	7,15	1,809
4) Quanto a quantidade e atualidade de livros na biblioteca da unidade.	110	6,05	2,484
5) Quanto a adequação do ambiente de estudo na biblioteca da unidade.	111	6,65	2,500
6) Quanto a adequação do restaurante universitário da unidade às necessidades dos mestrandos.	105	6,24	2,168
7) Quanto à adequação dos equipamentos e softwares dos laboratórios de informática da unidade às necessidades dos mestrandos.	109	6,13	2,273
8) Quanto a adequação dos locais para estacionamento da unidade para utilização pelos mestrandos.	118	7,16	2,079
9) Quanto a facilidade de acesso à Internet da unidade.	120	6,89	2,082

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

O desvio-padrão, inserido na última coluna de todas as tabelas, indica o quanto os respondentes convergem ou dispersão dentro da escala (1-10) em relação à média. Não se vislumbra, em nenhuma variável, inclusive de outros construtos, variações que indiquem dispersão elevada, o que indica que as respostas são mais ou menos coerentes entre os respondentes. As maiores dispersões encontradas estão nas variáveis 4 e 5, fato que pode indicar que algumas unidades estão muito aquém da média nacional nestes aspectos.

Uma análise mais detalhada indica que, no caso da variável 4 (Quanto a quantidade e atualidade de livros na biblioteca da unidade), a média geral foi de 6,05, porém, nas unidades da IES7 e IES3, as médias foram 3,91 e 4,22, respectivamente, ou seja, muito abaixo da média nacional.

Tabela 8: Acessibilidade

Questões inerentes acessibilidade	N	M	DP
10) Quanto a utilidade das informações constantes no site da unidade.	116	6,92	1,884
11) Quanto a utilidade das informações constantes no site do PPG nacional.	120	6,78	1,932
12) Quanto a disponibilidade dos professores da unidade para auxiliar/orientar os mestrandos.	120	7,23	2,003
13) Quanto a adequação do horário de atendimento da Secretaria da unidade.	120	6,92	2,081
14) Quanto a adequação do horário de atendimento da Secretaria do PPG nacional.	109	6,70	1,917
15) Quanto a adequação das vias de acesso da unidade aos portadores de necessidades especiais de locomoção (rampas, piso táteis etc.).	99	6,63	2,230
16) Quanto a adequação do site da unidade em relação aos recursos para pessoas com deficiência visual e/ou auditiva.	80	6,13	2,313
17) Quanto a adequação do site nacional da unidade nacional em relação aos recursos para pessoas com deficiência visual e/ou auditiva.	78	6,18	2,149

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Com base nos dados apresentados na **Tabela 8**, analisa-se que os respondentes destacam índices de insatisfação quanto à adequação do site das unidades e do site nacional do programa com relação à disponibilização de recursos para pessoas com deficiência visual e/ou auditiva. Outro fator que não se obteve notas elevadas foi à adequação das vias de acesso da unidade

aos portadores de necessidades especiais de locomoção, como exemplos, cadeirantes e pessoas com deficiência visual, por meio da disponibilização de rampas, piso táteis, de modo a contribuir para a acessibilidade das pessoas.

Em contrapartida, a média mais alta neste construto refere-se à disponibilidade dos docentes da unidade para auxílio e orientações aos mestrandos, com média de 7,23, contudo, a média geral do construto sobre acessibilidade do programa de mestrado foi de 6,69, isto é, de 100% de satisfação em matéria de acessibilidade, o grau de satisfação é de 67% neste construto, em matéria de acessibilidade, para além do direito de locomoção, de ir e vir a unidade.

Um ponto que chama a atenção neste bloco é a quantidade de respondentes que se disse incapaz de avaliar ou desconhecer os aspectos relacionados ao site da unidade e do PPG Nacional. Este fato não se repete em nenhuma das outras variáveis, inclusive dos demais construtos.

Tabela 9: Cortesia

Questões inerentes cortesia	N	M	DP
18) Quanto a prestatividade e amabilidade dos colaboradores da Secretaria da unidade.	120	8,03	1,678
19) Quanto a prestatividade e amabilidade dos colaboradores da Secretaria do PPG nacional.	108	7,18	1,718
20) Quanto a prestatividade e amabilidade dos demais colaboradores (seguranças, atendentes, auxiliares, etc.) do PPG com quem tenho contato.	119	7,75	1,531
21) Quanto a prestatividade e amabilidade dos professores da unidade.	120	7,84	1,438
22) Quanto a prestatividade e amabilidade dos coordenadores da unidade.	120	7,93	1,764

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Quanto à cortesia, de acordo com os dados da **Tabela 9**, observa-se que a menor média de satisfação diz respeito à prestatividade e amabilidade dos colaboradores do PPG nacional, isto é, da Sede do PPG na IES1. Entretanto, em contrapartida, a satisfação mais elevada refere-se à prestatividade e amabilidade dos colaboradores da unidade do citado programa de mestrado. A média geral compreende em 7,76, isto é, de 100% de satisfação quanto à cortesia do PPG, em geral, a satisfação é de aproximadamente 78% neste construto.

Tabela 10: Segurança

Questões inerentes segurança	N	M	DP
23) Quanto a segurança da área interna da unidade.	116	7,63	1,629
24) Quanto a segurança da área externa (bairro, ruas/avenidas de acesso) da unidade.	118	6,47	1,934
25) Quanto a segurança dos meus dados/informações disponibilizados na unidade.	111	7,31	1,838
26) Quanto a confiabilidade das informações compartilhadas pelos professores da unidade.	118	7,48	1,698
27) Quanto a confiabilidade das informações compartilhadas pela equipe da Secretaria do PPG nacional.	112	7,44	1,839

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Analisa-se na **Tabela 10**, que o construto se refere tanto a segurança interna, quanto a segurança externa dos discentes do PPG. Assim, verifica-se que a média de maior satisfação se refere a segurança da área interna da unidade e por outro lado, o menor grau de satisfação está relacionado à segurança da área externa da unidade, com relação ao bairro, ruas/avenidas de acesso a unidade. O grau de satisfação geral nesse construto é de 7,20, isto é, a satisfação dos discentes é de aproximadamente 72% quanto ao construto referente à segurança.

A **Tabela 11** refere-se às competências institucionais do PPG, no que tange a qualidade dos serviços prestados pelas unidades, de modo geral, bem como, pela Secretaria Nacional do PPG.

Tabela 11: Competências institucionais

Questões inerentes ao PPG em rede	N	M	DP
28) Quanto a adequação e agilidade da secretaria da unidade em relação as solicitações dos mestrandos.	119	7,21	2,021
29) Quanto a adequação e agilidade da secretaria nacional do PPG em relação as solicitações dos mestrandos.	109	6,60	2,005
30) Quanto a facilidade de entendimento dos materiais didáticos desenvolvidos/disponibilizados pelo PPG em rede.	119	6,34	2,145
31) Quanto a adequação das disciplinas do mestrado do PPG em relação à realidade dos mestrandos.	120	6,71	1,746
32) Quanto a relação dos trabalhos de conclusão do curso às necessidades locais/regionais.	118	7,48	1,658
33) Quanto a adequação e agilidade da coordenação da unidade em responder as solicitações dos mestrandos.	117	7,18	1,851

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Observa-se que os respondentes destacam que o menor grau de satisfação quando aos serviços prestados pelo PPG está associado à adequação e agilidade da secretaria nacional, sede do PPG, aos assuntos relacionados às solicitações dos mestrandos. A média mais elevada nesse construto refere-se às relações dos trabalhos de conclusão do mestrado com as necessidades locais e regionais, sendo que, a média global desse construto é de 6,92, o que representa aproximadamente 69% de satisfação quanto à qualidade dos serviços prestados.

A **Tabela 12** refere-se às competências dos docentes do PGG, nas unidades do programa de mestrado, no que tange a prestatividade dos professores, em estarem atendendo as necessidades dos discentes, de forma a haver o êxito do aprendizado, tanto nos conteúdos abordados dentro e fora da sala de aula. O presente construto também aborda sobre o processo de comunicação entre os docentes e os discentes, quanto aos aspectos comportamentais e demais fatores relevantes para o exercício da atuação docente.

Tabela 12: Competências docentes

Questões inerentes aos docentes	N	M	DP
34) Quanto a adequação da formação e experiência dos professores em relação às disciplinas ministradas.	119	7,32	1,594
35) Quanto à agilidade dos professores em responder as solicitações dos mestrandos.	120	7,33	1,647
36) Quanto facilidade de entendimento e absorção dos conteúdos a partir da didática dos professores.	120	7,83	1,751
37) Quanto a capacidade dos professores aproximarem os conteúdos teóricos ao conhecimento prático ou à aplicabilidade destes conteúdos teóricos.	116	8,32	1,580
38) Quanto a clareza e objetividade dos conteúdos abordados pelos professores.	120	7,41	2,048
39) Quanto a postura ética dos professores.	119	7,30	1,665
40) Quanto a proatividade dos professores.	119	7,32	1,594
41) Quanto a comunicabilidade dos professores.	120	7,33	1,647
42) Quanto a criatividade dos professores para ministrar as aulas.	120	7,83	1,751
43) Quanto a utilização de metodologias e atividade práticas para facilitar a aprendizagem, por parte dos professores.	116	8,32	1,580
44) Quanto a adequação das formas de avaliação do aprendizado utilizadas pelos professores.	120	7,41	2,048

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Analisa-se, com base na **Tabela 12**, que o maior grau de satisfação neste construto refere-se à postura ética dos professores do PPG em rede, seguido da proatividade e da comunicabilidade. Entretanto, a menor média que diz respeito ao grau de satisfação dos discentes em matéria de avaliação das competências docentes está associada à adequação das formas de avaliação do aprendizado que são utilizadas pelos professores, no tocante aos trabalhos avaliativos, referente aos meios de composição da nota da AV1, que reflete em 50% da nota final do discente em uma disciplina obrigatória, das disciplinas obrigatórias existentes na grade curricular do mestrado do PPG.

Tabela 13: Relacionamento com os colegas

Questões inerentes ao relacionamento com colegas	N	M	DP
45) Quanto a facilidade em trabalhar em grupos com os colegas de classe do mestrado.	120	7,90	1,525
46) Quanto ao relacionamento com os colegas de classe.	120	8,02	1,545
47) Quanto ao auxílio dos colegas de classe quanto tenho alguma dificuldade para a compreensão dos conteúdos abordados em sala de aula.	119	7,91	1,631
48) Quanto ao comprometimento dos colegas de classe para realizar trabalhos em grupo.	120	7,83	1,584
49) Quanto ao comprometimento dos colegas de classe para realizar os trabalhos individuais.	119	7,96	1,532
50) Quanto ao respeito as diversidades étnicas e culturais de meus colegas de classe.	119	8,27	1,686

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

A **Tabela 13**, diz respeito ao relacionamento dos discentes do PPG com os seus colegas de classe. Assim, observa-se que os índices de satisfação, de modo geral, são elevados, e a média do construto é de 7,98, ou seja, o grau de satisfação quanto aos aspectos relacionais dos respondentes com os seus colegas é de 80%, de modo geral. Ademais, a Tabela 14, refere-se aos aspectos relacionais dos discentes, respondentes deste estudo, com os professores da unidade.

Tabela 14: Relacionamento com professores

Questões inerentes ao relacionamento com professores	N	M	DP
51) Quanto a flexibilidade dos professores em relação aos métodos de ensino utilizados para atender as necessidades dos alunos.	119	7,32	1,594
52) Quanto a preocupação dos professores com a evolução do aprendizado dos alunos.	120	7,33	1,647
53) Quanto a liberdade em questionar os professores do sobre os conteúdos abordados.	120	7,83	1,751
54) Quanto ao respeito que os professores em relação as questões relacionadas a gênero, orientação sexual, raça, etnia, consciência religiosa etc.	116	8,32	1,580
55) Quanto a facilidade de orientação para o Trabalho de Conclusão do Curso (TCC).	120	7,41	2,048
56) Quanto a capacidade dos professores manterem os alunos motivados durante as aulas e o curso.	119	7,30	1,665

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Observa-se que, assim como destacado sobre os elevados índices de satisfação da **Tabela 13**, dos discentes com os seus colegas de classe, na **Tabela 14** as médias também mostram-se elevadas, no que tange ao relacionamento dos discentes do PPG com os docentes das suas unidades, principalmente, no que tange ao respeito que os professores do PPG possuem em relação a fatores relacionados a gênero, etnia, orientação sexual, consciência religiosa, e demais fatores que dizem respeito a essência dos discentes. A média do construto é de 7,57, o que representa 76% de grau de satisfação no que tange aos aspectos relacionais entre discentes e docentes deste programa de mestrado.

A **Tabela 15** refere-se à satisfação geral dos discentes do PPG, respondentes deste estudo, no que tange ao resumo dos elementos que compõem o programa de mestrado, desde fatores internos, quanto a fatores externos que necessitam ser levados em consideração como parâmetros de autoavaliação institucional do PPG, de modo a contribuir com os discentes e docentes do mestrado, mediante o desenvolvimento dos serviços prestados, tanto pelas unidades, quanto pela Secretaria nacional do PPG, elevando, consequentemente, o grau de satisfação dos discentes, de modo geral.

Tabela 15: Satisfação Geral

Questões inerentes satisfação geral	N	M	DP
57) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com o curso de mestrado?	120	6,68	2,238
58) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com aspectos estruturais da unidade, inerente às instalações físicas, elétricas, bibliotecas, laboratórios de informática, estacionamento, restaurantes universitários, salas de	119	6,69	2,177
59) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com os professores da unidade?	120	6,95	1,987
60) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com a orientação para o TCC?	119	7,55	2,037
61) De um modo geral, qual a nota melhor representa a relação entre o que foi prometido na aula inaugural e o que é efetivamente fornecido no curso?	119	6,96	1,852
62) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com a Secretaria Nacional do PPG?	109	6,76	1,789
63) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com a Secretaria da unidade?	120	7,37	1,909
64) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com o conteúdo avaliativo das disciplinas da Avaliação 1?	119	6,37	2,288
65) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com o conteúdo avaliativo das disciplinas da Avaliação 2?	120	5,98	2,401

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

A **Tabela 16**, na sequência, apresenta a média geral por construto, bem como, o resultado do teste *Alfa de Cronbach* para comprovar a confiabilidade/consistência interna dos construtos analisados.

Tabela 16: Informações dos construtos

Construto	Média	Desvio-Padrão	Alfa de Cronbach
Infraestrutura	6,68	1,641	0,909
Acessibilidade	6,69	1,634	0,837
Cortesia	7,76	1,287	0,866
Segurança	7,20	1,448	0,849
Competências institucionais	6,92	1,509	0,879
Competências docentes	7,20	1,481	0,949
Relacionamento com os colegas	7,98	1,369	0,937
Relacionamento com os professores	7,57	1,334	0,841
Satisfação Geral	6,81	1,567	0,913

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Percebe-se que as médias estão relativamente próximas, sendo as menores, referente às médias de infraestrutura e acessibilidade e a maior média referente ao construto de relacionamento com os colegas. Sendo que, nota-se a evolução dos resultados neste construto se comparado com o estudo desenvolvido por Coleman (1988) que destacava a falta de relacionamento entre alunos do segundo grau associado ao elevado nível de evasão escolar, ademais, o autor destaca que a variável de relacionamento entre os colegas está associada ao capital social que é oriundo de efeitos familiares e por reflexos da comunidade.

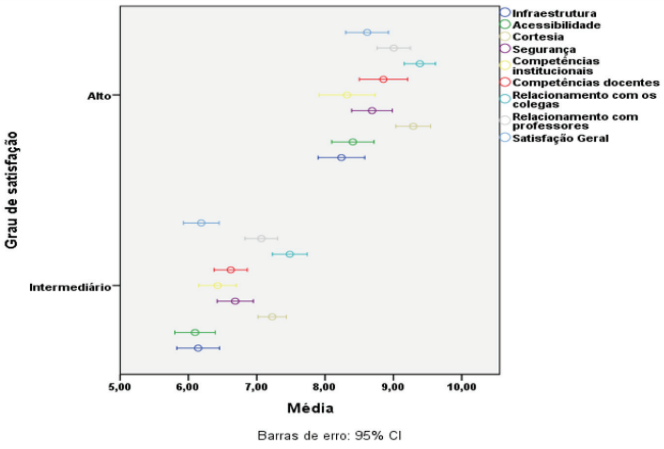
Em relação ao *Alfa de Cronbach*, percebe-se que todos os valores indicados estão dentro dos parâmetros indicados na literatura (FIELD, 2009; HAIR JR *et al.*, 2009; MAROCO, 2014; FÁVERO; BELFIORI, 2017). Além disso, não existe indicação de exclusão de qualquer uma das variáveis.

5 ANÁLISE DE DADOS

O primeiro aspecto a ser analisado é a composição dos respondentes de acordo com as médias apresentadas nos construtos. Para tanto foi utilizada a Análise de Cluster, utilizando o Método de Ward para agrupamento dos respondentes e a distância euclidiana quadrada como medida de intervalo, de acordo com as indicações de Hair *et al.* (2009), Maroco (2014) e Fávero e Belfiore (2017). Foram identificados dois agrupamentos distintos, sendo que o primeiro é composto por 89 indivíduos e o outro por 31 indivíduos. A partir das médias apresentadas em cada um dos construtos a partir da mensuração da escala por grau de satisfação, optou-se por denominar o primeiro grupo de Grau de Satisfação Intermediário e o segundo grupo de Grau de Satisfação Alto. O resultado da Análise de Cluster é indicado na **Figura 1**.

É importante destacar que todas as médias são superiores a 6 na escala utilizada, o que indica que não se configura um grau baixo de satisfação, tanto que a própria Análise de Cluster não indicou a existência de um grupo com médias inferiores.

Figura 1: Resultado da Análise de Cluster



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Cabe destacar que as médias dos construtos entre os dois grupos são estatisticamente diferentes, análise confirmada a partir do Teste t para amostras independentes, de acordo com os indicativos da literatura (FIELD, 2009; HAIR JR *et al.*, 2009; MAROCO, 2014; FÁVERO; BELFIORE, 2017).

A partir da distribuição dos respondentes nestes dois grupos, pode-se verificar que os respondentes de algumas unidades apresentam percepções bem distintas, conforme pode ser observado na **Tabela 17**.

Tabela 17: Unidade em que cursa o mestrado

Unidade	Grupo 1		Grupo 2		Totais	
	N	%	N	%	N	%
IES1	7	70%	3	30%	10	100%
IES2	12	86%	2	14%	14	100%
IES3	10	83%	2	17%	12	100%
IES4	8	89%	1	11%	9	100%
IES5	6	50%	6	50%	12	100%
IES6	6	55%	5	45%	11	100%
IES7	7	64%	4	36%	11	100%
IES8	8	100%	0	0%	8	100%
IES9	8	80%	2	20%	10	100%
IES10	4	44%	5	56%	9	100%
IES11	6	86%	1	14%	7	100%
IES12	7	100%	0	0%	7	100%
Total	**89**	74%	**31**	26%	120	100%

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Nos casos das unidades da IES5, IES6 e IES10 a distribuição quase equânime dos respondentes entre os dois grupos pode estar indicando que a satisfação dos respondentes é parcial, ou seja, apenas uma parte dos respondentes apresenta um grau alto de satisfação.

Nos casos das unidades IES8 e IES12 percebe-se que todos os respondentes estão localizados no grupo 1, no qual as médias tendem a um grau de satisfação intermediário, o que pode estar indicando que estas unidades ainda precisam melhorar em diversos aspectos.

Nos demais casos, 2/3 ou mais dos respondentes estão localizados no Grupo 1, o que também pode indicar a necessidade de melhoria em diversos pontos.

Outro aspecto que chama a atenção é que 82% das mulheres que responderam ao questionário foram incluídas no primeiro agrupamento (grau de satisfação intermediária), contra 66% dos homens, o que pode indicar que as mesmas são mais exigentes em relação aos aspectos analisados ou que possuem uma percepção mais acurada em relação aos mesmos.

Em relação aos demais aspectos de caracterização dos respondentes, a data de início do curso também é um aspecto significativo, pois 82% dos respondentes que iniciaram em 2016 pertencem ao grupo 1, enquanto 69% dos respondentes que iniciaram em 2017 estão neste grupo. Isto pode indicar uma evolução natural do PPG, já que o primeiro ano é um ano de aprendizado e que os problemas vão sendo resolvidos e acabando impactando menos as turmas subsequentes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudos referentes à análise do grau de satisfação dos discentes contribuem para a análise da qualidade do ensino superior, seja na graduação e/ou na pós-graduação (*lato sensu* e *stricto sensu*), como parâmetro de autoavaliação e desenvolvimento institucional.

Para tanto, inicialmente, faz-se necessário destacar que este estudo visou responder as seguintes problemáticas de pesquisa: ***Como os discentes do PPG em rede percebem a qualidade do curso de mestrado? Como aplicar um modelo de autoavaliação pedagógica e institucional em um PPG em rede?***

Assim, destaca-se que, para responder aos problemas, em questão, foram traçados os objetivos, sendo que o objetivo geral deste estudo foi avaliar o grau de satisfação dos discentes do PPG, das turmas de 2016 e 2017, de modo a observar quais são os aspectos positivos e negativos deste programa de mestrado, com base nos dados coletados, como ferramenta de contribuição para o desenvolvimento do PPG, com benefícios tanto para o programa de mestrado, para as IES, para os docentes, quanto para os discentes das turmas atuais e das turmas futuras.

Portanto, por meio da análise dos dados obtidos de 120 respondentes, destacam-se os seguintes graus de satisfação dos construtos deste estudo, em termos percentuais, respectivamente, a saber: Infraestrutura (67%); Acessibilidade (67%); Cortesia (78%); Segurança (72%); Competências Institucionais (69%); Competências Docentes (72%); Relacionamento com os colegas (80%); Relacionamento com os professores (76%); Satisfação Geral (68%). Deste modo, observa-se a necessidade da reflexão sobre os dados apresentados neste estudo por parte da coordenação do PPG, de modo a reavaliar ações, a nível nacional, nas unidades oriundas tanto da fase 1, quanto da fase 2.

