

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – PPGE

**IMPLANTAÇÃO E AVALIAÇÃO DE UM PROJETO DE EDUCAÇÃO
PROFISSIONAL CONTINUADA PARA CONTABILISTAS – ESTUDO
DE CASO DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE
SANTA CATARINA – CRCSC**

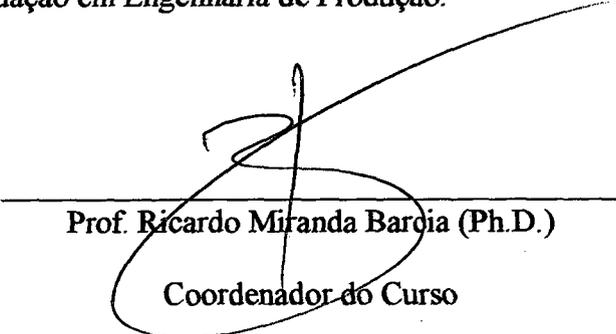
JUAREZ DOMINGUES CARNEIRO

Florianópolis, novembro/2001.

JUAREZ DOMINGUES CARNEIRO

**IMPLANTAÇÃO E AVALIAÇÃO DE UM PROJETO DE EDUCAÇÃO
PROFISSIONAL CONTINUADA PARA CONTABILISTAS – ESTUDO
DE CASO DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE
SANTA CATARINA - CRCSC**

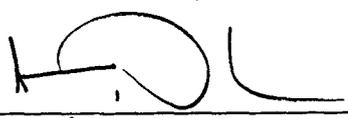
Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de "Mestre em Engenharia", Especialidade em Engenharia de Produção e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.



Prof. Ricardo Miranda Barçia (Ph.D.)

Coordenador do Curso

Banca Examinadora:

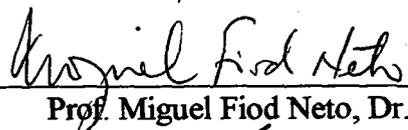


Prof. Alvaro Rojas Lezana, Dr.

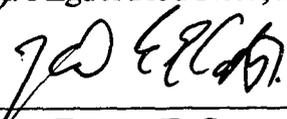
Orientador



Prof. Juarez Perfeito, Dr.



Prof. Miguel Fiod Neto, Dr.



Prof. João Ernesto E. Castro, Msc.

DEDICATÓRIA

Ao meu pai Carneiro, que repousa no oriente eterno, e a minha mãe Lilia pelos seus exemplos de amor e dedicação, e pela coragem com que sempre souberam enfrentar os desafios da vida.

À minha esposa Cláudia e aos meus filhos Amanda e Gustavo.

À Deus por sua infinita bondade que me dão certeza de nunca estar só e de sempre contar com a força divina.

AGRADECIMENTOS

As palavras de D. Hélder são as primeiras que me chegam a mente e dizem mais ou menos o seguinte: "Quando sonhamos sozinho é apenas um sonho, mas quando dividimos e, compartilhamos, o sonho se transforma em realidade". Nessa trajetória tive a oportunidade de conviver e conhecer pessoas que muito contribuíram para o meu trabalho, as quais agradeço de coração. No entanto seria injusto não destacar algumas delas, que mesmo de longe enviaram sua energia e me deram forças:

*A Cláudia e a meus filhos Amanda e Gustavo por perdoarem minhas ausências, respeitando meus objetivos e no silêncio permitirem que continuasse a seguir em frente;

*Aos meus irmãos Felipe, Karine, João Carlos e José Henrique dos quais me orgulho muito e que sempre vibram com cada vitória do irmão mais velho;

*A direção da Univali - CES IV Biguaçu, minha casa, nas pessoas da Professora Lourdes e do Professor Serpa pela compreensão, e a todos os professores, pela convivência que me faz crescer;

*Aos conselheiros e funcionários do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina – CRCSC, por suprirem minhas faltas e torcerem pelo meu sucesso;

*Ao Prof. Lezana que me acolheu como seu orientando, a Carminha Freitas pelas importantes contribuições, ao Prof. Castro pelo apoio e aos professores Juarez Perfeito e Miguel Fiod Neto que gentilmente aceitaram em participar da banca, meu mais profundo agradecimento.

SUMÁRIO

Lista de Abreviaturas	vii
Lista de Figuras e de Gráficos	viii
Lista de Tabelas.....	ix
Resumo.....	x
Abstract.....	xi
CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO.....	1
1.1 TEMA E PROBLEMATIZAÇÃO DA PESQUISA.....	3
1.2 OBJETIVOS.....	4
1.2.1 Objetivo geral	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	4
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO	6
1.5 RESULTADOS ESPERADOS.....	6
CAPÍTULO 2 – A CONTABILIDADE E AS ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS.....	8
2.1 A CONTABILIDADE	9
2.1.1 Histórico no mundo.....	10
2.1.2 O início e influência da contabilidade no Brasil	11
2.1.3 A importância da contabilidade na gestão administrativa	12
2.2 O PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE.....	13
2.2.1 Os aspectos de legalização da profissão	15
2.2.2 O perfil do contabilista brasileiro	16
2.3 AS ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS.....	18
2.3.1 O ambiente de trabalho	20
2.3.2 Cultura organizacional	21
2.3.3 Estrutura organizacional: funcional de produção e financeira.....	22
2.3.4 O empresário da contabilidade.....	23
2.4 A QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES E NOS SERVIÇOS CONTÁBEIS	24
2.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
CAPÍTULO 3 – A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL CONTINUADA E OS CONSELHOS DE CLASSE	27
3.1 A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL CONTINUADA.....	27
3.2 OS CONSELHOS DE CLASSE.....	29
3.2.1 O plano de trabalho: perfil dos projetos de 2000	31
3.2.2 A educação é uma oportunidade ou ameaça para o contabilista?	32
3.2.3 A motivação para a educação profissional continuada	34
3.3 O PROCESSO DE MUDANÇAS E AS VANTAGENS COMPETITIVAS	35
3.3.1 O profissional e a gerência empreendedora	36
3.3.2 As organizações inovadoras.....	37
3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
CAPÍTULO 4 – OS CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO E DE APERFEIÇOAMENTO EM GERÊNCIA DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS CONTÁBEIS	39
4.1 A PÓS-GRADUAÇÃO – EXCELÊNCIA NA CONTABILIDADE	41
4.2 O FUTURO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS EM SANTA CATARINA.....	41
4.3 PROPOSTA DOS CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO E DE APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL	43
4.3.1 Objetivo geral e específicos	44
4.3.2 Perfil dos participantes	44
4.3.3 Estrutura do curso	45
4.3.4 Distribuição das disciplinas em módulos	46
4.3.5 Operacionalização e avaliação do curso.....	47
4.3.6 Resultados esperados do curso.....	49
4.4 GESTÃO DO CURSO – AS PARCERIAS E OS CONVÊNIO.....	50
4.4.1 As universidades conveniadas.....	51
4.4.2 Estratégias e coordenação dos cursos.....	52
4.4.3 Custos financeiros.....	53
4.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53