Ademais, destacam-se sugestões para o PPG, bem como, para estudos futuros. Quanto ao PPG, sugere-se que por mais que o mestrado seja profissional, que auxílios financeiros possam ser disponibilizados aos discentes de baixa-renda, visto que, conforme dados obtidos, há discentes que possuem renda bruta familiar de até 1 salário-mínimo. Portanto, elenca-se a importância de auxílios financeiros para alunos regulares do Brasil e para alunos do exterior, como estímulo a procura pelo programa de mestrado, bem como, para o desenvolvimento discente.

Quanto ao aprimoramento do programa de mestrado no que tange a temáticas relacionadas à acessibilidade, sugere-se que sejam inseridos instrumentos tecnológicos nos sites das unidades e do site nacional do PPG, como meio de suporte a pessoas portadoras de deficiências visuais e auditivas. Como mencionado por grande parte dos respondentes, faz-se necessário que as informações emitidas pela Secretaria nacional do PPG para as unidades, e destes, para os discentes, sejam padronizadas e lineares, evitando ruídos no processo de comunicação institucional, oriundos de informações contraditórias.

Quanto às sugestões para estudos futuros, sugere-se que sejam realizados estudos com a finalidade de avaliar o PPG sob a percepção dos docentes do PPG, pois estes são peças-chaves essenciais, assim como os discentes do programa de mestrado, objeto deste estudo. Ademais, faz-se necessário que pesquisas de satisfação acadêmica sejam expandidas para demais programas de pós-graduação, em nível de mestrado e doutorado.

Assim, conclui-se que, os objetivos deste estudo foram alcançados, sendo que o grau de satisfação dos discentes do PPG foi analisado com base nos dados coletados, valendo destacar que, este estudo, de modo geral, reflete em contribuições para os docentes, discentes e para o desenvolvimento do PPG, como parâmetro de desenvolvimento e autoavaliação institucional do programa de mestrado profissional, e para a contribuição a pesquisas científicas, como elemento base de potencialização de

estudos futuros no que tange a temática que foi abordada neste estudo.

Referências

ALVES, H.; RAPOSO, M. Conceptual model of student satisfaction in higher education. **Total Quality Management**, v. 18, n. 5, p. 571-588, 2007.

ANTONELLI, R. A. *et al.* Ao Mestre com Carinho: o Bom Professor Sob a Ótica dos Discentes de Ciências Contábeis da Geração Y. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (REPeC)**, v. 12, n. 1, 2018.

BANDEIRA, M. L. *et al.* Avaliação da qualidade do ensino de pós-graduação: elementos para a construção e validação de um instrumento de pesquisa. In: CONGRESSO ENANPAD, 22., 1998, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 1998.

BELFOR, J. A. *et al.* Competências pedagógicas docentes sob a percepção de alunos de medicina de universidade da Amazônia brasileira. **Ciência & Saúde coletiva**, v. 23, p. 73-82, 2018.

BONAMINO, A. *et al.* Os efeitos das diferentes formas de capital no desempenho escolar: um estudo à luz de Bourdieu e de Coleman. **Revista Brasileira de Educação**, v. 15, n. 45, p. 487-499, 2010.

CASAGRANDE, L. *et al.* Estudo comparativo de percepções de alunos de especialização lato sensu nas modalidades presencial e EaD. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2008.

COLEMAN, J. S. Social capital in the creation of human capital. **American Journal of Sociology**, p. S95-S120, 1988.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **Avaliação**. Disponível em: http://www.capes.gov.br/. Acesso em: 20 maio 2018.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUMMINS, R. A.; GULLONE, E. Why we should not use 5-point Likert scales: the case for subjective quality of life measurement. **Second International Conference on Quality of Life in Cities**, Singapore, 2000.

CUNHA, M. I.; PINTO, M. M. Qualidade e educação superior no Brasil e o desafio da inclusão social na perspectiva epistemológica e ética. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, p. 571-591, 2009.

EBERLE, L.; MILAN, G. S.; LAZZARI, F. Identificação das dimensões da qualidade em serviços e a satisfação de clientes: um estudo aplicado em uma Instituição de Ensino Superior. **RAE,** São Paulo, v. 9, n. 2, 2010.

FARO, A. Estresse e estressores na pós-graduação: Estudo com mestrandos e doutorandos no Brasil. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 29, n. 1, p. 51-60, 2013.

FÁVERO, L. P.; BELFIORE, P. **Manual de Análise de Dados**: estatística e modelagem multivariada com Excel®, SPSS® e Stata®. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.

FIELD, A. **Descobrindo a estatística usando o SPSS-2**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

FIGUEIREDO, M. S.; TONTINI, G.; SILVEIRA, A. Integrando os modelos SERVQUAL, KANO e Matriz de Importância x Desempenho para avaliação de Instituições de Ensino Superior. In: **Ensino na área de administração e avaliação de Instituições de ensino superior**. Blumenau: Edifurb, 2006.

FONTELLES, M. J. *et al.* Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa. **Revista Paraense de Medicina**, v. 23, n. 3, p. 1-8, 2009.

FORTES, V. C. *et al.* Alternativas para Avaliação Institucional em Instituição de Ensino Superior: modelos SERVPERF e HEDPERF. **EnEPQ**, Paraíba, 2011.

GAMBIRAGE, C. *et al.* Elementos de Satisfação dos Estudantes de Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu em uma Instituição do Sistema ACAFE no Meio-oeste Catarinense. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, 17., 2017, Mar del Plata. **Anais...** Mar del Plata: Universidade Nacional de Mar del Plata, 2017.

HAIR JR, J. F. *et al.* **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Distribuição da população por sexo**. Censo 2010. Disponível em: https://censo2010.ibge.gov.br/resultados.html. Acesso em: 10 mar.

2019.

KÜHL, M. R. *et al.* O valor das competências docentes no ensino da Administração. **Revista de Administração (FEA-USP)**, v. 48, p.783-799, 2013.

LEITÃO, R. A. *et al.* Análise dos serviços recebidos pelos alunos de pós-graduação da Faculdade de Odontologia de Piracicaba–UNICAMP. **Contextus**, v. 5, n. 1, p 59-68, 2007.

LIBÂNEO, J. C. **Didática**. São Paulo: Cortez, 1994.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. C. S.; DESCHAMPS, M. Avaliação da qualidade nos serviços educacionais das instituições de ensino superior em Joinville/SC. **Revista Produção**, v. 16, n. 1, p. 17-32, 2009.

MANCEBO, D. *et al.* Políticas de expansão da educação superior no Brasil 1995-2010. **Revista Brasileira de Educação**, v. 20, n. 60, 2015.

MAROCO, J. **Análise estatística**: com utilização do SPSS. 6. ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2014.

MEYER, JR. V. A prática da administração universitária: contribuições para a teoria. **Revista Universidade em Debate**, v. 2, n. 1, p. 12-26, 2014.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção,** v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **IGC**. 2022. Disponível em: https://www.gov.br/mec/pt-br. Acesso em: 30 abr. 2022.

MOREIRA, C. O. F.; HORTALE, V. A.; HARTZ, Z. A. Avaliação da pós-graduação: buscando consenso. **Revista Brasileira de Pós-Graduação**, v. 1, n. 1, 2004.

PARASURAMAN, A. *et al.* A conceptual model of service quality and its implications for future research. **The Journal of Marketing**, p. 41-50, 1985.

_____. *et al*. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12 - 40, 1988.

PINTO, J. M. R. O acesso à educação superior no Brasil. **Educação e Sociedade**, v. 88, n. 25, p. 727-756, 2004.

PINTO, N. G. M. *et al.* Satisfação acadêmica no ensino superior brasileiro: uma análise das evidências empíricas. **Revista Brasileira de Ensino Superior**, v. 3, n. 2, p. 3-17, 2017.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico**: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013.

RODRIGUES, A. J. *et al.* **Metodologia Científica**. 3. ed. Aracaju: UNIT, 2010.

SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. **Processo de avaliação**. Disponível em: http://portal.inep.gov.br/superior-sinaes. Acesso em: 20 maio 2018.

SOTHE, A. *et al.* Satisfação e perspectivas profissionais dos acadêmicos dos cursos de Administração e Ciências Contábeis de uma instituição de ensino superior do Estado de Santa Catarina. RBC: **Revista Brasileira de Contabilidade**, v. 62, n. 196, p. 53-66, 2012.

SOUZA, T. C. G. *et al.* Comparação de modelos de qualidade de serviços: proposição estratégica para instituições de ensino superior. **SemeAd**, São Paulo, 2011.

TONTINI, G.; WALTER, S. A. Antecedentes da Qualidade Percebida de um Curso de Administração: uma abordagem não linear. Revista **Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 40, p. 264-280, 2011.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. **Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração**, v. 29, 2005.

WOJAHN, R. M. *et al.* Proposta de modelo para avaliação da satisfação com a qualidade do ensino. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 11, n. 1, p. 1-23, 2018.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de pesquisa**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2011.

competência
Revista da Educação Superior do Senac-RS

V. 15 – N. 1 – Junho de 2022 –
ISSN 2177-4986 versão eletrônica

Indicadores de desempenho na gestão universitária: um estudo com análise de componentes principais e análise de clusters

Performance indicators in university management: a study with Principal Component Analysis and Cluster Analysis

***Homero Scapinelli **Leonardo Flach ***Luísa Karam de Mattos**

Informações do artigo
Recebido em: 03/08/2021
Aprovado em: 12/05/2022

Palavras-chave:
Análise de agrupamentos. Análise de componentes principais. Indicadores de desempenhos das IFES. Gestão universitária.

Keywords:
cluster analysis; principal component analysis; higher education; development indicators, higher education management.

Autores:
*Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS)
homero.scapinelli@ufms.br
https://orcid.org/0000-0003-2937-7138

**Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
leonardo.flach@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-4316-0704

***Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
luisakmattos@gmail.com
https://orcid.org/0000-0003-1990-3034

Como citar este artigo:
SCAPINELLI, Homero; FLACH, Leonardo; MATTOS, Luísa Karam de. Indicadores de desempenho na gestão universitária: um estudo com análise de componentes principais e análise de clusters. **Competência**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022.

Resumo

Esta pesquisa tem por objetivo analisar os indicadores de desempenho das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) brasileiras. Como método de pesquisa, foram aplicadas as análises estatísticas multivariadas intituladas análise de componentes principais e análise de clusters. A amostra do estudo consiste em todas as Instituições Federais de ensino superior cadastradas no Sistema Integrado de Monitoramento Execução e Controle do Ministério da Educação (SIMEC), atendendo decisão 408/2002 do TCU. Os resultados da pesquisa permitiram identificar e sintetizar os principais indicadores que afetam o desempenho das universidades federais. Identificou-se também a universidade referência (benchmark) para cada variável estudada. Por meio da análise dos componentes principais, foi possível demonstrar que três componentes explicam 76,55% do total de dados e reduzem o quantitativo de 12 dimensões originais para 3 componentes. Os resultados da aplicação da análise de clusters (agrupamentos) demonstraram a formação de seis clusters com universidades similares em seus valores dos indicadores de desempenho. Os resultados desta pesquisa contribuem significativamente no provimento de elementos que permitam a verificação dos indicadores de desempenho das universidades federais, para que sejam realizados diagnósticos organizacionais, subsidiando a prospecção de estratégias para maximizar a eficiência e alcançar melhores resultados.

Abstract

This research aims to analyze the performance indicators of Brazilian Higher Education Institutions. We applied multivariate statistical analyzes called principal components analysis and cluster analysis. The study sample consists of all Brazilian Higher Education Institutions registered in the Integrated Monitoring, Execution and Control System of the Ministry of Education (SIMEC), which comply with TCU decision 408/2002. The research results made it possible to identify and summarize the main indicators that affect the performance of federal universities. The results of the principal component analysis demonstrate that three components explain 76.55% of the total data and reduce the amount of 12 original dimensions to 3 components. The results of the application of cluster analysis (groupings) showed the formation of six clusters with similar universities in the performance indicators. The results of this research significantly contribute to the provision of elements that allow the verification of performance indicators of universities, so that organizational diagnoses are carried out, subsidizing the prospection of strategies to maximize efficiency and achieve better results.

1 INTRODUÇÃO

As Instituições de Ensino Superior-IFES estão se adequando ao novo sistema de gerenciamento, pois a avaliação institucional e os resultados estão sendo cobrados pelos órgãos de controle e pela sociedade.

Estudos e iniciativas para propor mecanismos de averiguação de uma sistemática estão sendo realizados nos últimos anos. Percebe-se um crescimento no quantitativo de pesquisas internacionais e nacionais que procuraram analisar o nível do desempenho de Instituições de Ensino Superior (IES), de natureza pública ou privada (TACHIZAWA; ANDRADE, 2006; KOBS; REIS, 2008; VILLE; VALADKHANI, 2009; CRISPIM; LUGOBONI, 2012; MOÇO, 2007; SONNEBORN, 2004).

É importante destacar que grande parte dos estudos sobre desempenho de IES faz menção ao desempenho gerencial das instituições. O foco está em diagnosticar a qualidade das práticas institucionais que sejam revertidas ao desenvolvimento da comunidade acadêmica. A análise de desempenho em gestão universitária é considerada um avanço significativo para aqueles que são receptores de seus resultados (VIDOVICH; SLEE, 2010)

Com base neste contexto, o Tribunal de Conta da União (TCU) e as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) iniciaram estudos para estabelecer uma sistemática de mensuração desses resultados. E foi estabelecida a Decisão nº 408/2002 – TCU, a qual determinou que as IFES incorporassem nos seus relatórios de gestão os indicadores de desempenho, no intuito de construir uma série histórica da evolução de aspectos gerenciais relevantes, e orientar seus gestores às boas práticas administrativas. Sob a ótica do TCU (2022), esses indicadores são fundamentais no acompanhamento do desempenho das entidades, permitindo a análise das contas do governo e auditorias de natureza operacional, direcionadas à identificação de boas práticas e de oportunidades de melhoria na gestão. Tais indicadores são utilizados pelo Ministério da Educação para monitorar as ações e resultados das IFES. Os indicadores também são utilizados pelas IFES, para a identificação de melhorias e incorporar da melhor forma possível a metodologia adotada que tenha logrado êxito. O acompanhamento da evolução desses indicadores também pode ser útil como ferramenta de apoio às ações que contribuam para o planejamento institucional (TCU, 2022).

Por outro lado, observa-se que, ao definir os indicadores na norma, não foram estabelecidos parâmetros de referência para cada indicador. Estes parâmetros poderiam auxiliar as IFES na análise de seus resultados, para verificar se estaria abaixo ou acima do esperado. Estes indicadores possibilitam averiguar em que escala a IFES se coloca em relação à média, e ao topo da escala.

Esta pesquisa tem por objetivo analisar os indicadores de desempenho das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) brasileiras. Este estudo se justifica pela contribuição que estes indicadores podem fornecer para a tomada de decisão na gestão universitária, para accountability, compartilhamento público do desempenho universitário, resposta para a sociedade dos indicadores de desempenho das universidades, série histórica de desempenho das IFES, evolução dos indicadores, bem como uma curva de evolução de cada universidade em seu desempenho.

2 REVISÃO DA LITERATURA

As mudanças vivenciadas pela administração pública, nos últimos anos, geraram uma verdadeira revolução no modo de gerir os recursos disponíveis. A redefinição do papel do Estado e seus reflexos na gestão pública brasileira também foram propiciados pelo grande desenvolvimento tecnológico administrativo e na política de gestão por resultados. Esses avanços impuseram desafios na reestruturação de todo o aparato administrativo (OSBORNE; GAEBLER, 1995).

Para Giacomello e Oliveira (2014), a premissa básica para qualquer sistema de medição de desempenho é orientar a melhoria contínua e o desempenho operacional. Entretanto, a dificuldade de se encontrar indicadores baseados em métricas isentas de críticas, que sejam adequados, e efetivamente úteis ao processo de avaliação interna e externa, é um consenso. Uma gama de iniciativas remete a propostas de índices de avaliação em diferentes países, o que demonstra a importância fornecida para esta questão (BERTOLIN, 2009).

Na gestão pública, a perspectiva atual é a busca por: maior efetividade na missão organizacional, redução de custos, maior grau de eficiência, comprometimento com o bem público, maior eficiência nas práticas de gestão. Estes tentos afetam parâmetros para medir o desempenho organizacional. Nessa perspectiva, a gestão do desempenho é um conjunto sistemático de ações que buscam estabelecer os resultados a serem alcançados e os recursos necessários para tanto, incluindo os mecanismos de alinhamento das estruturas implementadoras, sistemática de monitoramento e avaliação (BRASIL, 2004).

3 MÉTODO DE PESQUISA

Esta pesquisa adotou a abordagem epistemológica positivista. Foram aplicados os métodos estatísticos multivariados (RICHARDSON, 1999) de análise de componentes principais (*Principal Component Analysis*, PCA), e Análise de agrupamentos, também conhecida como *cluster analysis* ou análise de conglomerados. A amostra do estudo consiste em todas as

Instituições Federais de ensino superior cadastradas no Sistema Integrado de Monitoramento Execução e Controle do Ministério da Educação (SIMEC), que atendem a decisão 408/2002 do TCU.

Para acompanhar e avaliar essa eficiência e efetividades das ações das IFES, emerge a decisão nº. 408/2002 do Tribunal de Contas da União, determinando que as Instituições Federais de Ensino Superior incorporassem em seus relatórios de gestão um conjunto de indicadores de desempenho, no intuito de construir uma série histórica da evolução de aspectos relevantes gerenciais, orientando a auditoria de natureza operacional para as boas práticas administrativas (TCU, 2022).

Esse conjunto de indicadores constitui um modelo de gestão para que as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) mensurem seus gastos financeiros em relação à qualidade dos serviços prestados aos docentes, discentes e a sociedade. Isto permite o acompanhamento do desempenho das instituições, servindo de instrumento de aprimoramento da gestão das IFES. Esses indicadores permitem, também, a identificação dos órgãos que possuem boas práticas de gestão, e que poderiam servir de exemplo para instituições com características similares (FERREIRA; SANTOS; PESSANHA, 2013).

Cada um dos indicadores de desempenho propostos pelo Tribunal de Contas da União (TCU 2022) apresenta uma metodologia de cálculo, com a finalidade de retratar a eficiência administrativa da IFES a partir dos gastos das instituições com seus alunos, professores e funcionários. Neste estudo, foram incluídos os indicadores de desempenho utilizados para avaliação contínua pelos órgãos de controle, para avaliação do desempenho operacional das IES. São eles: custo corrente com Hospital Universitário (HU) / aluno equivalente; custo corrente sem HU/ aluno equivalente; aluno em tempo integral / professor equivalente; aluno em tempo integral/ funcionário equivalente com HU; aluno em tempo integral/ funcionário equivalente sem HU; funcionário equivalente com HU/ professor equivalente; funcionário equivalente sem HU/ professor equivalente; Grau de Participação Estudantil (GPE); Grau de envolvimento Discente com Pós-Graduação (GEPG); conceito CAPES/MEC para a Pós-Graduação; Índice de Qualificação do Corpo Docente (IQCD); Taxa de Sucesso na graduação (TSG).

Com a finalidade de reduzir as dimensões de indicadores, sem perder informações e agrupar as universidades com base em seus indicadores, foram utilizadas as técnicas de estatística multivariada Análise de Componentes Principais (ACP) e Análise de Agrupamentos (AA).

O objetivo principal da análise de componentes principais é de explicar a estrutura da variância e covariância de um vetor aleatório, composto de p variáveis aleatórias, por meio de combinações lineares das variáveis originais. Essas combinações lineares são chamadas de componentes principais e são não correlacionadas entre si (HONGYU; SANDANIELO; OLIVEIRA JUNIOR, 2016).

Utiliza-se esta técnica para geração de índices e agrupamento de indivíduos. A análise agrupa os indivíduos de acordo com sua variação. Isto é, os indivíduos são agrupados por suas variâncias, seu comportamento dentro da população, pela variação do conjunto de características que define o indivíduo. Deste modo, a técnica agrupa os indivíduos de uma população segundo a variação de suas características.

Estas técnicas de análise estatística multivariada foram desenvolvidas para resolver problemas específicos, e podem ser utilizadas para auxiliar na resolução de problemas como redução da dimensionalidade das variáveis, agrupar os indivíduos (observações) pelas similaridades, em diversas áreas do conhecimento (KHATTREE; NAIK, 2000).

Nesta pesquisa, busca-se a redução da quantidade de variáveis de estudo e o agrupamento das universidades brasileiras, de acordo com seus indicadores. Além disso, os resultados da adoção desta metodologia permitem verificar o posicionamento de cada universidade em relação aos seus pares, se está abaixo ou acima da média, bem como em qual agrupamento a instituição se encontra. Com base na análise dos resultados dos indicadores e adoção deste método, torna-se possível realizar a comparação entre a *performance* e o desempenho relativo (*benchmark*), auxiliar a tomada de decisão na gestão universitária e planejar de ações para alavancar os indicadores.

A utilização de critérios de performance para mensurar os resultados alcançados pelos gestores vai ao encontro da transparência, *accountability*, melhoria contínua, e contribui para demonstrar como estão sendo geridos os recursos públicos e quais resultados estão sendo alcançados. Sob a visão da gestão pública, esses indicadores apresentam-se como uma ferramenta de *feedback* ou retroalimentação para o processo de aprendizagem organizacional, auxiliam tanto na elaboração do planejamento quanto no controle, com foco na melhoria da performance (VILLE; VALADKHANI, 2009).

Para a elaboração do banco de dados, foram utilizados os indicadores de desempenho definidos na Decisão nº 408/2002 do TCU, para todas as Universidades Federais do Brasil, ano base 2019. Foram utilizados o banco de dados do Sistema Integrado de Monitoramento Execução e Controle do Ministério da Educação, relatório TCU. Os dados foram analisados por meio de rotinas computacionais implementadas nos softwares R 3.0.1 (R DEVELOPMENT CORE TEAM, 2014); *Statistics/Data Analysis* – STATA/SE, 13.0, *IBM SPSS Statistics*, e Excel.

Para auxiliar na análise dos dados levantados, torna-se fundamental descrever quais foram os indicadores utilizados, sua finalidade, sistemática de cálculo e a respectiva aplicabilidade, possibilitando utilizá-los como ferramenta para a autoavaliação institucional.
Os dois primeiros indicadores propostos pelo TCU têm como base de cálculo as despesas correntes da IFES em relação ao quantitativo de alunos equivalentes, sendo diferenciados basicamente pela inclusão ou não das despesas correntes dos Hospitais de Ensino, como demostrado (TCU, 2022):

Custo corrente com HU / aluno equivalente = custo corrente / ($A_gE + A_{pg}TI + A_RTI$) (1)

Custo corrente sem HU / aluno equivalente = custo corrente / ($A_gE + A_{pg}TI + A_RTI$) (2)

No custo corrente com HU (I) são computadas todas as despesas correntes da Universidade, inclusive hospital universitário. São subtraídas as seguintes despesas: 65% das despesas correntes com hospitais universitários e maternidades; e 100% das despesas com aposentadorias e reformas, pensões; sentenças judiciais; despesas com pessoal cedido, docentes e técnicos administrativos; e as despesas com afastamento do país por docentes e técnicos administrativos.

As despesas correntes correspondem a um dos agregados da despesa pública, refletindo genericamente os gastos em bens e serviços consumidos dentro do ano corrente, com vista à satisfação de compromissos e necessidades sociais e coletivas. Na ótica de contas nacionais, a despesa corrente é composta por despesas com pessoal, consumo intermédio, prestações sociais, subsídios, juros e outra despesa corrente.

A variável Aluno Equivalente retrata a quantidade total de alunos matriculados em cada IFES, com base em cálculo que equipara os alunos dos cursos a fatores como: nível dos custos, tempo previsto de duração dos cursos e eficiência na formação dos ingressantes. Para tanto, é utilizado um modelo matemático específico que inclui várias constantes e distintas variáveis. Busca-se, com isso, chegar a um total de alunos que sirva de comparação para todos os cursos em todas as IFES objeto do cálculo (BRASIL/MEC, 2005).

A variável Aluno equivalente Graduação é obtida utilizando-se a seguinte sistemática de cálculo:

$(A_gE) = \Sigma$todos os cursos $\{(N_{DI} * D_{PC})(1 + [\text{Fator de Retenção}]) + ((N_I - N_{DI})/4) * D_{PC}\},$)

onde:

N_{DI} = Número de diplomados, no ano letivo referente ao exercício, em cada curso;

D_{PC} = Duração padrão do curso de acordo com a tabela da SESu;

N_I = Número de alunos que ingressaram, no ano letivo relativo ao exercício, em cada curso e Fator de Retenção e Peso do grupo calculados de acordo com metodologia da SESu

Os alunos em tempo integral da pós-graduação (ApgTI), alunos em tempo integral de residência (ARTI), número total de alunos de mestrado, doutorado e residência médica, são computados com peso dois.

No segundo indicador custo corrente sem HU (II), a diferença em relação ao indicador (I) está na definição dos componentes que compõem as despesas correntes, onde são deduzidas 100 % das despesas correntes totais do(s) hospital(is) universitário(s) e maternidade. As demais deduções e sistemática de cálculos permanecem inalteradas.

A variável aluno em tempo integral da graduação (AgTI) é calculada como o aluno equivalente, que foi anteriormente detalhada. Todavia, não utiliza o peso do grupo para o respectivo cálculo.

O terceiro indicador considera o somatório de alunos de tempo Integral a graduação (AgTI), mais os Alunos tempo Integral da pós-graduação (AgpTI), e os da Residência médica (ArTI), divididos pelo número de Professores equivalentes. A sistemática de cálculo é dada pela seguinte fórmula:

Aluno tempo integral / professor equivalente = $\frac{AgTI + AgpTI + ArTI}{Número\ de\ Professores\ Equivalentes}$ **(3)**

Para o cálculo de professores equivalentes foi considerado como referência o docente de tempo integral (40 horas/semana, com ou sem Dedicação Exclusiva - DE). Para os professores com regime DE e 40 horas, o quantitativo foi multiplicado pelo peso 1,00 e os professores com 20 h deverá ser multiplicado pelo peso 0,50.

O quarto e quinto indicadores levam em consideração o somatório de alunos de tempo Integral a graduação (AgTI), mais os Alunos tempo Integral da pós-graduação (AgpTI) e os da Residência médica (ArTI), divididos pelo número de funcionários equivalentes. A sistemática de cálculo é dada pela seguinte fórmula:

Aluno tempo integral / Funcionários equivalentes = $\frac{AgTI + AgpTI + ArTI}{Funcionários\ Equivalentes\ com\ HU}$ **(4)**

Aluno tempo integral / Funcionários equivalentes = $\frac{AgTI + AgpTI + ArTI}{Funcionários\ Equivalentes\ sem\ HU}$ **(5)**

Para o cálculo de funcionários equivalentes foi considerado como referência servidor de tempo integral (40 horas/semana), convertendo-se proporcionalmente os que se enquadram em outros regimes de trabalho. Para o caso de 20 horas/semana, foi multiplicado pelo peso de 0,50; para o caso de 30 horas/semana foi multiplicado pelo peso de 0,75 e para o caso de 40 horas/semana multiplicou-se pelo peso de 1,00.

Na definição dos indicadores sem HU foram excluídos os funcionários técnicos administrativos vinculados ao hospital

universitário e maternidade, na contagem do número de funcionários equivalentes.

O sexto e sétimo indicadores consideram o somatório de Funcionários equivalentes em relação ao quantitativo de professores equivalentes, com e sem hospital universitário e maternidade. A sistemática para cálculo dos professores e funcionários equivalentes já foi identificada anteriormente e o resultado é obtido pela fórmula:

$$\textbf{Funcionário equivalente / professor equivalente} = \frac{Funcionário\ Equivalente\ com\ HU}{Professores\ Equivalentes} \quad (6)$$

$$\textbf{Funcionário equivalente / professor equivalente} = \frac{Funcionário\ Equivalente\ com\ HU}{Professores\ Equivalentes} \quad (7)$$

O oitavo indicador proposto pelo TCU é o Grau de Participação Estudantil (GPE), que foi calculado pela razão entre o número de alunos de graduação em tempo integral (AgTI) e o total de alunos regularmente matriculados na graduação (AG). Esse indicador terá como fator máximo 1. Quanto mais próximo de 1 maior será a permanência do aluno na universidade. Neste sentido, o aluno tem dedicação integral ao curso, não divide as aulas com outras atividades (trabalho), ou seja, usufrui da infraestrutura física (laboratórios, bibliotecas, programas de iniciação científica).

$$\textbf{GPE} = \frac{AgTI}{Ag} \quad (8)$$

O nono indicador consiste no Grau de Envolvimento Discente com a Pós-Graduação (GEPG). Ele mede a relação entre o número de estudantes de pós-graduação stricto sensu (ApG) e total de alunos matriculados na universidade, na graduação (AG) e da pós-graduação (ApG).

$$\textbf{GEPG} = \frac{ApG}{Ag+ApG} \quad (9)$$

O décimo indicador é o conceito CAPES/MEC para a Pós-Graduação, que determina a qualidade dos cursos de pós-graduação stricto sensu. Ele é calculado com base no conceito de 1 a 7 que o curso de pós-graduação recebeu no último ano de avaliação da CAPES. Dividem-se todos esses conceitos pelo número de cursos avaliados.

$$\textbf{Conceito CAPES} = \frac{\sum(CONCEITOS\ DE\ TODOS\ OS\ CURSOS\ DE\ PÓS-GRADUAÇÃO)}{QUANTIDADE\ DE\ CURSOS\ DE\ PÓS-GRADUAÇÃO} \quad (10)$$

O décimo primeiro indicador é o IQDC – Índice de Qualificação do Corpo Docente, que é calculado tomando-se por base o quantitativo de professores com Doutorado-D, Mestrado-M, Especialização-E e Graduação-G, multiplicados pelos pesos 5, 3, 2 e 1 respectivamente, dividido pelo quantitativo total de docentes com Doutorado, Mestrado, Especialização e Graduação.

$$\textbf{IQCD} = \frac{\sum(5*D+3*M+2*E+G)}{\sum(D+M+E+G)} \quad (11)$$

O último indicador proposto pelo TCU é a Taxa de Sucesso na Graduação (TSG). Este é considerado um importante indicador que reflete a organização e o desempenho das IFES. Isso porque a TSG mede a relação entre os alunos ingressantes e os diplomados, isto é, a quantidade de alunos formados, em tempo regular, em relação à quantidade de alunos que entram na universidade a cada ano. Assim sendo, quanto mais próximo de 100%, melhor é o resultado do indicador, pois estará informando que todos os alunos que ingressaram na Universidade em determinado período formaram-se no tempo regular.

$$\textbf{TSG} = \frac{NÚMERO\ DE\ ALUNOS\ DIPLOMADOS}{NÚMERO\ DE\ ALUNOS\ INGRESSANTES} \quad (12)$$

Para o número de diplomados deve-se considerar o número de concluintes (que completaram os créditos, mesmo não tendo colado grau) dos cursos no ano letivo correspondente ao exercício, somando-se o número de concluintes nos dois semestres do ano.

Se o número de diplomados do 2º semestre do ano X não estiver disponível, em decorrência de atraso no calendário letivo, devem ser utilizados no cálculo o número de diplomados do 2º semestre do ano X-1 e número de diplomados do 1º semestre do ano X.

Para o cálculo dos ingressantes, deve ser considerado o ano ou semestre do suposto ingresso dos estudantes que se graduam no exercício, com base na duração padrão prevista para cada curso, ou seja, conforme grade curricular que compreende o período entre 4 e 6 anos.

A Análise de Componentes Principais (ACP) é uma técnica estatística de análise multivariada que transforma linearmente um conjunto original de variáveis, inicialmente correlacionadas entre si, num conjunto substancialmente menor de variáveis não correlacionadas que contém a maior parte da informação do conjunto original.

A Análise de Componentes Principais tem sido muito utilizada por pesquisadores por remover a multicolinearidade entre variáveis transformando-as em um conjunto de variáveis não correlacionadas, chamadas de componentes principais. Também reduz a massa de dados em poucos componentes ortogonais que explicam a variação dos dados em proporções de ordem decrescente. Entretanto, a ACP não é recomendada quando se têm muitos zeros na matriz de dados, ou muitos dados ausentes, pois é muito sensível a outliers (HONGYU; SANDANIELO; OLIVEIRA

JUNIOR, 2016).

Cada componente principal representa uma combinação linear de todas as variáveis originais independentes entre si e estimados com o propósito de reter, em ordem de estimação, o máximo de informação, em termos da variação total contida nos dados (JOHNSON; WICHERN, 2007; HONGYU, 2015).

Uma das vantagens do método de análise de componentes principais está na retirada da multicolinearidade das variáveis, pois permite transformar um conjunto de variáveis originais intercorrelacionadas em um novo conjunto de variáveis não correlacionadas (componentes principais). Além disso, reduz muitas variáveis a eixos que representam algumas variáveis, sendo estes eixos perpendiculares (ortogonais) explicando a variação dos dados de forma decrescente e independente (HONGYU, 2015; REGAZZI, 2000).

Já as desvantagens são: a sensibilidade a outliers, não recomendada quando se tem duplas ausências (muitos zeros na matriz) e dados ausentes. Não é recomendada, também, quando se tem mais variáveis do que unidades amostrais. Ao reduzir o número de variáveis, há perda da informação de variabilidade das variáveis originais. Mas que a parte explicada seja o padrão de resposta e a outra parte o ruído, ou seja, erro de medida e redundância. A ACP nem sempre funciona (às vezes mesmo com a redução ainda continua grande). É o caso de variáveis originais pouco correlacionadas, com o caso extremo da R = I, os componentes principais são as próprias variáveis originais (HONGYU, 2015; REGAZZI, 2000).

Seja Xnxp uma matriz de p variáreis com médias μp e p2 variâncias com n observações não independentes entre si, ou seja, as variáveis possuem covariância, sendo que as covariâncias entre os pares de variáveis são representadas na matriz de covariância X (JOHNSON; WICHERN, 2007; HONGYU; SANDANIELO; OLIVEIRA JUNIOR, 2016).

$$\Sigma = \begin{bmatrix} \partial_{11}^2 & \cdots & \partial_{1p}^2 \\ \vdots & \ddots & \vdots \\ \partial_{p1}^2 & \cdots & \partial_{pp}^2 \end{bmatrix} \quad \textbf{(13)}$$

Com base na matriz de covariância são encontrados os pares de autovalores e autovetores (ʎ1, e1), (ʎ 2, e2), . . . , (ʎp, ep), em que ʎ 1 ≥ ʎ 2 ≥ ⋯ ≥ ʎp, os componentes principais Z1 são obtidos através da combinação linear do i-ésimo autovetor com as variáveis:

$$Zi = e_{i1}X1 + e_{i2}X2 + \ldots\ldots + e_{ip}Xp \quad \textbf{(14)}$$

Os componentes são, desta forma, variáveis não mensuradas a partir das informações levantadas no estudo (variáveis latentes). A variação contida nos componentes principais é igual à variação das variáveis originais, desta forma a contribuição de cada componente para a variação é expressa em porcentagem através da proporção da variação total que pertence a cada componente (JOHNSON; WICHERN, 2007; HONGYU; SANDANIELO; OLIVEIRA JUNIOR, 2016).

A Análise de Agrupamentos é um recurso que permite avaliar se determinados elementos podem ser agrupados com base na similaridade de características, valores ou comportamento. Ela tem como objetivo dividir os elementos da amostra ou população em grupos de forma que os elementos pertencentes a um esmo grupo sejam similares entre si com respeito às variáveis (características) que neles foram medidas (MINGOTI 2005).

Para Hair *et al.* (2005), a análise de agrupamentos ou, como também denominada, análise de cluster é uma técnica de análise multivariada que agrega um conjunto de métodos que têm como principal objetivo agrupar objetos a partir de suas características. O objetivo mais comum da análise de agrupamentos é tratar a heterogeneidade nos dados. O resultado é um pequeno número administrável de grupos, cada um consistindo em um número de objetos relativamente homogêneos com uma variação dentro do grupo consideravelmente menor do que o total de variação no conjunto completo de dados (HAIR *et al.*, 2005).

Para Johnson e Wichern (2007), o objetivo é obter um esquema que possibilite reunir as unidades em um número de grupos, de tal modo que exista uma grande homogeneidade dentro de cada grupo e uma heterogeneidade entre os grupos (JOHNSON; WICHERN, 2007). Os agrupamentos também podem fornecer um meio informal para identificar outliers e sugerir hipóteses interessantes com respeito às relações entre os indivíduos.

A análise de agrupamento relaciona-se com outras técnicas multivariadas, já conhecidas. É comum, por exemplo, quando se trabalha um grande número de variáveis, tentar reduzir a dimensão através da análise fatorial, canônica ou de componentes principais. Daí, os escores dos primeiros fatores, variáveis ou componentes são usados na análise de agrupamento (FRAGA *et al.*, 2015).

4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Foram coletados dados primários e secundários de 62 Universidades Federais de Ensino no Sistema Integrado de Monitoramento Execução e Controle do Ministério da Educação (Simec), relativo aos Indicadores de Desempenho definidos pela Decisão 408/2002-TCU.

Os dados foram analisados primeiramente por meio de estatísticas descritivas, no intuito de verificar e comparar médias, desvios padrão, mínimos, máximos e frequências entre as variáveis de indicadores de gestão do TCU, conforme descrito na **Tabela 1**.

Tabela 1: Indicadores de desempenho universitário

	Variáveis	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
X1	Custo corrente / aluno equivalente (com HU)	22.240,38	5.428,95	12.073,15	36.409,82
X2	Custo corrente / aluno equivalente (sem HU)	21.194,35	5.174,58	11.414,08	36.409,82
X3	Aluno tempo integral / professor	12,09	2,80	5,32	18,08
X4	Aluno tempo integral / funcionário (com HU)	8,60	3,31	3,31	24,90
X5	Aluno tempo integral / funcionário (sem HU)	9,01	3.38	5,11	24,90
X6	Funcionário / professor (com HU)	1,54	0,54	0,42	3,81
X7	Funcionário / professor (sem HU)	1,29	0,33	0,42	2,51
X8	GPE	(0,76[1]) 0,71	0,27	0,42	(2,62[1])1,00
X9	GEPG	0,12	0,07	0,02	0,30
X10	Conceito CAPES	3,86	0,55	2,81	5,28
X11	IQCD	(4,46[2]) 4,44	0,34	3,51	(5,51[2]) 5,00
X12	TSG	46,04	13,77	0,31	79,74

[1] Valor apresentado no Banco de dados em uma única Universidade teve que ser descartado em razão de equívoco na sistemática de cálculo, o valor máximo permitido neste item é 1, portanto não pode ser obtido como resultado (2,62) sem equívoco no cálculo.
[2] O valor apresentado no Banco de Dados de uma única universidade teve que ser descartado em razão de equivoca na sistemática de cálculo, o valor máximo conforme fórmula é igual a 5 ou seja todos os professores com doutorado.

Fonte: Elaboração própria

A universidade com o maior custo corrente com hospital / aluno equivalente (X1) foi a Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA, com um valor de R$ 36.409,82. Pela **Tabela 1** vemos que a média dessa variável (X1) foi de R$ 22.240,38 com um desvio padrão de R$ 5.428,95. A diferença do custo corrente médio (X1) para o maior valor de custo corrente apresentadado foi de 63,71% e neste intervalo entre o custo corrente médio e o custo corrente máximo apresentado pela UNILA constam outras 24 Universidades.

A universidade com o menor custo corrente com hospital / aluno equivalente (X1) foi a Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), com valor igual a R$ 12.073,15 que ficou com custo corrente inferior em 54,28%, do custo médio, neste intervalo entre o curso médio e a UNIFEI estão outras 36 universidades.

Para a varíavel X2 - Custo corrente / aluno equivalente (sem HU) a UNILA em razão de não possuir Hospital manteve o custo de R$ 36.409,82, sendo que a média deste custo corrente / Aluno equivalente (X2) foi de R$ 21.194,35 e desvio padrão de R$ 5.174,58, custo esse superior em 71,79%. No intervalo entre o custo médio da variável (X2) para o maior custo estão 24 Universidades, incluindo a UNILA.

Em relação ao menor custo corrente sem HU/ aluno equivalente (X2) foi apresentado pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL) que teve um custo de R$ 11.414,08, ou seja, 53,85% menor. No intervalo do menor custo e do médio (X2) estão 38 universidades incluindo a UFAL. Já o custo medio sem hospital (X2) a média foi R$ 21.194,35 e desvio padrão de R$ 5.174,58, novamente a (UNILA) aparece com o mesmo custo corrente pois não possui Hospital.

Na variável (X3) aluno tempo integral / professor equivalente a média foi de 12,02 com um desvio padrão de 2,8 e a quantidade de alunos por professor ficou entre 5,32 e 18,08 (**Tabela 1**). A Universidade Federal do Pará (UFPA) apresentou a maior taxa e a Universidade Federal do Sul da Bahia (UFESBA) apresentou a menor taxa. O quantitativo de universidades que ficaram acima da média foram 32, entretante, conforme recomendação do Ministério da Educação - MEC o ideal seriá tem no mínimo 18 alunos por professor, o que ocorreu somente em uma Universidade. Isso demonstra que as universidades possuem um quantitativo alto de professores, que estão envolvidos em outras atividades com pesquisa, extensão. Por outro lado, apesar de ter um alto número de professores percebe-se que este quantitativo não está refletindo na taxa de sucesso da graduação (X12) e no Conceito da CAPES (X10).

Para as variáveis (X4) e (X5) de aluno em tempo integral / funcionário equivalente com e sem Hospital, respectivamente, a Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) apresentou a maior taxa, tanto para o indicador que inclui a variável despesas com HU's quanto para o que não inclui. A UTFPR não possui um hospital universitário. A Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) teve a menor taxa em relação a (X4) Aluno equivalente/ funcionário equivalente sem HU, e para o (X5) – aluno tempo integral / funcionário equivalente com HU foi a Universidade Federal do Cariri-UFCA, que não possui hospital.

Pela **Tabela 1**, constatou-se que a taxa média foi de 8,60 com um desvio padrão 3,31, ficando o intervalo de mínimo 3,31 e máximo 24,90, incluindo os servidores a disposição do HU's, já no (X5) e a taxa média foi de 9,14 com um desvio padrão de 3,38, intervalo entre 5,11 a 24,90 alunos tempo integral sobre o funcionários equivalentes sem os cedidos para os hospitais. Ao analisarmos os dados, observamos que em nenhuma universidade o quantitativo de alunos em tempo integral está acima de 1/3 de funcionários o que nos remete ao excesso de descentralização de atividades com duplicação de funções.

A taxa média da variável (X6) funcionário equivalente com HU / professor equivalente foi de 1,54 com um desvio padrão de 0,54, intervalo mínimo de 0,42 e máximo 3,81 (**Tabela 1**), a maior taxa deste indicador foi observada na Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) e a menor na Universidade Tecnológica Federal do Paraná- UTFPR. Já no indicador (X7) funcionário equivalente sem HU / professor equivalente, a taxa média encontrada foi de 1,29 com um desvio padrão de 0,33,

intervalo mínimo de 0,42 e máximo de 2,51. A Universidade Federal de Viçosa – UFV teve a maior taxa neste indicador e a Universidade Tecnológica Federal do Paraná- UTFPR teve o menor valor.