CAPÍTULO 5 – A AVALIAÇÃO PELOS CONTABILISTAS DOS CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO E DE APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL OFERTADOS PELO CONSELHO DE CLASSE	54
5.1 TIPO DE ESTUDO INVESTIGAÇÃO.....	54
5.2 DELIMITAÇÃO E COLETA.....	55
5.2.1 Metodologia da pesquisa.....	55
5.2.2 Coleta e tipo de dados utilizados.....	59
5.3 ANÁLISE DOS DADOS	59
5.3.1 Identificação dos cursos	60
5.3.2 O perfil profissional do ex-aluno do curso.....	60
5.3.3 Aspectos relativos a estrutura física nas universidades, ao curso e o pós-curso	63
5.3.4 Questões abertas com comentários, críticas e sugestões do curso.....	68
5.4 CRUZAMENTO DE INFORMAÇÕES E ANÁLISE GLOBAL	70
5.5 CONCLUSÕES DA PESQUISA	73
CAPÍTULO 6 – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	75
6.1 CONCLUSÕES	75
6.2 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS.....	77
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
BIBLIOGRAFIA	83
ANEXOS.....	84

LISTA DE ABREVIATURAS

Conselho Federal de Contabilidade – CFC
Conselho Regional de Contabilidade – CRC
Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina – CRCSC
Curso de Especialização em Gerência da Qualidade nos Serviços Contábeis – CEGQUASC
Educação Profissional Continuada – EPC
Federação Nacional da Empresas de Serviços Contábeis – FENACON
Fundação Universidade Regional de Blumenau – FURB
Guia de Educação Internacional – IEG
Instituições de Ensino Superior – IES
International Federation of Accountants– IFAC
Universidade da Região de Joinville – UNIVILLE
Universidade do Contestado – UnC
Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC
Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC
Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí – UNIDAVI
Universidade Sul de Santa Catarina – UNISUL
Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 – Itens para avaliação do ambiente de trabalho. Adaptado de Victorino (1999).....	20
Figura 3.1 – Funções básicas do sistema – CFC e Conselhos Regionais. Fonte: CFC (2000a).....	30
Figura 5.1 - Código de identificação dos participantes dos CEGQUASC.....	56
Figura 5.2 – Trecho do arquivo para internet da 2ª tentativa da pesquisa online.....	71

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 5.1 – Estado civil	61
Gráfico 5.2 – Atividade profissional	62
Gráfico 5.3 – Forma de conhecimento do curso CEGQUASC	63
Gráfico 5.4 – Resultados parciais do índice de satisfação do CEGQUASC.	72
Gráfico 5.5 - Resultados com ajustes do índice de satisfação do CEGQUASC.....	72

LISTA DE TABELAS

Tabela 2.1 - Quantidade de contabilistas registrados por sexo até abril/2001. FONTE: Documento Eletrônico pelo CRCSC (2001)	16
Tabela 2.2 - Profissionais e escritórios por região - registrados e ativos nos CRC's – abril/01 (<u>acumulado</u>)	17
Tabela 3.1 – Resumo do plano de trabalho: perfil de projetos 2000 – CFC/CRCSC.....	31
Tabela 3.2 - Números de Instituições com cursos de ciências contábeis de níveis superior e médio existentes no país.....	33
Tabela 4.1 - Estrutura do CEGQUASC em módulo.....	46
Tabela 4.2 - Distribuição das Disciplinas em Módulos no CEGQUASC.....	47
Tabela 4.3 - Universidades conveniadas em 1998 com CRCSC.....	51
Tabela 4.4 – Cronograma inicial para curso para Técnico – Nível Médio	52
Tabela 5.1 - Dados da amostra por universidade, cidade e alunos por turma.....	57
Tabela 5.2 – Participação respondentes por universidade.....	60
Tabela 5.3 – Sexo	61
Tabela 5.4 – Faixa etária	61
Tabela 5.5 – Área de formação.....	62
Tabela 5.6 – Razões para buscar atualização.....	63
Tabela 5.7 – Aspectos de organização do ambiente de aula - universidade	64
Tabela 5.8 – Aspectos didáticos.....	65
Tabela 5.9 – Desempenho dos professores.....	65
Tabela 5.10 – Auto-avaliação	66
Tabela 5.11 – Avaliação após a realização do curso	67
Tabela 5.12 – Comentários sobre os limites e dificuldades no processo de aprendizagem no curso.....	68
Tabela 5.13 – Faixa etária x atividade profissional	70
Tabela 5.14 – Atividade profissional x tempo na atividade	71
Tabela 5.15 - Resultados globais do índice de satisfação do CEGQUASC.....	73

RESUMO

CARNEIRO, Juarez Domingues. *Implantação e Avaliação de um Projeto de Educação Profissional Continuada para Contabilistas – Estudo de Caso do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina - CRCSC*. Florianópolis, PPGEP/UFSC, 2001. 105 p.

A profissão de contabilista vem crescendo muito na última década, sem que muito profissional se dê conta disso, permanecendo inerte aos acontecimentos. A formação do contabilista, quer em nível médio ou superior, é na sua maioria técnica, deficiente em conhecimentos específicos na área de gestão. Como gerador de informações, é preciso que o contabilista interprete, analise e explore com sabedoria, inteligência e dinamismo, a riqueza de dados que possui, para melhor servir a sua clientela. Os conselhos de classe por sua vez, órgãos representativos da categoria, tem seu campo de ação limitado ao registro e fiscalização da profissão, mas dentro de uma nova visão têm procurado adentrar na educação continuada e profissionalizante. A necessidade de profissionais mais qualificados e empreendedores, unida à vontade política dos conselhos em contribuir para a melhoria da profissão ensejaram a elaboração de uma proposta de criação e implementação de cursos de especialização e aperfeiçoamento profissional em gerência da qualidade nos serviços contábeis, direcionadas aos técnicos em contabilidade e contadores. Este trabalho visa validar a implantação de um projeto de educação profissional continuada, através dos conselhos de classe em parceria com Instituições de Ensino Superior. Para validar cientificamente o modelo, realizou-se uma pesquisa de campo - método estatístico, junto aos participantes de 10 turmas dos cursos já concluídos. Dentro deste cenário, esta pesquisa analisa as mudanças do profissional e da organização em que atua.

Palavras-chave: Contabilidade; Profissional da Contabilidade; Educação Profissional Continuada; Curso de Pós-graduação.

ABSTRACT

CARNEIRO, Juarez Domingues. *Implantação e Avaliação de um Projeto de Educação Profissional Continuada para Contabilistas – Estudo de Caso do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina - CRCSC*. Florianópolis, PPGEP/UFSC, 2001. 105 p.

Accountant's profession comes growing a lot in the last decade, but many professionals don't realize that, staying inert to the events. The formation of the professional in the technical or graduation level is technical, lacking specific knowledge in the area of management. As generator of information, it is necessary that the accountant interprets, analyzes and explores with wisdom, intelligence and dynamism, the wealth of data that it possesses, for the best of his service. The class councils' advice's, representative organs of the category have its limited action field to the registration and fiscalization of the profession, but inside of a new vision it has been trying to penetrate in the continuous professional education. The need for more qualified professionals and the political will of the councils to contribute to the improvement of the profession made possible the creation and implementation of the specialization courses and professional improvement in management of the quality in the accounting services, addressed to technicians in accounting and accountants. This work intends to validate the implantation of a project of continuous professional education, through the class councils in partnership with universities. To validate the model scientifically, it took place a field research - statistical method, with the participants of 10 groups of the courses already concluded. Inside of this scenery, this research analyzes the changes, of the professional and of the organization in it he acts.

Word-key: Accounting; Professional of the Accounting; Continuous Professional Education; Masters degree.

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

Na última década, a profissão de contabilista cresceu muito, em busca de novas oportunidades de serviços ou negócios e em razão das necessidades do mercado. No entanto, muitos profissionais não perceberam as mudanças e permanecem inertes aos acontecimentos.