A variável (X8) Grau de Participação Estudantil - GPE teve uma taxa média de 0,76, desvio padrão de 0,27, ficando entre o intervalo de 0,42 e 1,00 (**Tabela 1**). A universidade que apresentou o maior GPE foi a Universidade Federal de Itajubá-UNIFEI, com 0,997. Ou seja, praticamente todos os alunos matriculados estão enquadrados como tempo integral após descartar a universidade com sistematica de cálculo equivocado. A Universidade com menor grau de participação Estudantil foia a Universidade Federal de Pelotas (UFPel) com 0,42 ou seja, menos de 50% dos estudantes estão em tempo integral na Universidade.

A (IX) váriável é o Grau de envolvimento Discente com Pós-Graduação (GEPG) que teve uma taxa média de 0,12, com desvio padrão de 0,07 e intervalo entre índice mínimo 0,02 e máximo 0,30. A Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) teve o maior índice o que representa a preocupação de integrar o aluno em projetos de pesquisa e iniciação cientifica preparando-os para a pós-graduação. As instituições com pouco tempo de criação (UFCA, UNIFESSPA, UNILAB, UFOB E UFFS) ficaram com índice mínimo ou muito próximo do mínimo verificado.

Em relação a X variável Conceito CAPES/MEC a média das universidades ficou em 3,86 e desvio padrão 0,55, com intervalo de 2,81 a 5,28. Constata-se que três universidades (UFRGS, UFRJ e UFMS) conseguiram um índice superior a 5, e outras 18 universidades tiveram seu índice médio superior a 4. Isso caracteriza que seus programas (cursos) de pós-graduação estão enquadrados com bons com alguns com grau de excelência elevada. Vale resaltar que as universidades já consolidadas ocupam este espaço. As universidades com os menores índices são as universidades recém implantadas ou que não ainda não possuem tradição em cursos de pós-graduação.

A variável XI Qualificação do Corpo Docente, a Universidade Federal do ABC (UFABC) obteve a nota máxima, 5. A média do IQCD foi de 4,44 e o menor valor entre as universidades foi da Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), com 3,51. Se observarmos os dados percebemos que o Corpo Docente das Univesidades está com excelente qualificação com grande quantitativo de professores Doutores e Mestres.

A Taxa de Sucesso na Graduação média das universidades federais brasileiras foi de 46,04% com um desvio padrão de 13,77% (**Tabela 2**). As universidades que apresentaram as maiores Taxas de sucesso da Graduação foram a Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e Universidade Federal do Parça (UFPA). Elas obtiveram taxas superiores a 70%. Em contrapartida, foram identificadas universidades novas com taxa de sucesso abaixo de 30%, quais sejam: UFFS; UFOB; UNILA; UNIPAMPA; UNIFESSAPA; UFESBA.

Tabela 2: Desempenho das variáveis por região do Brasil

	Variáveis	CO	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
X1	Custo corrente / aluno equivalente (com HU)	22.833,02	22.036,21	19.976,19	22.176,79	24.480,28
X2	Custo corrente / aluno equivalente (sem HU)	20.771,53	21.213,44	19.590,96	20.924,01	23.229,00
X3	Aluno tempo integral / professor	12,12	11,70	11,07	13,45	11,55
X4	Aluno tempo integral/ funcionário (com HU)	8,81	8,10	9,32	8,39	9,03
X5	Aluno tempo integral / funcionário (sem HU)	11,33	9,45	9,86	9,78	10,31
X6	Funcionário / professor (com HU)	1,49	1,47	1,22	1,82	1,52
X7	Funcionário / professor (sem HU)	1,10	1,29	1,16	1,46	1,24
X8	GPE	0,77	0,84	0,68	0,76	0,69
X9	GEPG	0,13	0,11	0,07	0,15	0,15
X10	Conceito CAPES	3,93	3,68	3,51	4,11	4,05
X11	IQCD	4,45	4,35	4,04	4,72	4,61
X12	TSG	45,51	40,56	46,36	54,19	42,85
	Universidades	5	19	10	17	11

Fonte: Elaboração própria

Com base nos resultados obtidos com a análise de componentes principais, seus respectivos autovalores e porcentagens da variância explicada, os três primeiros componentes foram responsáveis por 76,55% da variação total dos indicadores da IFES (**Tabela 3**). O CP1 foi responsável por 36,39%, o segundo, CP2, por 28,35% e CP3 11,81% das variações dos dados.

Tabela 3: Varíaveis de desempenho do TCU – Componentes Principais

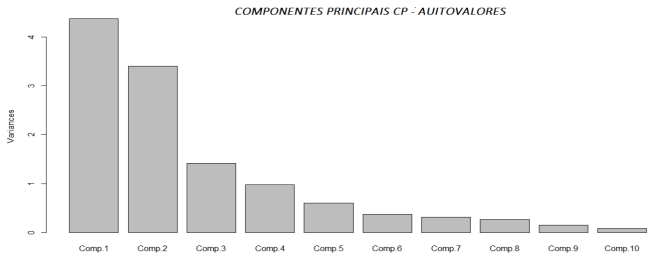
Componentes Principais (CP)	Autovalores ʎp	% VCP - Variância dos Componentes	% VCP - acumulada
CP1	4,37	36,39	36,39
CP2	3,40	28,35	64,74
CP3	1,42	11,81	76,55
CP4	0,98	8,14	84,69
CP5	0,61	5,06	89,75
CP6	0,38	3,14	92,89
CP7	0,32	2,64	95,53
CP8	0,27	2,25	97,78
CP9	0,15	1,27	99,05
CP10	0,08	0,69	99,74
CP11	0,02	0,17	99,91
CP12	0,01	0,09	100,00

Fonte: Elaboração própria

Para a determinação do número de componentes principais, utilizou-se o Critério de Kaiser (KAISER, 1958; FRAGA *et al.*, 2015), em que se verificou que três primeiros CPs gerados a partir desta análise tem autovalores > 1 e foram responsáveis por 76,56% da variância total no conjunto de dados (**Figura 1**).

Portanto, os três primeiros componentes principais resumem efetivamente a variância amostral total e podem ser utilizados para o estudo dos indicadores de desempenho das IFES.

Figura 1: Componentes principais segundo seus autovalores



Fonte: Elaboração própria

Com a seleção de três componentes principais, a redução da dimensão de 12 variáveis originais para 3 componentes principais é disponibilizada na **Tabela 4**.

Tabela 4: Demonstração dos dados dos três Componentes Principais

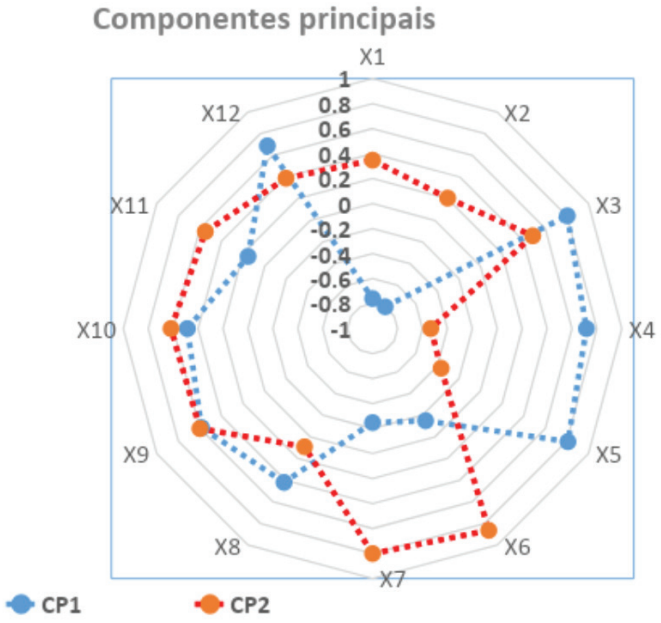
Variáveis	CP1	CP2	CP3
X1	-0,760	0,347	0,466
X2	-0,798	0,205	0,498
X3	0,804	0,484	-0,090
X4	0,716	-0,533	0,275
X5	0,810	-0,365	0,291
X6	-0,149	0,864	-0,252
X7	-0,248	0,800	-0,392
X8	0,421	0,092	0,054
X9	0,585	0,600	0,403
X10	0,486	0,618	0,264
X11	0,154	0,550	0,492
X12	0,688	0,389	-0,299

Fonte: Elaboração própria

De acordo com a **Tabela 4**, observa-se que o componente principal - CP1 tem como impacto nas variáveis (X5) Aluno tempo integral / funcionário (sem HU); (X3) Aluno tempo integral / professor e (X4) Aluno tempo integral / funcionário (com HU) e (X12) Taxa de Sucesso na Graduação -TSG, variáveis posivivamente relacionadas diretamente com o Aluno ou que expressam a relação e desempenho acadêmico. Já as negativas foram (X1) e (X2) Custo corrente / aluno equivalente (com e sem HU), respectivamente e a (X6) e (X7) Funcionário / professor (com e sem HU), variáveis relacionadas a investimento nos alunos e recursos humanos disponíveis.

Em relação ao segundo componente principal – CP2 as variáveis que impactaram positivamente foram (X6) e (X7) Funcionário / professor (com e sem HU) respectivamente, e a varíavel (X10) Conceito CAPES. Em contrapartida, as variáveis (X4) e (X5) Aluno temp o integral / funcionário com e sem HU, impactaram negativamente. A análise focou nos dois principais componentes, que corresponde a 64,74%, apesar de apresentar também os dados do terceiro componente principal, conforme **Figura 2**.

Figura 2: Projeções dos indicadores da Análise de Componentes Principais

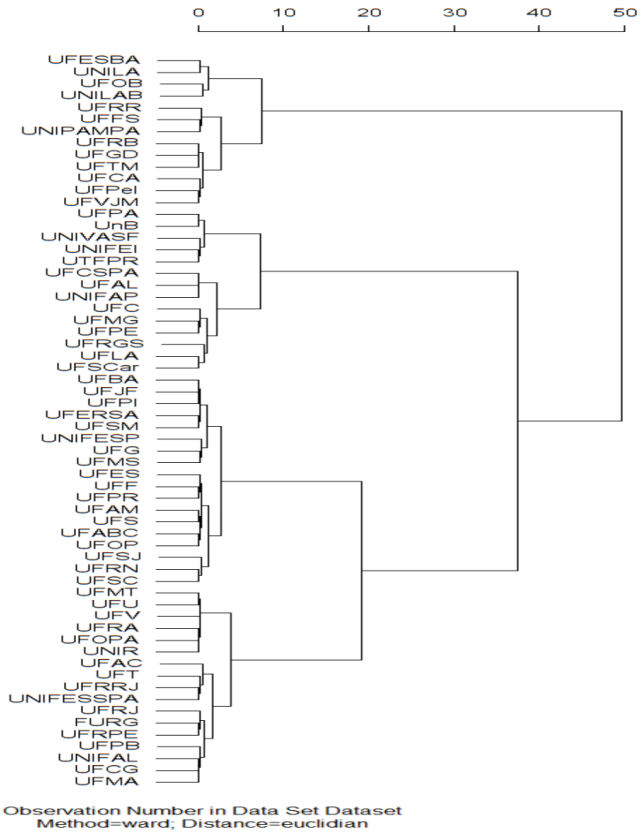


Fonte: Elaboração própria

A análise de agrupamentos tem como objetivo unificar diversas variaves semelhantes entre si (homogêneas), com outros diferentes entre os grupos (heterogêneas). Essa análise pode ser realizada utilizando-se de metodo de aglutinação hirárquico, onde são realizados os agrupamentos por ligações. Os tipos de ligações mais utlizados são: Ligações Simples (vizinho mais próximo), Ligações Completas (vizinho mais distante), Método das Médias das Distâncias, Método do Centróide, Método de Ward.

Nesta análise, optou-se pelo método de Ward, que consiste em um procedimento de agrupamento hierárquico (**Figura 3**) no qual a medida de similaridade usada para juntar agrupamentos é calculada como a soma de quadrados entre os dois agrupamentos feita sobre todas as variáveis.

Figura 3: Dendograma das IFES em função dos indicadores de desempenho



Fonte: Elaboração própria

Com base na **Figura 3** é possível verificar que foram formados seis agrupamentos. O primeiro cluster foi formado com um grupo de quatro universidades relativamentes novas (UFESBA, UNILAB, UFOB e UNILA). O segundo grupo foi formado pelas universidades: UFRR, UFFS, UNIPAMPA, UFRB, UFGD, UFTM, UFCA, UFPEL e UFVJM. Este grupo tem em comum que sete das nove universidades possuem menos de 20 anos de criação e representam as regiões norte, nordeste, centro-oeste e sul do Brasil. O terceiro cluster foi formado por cinco universidades: UFPA, UNB, UNIVASF, UNIFEI e UTFPR. O quarto agrupamento foi formado com nove universidades: UFCSPA, UFAL, UNIFAP, UFC, UFMG, UFPE, UFRGS, UFLA, UFSCAR. O quinto agrupamento conta com 19 universidades: UFBA, UFJF, UFPI, UFERSA, UFSM, UNIFESP, UFG, UFMS, UFES, UFES, UFF, UFPPR, UFAM, UFS, UFABC, UFOP, UFSJ, UFRN, e UFSC. No último grupo, temos 17 universidades: UFMT, UFU, UFV, UFRA, UFOPA, UNIR, UFAC, UFT, UFRRJ, FURG, UFRPE, UFPB, UNIFAL, UFCG e UFMA. Constata-se na **Figura 3** que as universidades não são similares em razão de sua localização, mas pelos resultados dos indicadores mensurados.

Após o agrupamento por hierarquia, foi realizado procedimento k-means, onde o número de clusters é pré-definido e faz-se uso de um procedimento de aglomeração (**Tabela 5**). Para este caso, o procedimento hierárquico recomendou seis agrupamentos e utilizou-se do critério denominado vizinho mais longe, que agrupa objetos similares em cada cluster, ao mesmo tempo em que reforça a dissimilaridade entre eles.

Tabela 5: Análise de Clusters

Variáveis	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Cluster 4	Cluster 5	Cluster 6
X1	29.989,82	25.526,79	19.959,28	22.558,24	35.020,36	15.153,54
X2	28.341,66	24.538,81	19.002,48	21.271,77	33.358,54	14.679,59
X3	9,37	11,04	12,99	11,64	9,66	13,95
X4	5,62	6,38	10,17	7,47	5,96	11,19
X5	6,43	7,01	11,56	8,89	8,53	12,59
X6	1,73	1,86	1,41	1,60	1,67	1,29
X7	1,46	1,60	1,18	1,33	1,14	1,16
X8	0,60	0,73	0,75	0,77	0,65	0,93
X9	0,10	0,09	0,15	0,11	0,13	0,12
X10	3,72	3,75	4,06	3,76	3,79	3,78
X11	4,44	4,46	4,53	4,45	4,61	4,28
X12	36,05	39,53	49,53	45,83	32,87	54,61

Fonte: Elaboração própria

Na **Tabela 5** observa-se o menor custo corrente investido por aluno com ou sem NHU (X1 e X2). Ele consta no cluster 6. Se compararmos com o cluster de maior investimento por aluno (cluster 5), tem um custo de 56,73% menor. Em relação à Taxa de sucesso (X12), o cluster 6 apresenta o maior fator, com 54,61% dos alunos concluintes. E o cluster 5 apresenta o pior desempenho, com 32,87%. Observa-se que o aluno tempo integral sob professor equivalente, nem o aluno tempo integral sob funcionário com ou sem HU, também não interferete no resultado da taxa de sucesso. Neste sentido observa-se que o investimento de recursos (custo corrente por aluno) e a ampliação de docentes e funcionários, isoladamente, não garantem a melhoria da taxa de sucesso como demonstrado no cluster 5.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa foram analisados os indicadores de desempenho das IFES com base para análise de componentes principais. Além disso, aplicou-se a análise de clusters para realizar o agrupamento destas IFES com base nestas métricas.

O conjunto de indicadores propostos pelo TCU, apesar de aparentemente apresentar limitações quando se analisam individualmente os resultados de cada Universidade, torna-se uma ferramenta importante quando comparamos os desempenhos entre as universidades, pois fornece parâmetros, referências, para traçar métricas que auxiliem melhorias na gestão universitária, tomada de decisão e busca de resultados melhores.

O acompanhamento permanente e a elaboração de séries históricas com informações para as Universidades facilita

a gestão universitária, bem como a realização de projeções, visualização de como se encontra a Universidade e qual o caminho ela deve percorrer para almejar uma gestão de excelência.

Pela análise exploratória dos dados e análise de seus resultados definiu-se nesta pesquisa o valor médio, valor mínimo e máximo. Constatou-se grande diferença existente entre as universidades para os indicadores analisados. Em relação ao custo corrente de alunos com e sem hospital, a média está em torno de R$ 21 a 22 mil, com mínimo de R$11 a 12 mil e máxima com mais de R$ 36 mil. Observa-se a disparidade do custo entre as universidades. Identificou-se que a UNIFEI Ao é a instituição com menor custo corrente por aluno. E ao analisar o resultado do emprego destes recursos no produto final, que é a Taxa de sucesso na graduação, observou-se neste estudo que apesar de ter baixo custo por aluno, a taxa de sucesso é uma das maiores. Isso permite afirmar que a universidade emprega bem seus recursos. Em contrapartida, é necessário considerar que se trata de uma análise exploratória, e que, ao analisar outras amostras, não chegaria ao mesmo resultado, e também não seria possível afirmar que quem investe mais recursos (custo corrente por aluno) tem os melhores resultados.

Essa análise dos indicadores foi realizada e demonstra a importância de realizar o acompanhamento e investigação de cada um deles para melhorar a gestão universitária. Na prática, a melhor compreensão do comportamento destes indicadores possibilita uma redefinição ou reorientação estratégica da IFES, viabilizando a busca por melhores resultados.

De acordo com a análise dos componentes principais, observa-se que os três primeiros componentes acumulam 76,55% do total de dados. Essa redução da dimensão de 12 variáveis originais para 3 componentes principais é interessante e atende ao propósito definido nesta pesquisa.

Em relação aos agrupamentos hierárquicos, foi construído um dendograma com todos os indicadores das IFES. O dendograma permitiu identificar seis grupos ou clusters. Dois grupos foram compostos 17 universidades. Também foi relizado o procedimento *k-means*, onde o número de clusters foi pré-definido, elaborando-se as informações das 12 variáveis dentro do referido cluster.

Por fim, observou-se que os resultados encontrados mediante a aplicação da estatística multivariada e sua análise contribuem significativamente no provimento de elementos que permitem que sejam realizados diagnósticos que permitem a prospecção de estratégias para maximizar a eficiência e alcançar melhores resultados na gestão universitária.

O aprofundamento da análise e a inserção de novos componentes é sugerido para futuros estudos, destacando a importância de se valorizar o conjunto de indicadores de desempenho, pois serem eixos nevrálgicos na busca por melhorias na gestão universitária.

Referências

BARBOSA, G. C.; FREIRE, F. S.; CRISÓSTOMO, V. L. Análise dos Indicadores de Gestão das IFES e o Desempenho Discente no Enade. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba, v. 16, n. 2, p. 317-444, jul. 2011.

BERTOLIN, Júlio C. G. Qualidade em educação superior: da diversidade de concepções a inexorável subjetividade conceitual. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba, v. 14, n. 1, p. 127-149, 2009.

BRASIL. Tribunal de Contas da União – TCU; Secretaria de Educação Superior – SESu/MEC; Secretaria Federal de Controle Interno – TCU. Orientações para o cálculo dos indicadores de gestão: decisão TCU nº 408/2002 – plenário. Versão revisada em março em 2004.

BRASIL/MEC. **Ministério da Educação**. 2005. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/.

CRISPIM, S.; LUGOBONI, L. Avaliação de desempenho organizacional: Análise comparativa dos modelos teóricos e pesquisa de aplicação nas Instituições de Ensino Superior da Região Metropolitana de São Paulo. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, v. 11, n. 1, p. 41-54, 2012.

FERREIRA, M. C.; SANTOS, W. J. L.; PESSANHA, J. F. M. Avaliação do Ensino Superior: Análise dos Indicadores Instituídos pelo TCU para as IFES. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 104-124, jan./abr. 2013.

FRAGA, A. B. *et al.* Multivariate analysis to evaluate genetic groups and production traits of crossbred Holstein × Zebu cows. **Trop Anim Health Prod**., 2015.

GIACOMELLO, C. P.; OLIVEIRA, R. L. Análise Envoltória de dados (DEA): uma proposta para a avaliação de desempenho de unidades acadêmicas de uma universidade. **Revista Gestão Universitária na América Latina – GUAL**, Florianópolis, v. 7, n. 2, p. 130-151, maio 2014.

HAIR, J. F. *et al.* **Análise multivariada de dados**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HONGYU, K. Comparação do GGEbiplot ponderado e AMMI-ponderado com outros modelos de interação genótipo × ambiente. 2015. 155p. Tese (Doutorado em Estatística e Experimentação Agronômica) – Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz", Universidade de São Paulo, Piracicaba.

_____.; SANDANIELO, V. L. M.; OLIVEIRA JUNIOR, G. J. Análise de Componentes Principais: resumo teórico, aplicação e interpretação. **E&S - Engineering and Science**, v. 5, n. 1, 2016.

JOHNSON, R.; WICHERN, W. **Applied Multivariate Statistical Analysis**. 4. ed. New York: Prentice-Hall, 2007.

KAISER, H. F. The varimax criterion for analytic rotation in factor analysis. **Psychometrika**, v. 23, n. 3, p. 187-200, 1958.

KHATTREE, R.; NAIK, D.N. **Multivariate data reduction and discrimination with SAS software**. USA: SAS Institute Inc., 2000. 558 p.

KOBS, F. F.; REIS, D. R. Gestão nas instituições de ensino superior privado. **Revista Científica de Administração**, v. 10, n. 10, jan./jun. 2008.

MINGOTI, Sueli Aparecida. **Análise de Dados Através de Métodos de Estatística Multivariada**: Uma abordagem Aplicada. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

MOÇO, L. C. E. S. Proposta de um modelo de avaliação de desempenho da instituição de ensino superior com enfoque em indicadores de desempenho do BSC – Balanced Scorecard: Caso – UNIARAXA. 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) – PUC/SP, São Paulo.

MULLER, J. R. Desenvolvimento de modelo de gestão aplicado à Universidade, tendo por base o Balanced Scorecard. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

NEISSE, A.C.; HONGYU, K. Aplicação de componentes principais e análise fatorial a dados criminais de 26 estados dos EUA. **E&S - Engineering and Science**, v. 6, n. 2, 2016.

OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. **Reinventando o governo**: como o espírito empreendedor está transformando o setor público. Brasília: MH Comunicação, 1995.

R DEVELOPMENT CORE TEAM. **R: A Language and Environment for Statistical Computing**. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. R Foundation for Statistical Computing, Vienna. 2014. Disponível em: https://www.R-project.org/.

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

REGAZZI, A. J. Análise multivariada, notas de aula INF 766. **Departamento de Informática da Universidade Federal de Viçosa**, v. 2, 2000.

RENCHER, A. C. **Methods of Multivariate Analysis**. A John Wiley & Sons, Inc. Publication. 2. ed. [S.l.: s.n.], 2002.

SONNEBORN, M. J. Desenvolvimento de um modelo de apoio à gestão para uma instituição de educação superior baseado em indicadores de desempenho. 2004. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

TACHIZAWA, T.; ANDRADE, R. O. B. **Gestão de Instituições de ensino**. 4. ed., revista e ampliada. Rio de Janeiro: Editora da FGV, 2006.

TCU - Tribunal de Contas da União. Secretaria de Educação Superior – SESu/MEC. **Secretaria Federal de Controle Interno – TCU**. Disponível em: https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/. Acesso em maio de 2022.

VIDOVICH, L.; SLEE, R. Bringing universities to account? Exploring some global and local policy tensions. **Journal of Education Policy,** v. 16, n. 5, p. 431-453, 2010.

VILLE, S.; VALADKHANI, A. Ranking and clustering of the faculties of commerce research performance in Australia. **Applied Economics**, v. 42, n. 22, p. 2881-2895, 2009.

competência
Revista da Educação Superior do Senac-RS

V. 15 – N. 1 – Junho de 2022 –
ISSN 2177-4986 versão eletrônica

Legal Background of Health Promotion in Hungarian and Portuguese Higher Education

Contexto jurídico da Promoção da Saúde no Ensino Superior na Hungria e em Portugal

***Ákos Cserny **Tamás Freyer ***João Casqueira Cardoso**

Informações do artigo
Recebido em: 28/09/2020
Aprovado em: 09/05/2022

Keywords:
Health. Lifestyle. Higher Education. Hungary. Portugal.

Palavras-chave:
Saúde. Estilo de vida. Ensino Superior. Hungria. Portugal.

Autores:
*Professor, Hungarian University of Sports Science, Budapest, Hungary.
drcserny@gmail.hu

**Professor, Head of the Department of Physical Education and Combat Sports, University of Public Service, Budapest, Hungary.
freyert@gmail.com

***Associate Professor, Reader of the UNESCO Chair 812 Youth, Education and Society, University Fernando Pessoa, Porto, Portugal.
jcasq@ufp.edu.pt

Como citar este artigo:
CSERNY, Ákos; FREYER, Tamás; CARDOSO, João Casqueira. Legal Background of Health Promotion in Hungarian and Portuguese Higher Education. **Competência**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022.

Abstract

Perhaps the most important thing for people's health is a healthy lifestyle. In the development of a healthy lifestyle, health education at all levels of education is decisive. The study examines how this applies to higher education in a Western European and an Eastern European country. Through the example of specific university solutions, this article attempts to answer the question of how to integrate the knowledge needed to choose a healthy lifestyle into the education system. The research focuses on the factors that shape the health awareness of a higher education institution in Hungary and Portugal in everyday life, and whether - and if so, how - health education appears in the basic tasks of the examined universities - in education and in research. The significance of this study lies in the fact that the presence of health promotion in higher education institutions results, on the one hand, in healthier students pursuing a healthier life, and on the other hand mobilizes the wider social environment towards a healthy lifestyle.

Resumo

Talvez o mais importante para a saúde das pessoas seja um estilo de vida saudável. No desenvolvimento de um estilo de vida saudável, a educação para a saúde a todos os níveis de educação é decisiva. O estudo examina a forma como isto se aplica ao ensino superior num país da Europa Ocidental e num país da Europa Oriental. Através do exemplo de soluções específicas nas universidades, este artigo procura responder à questão de como integrar os conhecimentos necessários para escolher um estilo de vida saudável no sistema educativo. A investigação centra-se nos fatores que moldam a sensibilização para a saúde de uma instituição de ensino superior no dia-a-dia, na Hungria e em Portugal, e se - e se sim, como - a educação para a saúde aparece nas tarefas básicas das universidades examinadas, quer no ensino, quer na investigação. A importância deste estudo reside no facto de a presença da promoção da saúde nas instituições de ensino superior resultar, por um lado, em estudantes mais saudáveis que prosseguem uma vida mais saudável e, por outro lado, na mobilização do ambiente social mais vasto para um estilo de vida saudável.

1 INTRODUCTION

In order to effectively improve the health of our societies, in addition to minimizing adverse environmental impacts, it is essential to improve a personal health culture and, in this context, to help citizens change their attitudes and lifestyles. Based on estimates, it can be said that an individual's health is affected by genetic factors of approximately 15-30%, the standard of health care is 10-15%, while the remaining 55-75% are due to lifestyle factors closely related to socio-economic status and education. The principle of the interaction and variable prevalence of genetic and environmental factors in the development of diseases can be considered generally accepted today (ÁDÁNY, 2011).

In general, therefore, we can say that lifestyle is of paramount importance among the factors determining an individual's state of health. And the role of health education in the development of a healthy lifestyle is indisputable, especially in the field of education. The implementation of healthy lifestyles and behaviours should appear at all levels of education. The university is the last level where knowledge related to a healthy lifestyle can be transferred in the form of an organization. In our study we are trying to find out whether these evident social expectations appear in the requirements and regulations of Hungarian and Portuguese higher education.

2 LEGAL BASES

2.1 REGULATIONS IN HUNGARY

The right to health is called second-generation fundamental right, which took root in the European constitutional states in the first half of the 20th century. At the same time, this right has a broader content in European constitutional regulations than health care: it includes, for example, the right to a healthy environment, a healthy lifestyle, or state support for sport (CSERNY; TÉGLÁSI, 2014).

The fundamental right enshrined in the Fundamental Law of Hungary is the right to physical and mental health, which is sub served by the state - among other things - by providing access to healthy food, organizing health care and supporting sport and regular exercise. The constitutional requirement, defined as the right to the highest attainable standard of physical and mental health, is the obligation of the state to create an economic and legal environment conducive to a healthy lifestyle for its citizens, adapted to the carrying capacity of the national economy and society and way of life. The "highest level" is thus based on the country's current economic capacity, not on the development of medicine [56/1995. (IX. 15.) AB decision].

From the point of view of constitutional law, it is a significant issue that the provision of health care is the sole legal/moral obligation of the state, or that society also has a moral responsibility for it. On the other hand, at the same time, the question arises as to whether the obligation in question of the state can be formulated as an individual right of citizens. The majority of European constitutions on these issues generally assume that prevention in health care, that is the protection of society as a whole, is a purely state task, whereas the coverage of treatment is shared between the person concerned and the state in different proportions and principles (SÁRI; SOMODY, 2008).

Thus, the protection of health is not only a state task, especially in the health sector, despite the fact that the incentive role of the state in the field is indisputable, e.g. in legislation or institution development. Health protection and health promotion are also to a significant extent an individual responsibility, in which state organizations and non-governmental organizations must also play a decisive role. At the same time, the development of individual responsibility also requires a supportive environment where the right patterns can be learned and the latest information based on scientific research is available.

According to the wording of Act CLIV of 1997 on Health the "health promotion" is an activity aimed at increasing the health knowledge of the population, healthy behaviour, and the prevention of health-damaging harms and diseases [Act on Health § 37 (1)].

Consequently, health promotion aims to improve health and quality of life and to protect health. There are two main tools available to achieve this: prevention of health problems on the one hand, and health education on the other. In this context, the Act on Health determines the theoretical content of health education in the universities.

In higher education, students should be introduced to - inter alia - information on healthy lifestyles, in particular healthy eating, regular exercise, non-smoking and alcohol abuse, and the creation of a healthy environment, and the health-promoting role of exercise and sport [Act on Health § 38 (1) points b.d.].

The quality of health promotion is significantly determined by its ability to fit into the structure of the area to be developed. The responsibility of the state - among the health status of the population - integrating the knowledge needed to make healthy lifestyle choices into the education system [Act on Health § 141 (3) point g.]. In our opinion, it is worth integrating this obligation into the basic tasks of universities, displaying it in research topics, incorporating it into education, and into educational curricula. The developments and changes can be effective in a systematic approach involving universities as a whole. Above all, however, the commitment of university leaders is

necessary to the goals of health promotion, as well as its reflection in institutional strategies and in the management of day-to-day tasks.

2.2 REGULATIONS IN PORTUGAL

Under Portuguese Law, a specific section (article 64) is dedicated in the Constitution of the Portuguese Republic to "Health" (CRISÓSTOMO, 2016). It indicates: "Everyone has the right to the protection of health and the duty to defend and promote health." (§ 1). This perspective of health seen not only as a right, but also as a duty, is rather original, especially when one compares the constitutions of the European Union member states. [1]

This vision of a "duty to defend and promote health" actually refers to the issue of prevention, including proactive activities done by the common citizen in the collective sphere (public health). In addition, this duty is implicitly connected not only to the respect public health norms strictly speaking, but also ones related to the protection of the environment, and having clear consequences on human health.

We may question whether it would be possible to see this "duty" as an individual duty, and an obligation for the individual to remain in good health, opting for a healthy lifestyle, doing sport activities and also preventive health exams for example. The analysis of the remaining paragraphs of article 64 of the Portuguese Constitution give an indication, by mentioning sport, and at the same time putting the emphasis on the responsibility *of all*, and not only of the state, to create the conditions for the "right to the protection of health" (and not to the right to health as such, noteworthy to mention). Yet, the "responsibility of all" may refer not to the citizen itself, individually, but instead to organized bodies, including the ones more specifically in charge of education in its broader sense. Indeed, the creation of the conditions of the right to the protection of health includes, in the Portuguese Constitution terminology, developing sport at school and also a broader "health and hygiene education". Paragraph 2 of article 64 is clear on this aspect. It reads as follows:

> 2. The right to the protection of health shall be fulfilled: (...) b) By creating economic, social, cultural and environmental conditions that particularly guarantee the protection of childhood, youth and old age; by systematically improving living and working conditions, and *promoting physical fitness and sport at school and among the people*; and also by developing the *people's health and hygiene education and healthy living practices*. [2]

In addition, another section of the Portuguese Constitution deals more specifically with "Physical education and sport"(article 79). However, this provision does not refer, quite oddly, to education. It simply mentions: "Everyone has the right to physical education and sport" (§ 1).

The legal regulation of health, and more specifically health policy in Portugal, is in fact the object of the Framework Law on Health (Law 95/2019 of 4 September). This Framework Law is a landmark in the Portuguese legal system, and only originated in 1990, being revised for the second time in 2019. The current version of this major law is composed of 37 "basic principles" which are binging for all decision-law makers, and regulates compulsorily all the forthcoming laws on health, health policy and health care in Portugal.

Paragraph 2 of Principle 4 of the law, on "Health policy", indicates that "The foundations of health policy are: (...) e) The promotion of health education and health literacy, enabling the realization of free and enlightened choices for the adoption of healthy lifestyles (...)". [3]

Principle 32 of the Framework Law on Health is dedicated to "Higher education", and its two first paragraphs contain a guideline to regulate higher education health studies, rather than health in higher education properly speaking. They read as follows:

> 1 - The ministries responsible for health, education and science and education collaborate with public higher education institutions in the definition of pre-graduate education, with the objective of adapting the curricular content of the courses with the needs of providing high quality health care and adapting the number of students to needs of the country.
>
> 2 - The ministries responsible for health, education and science and education in conjunction with universities, health units and the structures and associations representative of health professionals, coordinate post-graduate training policies, with the objective of ensuring access to post-graduate education for all health professionals of high scientific, technical and humanist levels.

Finally, and as regards the regulations on Higher Education, the Portuguese Law is ruled by Law 62/2007, of 20 September, defining the Legal Regime of Higher Education Institutions. There is no mention at all in this law to health, or to the promotion of physical activities in general. However, the law states the contents of Academic Social Aid and other educational aids (article 20) and, within this topics, mentions that the "indirect" modalities of social aid are: a) access to food and accommodation; b) access to health services; (c) support for cultural and sporting activities; d) Access to other educational support (cf. article 20 § 5 of the Legal Regime of Higher Education Institutions). [4]

---

[1] . For example, the Spanish Constitution, Section 23, contains a provision on the right to health which mentions the duties, but in a clearly different perspective than the Portuguese Constitution does. In effect, after refering that "The right to health protection is recognized" (§ 1), it indicates that "It is incumbent upon the public authorities to organize and watch over public health by means of preventive measures and the necessary benefits and services. The law shall establish the rights and duties of all in this respect" (§ 2)(our underlining).

[2]. Our underlining.

[3]. Our translation.

4. Our translation.

Despite this rather limited reference to health in the Higher Education Institutions, a recently approved legislation established the status of Student-Athlete in Higher Education (Decree-Law 55/2019, of 24 April). The detailed analysis of this decree shows that the advantages of being a student practicing sport at competition level are in fact quite reduced (possibility to justify absences in a certain type of classes, excluding practical ones; exceptionally the possibility to register in additional exam sessions, and some material and financial aids). Yet, the bureaucratic aspects (e.g. the need to prove attendance to a minimum number of sport trainings; and the need to register in a sport federation to get the maximum advantages), make it difficult to imagine how a true culture of health and sport at university could emerge from this law.

As regards the more specific aspect of sport and physical activity, the legal background in Portugal is a bit older, dating back 2007. The Framework Law on Physical Activity and Sport is contained in Law 5/2007, of 16 January.

Only two brief mentions to higher education are made in this law: the first concerns State incentives to research in this area (article 10); the second reference (article 28) regards the practice of physical activities in education institutions, and contains a specific paragraph on higher education, stating: "§ 3 - Higher education institutions define the regulatory principles of sports practice in their communities, recognising the relevance of student associations and their governing structures in the field of organisation and development of sports practice in this context."

As a general comment, it is possible to say that this reference is rather short, and that it does not establish any connection between health and physical activity, nor provide an incentive to a culture to collaboration between higher education institutions and the society in general on this issue.

To sum-up, the Portuguese legal context is a rather complete regulatory legal scope, in what concerns the promotion of health in general, with interesting references to the right and duty to protect the right to health, and a reference to physical activities. As regards higher education, the regulatory framework appears as a voluntarist legal framework, relying on the proactivity of the institutions. It also classifies the health, cultural and sport activities in the social aid policy of institutions, which may be in the end counterproductive, giving an undervalued image of the referred activities. One of the issue to extract from the Portuguese legal context is that it relies on the belief that a collective dynamic, promoting health and healthy practices in communities and giving the main role to self-organized groups like associations, will have a systematic impact on the society and also on individuals' options and practices of healthy lifestyles.

It remains to be seen if the regulations contained in the law, as concerns the promotion of health on a large scale, in the society, and in a small scale, in the higher education institutions, are actually working in practice. This point may actually be debatable, and requires a closer screening, not only in Portugal but also in Hungary.

3 HEALTH PROMOTION IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

3.1. ELEMENTS

In our study, we consider it important to clarify the concepts that most frequently appear in our writing, such as health culture, health education, health promotion, health protection, and health awareness.

In the interpretation of Kiss (2006), health culture is a system of community goals and tools for preserving, restoring, and improving health, associated with the individual and community behaviours. According to Hruschka and Hadley (2008), health culture includes knowledge, values, habits, expectations, and rules of conduct related to maintaining health and preventing disease that also appear at the community level and influence the behaviour of community members. Through them, they help the individual to regulate, optimize his/her health, meet his/her health-related needs. Accordingly, health culture can also be interpreted as a set of learned beliefs, values, and habits related to health that guide individuals' health-related behaviours in a given society.

From the point of view of our research topic, the priority areas of health culture are health promotion and health education. In Hungary, these two terms are very often used synonymously with each other, despite the fact that in health education the knowledge of the individual has a decisive effect on the state of health; health promotion is a broader concept that includes measures to improve health, including health education. While health education is primarily prevention, knowledge acquisition, knowledge transfer, health promotion is the utilization and expansion of acquired knowledge.

The Ottawa Charter for Health Promotion provides a clear guide to distinguishing between the two concepts, according to which health promotion is a broader category: "Health promotion is the process that gives people, communities a way to better manage and improve their health. In order to achieve a state of complete physical, mental and social wellbeing, an individual or group must be able to articulate and realize their desires, meet their needs, and change or adapt to their environment. Health promotion is therefore not just the responsibility of the health sector." Health promotion is thus a process in which an individual seeks, on the one hand, to maintain and improve his or her state of health, as well as to change it, except for genetic inheritance, which cannot be modified. On the other hand, people do not directly

improve their health, but seek to change the environmental and economic factors and determinants that affect their health. Healthy individuals increase their control over improving their health, gaining the ability to lead a healthy lifestyle (FREYER; HORVÁTH; NAGY, 2020).

The World Health Organization defines health education as a "set of consciously created learning opportunities" as part of health promotion, with the fundamental aim of helping individuals and communities to maintain their health and shape their healthy behaviours and lifestyles by broadening their knowledge. In the research of this issue in both the international and Hungarian literature, the definitions formulated by the WHO are usually the starting points, which are coloured by variations of health culture prevailing in the given region. As in most languages, including Hungarian, the "health promotion is translated as health development, so this term is also used in Hungary.

Among the concepts related to health, the higher education sub-project of the priority project No. TAMOP 6.1.1.-12/1-2013-0001 of the National Development Institute, entitled "Creation of a Professional Network for Health Development", has also suggested the use of term "health promotion" recently (BÁRDOS; KRAICINÉ SZOKOLY, 2018). In Hungary, as indicated earlier, the Act on Health affirms the content of health promotion.

The concept of health awareness includes the attitudes and behaviours of individuals/communities towards health. Relevant research usually uses indicator structures, namely: health-conscious lifestyles and/or health-conscious education, health-conscious attitudes, and health-conscious behaviours in specific age groups and/or status groups (NAGY; KOVÁCS, 2017). The above topics are mainly studied along the health dimensions, i.e. they try to explore some age, occupation, residence, etc. the level of health awareness of populations in relation to nutrition, exercise, self-harming behaviours and lifestyles. A recurring theme is the study of the interactions between health awareness and health determinants, i.e., mapping how health awareness affects the impact of health determinants on the one hand, and how health awareness influences health behaviour on the other. Individual responsibility, that is the responsibility of the person for himself or herself, for the preservation of his or her integrity, which requires us to take care of our wellbeing, physical and mental and relationship balance, plays a key role in health awareness (BAGDY, 2010).

Harris and Guten (1979) model, which can be considered a classic, we can distinguish eight main components of health-conscious behaviour: conscious nutrition, personal hygiene, regular health self-monitoring, avoidance of harmful substance abuse, balanced mental life, rest hygiene, adequate hygiene, screening. Although other health-protective behaviours were written at the time the theory was born, the components of health-conscious behaviours have hardly changed in the decades since. The multifactorial list grew pretty much with just the right amount of sleep and enough fluid intake.

3.2 INTERNAL REGULATION OF HUNGARIAN AND PORTUGUESE HIGHER EDUCATION

The professional task of the university can be defined in the triangle of research, curriculum development and education (FREYER; NAGY, 2018). However, in addition to cultivating the above-mentioned functions at a high level, the university also passes on cultural values to the intellectuals of the future. Based on this, the authors further examine the legal definition of health education and its presence in higher education institutions within the field of health culture.

Given that the central legislation in Hungary and Portugal does not formulate specific expectations for higher education institutions regarding their health education tasks, we assume that the expectations for universities appear in the educational requirements, scientific topics, curricula and educational portfolios of the institutions. In the course of our research, we focus on what other factors/indicators besides normative and individual regulations shape the health awareness of the institution. We would like to know whether health education and health awareness appear in the everyday life of these institutions.

Questions related to research areas:

- Does health appear in the strategies of the universities and their output training requirements?
- Is there any research related to health education?
- Does health awareness education appear in curricula and education?
- Does the infrastructure of the institution provide a healthy environment?
- Are the services of the institution health conscious?

We conducted our research at two medium-sized Hungarian universities - where teachers, sports professionals, government officials, diplomats, military and law enforcement officers are trained - and at one bigger Portuguese university with a comparable wide range of activities. The universities have been selected due to their historical relevance in the national educational landscapes, and also due to their official commitments to general and specific aspects of health promotion.

3.2.1 University of Physical Education (Hungary)

The University of Physical Education is the oldest physical education institution in Europe, founded in 1925, which seeks to adapt its

traditions and culture to the new challenges of the knowledge-based society, taking into account the changing needs. The aim of the University is to train professionals who play a key role in the healthy physical and mental development of the nation, thus contributing not only to the social, economic and cultural vision of sport, but also to the lifestyle, quality of life and health-conscious approach of society.