A globalização da economia, o MERCOSUL e o próprio mercado interno, cada vez mais exigente, seleciona os profissionais, de forma a descartar as pessoas que não trabalham em equipe, que atuam de forma solitária, que centralizam, e executam sozinhos, que só eles sabem de tudo. Este profissional, seja ele um empresário da contabilidade ou um empregado de empresa pública ou privada, geralmente não tem tempo para pensar. O tempo o sufoca e o consome (Carneiro, 1997).

Fazendo um relato histórico da profissão, observa-se, inicialmente a era guarda livros e mais recente, a era do contador faz de tudo. No entanto, atualmente, vive-se a era do empreendedor contábil, do profissional da tomada de decisão, da informação e da qualidade.

Uma nova postura profissional passa a ser exigida, o contabilista gerador dos dados e fatos necessita apropriar esta base em informação, processando-a de forma a interpretar, analisar e explorar com sabedoria, inteligência e dinamismo, a riqueza que possui, para melhor orientar a sua clientela.

A era do empreendedor contábil é a transição do contabilista detentor dos dados para o contabilista gerador da informação, abrindo-se um vasto campo de atuação, onde o cliente não o verá mais apenas como um mero cumpridor de uma exigência legal – a contabilidade da empresa, mas como um profissional gerador de informações e soluções para os seus problemas.

Dentro deste cenário, se faz necessária uma mudança profunda no modelo de gestão atual, quer seja da empresa ou do profissional atuante, fazendo surgir uma nova visão empresarial voltada à qualidade. O foco muda para o cliente, sendo ele a razão da existência da empresa, portanto todo o esforço da organização contábil é para satisfazer sua clientela.

Esta realidade traz consigo uma preocupação dos conselhos de classe que vislumbram um empresário da contabilidade que conhece o seu cliente, sabe quais são suas necessidades, está disposto a escutá-lo e aberto à mudança de concepção. Antes, o cliente era nada mais que uma conta na empresa. Todo cliente, seja ele interno (os funcionários) ou externo, merece ser tratado com rapidez, cortesia, honestidade, profissionalismo, interesse e, principalmente, como pessoas especiais.

Por outro lado, há de se considerar que a formação do contabilista, quer no nível médio ou superior, é preponderantemente técnica, desprovida de conhecimentos específicos na área de gestão. Esta deficiência constatada ao longo da história não somente em Santa Catarina, mas em todo país, vem a exigir algum tipo de iniciativa capaz de produzir alguma mudança no quadro atual.

Os conselhos de classe por sua vez, órgãos representativos da categoria tem seu campo de ação limitado ao registro e fiscalização da profissão, mas dentro de uma nova visão têm procurado adentrar na educação continuada e profissionalizante. A necessidade de profissionais mais qualificados e empreendedores unida à vontade política dos conselhos em contribuir para a melhoria da profissão ensejaram a elaboração de uma proposta de criação e implementação de cursos de especialização e aperfeiçoamento profissional em gerência da qualidade nos serviços contábeis, direcionados aos técnicos em contabilidade e contadores.

A conclusão das 10 primeiras turmas de diferentes cidades do Estado de Santa Catarina e Instituições de Ensino Superior – IES – permitiu a validação do projeto de curso através de uma avaliação, tornando possível a continuidade da ação, com implementação de novas turmas, aumentando o número de IES parceiras do Conselho de Regional de Contabilidade.

Num mundo mais competitivo, exigente e de transformações rápidas, é preciso que o contabilista esteja atualizado e bem informado, que acompanhe os avanços da tecnologia, que seja empreendedor, ousado e inovador e, principalmente, que mude para a qualidade, pois estará se voltando para o cliente e assegurando a sua sobrevivência no mercado.

A empresa contábil e o profissional da contabilidade não podem ser vistos pelo cliente (organização) como uma despesa, mas sim como um investimento, como quem agrega valor e tem muito a contribuir para o seu crescimento.

1.1 TEMA E PROBLEMATIZAÇÃO DA PESQUISA

As relações de negócio e a sociedade brasileira vivem momentos constantes de mutação, com a internacionalização das atividades empresariais, refletindo diretamente em alguns nichos de empresas e profissionais ligados a área econômica. A alta da inflação na década de 1980 trouxe consigo sérios problemas para o setor contábil e sua clientela. Em 1994, o Plano Real gerou redução da inflação e o impacto gerou mudanças significativas na legislação.

A formação de grandes blocos econômicos em todo o mundo e a rapidez com que os meios de comunicação transmitem diariamente informações sobre bens e serviços são sinais indicativos de que a competitividade, produtividade e qualidade devem ser incorporadas por toda categoria profissional comprometida com o desenvolvimento e em áreas de atuação diferenciada, sob pena de perder seu espaço junto à sociedade em geral.

O Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina – CRCSC –, preocupado com a credibilidade, a imagem, a qualidade dos serviços e a integração dos profissionais afiliados, em 1997, instituiu um grupo de trabalho para estudar a implantação e currículo de um curso para atualização em gerência da qualidade aplicada aos serviços contábeis. Dado que o profissional da contabilidade faz parte de uma categoria que vem crescendo, principalmente na última década e é alvo permanente de exigências da sociedade, na busca da melhoria da qualidade dos seus serviços (Resolução CRCSC nº 169/97, Anexo I).

Uma parcela significativa destes profissionais demonstra a prática de um modelo de gestão burocrático, lento, pouco eficiente, de baixa qualidade, centralizador, voltado à execução e dotado de pessoal predominantemente desmotivado e despreparado (Carneiro, 1997). Faz-se necessário disseminar conceitos novos de gestão da qualidade para melhoria dos processos inerentes aos serviços contábeis. É preciso prepará-los para acompanhar a evolução tecnológica, social, econômica e gerencial.

A categoria dos contabilistas (composta por contadores e técnicos em contabilidade) é muito combatida, pouco valorizada e integrada. Traçar estratégias educacionais de atualização profissional (educação continuada) é necessário para mudar esta imagem, de forma que a sociedade perceba o quanto os contabilistas são capazes de prestar serviços de qualidade com competência e conhecimento do seu campo de atuação.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Elaborar, implantar e avaliar pela ótica dos contabilistas participantes, os cursos de especialização e de aperfeiçoamento profissional em gerência da qualidade nos serviços contábeis, como um projeto de educação profissional continuada em parceria entre conselho de classe e IES.

1.2.2 Objetivos específicos

- pesquisar o estado da arte sobre a educação profissional continuada e o setor contábil brasileiro;
- levantar a documentação existente sobre ações de vitalização da classe contabilista;
- identificar as características e atuais exigências do mercado para o serviço contábil em Santa Catarina;
- elaborar o projeto de curso e metodologia de sistematização de um projeto de curso de especialização e aperfeiçoamento para contabilistas do estado de Santa Catarina;
- apresentar a estratégia de divulgação e implementação das parcerias com as IES;
- pesquisar junto aos participantes se o curso proporcionou contribuição social e profissional;
- analisar a experiência de implantação dos cursos de especialização e de aperfeiçoamento profissional em gerência da qualidade nos serviços contábeis;
- traçar o perfil dos profissionais participantes dos cursos;
- listar quais as expectativas dos alunos quanto ao futuro da profissão;
- identificar as principais mudanças provocadas nos profissionais e nas organizações.

1.3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta pesquisa é classificada quanto ao seu objetivo como explicativa, pois descreve uma realidade, demonstra e explica o tema – educação continuada – junto a um conselho de classe. Analisa ainda a metodologia utilizada no Curso de Especialização em Gerência da Qualidade nos Serviços Contábeis – CEGQUASC.

O trabalho apresentado passou pelos seguintes passos:

1. estudos exploratórios para definição do tema e objetivos de pesquisa bem como de sua problematização;
2. revisão da literatura de como encontram-se as organizações e os profissionais do setor contábil;
3. sistematização e apresentação do modelo de gestão do curso em seus aspectos relevantes quanto a implementação;
4. levantamento do projeto, implementação e apresentação do curso, enfocando a parceria com as universidades do interior do estado de Santa Catarina;
5. elaboração do documento de pesquisa para verificar qual a influência do curso na vida dos participantes e de suas organizações;
6. aplicação, análise e conclusões dos dados da pesquisa.

Quanto ao procedimento metodológico da pesquisa, após o embasamento das características citadas para o trabalho e das especificidades do campo de pesquisa, salienta-se a opção pela utilização de um estudo de caso. Justificada pelo conceito apresentado por Bruyne *et al.* (1982) que define estudo de caso, como uma análise intensiva, empreendida em organizações reais com o objetivo de apreender a totalidade de uma situação.

Yin (1984) afirma que o estudo de caso é uma pesquisa empírica e apresenta quatro aplicações que podem ser evidenciadas neste método, que são:

- explicar a ligação causal em intervenções no mundo real, que se apresentam como mais complexas que as estratégias de pesquisa experimentais ou de levantamentos;
- descrever o contexto do mundo real no qual a intervenção ocorre;
- propiciar a avaliação do caso analisado, possibilitando uma intervenção posterior;
- explorar algumas situações nas quais a intervenção a ser avaliada não se apresenta claramente definida.

No estudo de caso, explica Triviños (1987), os resultados são válidos somente para o caso em questão, não podendo generalizar-se o estudo. Assim, este método fornece o conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada e os ganhos estão nos resultados atingidos que podem permitir e formular hipóteses para o encaminhamento de outras pesquisas.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Esta dissertação está organizada em seis capítulos, sendo o primeiro dedicado à introdução, que define as diretrizes gerais do trabalho.

Dois capítulos dedicam-se à revisão bibliográfica: A contabilidade e as organizações contábeis – explicando os conceitos e importância social, esclarecendo quem é o profissional da contabilidade e como estão organizadas as empresas quanto ao ambiente e estratégias, ênfase do capítulo II; o contexto da educação continuada e da atuação dos conselhos de classe é discutido no capítulo III, analisando o cenário nacional quanto a este profissional, seu perfil e as exigências do mercado quanto aos serviços que oferece, desde as questões relativas à adaptação e mudança estratégica nas empresas contábeis para que as organizações inovem e tornem-se mais competitivas.

Apresenta-se no quarto capítulo o projeto dos cursos de Especialização e de Aperfeiçoamento Profissional em Gerência da Qualidade dos Serviços Contábeis. Descreve-se, também, o modelo de formação das parcerias e os convênios estabelecidos na execução dos cursos.

No quinto capítulo, encontra-se o método de pesquisa para avaliação das mudanças no perfil profissional do contabilista e avaliação do curso pelos alunos. Busca-se validar pelo participante o projeto realizado em parcerias entre o conselho de classe e as universidades envolvidas no estudo de caso em referência.

No sexto e último capítulo, apresentam-se as conclusões, as limitações e as recomendações para trabalhos futuros passíveis de serem aprofundadas.

1.5 RESULTADOS ESPERADOS

No contexto da atividade contábil caracterizada predominantemente pela prestação de serviço e contato direto com a clientela, quase que na sua totalidade empresários, é fundamental que o contabilista disponha de ferramentas gerenciais e mais especificamente aquelas cujo foco é a qualidade.

O CRCSC em parceria com a Federação dos Contabilistas de Santa Catarina, Sindicatos dos Profissionais das Empresas de Serviços Contábeis e diversas Instituições de Ensino Superior espalhadas pelo estado de Santa Catarina já ofertou 10 turmas dos Cursos de Especialização e de Aperfeiçoamento Profissional em Gerência da Qualidade nos Serviços Contábeis. Este trabalho pretende avaliar os impactos e a influência da teoria apresentada no curso na vida do profissional e de seus clientes.

Assim, a opção por ofertar curso em gerência da qualidade nos serviços contábeis mais do que uma necessidade detectada e pleiteada pela classe representa uma verdadeira oportunidade de melhoria na atividade destes profissionais. Espera-se que o participante aplique os conhecimentos adquiridos no curso, junto as suas empresas contábeis para que produzam efeitos de melhoria na sua vida e de suas organizações.

Neste sentido, o projeto do conselho de classe tem como resultados esperados:

Imediatos – estimular a continuidade dos estudos; atualizar por meio de curso de especialização e aperfeiçoamento profissionais; subsidiar as mensalidades; reduzir os custos com parcerias; flexibilizar o processo de aprendizado; proporcionar aos interessados a possibilidade de aplicar o conteúdo teórico aprendido; atingir uma demanda de profissionais geograficamente dispersos no estado de Santa Catarina; facilitar o acesso dos alunos a outras fontes de consulta, material didático e artigos sobre o tema; promover a integração dos profissionais e o espírito de participação classista.

Curto prazo - disseminar o conhecimento adquirido junto às organizações e profissional; propiciar o interesse pela docência; motivar o participante para a realização de mestrado; destacar-se como o conselho de classe que realizou o maior número de turmas de especialização no país; dar continuidade ao projeto, não só em Santa Catarina, mas em outros Estados da Federação.

Longo prazo - provocar mudanças no perfil do profissional contabilista; obter experiência e conhecimentos para o desenvolvimento e geração de futuros produtos educacionais para a classe; realizar com base na experiência do projeto parcerias para implantação de cursos de mestrado e doutorado dentro do mesmo modelo.

CAPÍTULO 2 – A CONTABILIDADE E AS ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS

No mundo dinâmico dos negócios e das inovações, assume importância vital o modo como os profissionais estão se articulando e buscando o seu desenvolvimento individual ou coletivo. Sotomayor afirma que os contabilistas, estão espalhados em toda a América, em 1999 encontravam-se registrados 1.183.584 profissionais contadores, sendo 291.658 de língua espanhola, 346.926 de língua portuguesa (Brasil) e 545.000 de língua inglesa (USA e Canadá).

No início do ano 2000, o Brasil possuía 59.719 empresas de serviços contábeis (sociedade e escritórios individuais), que atendiam a aproximadamente 6.000.000 de empresas comerciais, industriais e de prestação de outros serviços existentes, segundo o Conselho Federal de Contabilidade – CFC – (Gatti, 2000).

Estas empresas são responsáveis por apresentar os dados relativos à posição financeira de um empreendimento na forma de balancete, revelando seus resultados operacionais no formato de uma declaração de renda. Assim como, mostram os números relativo à liquidez de uma organização e seu histórico de mudanças em sua estrutura financeira, provendo seus gestores de informação sobre desempenho passado e uma base para projetar o futuro.

Daí a importância de se estudar este tema, objetivo deste Capítulo, onde se faz um levantamento do estado da arte do tema, iniciando pelo conceito, histórico com um breve relato da importância da contabilidade e do perfil do profissional. Em seguida, apresenta-se como se formam estas organizações de prestação de serviços, como é o ambiente de trabalho e os aspectos relativos à cultura organizacional, estrutura financeira, funcional e produção e finalmente, discute-se um pouco sobre as mudanças e a busca de adaptação das mesmas ao longo do tempo.