Accordingly, health awareness is of paramount importance in the undergraduate, master's and special postgraduate courses of the University, and in their subjects. For example students choosing a specialization "Recreation and Health Promotion" Bsc. will be able to create and develop the conditions for a health and lifestyle culture in different social strata and in social, health, educational institutions and non-governmental organizations. The "recreation managers" in MSc training have the highest level of theoretical and practical knowledge needed to achieve a healthy lifestyle and develop physical education. The activities of "human kinesiologists" in the master's program are also aimed at maintaining and promoting health, developing methods for improving health, and planning and applying related nutrition programs. The University's traditional "physical education, physiotherapy and health teacher training" programs also emphasize in addition to sports science training, teaching sports education methodology and pedagogical psychology subjects and knowledge related to school health promotion. Last but not least, the specialists in the field of "sports-specific dietetics" - among other things - they will be able to provide sport-specific advice to athletes in competitive situations, series competitions, preparation and regeneration. As a result, they will be able to develop strategies to support athletes in maintaining health, optimizing performance, and achieving goals.

University research objectives are usually aligned with ad hoc objectives funded by government institutions, of course keeping in mind the basic tasks of the university (Applied Research and Development in Health - Founding Charta of the University of Phisical Education 4.4).

The purpose of the University, as stated in its Founding Charta of the University of Phisical Education is - among other things - to provide opportunities for sports as well as services that serve the healthy lifestyle and health care of students and teachers and the population (Founding Charta of the University of Phisical Education 4.3.). In this sense, the university sports association provides opportunities for university and non-university citizens who want to train and compete in many sports. The swimming pool of the University (and later the additional sports facilities that will be completed) will provide the opportunity for the public to move around in a way that is accessible to the public. The University of Physical Education's recently established portfolio of services through its integrated laboratories provides services to university citizens and partners, as well as athletes and the general public, such as sports cardiology, sports orthopaedics, body composition, muscle strength measurements, 2D motion analysis, sports dietetics and psychology, or the so-called traditional blood sampling and laboratory diagnostics.

It is hoped that by the third decade of the 21st century, training and services that are constantly renewed in terms of content will be supported by an appropriate infrastructural background. The education and service centre of the university, the most modern campus of Hungary also aims at the complete renovation of educational buildings and sports facilities, as well as the construction of new facilities. The technical equipment related to the developments, the technological and IT infrastructure supporting the pedagogical and training methods will be designed in accordance with the most modern needs of the age. Multifunctional educational and sports facilities, laboratories and community spaces, which can provide the highest level of quality and comfort, are ideal conditions for students to enrich their knowledge in the field of health promotion in addition to their studies and for the benefit of society.

3.2.2 National University of Public Service (Hungary)

NUPS is the newest university in Hungary, founded in 2011. There are currently four faculties in the institution. The Faculty of Law Enforcement and the Faculty of Military Science and Military Training, where officers are mainly trained. At the Faculty of Political Science and International Studies in Public Administration students receive the knowledge necessary to perform the domestic and international tasks of diplomacy, while the Faculty of Water Sciences is preparing water management specialists.

NUPS was built in a 23-hectare park in the centre of Budapest, largely with the renovation of completely new facilities and historic buildings. The educational buildings have three restaurants with six buffets and countless lounges and communal spaces. Two dormitories with double rooms were made for the students. A swimming pool, outdoor and indoor sports fields, as well as a shooting range and an obstacle course were built for special training. The infrastructure is needs of the 21st century, also of international quality.

In accordance with the profile of the institution, the training palette consists primarily of the transfer of legal knowledge and the professional knowledge necessary for the later vocation of students. It can be said in general that there is no subject specifically related to health awareness at the university. Indirectly, however, health awareness information appears in a few lessons. Students can get answers to their questions related to physical health in physical education classes and mental health in behavioural science classes. A special area in the two officer training faculties is physical education and training, where, in addition to a high level of physical preparation, candidates can acquire life management

skills related to their later profession. Among the Output Training Requirements for Candidate Cadets, a health education task appears in the line of skills and attitudes. The ability required for Faculty of Law Enforcement and Faculty of Military Science and Military Training is the appropriate physical condition. The capability to be developed is to "maintain the expected level of physical condition of law enforcement professionals". In the category of attitudes, the expectation is that, be "Resilient to the mental and physical stress of work and be familiar with institutional and individual solutions to stress management". These expectations are also reflected in the descriptions of the subject programs. Health aspects are also taken into account in the organization of education. The number of hours has decreased throughout the university. NUPS has a cyclical schedule that makes it possible to plan the workload of students. Candidate cadets' agendas include lunchtime when a session cannot be arranged.

Not only in training, but also in the regulation of the institution, health-conscious measures have appeared in the recent period. In the NUPS Sports Concept, a healthy lifestyle has been given a prominent role in the physical education and workplace sports. The University has a sports association with 23 departments. In addition to free physical education classes, the institution funds our students 'participation in university, home affairs, and military tournaments. As a service, the University organizes morning aerobics and afternoon football classes for its employees. Public employees and professionals participate in annual health screenings, and medical care is on-going. The citizens of the university can visit the sports facilities of the NUPS with a discounted sports card.

3.2.3 University of Coimbra (Portugal)

The University of Coimbra is the oldest university of Portugal, and one of the oldest in the world. It was created on 1st March 1290 at the initiative of the King Dinis I of Portugal, with the papal bull of the Pope Nicholas IV. Operating first in Lisbon, the university was transferred to Coimbra in 1308 and after several changes between the two cities, settled permanently in Coimbra in 1537. It has a special place among the Portuguese universities, in part due to the fact that it was the only university centre in the country until the 20th century. It also has a strong tradition of student's cultural associations, with the oldest Portuguese student's association, the Academic Association of Coimbra, founded on 5 November 1887 (SILVA, 2006). The University, with around 25,000 students, is the home to one of the country's largest international student's communities. It is among the most cosmopolitan university in Portugal, with 5275 foreign students, including more than 1100 international exchange programs' students. It participates in the European university exchanges of the Utrecht Network and the Coimbra Group. In addition to that, the university main place, a beautiful medieval place (called the 'Paço das Escolas', which is to be translated by "main place of the schools"), is visited every year by nearly 200,000 tourists from all over the world, and is UNESCO worldwide heritage.

The University of Coimbra is organized in eight different faculties, which number has been growing over the last ten years. This includes the Faculty of Humanities, the Faculty of Law, the Faculty of Science and Technology, the Faculty of Pharmacy, the Faculty of Economics, The Faculty of Psychology and Education, and indeed the Faculty of Sport Sciences and Physical Education. The university offers currently 36 undergraduate courses, 115 Master courses, and 72 Doctoral degrees. The university also offers more than 200 courses which are not degree courses, but are indeed useful for professionals for example. Oddly, none of the undergraduate courses include explicitly in its title the issue of health or other aspects most specialized (e.g. Sport and physical education). It is only at Master and Doctoral levels that this focus can be found. At Master level, the most relevant degree in this field is the Master in Exercise, Health and Well-being for Special Groups, a Master course provided within the Faculty of Sport Sciences and Physical Education. This Master degree main angle of studies is "psychological well-being by means of the participation in programs of regular physical exercise in groups with special needs that usually have a greater tendency to a sedentary lifestyle" (UNIVERSITY OF COIMBRA, 2020a). One of the original competence that student can acquire with this course is the knowledge of specific methodologies for adapted sports coaching in each area of disability, and also "skills aiming to plan and organize physical activity and adapted sport events" (*id.*).

Another Master course related to health is the Master Degree in Sports Medicine. Albeit explicitly aiming at training physicians and also dentists of Sports Medicine, in order for them to be able to "evaluate athletes and others dedicated to Sports and Physical Activity", the Master course does not limit admissions to these professionals, despite the fact that it depends on the Faculty of Medicine (UNIVERSITY OF COIMBRA, 2020b).

A third Master course is worth mentioning. It is the Master in Management and Health Economics, which depends on a third Faculty, the Faculty of Economics. Its description is not too specific and rather vague on the objectives of the course, but at least clarifies that the students shall grasp "specialized qualifications for exercising functions in the health field, namely at public organisms, associations and companies" (UNIVERSITY OF COIMBRA, 2020c).

As regards the Doctoral programs, only two programs deal directly on health issues, namely the Doctorate Program in Sport Sciences (depending on the Faculty of Sport Sciences and Physical Education)(UNIVERSITY OF COIMBRA, 2020d) and the Doctoral Programme in Health Sciences (which is linked to the Faculty of Medicine)(UNIVERSITY OF COIMBRA, 2020e).

As indicated earlier, the University of Coimbra also

offers non-degree courses, with a more limited number of hours and a more modest format, in almost all of the above-mentioned designated degrees, both Master and Doctoral levels.

This whole set of training is completed by a rather modest range of services to the community. It is true that the University of Coimbra is actually linked to one of the main hospitals of the city, which works in articulation with the university for the training of all areas of health. Still, the health consultations offered at the University of Coimbra campi are mainly directed to the members of its community, that is the students and teachers themselves. Two exceptions to this are the services offered by the Faculty of Psychology and Education, providing a full range of community consultations, namely paid services in Psychology, for all ages and types of problems (FACULDADE DE PSICOLOGIA E CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA, 2020), and the clinical analysis laboratory harboured by the Faculty of Pharmacy since the 1980s (FACULDADE DE FARMÁCIA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA, 2020).

The Statutes of the University of Coimbra mention only once the issue of Health, and doing so is only replicating the contents of the Law 62/2007, of 20 September, defining the Legal Regime of Higher Education Institutions.

Article 28 § 1 of the Statutes indicates that "The Social Action Services of the University of Coimbra (SA SUC) pursue the objectives that the law assigns to them, supporting students: a) with direct social support measures: scholarships and emergency aid; (b) with indirect social support measures: access to food and accommodation, *access to health services, support for cultural and sports activities*, and access to psych pedagogical support and other educational support". [5]

Despite this somehow limited mention of health in its Statutes, the University of Coimbra has been developing in the last two decades initiatives that differentiates it from other universities in Portugal, in the area of promotion of health in higher education. Indeed, in May 2012, the University of Coimbra launched the Portal "e-prevenç@o", which is a Safety, Health and Environment Portal aimed at informing in a proactive and interactive way students, and also academic staff and other workers of the university. More specifically, it deals with three objectives: first, to "transmit information on risks existing in the places of study and work"; second, "contribute to the development of a culture of prevention and environmental awareness"; third, "disseminate the best practices of the University of Coimbra institution in the field of safety, health and the environment" (UNIVERSITY OF COIMBRA, 2018).

In 2014, a study conducted by three researchers of this university measured the health behaviours and attitudes and related it with the personal lifestyle of freshers (first year students), focusing especially on the "transition" to higher education, which may represent a risk factor for healthy lifestyles. The sample of first-year students of the University of Coimbra included in this study was composed of 564 students. The study reveals that "[a]lthough the prevalence of health behaviours/attitudes have changed with transition, most of the students have maintained a healthy lifestyle, except for alcohol consumption and physical/sports activity." (SOARES; PEREIRA; CANAVARRO, 2014, p. 357).

In fact, the problems identified are serious. Letting apart the using of alcohol consumption, the observed decrease in the physical activities of students when starting their studies in higher education may contradict totally the legal and policy global objectives in health.

Yet, apparently, the University of Coimbra is among the top universities in Europe in the promotion of physical education standards of excellence. It was awarded the EUSA (European University Sports Association) Best University Award four times (in 2010, 2011, 2012 and 2018), being the European university with which won more times this award (EUSA, s/d). Oddly, the installation of the University of Coimbra for sport are more reduced than one can expect. It is true that the university has agreements with the local swimming pool, two fitness centres and a yoga centre, but these are either public or even private structures and not academic installations. However, the University of Coimbra has a stadium complex, which includes the possibility to practice many modalities, such as athletism, football and rugby, and also handball, futsal, among other modalities; and also to practice tennis. However, this seems to be a reduced set of possibilities for the large number of students registered. In addition, it can be observed that the number of students having the status of student-athletes is actually relatively reduced (115 overall, along the academic year 2019-2020), which confirms one of the conclusions evocated higher on the difficulty to access this status.

Apart from the fact of promoting physical activities on its campi, including organizing European sport competitions, the University of Coimbra explored entirely new avenues, connecting health and environment in the daily life of students. This is the case with the ban of beef meat, announced in September 2019 by the recently appointed Rector of the university. The ban entered into force in January 2020. Currently, not a single of the 15 canteens within the campi of the University of Coimbra actually sell beef meat or beef products at all. The ban, based on the fact that the production of beef meat is resource-intensive and generates large amounts of greenhouse gas emissions, is integrated in a broader strategy of the Portuguese State to fight climate change. Other universities in Europe have done the same, but they are extremely

5. Our underlining.

rare. Since 2016, Cambridge University has not offered beef or lamb in its canteens' meals. In 2019, Goldsmiths, University of London has also taken the decision to no longer offer beef (MOYLER, 2019). This option of banning beef meat can be seen as a fashionable and even a smart option, in terms of sustainable development goals. Yet, many other issues may also have been priority, and even more immediate priority, as regards healthy lifestyle and even environment, such as the question of alcohol consumption among the students in and around the campus.

Finally, it is important to indicate that the culture of health at the University of Coimbra is not limited to students. There is also a broader strategy, especially through programs such as the one called "UC+Ativa", which is a physical activities program promoted through the Sports Office of the University of Coimbra, and which aims at contributing to the promotion of an active and healthy lifestyle for "all professors, researchers and technical staff of the University of Coimbra who, taking advantage of their breaks at work, remain active and contribute this way to maintain a good postural position in their daily job".[6] This program is replicated with an option "UC+Ativa Casa" ("Home"), allowing for advises of exercises to do while at home.

Completing these initiatives, the University of Coimbra has a program called "UCicletas" (which can be translated by the term "UBykes"), which permits all members of the university community (including researchers) to borrow a bicycle with the logo of the university, free of charge (except the cost of the insurance). Despite the fact that this is a join initiative of the Faculty of Sport Sciences and Physical Education and of the Nucleus of Students in Sport Sciences and Physical Education of the Academic Association of Coimbra, what is striking, here again, is the impressively low level of use of this system. During the past academic year, for instance, only 19 students overall have used the program "UBykes". Among the reasons explaining this lack of interest, there may be the fact that the city is not totally adapted to bicycles, being rather hilly. Moreover, many foreign students may ignore this program because the webpage of the University of Coimbra Sports Services is not fully translated into English (UNIVERSITY OF COIMBRA SPORTS SERVICES, 2020), which is also true for the program UC+Ativa and UC+Ativa Home.

4 CONCLUSIONS

A key government goals, both in Hungary and in Portugal are to expand the range of sports, physical education and health education programs, as university sports events, sports opportunities, as well as sports and recreational service opportunities that promote regular physical activity, mobilize not only the higher education institution but also the wider social environment. Thus, the prestige and attractiveness of both the institution and the city increase. It is important to mention that the significant community, cultural and sports infrastructure of higher education institutions primarily, but not exclusively, serves students and faculty, as in smaller university cities, the sports and recreational needs of the population are often met by these facilities. The expansion of the university infrastructure, the presence of health promotion in the institution, results in healthier students pursuing a more health-conscious lifestyle. Intellectuals leaving higher education generally have a higher level of physical activities and consciousness of the important of health in their daily life, and can later have a significant positive effect on the health and way of life of their environment as a leader in the course of their work (EMMI, 2016; MINISTÉRIO DA SAÚDE - PORTUGAL, 2017).

An important aspect in the qualitative development of infrastructural conditions is that the service system surrounding students has appropriate socialization effects that promote regular exercise, a good lifestyle and health-conscious behaviour. Accordingly, these services should be open not only to students and lecturers, but also to the surrounding society, so that institutions with free infrastructural and service capacities can be involved in meeting local needs (EMMI, 2016; NORONHA; SANTOS; PACHECO, 2018).

Health promotion can be most effectively integrated into the daily lives of universities through research, curriculum development, and education. At the same time, health promotion is not only a university issue, but also serves market demand. The ideal in this respect is that economic actors and employers formulate specific expectations and requirements for recent graduates. This is because it is a significant economic benefit for employers to reduce the number of sick days of their employees. In addition to being properly motivated and professionally prepared, the physical and mental health and workload of employees are of value to the employer, as they are obviously related to their performance.

However, in order to show this, a change of attitude on the part of labour market actors is also needed. At the macro level, therefore, it is primarily necessary to draw the attention of employers to the fact that health promotion serves the interests of their company and organization. On the other hand, students must be asked to demand more and more physical and mental health conditions, as their knowledge is much more valuable and competitive if they have the right physical and mental foundations. Consequently, higher education institutions are expected to face a dual expectation in the field of health promotion in the future: they must simultaneously meet the demands of the labour market and their students. Effective higher education monitors and maps

[5]. Our translation.

the needs of the market when designing its training structure. Particularly in the light of declining demographics, universities with an up-to-date training portfolio may be successful. Their services are tailored to the needs of both the market and students. Therefore, in the future, graduate follow-ups, or so-called "success tests" health promotion is an integral part of modern higher education, it belongs to the new model of holistic education, the importance of which can be predicted to increase, which gives feedback on the readiness, location and suitability of graduates. It is also a response to the challenges of ever changing market demands. In addition, the end goal of the process is nothing else than strengthening the performance of higher education in order to increase the competitiveness of the economy.

Based on our research, it can be stated that, in the case of Hungary, the Hungarian legislation (Fundamental Law of Hungary, Act on Health), government strategies (e.g. Fokozatváltás a felsőoktatásban középtávú szakpolitikai stratégia) and institutional regulations (Founding Charta of the University of Phisical Education, NUPS Output Training Requirements) contain expectations and requirements that enable health promotion and on the right track to expand this area. In the case of Portugal, and looking at a bigger university in size and also number of years of activity, the conclusion cannot be so clear. There is a certain contrast between the number of degrees and training offered, on the one hand, and the efficiency of the practice of healthy behaviours, on the other hand. This may be in part resulting from the fact that the Faculties dealing with health courses are not necessarily the one providing services to the community. Moreover, the access to sports on campus (or campi), for instance, lacks a truly effective strategy of popular physical activity, which still seems to be reserved to an elite or, as seen in the regulation scope, to social aid. In the middle, the common student may not find her or his space, nor fill that sport is truly important. Oddly, the University of Coimbra, among the oldest in Europe, is also one with more international connections and international exchange programs. Apparently, this fact has made possible a stronger diffusion of healthy habits, and still is much to be learned in the field,

The efficiency of the health and physical activities programs may also depend on a more global attitude from the rest of the society, and from a better harmony between concrete conditions in the field (the option of offering bykes in a hilly city is paradigmatic), the global access to information (in several languages), and the connection between the courses and the services provided to the community. On top of that, the size of the institutions may reveal an impairment to build effective strategies, and more recent and smaller universities in Portugal and in Europe may do better in this area, despite the lack of visibility in terms of organization of international events. The motto "big is beautiful" may not reveal totally true, as far as health promotion in higher education is concerned.

Referências

ÁDÁNY, R. Megelőző orvostan és népegészségügy. 2011. Disponível em: https://www.tankonyvtar.hu/tartalom/tamop425/2011.

BAGDY, E. Vitalitásgenerátorok. **LAM (Lege Artis Medicinae)**, v. 20, n. 1, p. 6-7, 2010.

BÁRDOS, Gy.; KRAICINÉ SZOKOLY, M. Egészség, életmód, egészségfejlesztés a felsőoktatás szemszögéből. **Neveléstudomány**, v. 6, n. 2, p. 5-18, 2018.

CRISÓSTOMO, S. O artigo 64.º da Constituição da República Portuguesa: saúde. **Sociologia, Problemas e Práticas**, n.E., p. 33-48, 2016.

CSERNY, Á.; TÉGLÁSI, A. Jogrendszerünk egyes aktuális kérdései. **Jogtudományi Közlöny**, v. 1, n. 1, p. 47-54, 2014.

EMMI. Fokozatváltás a felsőoktatásban középtávú szakpolitikai stratégia 2016. Cselekvési Terv 2016-2020. 2016.

EUSA. EUSA Awards: Best University. (s/d). Disponível em: https://www.eusa.eu/eusa/awards/best-university.

FACULDADE DE FARMÁCIA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA. Serviços à Comunidade. 2020. Disponível em: https://www.uc.pt/ffuc/laboratorios_e_servicos.

FACULDADE DE PSICOLOGIA E CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA. Centro de Prestação de Serviços à Comunidade. 2020. Disponível em: https://www.uc.pt/fpce/CPSC.

FREYER, T.; NAGY, Á. Az egészségfejlesztő egyetem. Sport- és egészségtudományi füzetek, Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kara. **Pécs**, v. 2, n. 4, 2018.

_____..; HORVÁTH, D.; NAGY, Á. Fogalomtisztázó törekvések az egészségtudatosság vizsgálatához. Testnevelés és sporttudomány, Testnevelési Egyetem. **Eredeti Közlemény**, p. 1-9, 2020.

HARRIS, D.; GUTEN, S. Health protecting behaviour: An exploratory study. **Journal of Health and Social Behavior**, v. 20, n. 1, p. 17-29, 1979.

HRUSCHKA, D.; HADLEY, C. A glossary of culture in epidemiology. **J. Epidemiol. Community Health**, v. 62, p. 947–951, 2008.

KISS, G. A mozgáskultúra - egészségkultúra összefüggései rekreációs megközelítésből. A kultúra-közvetítés elmélete és gyakorlata. **Tudományos konferencia**, p. 207-217, 2006.

MINISTÉRIO DA SAÚDE - PORTUGAL. Direção-Geral da Saúde. **Programa Nacional para a Promoção da Atividade Física 2017**. Lisbon: Direção-Geral da Saúde, 2017.

MOYLER, H. Portugal's Oldest University Bans Beef to Fight Climate Change: 'We Are Experiencing a Climate Emergency'. **Newsweek**, 2019.