2.1 A CONTABILIDADE

Na busca de conceituar o tema recorreu-se ao dicionário. Vem de Aurélio Buarque de Holanda Ferreira (1999) três definições, como seguem:

"1. Ciência que estuda e pratica as funções de orientação, controle e registro dos atos e fatos de uma administração e economia. 2. Disciplina autônoma que estuda e desenvolve as técnicas de apropriação, registro e exposição e liquidação, em termos de moeda, das operações, negócios ou transações das aziendas. 3. O conjunto de livros e documentos da escritura da azienda".

Na última definição um termo não conhecido, azienda. Qual o significado de azienda? Também, de Ferreira (1975) a resposta: "complexo de obrigações, bens materiais e direitos que constituem um patrimônio, representados em valores ou que podem ser objeto de apreciação econômica, jurídica que tem sobre ele poderes de administração e disponibilidade".

Franco (1996, p. 21) a define como "a ciência que estuda, controla e interpreta os fatos ocorridos no patrimônio das entidades, mediante o registro, a demonstração expositiva e a revelação desses fatos, com o fim de oferecer informações sobre a composição do patrimônio, suas variações e o resultado econômico decorrente da gestão da riqueza patrimonial".

Para confirmar a primeira definição, ou seja, a contabilidade como uma ciência, buscou-se o texto da Resolução CFC Nº. 750 de 29 de dezembro de 1993, II Cap. Art. 2º que diz "Os princípios fundamentais de Contabilidade representam a essência das doutrinas e teorias relativas à Ciência da Contabilidade, consoante o entendimento predominante nos universos científico e profissional de nosso País. Concernem, pois, à contabilidade no seu sentido mais amplo de ciência social, cujo objeto é o Patrimônio das Entidades".

Camargo (2000), coordenador do grupo de trabalho das Normas Brasileiras de Contabilidade Técnicas e Profissionais, aponta alguns erros conceituais sobre "Os Princípios Fundamentais de Contabilidade" no Brasil. Começando pela denominação de seus cursos superiores chamados de Cursos de Ciências Contábeis e que formam BACHARÉIS em ciências contábeis. Sendo que para os mesmos, a contabilidade não é ciência, seria um conjunto de conhecimentos e técnicas, de limites imprecisos que variam segundo os países e autores. Reduzindo-a a uma mera disciplina, conferir com o segundo conceito dado por Ferreira (1975).

O último vai de encontro a conceitos antigos e medievais. Vale ressaltar a função real da Contabilidade para este Século XXI, que é o processo de identificar, medindo, registrando, e comunicando informação econômica sobre uma organização ou outra entidade (MICROSOFT Encarta, 2000).

Franco (1996) afirma: é a ferramenta que fornece uma abrangência não só do registro dos fatos, mas também de interpretação e de geração de informações. Outros conceitos podem ser pesquisados, mas finaliza-se, considerando mais completa a opinião de Marion (1998) que define: “é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa”.

2.1.1 Histórico no mundo

Nos primórdios da civilização, o contabilista servia basicamente para o controle do patrimônio que registravam nas cavernas os seus bens. Os sumérios, babilônios e assírios já faziam seus registros em peças de argila. Na cidade de Ur, na Caldéia, citada no livro do Gênese e onde viveu Abraão, encontram-se em escavações documentos contábeis importantes daquela época (Amorim, 1999).

O comércio entre povos favoreceu a concepção de escrituração mercantil das operações realizadas por seus agentes (Lemes, 1997). Historicamente na Contabilidade são preservados os métodos de registro, criados em resposta ao desenvolvimento de comércio nas cidades da Itália medieval em Genoa por volta de 1340.

Em 1494, surge o primeiro trabalho de contabilidade publicado, que foi escrito pelo monge veneziano Luca Paccioli, considerado o Pai da Contabilidade, que sistematizava o método de partidas dobradas – débito e crédito (Lemes, 1997). Em seu trabalho, Paccioli resumiu princípios que permanecem essencialmente inalterados. Novas publicações sobre o tema apareceram durante o séc. XVI em italiano, alemão, holandês, francês e inglês, e estes trabalhos incluíram formulações dos conceitos de recursos, obrigações e renda.

A Revolução Industrial em seu processo de mecanização na indústria de manufatura trouxe duas conseqüências: a produção em massa de bens e serviços; e a necessidade por uma técnica de contabilidade que fosse adequada à fabricação. Em meados do séc. XIX, surgem as grandes corporações empresariais, com seus acionistas que ausentes do negócio, tinham administradores contratados para gerenciar o seu empreendimento. Este fato provocou uma redefinição do papel da contabilidade (MICROSOFT Encarta, 2000).

No século XX, ocorreu a expansão da Contabilidade como uma parte vital de todos os sistemas organizacionais, levado a cabo por máquinas. O uso difundido de computadores alargou o seu âmbito e o processamento de dados tornou-se freqüente no meio contábil.

Amorim (1999) coloca que a contabilidade é uma ciência social que estuda o patrimônio das organizações que, com o passar do tempo, atingiu níveis maiores de complexidade que podem ser comprovados por estudos que dividem sua história em quatro períodos.

O primeiro período da contabilidade no mundo antigo realizado basicamente na forma de registros rudimentares. O segundo é relativo a contabilidade do mundo medieval que incorpora algumas técnicas matemáticas e conhecimentos comerciais e financeiros. A escrita contábil deste período era muito parecida com a atual.

Continua o autor, dizendo que no terceiro período aparece a contabilidade no mundo moderno considerada como a fase da pré-ciência, onde ocorreram eventos importantes gerando a sistematização da mesma e a geração de obras sobre o assunto. Finalmente, a contabilidade no mundo científico que perdura até os dias atuais e fez surgir escolas de pensamento contábil. A maior significância deste período é que ela deixa de ser um mero registro para ser instrumento de gestão.

2.1.2 O início e influência da contabilidade no Brasil

A contabilidade começou a ser lecionada no Brasil na Escola de Comércio Álvares Penteado no Rio de Janeiro, em 1809, com a aula de comércio da Corte. Em 1856, passou a ser Instituto Comercial do Rio de Janeiro, em 1902, tornou-se o primeiro estabelecimento de ensino superior nessa área (Amorim, 1999).

Tozi *et alli* (1997) comentam que apesar de no começo predominar a escola italiana, com a instalação das multinacionais dos Estados Unidos e da Inglaterra, a contabilidade ganhou grande impulso com a escola americana. Assim, ainda hoje, sofre-se a influência italiana pelo uso de termos característicos desta escola, tais como: firma e guarda-livros. Firma, atributo que denomina as empresas ou organizações. Ao segundo termo, dizia-se do prático que fazia a contabilidade da firma, a escrituração, a correspondência, os contratos, preenchia cheques, fazia pagamentos e recebimentos (Amorim, 1999).

Desta forma, a evolução da contabilidade brasileira coincide com o crescimento econômico do País, a medida que foi evoluindo a capacidade de comercialização das empresas brasileiras. Com a abertura das exportações e o livre comércio no mercado comum, passou-se a solicitar mais conhecimentos dos profissionais desta área que têm como produto a prestação de serviços para atender as exigências da sociedade em permanente evolução.

As reformas políticas e econômicas influenciaram a contabilidade pelos limites e critérios fiscais impostos à sociedade, principalmente a legislação de Imposto de Renda. Estes fatos trouxeram contribuições, mas também limitaram a evolução de princípios fundamentais, dificultando a boa prática dos conhecimentos contábeis ao obrigarem os profissionais da área de fazerem uso das bases e formas da legislação fiscal, em detrimento aos critérios contábeis corretos (FIPECAFI, 2000).

2.1.3 A importância da contabilidade na gestão administrativa

O modelo tradicional de trabalho do contabilista limitava-se ao registro de dados e a emissão de relatórios cuja finalidade eram muito mais de cunho legal do que gerencial. Nos dias atuais, Padoveze (1996, p.25) afirma que "a contabilidade gerencial é o uso da informação contábil como ferramenta para a administração".

As informações geradas pela contabilidade, de maneira geral, não atendem só ao acionista e aos credores, mas também interessam aos gestores das organizações, ao governo e a própria sociedade, para uns servindo como instrumento de tomada de decisão e para outros como capaz de propiciar uma análise e avaliação da empresa.

Amorim (1999) sedimentando as idéias anteriores, resgata que foi Vincenzo Mazi em 1923, que definiu o patrimônio como objeto da contabilidade, chamando a atenção para o fato de que ela é muito mais que um mero registro, é um instrumento básico de gestão. Ressaltando que sua importância extrapola, igualmente, os limites do registro constituindo-se num instrumento eficaz para gestão empresarial.

Resgatando da documentação do Instituto Brasileiro de Contadores – IBRACON –, relativo à conceituação dos Princípios Fundamentais da Contabilidade, emitido em 1986, diz que esta:

“é, objetivamente, um sistema de informação e avaliação destinado a prover seus usuários com demonstrações e análises de natureza econômica, financeira, física e de produtividade, com relação à entidade objeto de contabilização.

Compreende-se por sistema de informação um conjunto articulado de dados, técnicas de acumulação, ajustes e editagens de relatórios que permite tratar os dados de natureza repetitiva com o máximo possível de relevância e o mínimo de custo; (...) fornecer relatórios de exceção para finalidades específicas, em oportunidades definidas ou não” (FIPECAFI, p. 42, 2000).

As informações processadas são importantes, pois geram conhecimento que interessa não só aos administradores, mas também aos investidores (pessoas que aplicam dinheiro na empresa, e desejam saber se esta é rentável), aos fornecedores (no caso de venda a prazo), aos bancos (se forem emprestar dinheiro à organização), ao governo (por conta dos impostos devidos), aos empregados, aos sindicatos e aos concorrentes (Marion, 1998).

2.2 O PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE

O profissional da contabilidade é quem organiza e executa os serviços da contabilidade em geral, faz as escriturações dos livros e levantamento dos respectivos balanços e demonstrações, perícias judiciais ou extrajudiciais, revisão de contas em geral, verificação de haveres, regulação judicial de avarias grossas ou comuns, assistência aos conselhos fiscais das sociedades anônimas e quaisquer outras atribuições de natureza técnica discutidas no item 2.2.1. Este trabalho utilizará o termo contabilista, considerado tanto para o técnico de nível médio como para o contador de nível superior.

A contabilidade vem ocupando significativo espaço nas organizações em razão da importância das informações geradas, capazes de influenciar os destinos das empresas. O contabilista é o agente capaz de registrar e analisar os fatos contábeis gerando relatórios consistentes para a tomada de decisão (Da Rosa e Abreu, 1997). Em razão da diversidade de matérias, direta ou indiretamente afetas a contabilidade, que vão desde o registro contábil até o domínio da legislação tributária, comercial, societária, trabalhista ou até mesmo previdenciária, vem a exigir deste profissional constante atualização.

Em 1995, uma pesquisa realizada e publicada pelo CFC apontou as principais especialidades na área contábil, que são: custos, auditorias, legislação tributária, contabilidade pública, legislação fiscal, pessoa jurídica, pessoal, análise de balanço contábil e contabilidade comercial. Para desenvolver suas atividades relacionadas a estas especialidades o contabilista recorre a instrumentos informativos, destacando-se os boletins (cerca de 68%) e revistas técnicas (49%) (CFC, 1996).

O profissional da contabilidade de acordo com a mesma pesquisa tem participado de eventos promovidos pelo CFC (50% dos entrevistados), destacando em percentual um pouco acima os contadores em relação aos técnicos.

É possível enumerar cerca de vinte áreas distintas de atuação do contabilista que pode simultaneamente prestar contas junto a receita federal, fisco estadual, municipal, delegacia do trabalho e outros órgãos fiscalizadores. Allen (2000) alerta que a atuação deste profissional com o MERCOSUL e a globalização obriga-os ao aprendizado das particularidades de cada país. No entanto, poucos profissionais percebem quão vasto é o número de informações que podem gerar e a importância destas para alcançarem as metas e objetivos desejados pelas organizações.

Por sua vez, os contabilistas que são sabedores dos conhecimentos que dispõem, agem de forma desorganizada e nada planejada em relação a busca de educação profissional continuada, alicerce para o sucesso da sua profissão (Allen, 2000).

O contabilista é imediatista, fato que o leva a fazer pequenos cursos circunstanciais, conforme a necessidade do momento. Victorino (1999) observa que em Santa Catarina, somente 26,8% dos profissionais pesquisados realizaram cursos de especialização ou mestrado após a conclusão do curso superior. A pesquisa citada acima revela ainda que um grupo de profissionais é caracterizado pela acomodação e encontra-se na contramão das tendências mundiais não possuindo biblioteca, assinando somente um jornal local e tendo dificuldades e resistências na utilização da informática, não acessando a Internet e desconhecendo um segundo idioma.

Na contabilidade, a maioria é constituída por pequenos e médios empresários que administram o seu empreendimento de forma pouco gerencial e familiar, destinando seu tempo mais para execução do que para busca de novos conhecimentos. Estudos feitos por Borinelli *et alli* (1997) levaram a concluir que as grandes corporações montam seus departamentos contábeis, detêm nos seus quadros profissionais contábeis, especialistas que propiciam informações em tempo real para apoiar o processo de tomada de decisões. No entanto, nas pequenas e médias empresas isto não ocorre, na maioria das vezes, o gerenciamento é feito pelo proprietário.

Em contrapartida, a Resolução CFC n. 821 de 17 de dezembro de 1997, considera a constante evolução e a crescente importância das diversas funções deste profissional, que tem exigido atualização e aprimoramento das normas endereçadas a sua regência, a fim de manter competência técnico-profissional.

Enfim, o profissional da contabilidade deverá ser cada vez mais o responsável por um sistema de informações contábeis que auxilie no processo decisório, de acordo com as metas e objetivos empresariais (Borinelli *et alli*, 1997).

2.2.1 Os aspectos de legalização da profissão

Para efeito deste estudo será considerado como profissional da contabilidade aquela pessoa registrada no Conselho Regional de Contabilidade – CRC –, cujas atribuições profissionais estão dispostas no art. 25 do Decreto Lei n. 9.295 de 27 de maio de 1946. O registro profissional dos contabilistas e das organizações contábeis estão normatizados na Resolução do CFC n. 496/79 de 5 de outubro de 1979, que expressa o exercício da profissão somente por contabilista registrado.