NAGY, B. E.; KOVÁCS, K. E. Egészség-magatartással kapcsolatos attitűdök vizsgálata középiskolás és egyetemista fiatalok körében. **Orvosi hetilap**, v. 158, n. 44, p. 1754-1760, 2017.

NORONHA, Marlos Suenney de Mendonça; SANTOS, Allan Dantas dos; PACHECO, Rosiane Dantas. **Olhares sobre a formação em saúde**: experiências de integração entre universidade, serviço e comunidade. Curitiba/PR: Appris Editora, 2018.

SÁRI, J.; SOMODY, B. **Alapjogok**. Budapest: Osiris, 2008.

SILVA, M. F. The University of Coimbra and its traditions at the beginning of a new millennium, In: SANZ, N.; BERGAN, S. **The heritage of European universities**. Strasbourg: Council of Europe Publishing, 2006. p. 145-152.

SOARES, A. M.; PEREIRA, M.; CANAVARRO, J. P. Saúde e qualidade de vida na transição para o ensino superior. **Psic., Saúde & Doenças**, v. 15, n. 2, p. 356-379, 2014.

UNIVERSITY OF COIMBRA. e-prevenç@o. 2018. Disponível em: https://www.uc.pt/e-prevencao.

_____. Master in Exercise, Health and Well-being for Special Groups. 2020a. Disponível em: https://apps.uc.pt/courses/EN/course/6181.

_____. Master Degree in Sports Medicine. 2020b. Disponível em: https://apps.uc.pt/courses/EN/course/1391.

_____. Master in Management and Health Economics. 2020c. Disponível em: https://apps.uc.pt/courses/EN/course/852.

_____. Doctorate Program in Sport Sciences. 2020d. Disponível em: https://apps.uc.pt/courses/EN/course/1701.

_____. Doctoral Programme in Health Sciences. 2020e. Disponível em: https://apps.uc.pt/courses/EN/course/6601.

UNIVERSITY OF COIMBRA SPORTS SERVICES. 2020. Disponível em: https://www.uc.pt/gduc/article?key=a-8c710569a0.

competência
Revista da Educação Superior do Senac-RS

V. 15 – N. 1 – Junho de 2022 –
ISSN 2177-4986 versão eletrônica

Revisão de literatura digital na etapa exploratória da pesquisa: aspectos identitários regional de Lages, SC

Review of digital literature in the exploratory stage Of the research: regional identity aspects from Lages, SC

***Stefania Bragagnolo **Richard Perassi Luiz de Sousa**

Informações do artigo
Recebido em: 25/06/2020
Aprovado em: 13/05/2022

Palavras-chave:
Revisão Sistemática. Pesquisa Exploratória. Identidade Lageana. Serra Catarinense.

Keywords:
Systematic Review. Exploratory Research. Lageana Identity. Serra Catarinense.

Autores:
*Bacharel em Design Industrial pela UNIVALI -Universidade do Vale do Itajaí (2004). Especialista em Expressão Gráfica pela PUC-RS - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (2006).
stehdesign@gmail.com

**Doutor em Comunicação e Semiótica pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2001), Mestre em Educação pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (1995), Bacharel e Licenciado em Artes pelo curso de Educação Artística da Universidade Federal de Juiz de Fora (1986).
richard.perassi@uol.com.br

Como citar este artigo:
BRAGAGNOLO, Stefania; SOUSA, Richard Perassi Luiz de. Revisão de literatura digital na etapa exploratória da pesquisa: aspectos identitários regional de Lages, SC. **Competência**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022.

Resumo

O presente artigo, retrata parte dos resultados da etapa exploratória de pesquisa realizada na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e nos repositórios *Google Acadêmico* e *SciELO*. Na temática deste estudo foi analisada a identidade e o sistema de identificação da região serrana de Santa Catarina, indicando-se a cidade de Lages como centro de confluência cultural e econômica da Serra Catarinense. No atual momento histórico-cultural da localidade e sua região, é coletivamente proposta a reorganização da identidade regional, diante de transformações socioeconômicas. O desígnio desta pesquisa é a busca de conhecimento sobre elementos e aspectos centrais, distintivos e remanescentes da cultura lageana para, simbolicamente, atualizar o posicionamento identitário da região. Inicialmente para as investigações, foram considerados os títulos e as palavras-chave do material, em seguida, ocorreu a leitura de resumos e a apreciação dos textos selecionados. Obteve-se como base a exploração prévia e observação de símbolos gráficos de identificação e comunicação do posicionamento das marcas institucionais e empresariais de Lages. De modo sucinto, são demonstrados os resultados parciais da pesquisa exploratória, sustentando-se a proposição inicial de desencontro entre o acervo simbólico da cultura regional e a comunicação gráfica das marcas institucionais e empresariais da região que, predominantemente, informam o posicionamento universalista.

Abstract

This article portrays part of the results of exploratory research stage conducted in Brazilian Digital Library of Theses and Dissertations (BDTD) and in the Google Scholar and SciELO repositories. In the theme of this study, the identity and identification system from mountain region of Santa Catarina was analyzed, indicating the Lages city, as a center of cultural and economic confluence from Serra Catarinense. In the current historical-cultural moment of locality and its region, the reorganization of the regional identity is collectively proposed, in the face of socioeconomic transformations. The purpose of this research is the search for knowledge about elements and central, distinctive and remaining aspects by lageana culture in order to symbolically update the identity positioning of the region. Initially, for the investigations, the titles and keywords of the material were considered, followed by the reading of abstracts and the appreciation of the selected texts. Based on the previous exploration and observation of graphic symbols for identification and communication of the positioning of institutional and business brands in Lages. Briefly, the partial results of the exploratory research are demonstrated, supporting the initial proposition of mismatch between the symbolic heritage of regional culture and the graphic communication of institutional and business brands in the region that, predominantly, inform the universalist position.

1 INTRODUÇÃO

Apoiada na tecnologia digital, que é característica da atualidade na "sociedade do conhecimento" (BURCH *et al.*, 2005), regularmente são concedidas ao público conectado na rede Internet uma ampla quantidade de informações, sobre diversos fatos e temas.

Da mesma forma que, diariamente são atualizadas as novas demandas de textos sobre pesquisas acadêmico-científicas em repositórios especializados, novos recursos são desenvolvidos com intuito de facilitar o manejo desses documentos. No entanto, a medida em que se intensificam as parcelas de informações, torna-se necessário que as pesquisas por conhecimento sejam realizadas através de recursos digitais e gerenciamento de mídia, para o acesso adequado às informações significativas.

Nos procedimentos acadêmicos de procura por informações e conhecimento foram consolidados tipos de pesquisa, os quais são comum e particularmente designados pela adjetivação "sistemática". Portanto, isso implica na adoção de procedimentos que organizam sistematicamente as investigações em repositórios *online*, com o uso de recursos digitais. Inclusive, a sistematização do processo permite que o trabalho seja conferido, avaliado ou replicado por outros pesquisadores, desde que esses sejam previamente informados sobre os elementos e os procedimentos da pesquisa.

Com perspectivas quantitativas, as pesquisas sistemáticas em base de dados *online* geralmente resultam em mapeamentos bibliométricos e integrativos. Por exemplo, informando números ou porcentagens de estudos identificados e preliminarmente selecionados por um determinado tema ou objeto de estudo.

Entretanto a abordagem qualitativa, escrutina o que foi descoberto de maneira abrangente, para selecionar um grupo de fontes dos quais, mais especificamente, podem dar suporte ao estudo qualitativo que está sendo realizado. Neste estudo, tendo em vista, qualitativamente os resultados obtidos em pesquisas com recursos digitais realizadas nos repositórios *online* das plataformas *Google Acadêmico* e *SciELO* e na base de dados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD).

[1]A finalidade dessas investigações é compor uma pesquisa para selecionar elementos indicadores, principalmente os símbolos gráficos, que representam aspectos identitários da região lageana, como da cultura serrana catarinense do sul brasileiro.

O uso da sistematização dos procedimentos de busca digital visa auxiliar na organização e no tratamento das informações no processo de pesquisa, considerando-se as possibilidades de se obter melhor desempenho e resultados coerentes. A intenção é realizar o desenvolvimento lógico da pesquisa, incluindo a verificação orientada dos seus resultados (RANDOLPH, 2009).

No caso da organização das bases de dados suportadas por plataformas digitais de acesso *online* é expressão tecnológica da sociedade do conhecimento. Isso porque reúnem informações em repositórios interativos e permeáveis aos recursos de investigação, incluindo possibilidades de identificação e relacionamento de padrões.

O conhecimento é o processo interativo-construtivo de novas informações decorrente da relação estabelecida entre dados ou informações já existentes. "Assim, configura-se o 'conhecimento como processo', porque o sistema recebe, compara e associa informações conhecidas para produzir informação inédita" (PERASSI, 2019, p. 15). Portanto, com os recursos tecnológicos de busca e as funções de identificação, seleção e associação das bases de dados digitais, é possível realizar a verificação dos trabalhos acadêmicos, referente ao tema ou o objeto de estudo que está relacionado aos interesses que motivaram a pesquisa digital.

A problemática que justifica e orientou o planejamento da pesquisa decorre da necessidade de recuperar e atualizar conhecimentos sobre os elementos e os aspectos centrais, distintivos e remanescentes da cultura serrana. As pessoas que cumprem funções de gestores públicos, juntamente com representantes de setores produtivos e do comércio regional consideram necessária a reconstituição coerente da marca cultural da Serra Catarinense. O ponto focal deste estudo, foi delimitar a relação simbólica de elementos figurativos ou de outros atributos visuais de marcas gráficas de organizações regionais empresas ou instituições, tendo como interesse em especial, as características de representações regionais ou universais.

Figura 1: Marca gráfica do Município de Lages

Fonte da imagem: www.lagesdiario.com.br/

[1]. Este artigo contém referências dos estudos realizados com base em uma dissertação de mestrado e uma publicação no Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação.

Recentemente foi desenvolvida e divulgada a marca gráfica do Município de Lages (**Figura 1**), composta como um retângulo vertical colorido com variações de azul acinzentado e ângulos arredondados. No interior do retângulo, há uma figura abstrata, de formas orgânicas e colorida, com gradiente de cores verde e verde-amarelado. Em interpretação livre, a parte superior da figura parece sugerir montanhas, vegetação e vales, já na parte vazada inferior da figura remete a água e rios. Ainda dentro do retângulo e abaixo da figura, aparecem a palavra "Lages" e a *frase-slogan Estreitando Laços*. No mês de novembro de 2019 no aniversário da cidade, entre as informações digitais do Jornal Lages Diário (*lagesdiario.com.br*), é registrado que se trata de uma marca criada para arregimentar pessoas e incentivar ações, para se "estreitar os laços" internos e externos ao município, em função de propósitos comuns.

A própria figuratividade, ampla e pouco definida, da marca gráfica do Município de Lages confirma a necessidade anteriormente observada sobre a dificuldade, na qual a comunidade interessada reconhecer os símbolos que, de maneira central e distintiva, ainda resistem no imaginário coletivo como representações regionais coerentes e convincentes. Em função da problemática descrita e considerando-se a área de Design, além do interesse geral de conhecer aspectos oriundos e particulares da produção econômica e da cultura regional, a pesquisa é especialmente orientada para o reconhecimento de marcas ou símbolos gráficos institucionais e comerciais que já foram produzidos para a identificar a produção, os serviços e as organizações regionais serranas.

Consequentemente, depois de realizado o reconhecimento, espera-se poder indicar elementos e aspectos gráficos que de modo central e distintivo ainda permanecem coerentemente representativos da identidade regional de Lages, no cenário sociocultural e geopolítico da Serra Catarinense.

Diante do já consolidado fenômeno de Globalização, com a praticamente plena interação comunicativa, econômica, sociocultural e política e com exceção das marcas globais como *Coca-Cola, Mcdonalds* e outras, a identificação regional de marcas e produtos passou a ser considerado um diferencial de posicionamento (D'ANGELO, 2006). Inclusive, isso valorizou as estratégias de gestão e comunicação de marcas locais ou regionais (*place branding*), com ações voltadas para a consolidação da "marca local", "marca territorial" ou "marca de lugar" (ALMEIDA, 2013).

A região lageana dispõe de atrativos naturais, culturais e turísticos, contudo, observa-se pela vivência na localidade, que o posicionamento turístico ainda é pouco aproveitado e precisaria ser um setor de maior prioridade no debate regional. Dentro deste contexto, se faz oportuno uma identificação local do comércio voltada a produção regional, seja cultural, artesanal ou industrial. Sendo assim, este fator pode contribuir como ação estratégica para impulsionar e beneficiar especialmente as atividades turísticas na região.

O consumidor local deverá se sentir contemplado com a identificação regional, além disso, a marca ou as marcas regionais distinguem simbolicamente a produção do território. No entanto, mesmo que despretensiosamente, a produção territorial pode ser caracterizada por peculiaridades da natureza, da cultura produtiva e da estruturação social e geopolítica do lugar, sendo que isso é assinalado e salientado aos sentidos dos consumidores, com as marcas regionais de identificação. É necessário influenciar positivamente as relações feitas pelos consumidores, cuja significação decorre de estímulos sensíveis, afetações, emoções e associações simbólicas.

Em se tratando das interações estético-simbólicas ou afetivo-semânticas oportunizam a percepção valorativa com relação a produtos e serviços. Inclusive, atuar nessas interações é a principal função do posicionamento e da comunicação de marca (MEGIDO, 2016). Existe uma relação dinâmica e continuada entre a cultura regional e o público consumidor, com a mediação e a comunicação da marca.

A cultura é o sistema simbólico, quando o campo de expressão torna-se composto por produtos, serviços e atuações sociais sob as circunstâncias regionais. Por isso, ocorre a mediação pela subcultura de mercado (grupos que se identificam com características específicas em oposição a cultura dominante), através do qual o acervo simbólico-comunicativo, tem a tendência de ser principalmente focado nos elementos de identificação que representam os aspectos centrais, distintivos e constantes da região.

Por sua vez, o público consumidor é a instância de recepção de atuações, produtos e serviços, incluindo os produtos de comunicação e divulgação de marcas regionais. Ao público cabe vivenciar esteticamente e interpretar simbolicamente as diversas experiências e mensagens, decorrendo disso as decisões de consumo e a almejada fidelização dos consumidores (MAFFEZZOLLI; PRADO, 2013).

A mediação passa a ser realizada pelo conjunto de funções executadas por agentes humanos ou tecnológicos e artefatos, para transmitir sinais entre uma instância de emissão e outra ou outras de recepção. Os artefatos mediadores suportam, expressam e conduzem fisicamente os sinais organizados como informação, sendo comumente denominados como "mídia" na perspectiva dos emissores e como "interfaces" para os receptores. Por exemplo, uma marca gráfica impressa ou exposta em uma tela vídeo digital (**Figura 2**) é informação suportada na mídia impressa ou eletrônico-digital. O conjunto combinado (mídia e informação) é também a interface que expressa e faz a mediação entre as intenções dos emissores da marca e os sentidos e a mente dos

receptores.

Figura 2: Marca gráfica do Jornal Correio Lageano

Fonte da imagem: www.facebook.com/correiolageano/

O processo de mediação "requer domínio e decisão sobre recursos retóricos, técnicos, expressivos e sintáticos, na composição e na formatação do sistema mediador. Tendo em vista, produzir a informação mais coerente e eficiente, de acordo com as dimensões tecnológica e sociocultural" (PERASSI, 2019, p. 62).

Para fundamentação deste artigo, foram utilizadas pesquisas que tiveram o apoio do sistema mediador eletrônico-digital, basicamente compostos por agentes como:

1. O computador usado como instância tecnológica de recepção dos sinais, contendo a tela de vídeo como interface gráfico-luminosa de visualização das informações;

2. O programa de busca digital, nos quais os recursos permitiram a identificação e a seleção das informações de interesse;

3. A rede digital *Internet*, como sistema condutor dos sinais devidamente codificados;

4. As plataformas digitais, que suportam os repositórios de informações científico-acadêmicas;

5. As instâncias de emissão, cujo aparato tecnológico (computadores, rede online e programas específicos) permitiu que os emissores autores ou outros interessados dispusessem os textos nos repositórios digitais.

6. Considerando-se ainda os agentes humanos que cumpriram funções no processo de mediação.

O sistema de mediação digital reconhece e recupera padrões, a partir de descritores, como expressões ou palavras-chave, agilizando a pesquisa exploratória de maneira que, há três décadas, não seria imaginada pela maior parte das pessoas. Isso colabora com os estudos acadêmico-científicos, porque identifica e norteia as informações, indicando também novos rumos para investigações e revolucionando quais os métodos de pesquisa, em relação aos que foram anteriormente adotados (SAMPAIO; MANCINI, 2007).

Especialmente se o objeto de estudo é especificado por um recorte geopolítico, definindo região, cidade ou território, com denominação própria como "Serra Catarinense" ou "município de Lages", as buscas resultam em indicações muito precisas.

Além disso, apesar do interesse no vasto e diversificado conjunto de atividades, produtos e serviços, o qual é influenciado por aspectos histórico-culturais, geográficos e sociopolíticos, o foco nos elementos de identificação restringiu o número de fontes específicas identificadas na pesquisa exploratória com recursos digitais.

2 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

Como foi anteriormente destacado, o sistema *online* de busca e identificação de fontes de pesquisa acadêmico-científicas, em repositórios de bases digitais, revolucionou as práticas da pesquisa exploratória de revisão teórico-bibliográfica.

Inclusive, o avanço tecnológico requereu e propiciou a indicação de procedimentos sistemáticos, para a organização dos trabalhos de busca e controle dos resultados. Isso também, influenciou em diversas metodologias de pesquisa, de cunho experimental ou não (BOTELHO; CUNHA; MACEDO, 2011).

Apresenta-se neste artigo o desenvolvimento de uma pesquisa cujo objetivo visou o reconhecimento do conteúdo de fontes de pesquisa, com informações para o conhecimento dos elementos de identificação e aspectos identitários da cultura serrano-catarinense, com destaque para o município de Lages. Embora, os primeiros resultados da etapa exploratória são representados em números, que informam a quantidade de textos identificados de acordo com descritores, expressões ou palavras-chave, que orientaram as buscas com recursos digitais *online*. Em síntese, é uma pesquisa que faz uso de fontes acadêmicas, como parte da literatura já produzida sobre um determinado tema, as quais são identificadas com a intervenção específica de recursos digitais e aplicação de métodos explícitos e sistematizados (SAMPAIO; MANCINI, 2007).

Um conjunto panorâmico de pesquisas, no contexto de um ou mais projetos de pesquisa, permite o mapeamento do "estado da arte" sobre um tema ou objeto de estudo. Assim, a partir do conhecimento já produzido e proposto, é possível analisar o interesse, extensivo ou reduzido, sobre o tema na atualidade e em épocas anteriores, de acordo com a abrangência das informações coletadas. Além disso, é possível reunir evidências nos textos selecionados, para endossar uma teoria ou sugerir nova teorização. Apesar da pesquisa ser mais abrangente, apresenta-se aqui a etapa

exploratória do trabalho, que faz parte do processo de revisão da literatura sistemática, para identificar e selecionar fontes de estudo sobre a temática da pesquisa. Para Randolph (2009), com as revisões, procura-se integrar e generalizar descobertas entre unidades, tratamentos, resultados e configurações, procurando conhecer conceitos e teorias sobre um mesmo tema, seja em um campo específico de estudos ou em vários campos.

2.1 MATERIAIS E MÉTODO DA ETAPA EXPLORATÓRIA

Como foi anteriormente informado, as plataformas acessadas online com recursos de busca digital foram: *Google Acadêmico, SciELO* e, principalmente, a base de dados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). Essas plataformas foram escolhidas, pois priorizava-se a busca por textos brasileiros, especialmente, os produzidos por pesquisadores catarinenses, devido à proximidade geográfico e ao seu provável interesse por cultura regional:

Buscas na plataforma *SciELO*

As pesquisas realizadas apenas como testes foram feitas na plataforma *SciELO*, do qual a maior parte do acervo são de textos nacionais, com o seguinte descritor: *cultura regional ***(OR)*** identidade local*. Deste modo, puderam ser encontrados 45 artigos para avaliação de títulos. A partir dos títulos, sendo selecionados 25 artigos, os quais foram reavaliados com a leitura dos resumos e palavras-chave, resultando em 12 artigos coletados para a pesquisa.

"Região serrana" e "Serra Catarinense" foram outras expressões-chave encontradas sem resultados. Na busca pela expressão "Santa Catarina" constituíram-se em 15 artigos identificados e pelos títulos, resultando em seis artigos selecionados, incluindo um texto de língua inglesa sobre o cultivo de morangos na cidade de Lages.

Diante disso, considerou-se que a plataforma *SciElo* não oferecia material específico relevante sobre as questões socioculturais e econômicas da região lageana, apesar de prover textos interessantes sobre temas mais gerais como: "cultura regional" e "identidade local".

Buscas na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)

As investigações na base de dados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) foram realizadas com as expressões-chave: "cultura serrana catarinense"; "aspectos geográficos e econômicos de Lages, Santa Catarina", "turismo serrano catarinense" e "produção serrana catarinense".

Primeiramente, com a expressão "Serra Catarinense" chegaram a ser encontradas 23 dissertações e teses. Inclusive, as outras expressões pesquisadas decorreram do que foi observado nos títulos e palavras-chave dos textos encontrados, que serviram para destacar elementos e aspectos sociais e econômicos relevantes da região em estudo, salientando os termos: campo, agroecologia, agricultura, eucalipto, papel e celulose, laticínios, vinhos de altitude e turismo.

Por sua vez, a busca com a palavra "Lageana" identificou 24 dissertações e teses, cujos títulos e palavras-chave evidenciaram os termos: pecuária, com citações a raças de animais: Crioula, Lageana e Angus); agricultura; construção civil, com destaque à cerâmica de porcelanato, e um conjunto mais extenso de indicações socioculturais.