A Resolução do CFC n. 560-83 de 28 de outubro de 1983 dispõe sobre as prerrogativas profissionais de que trata o art. 25 do Decreto Lei n. 9.295 de 27 de maio de 1946, dispondo no seu cap. 1, artigo primeiro e seguintes, das atribuições privativas dos contabilistas. Nesta linha, está apto a exercer a profissão o contabilista legalmente habilitado através de curso superior ou técnico em contabilidade respeitando-se as limitações e devidamente registrados no conselho de classe.

Em maio de 1999, existiam oficialmente 303.023 contabilistas (190.187 – técnicos e 112.836 – contadores) e 57.289 organizações contábeis no país (Amorim, 1999). Cerca de um ano depois, houve um acréscimo de 9,58% de contabilistas e 3,12% de empresas contábeis (Tabela 2.1).

Dados de 2000 apresentam que no Brasil encontram-se registrados 332.062 contabilistas no CFC, sendo que deste total 96.568 são mulheres e 201.435 homens, dados atualizados até abril de 2001. Sendo que dos 175.942 técnicos de nível superior, do sexo masculino são 121.773. Em função do último exame de suficiência realizado, em março de 2001, a tendência é que no final deste mesmo ano, pode-se chegar a 350.000 profissionais nesta categoria.

Em Santa Catarina, o CRCSC tem registrados 12.934 profissionais, sendo respectivamente, 9.924 e 3.010, homens e mulheres, ver Tabela 2.1 (CRCSC, 2001).

Tabela 2.1 - Quantidade de contabilistas registrados por sexo até abril/2001.

CRC	MULHERES			HOMENS			TOTAL
	Contadora	Técnica	SUB-TOTAL	Contador	Técnico	SUB-TOTAL	
AC	11	333	344	26	490	516	860
AL	429	587	1.016	689	1.368	2.057	3.073
AM	694	894	1.588	664	1.272	1.936	3.524
AP	172	206	378	169	328	497	875
BA	-	-	-	-	-	-	9.752
CE	1.524	1.659	3.183	1.876	2.670	4.546	7.729
DF	1.333	1.602	3.135	2.829	3.632	6.461	9.596
ES	1.326	1.350	2.676	1.910	2.460	4.370	7.046
GO	849	948	1.797	1.517	3.127	4.644	6.441
MA	534	756	1.290	594	1.422	2.016	3.306
MG	4.077	8.619	12.696	7.007	18.303	25.310	38.006
MS	516	1.241	1.757	817	2.584	3.401	5.158
MT	-	-	-	-	-	-	5.072
PA	1.875	832	2.707	1.764	1.286	3.050	5.757
PB	943	809	1.752	2.002	1.338	3.340	5.092
PE	830	2.375	3.205	1.752	4.031	5.783	8.988
PI	597	790	1.387	787	1.271	2.058	3.445
PR	-	-	-	-	-	-	19.235
RJ	7.028	7.012	14.040	13.643	14.858	28.501	42.541
RN	672	498	1.170	874	905	1.779	2.949
RO	325	718	1.043	410	1.272	1.682	2.725
RR	81	133	214	93	167	260	474
RS	5.365	5.919	11.284	9.265	12.262	21.527	32.811
SC	1.547	1.463	3.010	3.814	6.110	9.924	12.934
SE	461	742	1.203	569	1.693	2.262	3.465
SP	11.076	14.149	25.225	26.417	38.380	64.797	90.022
TO	134	334	468	174	544	718	1.186
Total	42.399	54.169	96.568	79.662	121.773	201.435	332.062

FONTE: Documento eletrônico enviado pelo CRCSC (2001)

2.2.2 O perfil do contabilista brasileiro

A participação na categoria é predominantemente do sexo masculino, conforme pesquisa de 1995, com um índice de 72,5 % contra 27,45% de mulheres. Quase seis anos depois, a Tabela 2.1, atualiza estas informações mostrando que 60,6% dos contabilistas registrados nos Conselhos Regionais de Contabilidade – CRC's –, são homens, demonstrando que é crescente o número de mulheres optando pela profissão.

As regiões sul e sudeste acolhem a maioria destes profissionais em seus conselhos, 13,87% e 29,80%, respectivamente é a distribuição dos contabilistas, ou seja, 43,67% do total dos que estão ativos e registrados no Brasil (Tabela 2.2 – Informações cedidas pelo CRC's, 2001).

Tabela 2.2 - Profissionais e Escritórios por Região - Registrados e Ativos nos CRC's – Abri/01 (acumulado).

CRC	Téc. Cont.	Percent.	Contad.	Percent.	Total	Brasil (%)	Organiz.	Brasil (%)
Nordeste	29.200	60,01	19.459	39,99	48.659	10,38	7.566	6,40
Norte	7.108	53,22	6.247	46,78	13.355	2,85	1.599	1,35
Centro Oeste	44.172	67,48	21.287	32,52	65.459	13,97	13.493	11,42
Sudeste	78.209	56,02	61.400	43,98	139.609	29,80	21.616	18,29
Sul	36.876	56,75	28.104	43,25	64.980	13,87	14.805	12,53
Total	195.565	58,89	136.497	41,11	332.062	100,00	59.079	100,00

FONTE: Documento eletrônico enviado pelo CRCSC (2001)

A distribuição dentro da faixa etária conduz a uma concentração de 33,65 % no intervalo de 36 a 45 anos, cerca de 64% têm mais de 35 anos. Acrescente-se a este dado o fato que 72,3 % são casados contra 17,3 % de solteiros e menos de 7% de divorciados ou separados. Isto demonstra que o contabilista cedo adentra no mercado de trabalho, constitui família e disponibiliza de forma integral o seu tempo no seu negócio (CFC, 1996).

Com grande afinidade na área contábil expresso no fato de que 71% dos pesquisados estavam utilizando todo o seu conhecimento no exercício da profissão, e 74% destes esperavam continuar trabalhando na atividade.

Na faixa etária de 18 a 25 anos fazem menos curso de pós-graduação de um modo geral, sendo que esta opção se verifica de 26 a 55 anos (CFC, 1996). A questão financeira parece não ser o principal empecilho para a realização de cursos, mais especificamente de pós-graduação haja vista que 78,94 % dos contabilistas cursaram a graduação em instituições particulares.

Outro dado importante é que 70,63% dos contabilistas têm interesse de participar de treinamentos e 60 % já participaram de algum tipo de evento nos últimos dois anos (94/95). Este fato demonstra que já naquela época havia uma insatisfação e uma busca por novos conhecimentos na área.

Amorim (1999) a partir da visão do mercado levantou os seguintes requisitos solicitados para este profissional: ter curso de pós-graduação, saber trabalhar em equipe, dominar outro idioma (inglês/espanhol), ser capaz de executar múltiplas tarefas ao mesmo tempo, domínio da informática, saber pesquisar, ser criativo e buscar soluções.

Confrontando os dados da pesquisa de 1995 do perfil do contabilista brasileiro com os da Pesquisa realizada em 1999 durante a 8ª convenção nacional das empresas de serviços contábeis realizada em Curitiba, obteve-se as seguintes informações para os profissionais que atuam na região sul e sudeste do Brasil: do sexo masculino (82,7%), 37,3% na faixa de 37 a 47 anos, 45,4% do sul e casados 78,4%. Cabe ressaltar que 83,3% não se encontram em processo de educação continuada (Victorino, 2000). Esta informação coincide com os valores predominantes da pesquisa anterior.