Enfim, a busca com o nome "Lages" resultou em 102 dissertações e teses, cujos títulos destacaram palavras de interesse como: geologia, pedras, pecuária, araucária, pinus, hidrologia, política, linguagem verbal, metalmecânica, saúde, odontologia, contabilidade, pedagogia, música e teatro.

Por fim, os resultados obtidos foram: 23 trabalhos com a busca por "Serra Catarinense"; 24 trabalhos com a busca por "Lageana" 24 títulos e 102 trabalhos com a busca por "Lages". Os termos que serviram como orientações necessárias à composição de elementos e aspectos relevantes do perfil socioeconômico e artístico-cultural da Região Lageana foram observados nos títulos e palavras-chave de teses ou dissertações e revistos nos resumos dos trabalhos pré-selecionados. Sendo assim, considerou-se como elementos e aspectos centrais os termos mais recorrentes e indicativos de representações figurativas e referências dos acervos regionais, natural e cultural, destacando-se as peculiaridades observadas como recursos de distinção e identidade regional.

Busca na plataforma *Google Acadêmico*

Para complementar a etapa exploratória da revisão de literatura, foi realizada uma busca rápida com recursos digitais no repositório online da plataforma *Google Acadêmico*. A expressão-chave de procura foi "Cultura Lageana" sendo identificados mais de 14 referências.

1. O texto "Patrimônio artístico, histórico e cultural do município de Lages: articulações entre a escola e os espaços culturais" (MERCEDES; PILOTTO, 2014), foi selecionado como diretamente relacionado ao interesse da pesquisa.
2. Pode ser encontrado também um relatório escolar sobre a palestra Cláudio Rodrigues da Silveira sobre "Aspectos da história serrana" (informando sobre um conteúdo interessante no qual, além do que foi informado no documento acessado, deve ser ainda mais conhecido).
3. "Para além dos seletos e sinuosos consensos: processo histórico, transformação social e a construção da memória coletiva, Lages/SC (1944-1990)" é o título da dissertação de Fabiano Garcia (2016), que foi apresentada ao programa de História UFSC. Entretanto, a identificação deste texto na plataforma *Google Acadêmico*, antecipou parte do próximo investimento de pesquisa que é a exploração dos bancos de teses e dissertações das universidades federal e estadual de Santa Catarina.

Entre as 14 referências identificadas, cinco eram citações, das quais o eventual acesso deveria ser realizado em outros

repositórios. Além da dissertação indicada acima, também foram encontradas mais duas dissertações de mestrado, no total de três dissertações, sendo duas na área de História e uma na área de Educação e Tecnologia.

Três referências permitiam o acesso a teses de doutorado, todas na área de História, apesar de uma tratar de História da Escola Normal de Lages. No mesmo contexto do relatório escolar, assim como o indicado acima havia o acesso a uma monografia de graduação, havendo ainda o artigo já apresentado acima. Em síntese, foram identificadas: 05 citações, 03 dissertações, 03 teses, 01 relatório, 01 monografia e 01 artigo. Todavia, as teses, as dissertações, a monografia e o artigo, embora haja temas diversos, tratam de estudos situados na região lageana, com informações sistemáticas sobre o contexto histórico-cultural e sociopolítico do território.

2.2 PROVIDENCIAS IMEDIATAS E PROJEÇÕES

O conteúdo deste texto apresenta a etapa exploratória da pesquisa, até o trabalho de leitura dos títulos, resumos e palavras-chave dos diversos textos identificados e selecionados por meio de buscas em repositórios de plataformas digitais *online*.

De acordo com a análise dos títulos, resumos e palavras-chave, buscou-se conhecer do mesmo modo uma parte selecionada dos textos coletados. Foi interessante analisar que, em diferentes estudos sobre a cidade de Lages e sua região, os resumos apresentavam itens interesses da pesquisa em processo. Itens sobre aspectos históricos e socioculturais lageanos são recorrentes nos textos, sendo também constatados outros itens sobre aspectos econômicos, produtivos, políticos e geopolíticos.

Assim como, as palavras que foram destacadas, principalmente nos títulos e palavras-chaves dos textos selecionados na base de dados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), propiciaram a constituição de um mapa mental sobre elementos e aspectos característicos do setor produtivo-econômico da Serra Catarinense.

Portanto, as expressões e palavras-chave serviram para a identificação e seleção de trabalhos acadêmicos relacionados à região de interesse e os títulos e palavras-chave dos trabalhos de diferentes áreas indicaram materiais ou produtos naturais, artesanais e industriais, além de outras características regionais de interesse da pesquisa.

Da mesma maneira que foi realizado, considerou-se a necessidade de outras investigações nos repositórios acadêmico-digitais das universidades estadual e federal de Santa Catarina. A partir das referências já observadas e selecionadas até agora é proposta a segunda etapa da pesquisa que é teórico-bibliográfica. As finalidades da segunda etapa são: **(1)** reunir elementos histórico-geográficos, culturais e político-econômicos para compor o objeto de estudo da pesquisa e **(2)** identificar e descrever conceitos e compor os argumentos teóricos para a interpretação da temática e do objeto de estudo.

Em concomitância com a etapa de estudos bibliográficos, entretanto, haverá continuidade de pesquisas exploratórias, a partir do que for encontrado no material estudado e com a identificação de outras fontes de imagens dos elementos regionais, como materiais e produtos naturais ou culturais e principalmente, representações gráficas de marcas institucionais e comerciais que recorrem à identificação regional.

2.3 ASPECTOS DA CIDADE DE LAGES E SUA REGIÃO

A seguir são apresentadas algumas informações básicas sobre a temática na qual, motivou a etapa exploratória da revisão de literatura acadêmico-científica, que pode ser coletada e acessada *online* em repositórios de plataformas digitais.

A região serrana, mais especificamente a localidade de Lages, teve seu primeiro impulso econômico com a extração da madeira nativa do pinheiro "araucária", desdobrando-se da mesma forma na produção de celulose e papel. O ciclo da madeira tornou-se uma época muito lucrativa, sendo estendida com reflorestamentos de pinheiro americano (*pinus elliotti*), além dos pinheiros de araucária. Isso demarcou o período econômico mais pujante entre os anos de 1940 a 1970, principalmente compreendido no plantio, extração, desdobro e produção da madeira.

Uma vasta multiplicidade de atividades também acabou se desenvolvendo sob o predomínio econômico madeireiro. Por este motivo, gerou-se a tradição comercial de produtos alimentícios, destacando-se o pinhão, como insumo gastronômico, e outros artigos regionais como o charque e o couro. Antes da consolidação do ciclo madeireiro, já havia a atividade pecuária bovina extensiva, sendo realizada em grandes fazendas, bem como, a agricultura de subsistência (MUNARIM, 1990). Deste modo, constituiu-se as origens ruralistas da região, que ainda se destaca na produção agroalimentar da atualidade e propiciou seu pioneirismo no turismo rural.

Oficialmente, o município teve seu início com a fundação oficial da vila de Nossa Senhora das Lajens, que passou a ser reconhecida apenas em novembro de 1766, no qual o povoado contava com participação do sistema de apoio a tropeiros em passagem do Rio Grande do Sul (Viamão) para São Paulo (Sorocaba). Atualmente, a área municipal de Lages ocupa 2.644 quilômetros quadrados, possuindo a maior extensão territorial entre as cidades catarinenses (**Figura 3**). Há seis anos, sua população chegou a ser estimada em 158 mil habitantes (IBGE, 2019).

Figura 3: Imagem aérea e panorâmica da cidade de Lages, SC

Fonte da imagem: https://design24horas.com/

Na faixa fora do entorno da área urbana, ocorrem as conhecidas práticas tradicionais de turismo rural. Para tanto, mais recentemente, houve o aperfeiçoamento tecnológico da produção industrial é considerado um fator potencial de crescimento econômico. A localidade ainda desponta na área tecnológica, concomitantemente com a manutenção das atribuições madeireiras, incrementadas como agroindústria e pecuária. As condições climáticas são propícias devido ao frio e à umidade da Serra Catarinense favorecendo assim o desenvolvimento dos pinheiros, bem como no inverno proporciona a mudança das paisagens serranas com a precipitação de geada e neve.

A situação geopolítica da região é favorável (1) ao recebimento de insumos, (2) à recepção de turistas e (3) à distribuição de sua produção, porque dispõe de acesso a duas rodovias federais (BR-116 e 282), além de acessar outros sistemas de distribuição, como meios ferroviários, marítimos e aéreos. Na literatura observada, as informações atribuídas à Prefeitura de Lages indicam que há cerca de 16.500 mil negócios em atividade no município, incluindo produtores a autônomos, microempreendedores (MEIs) e micro, pequenas, médias ou grandes empresas. Cerca de 600 negócios são relacionados com atividades industriais, principalmente nas áreas de madeira, mobiliário, celulose e papel, incluindo ainda construção civil, metalmecânica e setores agroalimentar, têxtil, de confecção e gráfico.

Com relação aos elementos de identificação cultural, que expressam os valores identitários regionais, na identidade lageana, observa-se a influência rural, agropecuária, incluindo a aproximação com elementos e aspectos da cultura (gaúcha) sul-rio-grandense.

No entanto, com a superação da hegemonia do ciclo madeireiro, símbolos agrários mais diversificados foram sendo comunicados, concorrendo com as representações do pinheiro araucária e do pinhão. A diversificação incluiu, por exemplo, a produção de morangos e até produtos processados, como os vinhos de altitude.

Diante do que foi previamente observado na comunicação gráfica de profissionais, negócios e organizações de origem regional, considerou-se três posicionamentos de identificação: **(1)** há os que assumem e informam seu posicionamento de marca regional; **(2)** outros que expressam um posicionamento indicado como universal, com elementos estético-simbólicos que não característicos de qualquer lugar específico; **(3)** em menor número, contudo, há negócios de origem local que se posicionam e comunicam afirmando valores de outras regiões brasileiras ou estrangeiras. Este fato pode ser constatado em relação a países estrangeiros, principalmente Itália e à cultura gaúcha, com forte influência na região.

A região da Serra Catarinense compreende 18 municípios de maior relevância que participam da geopolítica: Anita Garibaldi, Bocaina do Sul, Bom Jardim da Serra, Bom Retiro, Campo Belo do Sul, Capão Alto, Cerro Negro, Correia Pinto, Lages, Otacílio Costa, Painel, Palmeira, Ponte Alta, Rio Rufino, São José do Cerrito, São Joaquim, Urubici e Urupema, que ocupam uma área 16 000 km^2, com cerca de 280 000 habitantes. Com aproximadamente 158 mil habitantes e 2.644 quilômetros quadrados, o município de Lages abriga mais de 55% dos habitantes da região em uma área que equivale a 16,5% do território regional. Portanto, a localidade lageana é relevante em relação a geografia humana e territorial da Serra Catarinense.

Algumas cidades são consideradas mais emblemáticas em situações específicas. Por exemplo, no quesito dos atrativos turísticos da localidade Serra do Rio do Rastro, a cidade de Bom Jardim da Serra, ficam em altitude privilegiada e dispõe de um mirante para a visualização das paisagens serranas.

Por sua vez, as cidades de São Joaquim, Urubici e Urupema são a grande atração nos meses de inverno, pela recorrência maior de geadas e eventual incidência de neve. No entanto, a cidade de Lages reúne o sistema geográfico-cultural mais representativo da região serrana catarinense. Enfim, concordando com autores como Kanan e Magno (2016) que, por sua vez, confirmam Junqueira (2014), destaca-se que cada cidade manifesta uma vocação, com características específicas que configuram, distinguem e valorizam sua imagem simbólica, como modelo mental de identidade.

3 DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo em particular, é apresentada a etapa exploratória de uma pesquisa, cuja temática trata de elementos e aspectos identitários da região serrana de Santa Catarina tendo como foco a cidade de Lages. Do mesmo modo, foi descrito e comentado o

trabalho revisão parcial da literatura, **(1)** para buscar informações histórico-sociais sobre o objeto de estudo e **(2)** selecionar conceitos e argumentos teóricos, para aplicá-los na interpretação dos dados e na construção do conhecimento previsto (RANDOLPH, 2009).

A identificação de títulos e palavras-chave decorrente das buscas realizadas, assim como a leitura dos resumos selecionados permitiram o reconhecimento da abrangência do acervo de pesquisa e a percepção de eixos estruturais e limites de configuração do cenário histórico-cultural e geopolítico especialmente da localidade lageana. Por exemplo, o conjunto de palavras relacionadas com materiais, produtos e atividades regionais permitiu a percepção diversificada da produção regional. A leitura dos resumos de textos selecionados ofereceu uma prévia dos conteúdos textuais de interesse e a apreciação dos sumários informou sobre a localização e a dimensão de cada conteúdo específico.

Nas premissas da pesquisa, na qual a etapa exploratória foi parcialmente demonstrada, considera-se a relação entre identidade sociocultural, identificação e marca. A identidade sociocultural é intangível, sendo uma rede intersubjetiva de afetos e significações. Embora, as relações subjetivas são expressamente constituídas, a partir de experiências sensoriais mediadas com diversas linguagens e sistemas de comunicação, o que segundo Aguiar (2015), a subjetividade decorre das circunstâncias sociais, atuais e históricas.

Parcialmente as circunstâncias são configuradas com informações sonoras, verbais, visuais e audiovisuais, para a expressão e a comunicação dos elementos de identificação sociocultural. Por exemplo, a palavra "araucária" e a imagem do pinheiro representam a paisagem regional e uma parcela significativa da rede intangível e identitária vinculada ao desenvolvimento econômico regional de Lages (**Figura 4**). Além disso, existem outras palavras, imagens e sons identificativos e mais ou menos significativos, como expressão sensorial ou marcas da identidade regional.

Figura 4: Marca gráfica Pousada SESC-Lages, com estilização do pinheiro Araucária

Fonte da imagem: www.sesc-sc.com.br/sescpousadarural

Depois que as marcas sensoriais são publicamente comunicadas, pode ocorrer com maior ou menor intensidade ou mesmo não acontecer a identificação estético-simbólica das pessoas com a cultura ali representada. Por exemplo, uma pessoa pode se identificar com a visualidade estilizada de uma marca (**Figura 4**) se sua personalidade for simpática as atitudes, coisas modernas e imaginativas. De outro lado, uma representação mais "realista" da figura simbólica pode atrair a simpatia e a identificação de pessoas mais conservadoras.

Outras associações simbólico-culturais como nomes e figuras da marca gráfica estabelecem complementam, incrementam ou inibem o processo de identificação. Por exemplo, pessoas que viveram em regiões com pinheiros araucárias ou desenvolveram a distância de afinidades ou aversões por essas regiões vão ser mais, positivamente ou negativamente, afetadas pelo símbolo-figura que representa a árvore (**Figura 4**). Em síntese, as pessoas se identificam com marcas que reforçam seus valores estético-simbólicos e tendem a rejeitar as que se expressam de modo diferente. Para Maffezzolli e Prado (2013), valoriza-se o que reforça a imagem, a estima e o reconhecimento da cultura de pertencimento.

Em uma busca rápida com recurso da plataforma digital *Google* por imagens de marcas gráficas locais da cidade de Lages, com as expressões-chave "Lages logo". "Marcas Lages". "Lages logo araucária" e "Marcas Lages araucária", observou-se que elementos e aspectos regionais não são comumente adotados nas marcas de identificação e comunicação institucional e comercial.

No resultado das buscas apareceram muitas imagens fotográficas bem como das marcas gráficas, a busca com a expressão "Lages logo" foi a que ofereceu mais resultados no campo de interesse. Contudo, em um conjunto de 400 imagens, entre as marcas gráficas, as palavras "araucária" ou "araucárias" apareceram no nome de sete marcas locais, em três aparece também a figura do pinheiro, com duas figuras muito estilizadas, sendo que uma é a simulação de circuito eletrônico no formato de pinheiro.

Por sua vez, sem as palavras "araucária" ou "araucárias", a figura do pinheiro apareceu em duas marcas. Neste teste preliminar foi observado que o pinheiro araucária é a referência regional mais recorrente, sendo que as palavras constavam no nome de sete marcas e a figura do pinheiro aparecia em cinco marcas. Ademais, a marca gráfica da prefeitura de Lages apresentava a bandeira oficial da cidade. Por sua vez, apenas logomarcas utilizadas em cartazes da Festa Nacional do Pinhão mostrava a figura do pinhão como mais um elemento tipicamente regional.

Em decorrência da observação do que foi identificado e selecionado em parte da etapa exploratória da pesquisa, considera-se a proposição inicial de que há um distanciamento entre: **(1)** os elementos e aspectos que a literatura acadêmica

indica como símbolos da identidade regional, por sua relevância histórico-cultural, socioeconômica e geopolítico, e **(2)** os símbolos gráficos componentes das marcas institucionais e comerciais da região lageana.

Pelo menos em parte, isso explica as necessidades anteriormente comentadas, com relação às dificuldades para a proposição de uma marca sinteticamente representativa da produção regional. Condição que é relativamente agravada pelo fato da figura do pinheiro araucária já ser tradicionalmente associado à cultura paranaense. É também agravado pelo aparente predomínio dos posicionamentos de marca universalistas na comunicação publica dos negócios regionais. Inclusive, isso parece ser sutilmente evidenciado pela frase-*slogan Estreitando os Laços,* que aparece na marca gráfica que representa e comunica o atual propósito de entidades e cidadãos municipais.

Enfim, concordando com Sampaio e Mancini (2007), considera-se que foi apresentada neste artigo uma confirmação de que revisões sistemáticas que são úteis por reunir informações de documentos e pesquisas já realizadas separadamente, servindo inclusive para identificar questões indicativas para a continuidade de estudos futuros.

Referências

AGUIAR, Raquel Passeri. Noção de subjetividade na perspectiva da Psicologia Social. **Psicologado**, 2015. Disponível em: https://psicologado.com.br/atuacao/psicologia-social/nocao-de-subjetividade-na-perspectiva-da-psicologia-social. Acesso em: 22 jun. 2020.

ALMEIDA, Giovana Goretti. A construção de uma marca-lugar e o desenvolvimento regional. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL SOBRE DESENVOLVIMENTO REGIONAL, 6., 2013, Santa Cruz do Sul. **Anais...** Santa Cruz do Sul: UNISC, 2013.

ASHFORTH, B. E.; MAEL, F. Social Identity and the Organization. **The Academy of Manegment Review**, v. 14, n. 1, p. 20-39, jan.1989.

BDTD. Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. 2019. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/. Acesso em: 15 ago. 2019.

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. O Método de Revisão Integrativa nos Estudos Organizacionais. **Revista Eletrônica Gestão e Sociedade**, v. 5, n. 1, p. 121-136, maio/ago. 2011.

BURCH, Sally *et al.* **Sociedade da informação/Sociedade do conhecimento. Desafios de palavras**: Enfoques Multiculturais sobre as Sociedades da Informação. [S.l.]: C&F Éditions, 2005.

CL. Jornal Correio Lageano: Marca gráfica do Jornal Correio Lageano. 2020. Disponível em: www.facebook.com/correiolageano/. Acesso em: 22 jun. 2020.

D'ANGELO, André Cauduro. Consumo Global, Cultura Local. **Revista da ESPM**, v. 13, n. 4, jul./ago. 2006.

FERRAZ JR., Ari. Lages estreita laços para o protagonismo socioeconômico no país. Disponível em: www.lagesdiario.com.br/2019/11/lages-estreita-lacos-para-o-protagonismo-socioeconomico-no-pais.html. Acesso em: 22 jun. 2020.

GARCIA, Fabiano. Para além dos seletos e sinuosos consensos: processo histórico, transformação social e construção da memória coletiva, Lages/ SC (1944-1990). 2016. Dissertação (Mestrado em História Cultural) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em História, Florianópolis.

GOOGLE. Google Acadêmico. 2019. Disponível em: https://scholar.google.com.br/?hl=pt Acesso em: 15 ago. 2019.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 2019. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sc/lages.html. Acesso em: 22 jun. 2020.

JUNQUEIRA, M. G. A vocação expressional da luz: o design da iluminação no espaço urbano contemporâneo como a arte pública. **Revista Ciclos**, v. 1, n. 2, p. 5-22, 2014.

KANAN, L. A.; MAGNO, K. Fatores que contribuem para o desenvolvimento socioeconômico de Lages – Relatório de Pesquisa. In: YAMAGUCHI, C.; TURRA, N.; STRASSER, A. (Org.). **Visão Contemporânea e Sustentável da Serra Catarinense**. Lages: UNIPLAC, 2016. v. 1. p. 183-240.

MAFFEZZOLLI, E. C. F.; PRADO, P. H. M. Identificação com a marca: uma proposição de um instrumento de medida. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 76, n. 3, p. 588-619, set./dez. 2013.

MEGIDO, Victor Falasca. **A revolução do design conexão para o século XXI**: Design de significados. São Paulo: Gente, 2016.

MERCEDES, M. G.; PILLOTTO, S. S. D. Patrimônio artístico, histórico e cultural do município de Lages: articulações entre escola e os espaços. **Revista Científica Ciência em Curso**, v.13, n.1 jan./jun. 2014.

MUNARIM, Antônio. As práxis dos movimentos sociais na Região Serrana. 1990. 307f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina.

PERASSI, R. L. de S. **Mídia do Conhecimento**: ideias sobre mediação e autonomia. Florianópolis: SIGMO/UFSC, 2019.

RANDOLPH, Jutus J. A guide to writting the dissertation literature review. **Pratical assessment research e evolution**, v. 14, n. 14, june 2009.

SAMPAIO, R. F.; MANCINI, M. C. Estudos de Revisão Sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica. **Revista brasileira de fisioterapia**, v. 11, n. 1, p. 83-89, 2007.

SCIELO. **Scientific Electronic Library Online**. 2019. Disponível em: https://www.scielo.org/. Acesso em: 15 ago. 2019.