2.3 AS ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS

Chiavenato *apud* Barnard (1997) conceitua organização como um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas. Complementa que uma organização existe quando há pessoas capazes de se comunicarem e dispostas a contribuir com ação conjunta, a fim de alcançarem um objetivo comum. Diz, ainda, que as organizações em geral são formadas por complexas redes de relações e atividades humanas com diversos níveis de análise: normas, valores, atitudes, intergrupos e personalidades, tudo existe sob um padrão complexo e multidimensional.

Victorino (2000), ao interpretar o mesmo autor, diz que a diversidade e complexidade organizacional podem contribuir de maneira diferente na realidade, assim como a experiência individual acrescida de uma visão dinâmica conjunta de seus membros.

No caso das organizações contábeis é bem mais simples. Antes denominadas de escritórios de contabilidade, passaram a ocupar um espaço maior de trabalho desenvolvendo atividades não só restritas a área contábil, mas também envolvendo outras que contribuem para a prestação de serviços que melhor atenda a clientela.

Por sua simplicidade Victorino (1999) compara a empresa contábil a uma banqueta equilibrada por quatro pernas, dispostas pelo seu grau de importância da seguinte forma: pessoal – equipe selecionada, treinada, motivada e disponível; administrativa, financeira e operacional; qualidade técnica – presta serviço com excelência, constante e no prazo determinado; marketing – divulgar e informar o diferencial competitivo. A estrutura

organizacional é detalhada quanto ao capital humano e intelectual (corpo funcional e clientela), ao quadro técnico (instalações físicas, equipamentos e programas computacionais) e ao tipo de serviço que presta à sociedade.

O profissional da contabilidade, de formação eminentemente técnica, direcionada em boa parte para o exercício de sua profissão, normalmente parte para constituir sua própria organização contábil, embora caracterize-se por ser um gestor resistente às mudanças. Sá (1999, p.5) no prefácio do livro "Qualidade na organização e nos serviços contábeis", afirma que "o contador é um produtor de modelos de controles, gestão, planejamento, em suma, é guia e proteção das riquezas das empresas".

A estrutura das empresas de serviços contábeis, outra definição comum no meio, é muito simples, dividida em áreas com pequeno número de empregados. A departamentalização comporta nas organizações mais estruturadas a divisão dos serviços pelas áreas contábil, impostos (fiscal), recursos humanos (pessoal), auditoria, administrativa/financeira, operacional (apoio) e informática (Victorino, 1999).

A atividade contábil é realizada através da prestação de serviços a uma clientela predominantemente empresarial, com alto nível de exigências e expectativas. Detentor de uma formação muito técnica, o contabilista presta serviços que geram informações importantes para a empresa-cliente, que dependendo da capacidade e rapidez em gerar estas informações, bem como de disponibilizar os conhecimentos e práticas contábeis-financeiras que possuem, podem levar à satisfação das necessidades da clientela.

Victorino (1999) chama atenção ao fato que seu principal produto é o conhecimento, além de ter de demonstrar habilidades ao prestar serviços às pessoas, entidades e empresas, com um suave toque personalizado. Não passível de ser estocado, perecíveis, de custo diferenciado, na verdade, vende-se a transferência de responsabilidade, a segurança, a tranquilidade e a promessa de um futuro tranqüilo, recebendo um valor que o satisfaz e responde à expectativa do cliente.

Necessário se faz que os serviços prestados sejam fornecidos dentro das mais modernas técnicas de gestão primando pela qualidade, rapidez e tratamento adequado ao cliente. Dentro deste contexto, o foco das organizações contábeis passa a ser também o cliente, e a qualidade deve ser incorporada por todo seu corpo funcional, instalando-se um ambiente com aspectos culturais e estratégias organizacionais próprias para esta atividade (Gatti, 2000).

2.3.1 O ambiente de trabalho

Ao longo do tempo, o ambiente físico de trabalho das organizações contábeis tem se caracterizado por instalações físicas simples, nada funcionais, com leiaute ocasional demonstrando desleixo e falta de organização. O processo de atualização e modernização é lento, prestigiando unicamente o aspecto da tecnologia computacional (Victorino,1999).

Esta imagem percebida pelo cliente, diz Victorino (1999), funciona como um antimarketing, por transmitir amadorismo, desorganização, burocracia, falta de liderança e ética, indecisão e principalmente a idéia de que a equipe não tem preparo e é lenta e apática. Deve-se observar, continua o autor, que o marketing de uma empresa passa pelo nome, logomarca, cores que a identificam, fachada do prédio onde está instalada e pelas pessoas que as representam. Sugere-se que seja feitos uma avaliação deste ambiente empresarial sobre três aspectos: o prédio, escritório e a equipe (Figura 2.1).

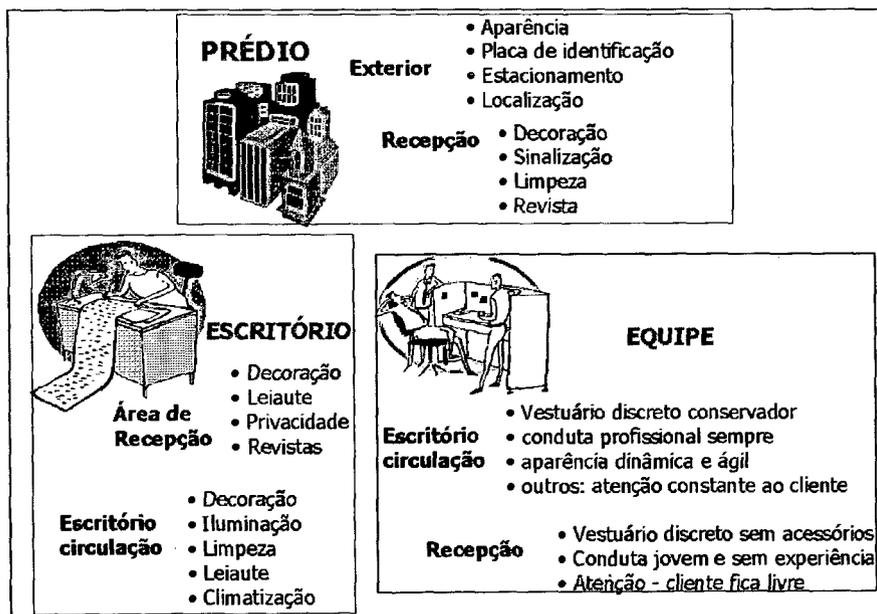


Figura 2.1 – Itens para avaliação do Ambiente de Trabalho. Adaptado de Victorino (1999)

No entanto, Wright *et alli* (2000) destacam que os recursos físicos das empresas variam de uma organização para outra, porém deve-se formular verificando os pontos fortes e fracos para que se tenha vantagem competitiva no mercado. Avalia-se se possui tecnologia atualizada, capacidade de adequar-se a sua clientela, fontes de suprimentos confiáveis e eficazes em custos, boa localização geográfica, mão-de-obra especializada e finalmente facilidade logística de recepção e deslocamento para sua clientela.

2.3.2 Cultura organizacional

Torna-se inicialmente necessário contextualizar o significado de cultura organizacional, que para Fleury e Fleury (1997) é um conjunto de valores, expressos em elementos simbólicos e em práticas organizacionais, que em sua capacidade de ordenar, atribuir significações, construir identidade organizacional, tanto agem como elementos de comunicação e consenso, como expressam e instrumentalizam relações de dominação.

Chiavenato (1997) afirma que com o advento do terceiro milênio, a globalização da economia e o mercado fortemente competitivo, a tendência é que as organizações acordem e deixem de administrar os recursos humanos, nem as pessoas, adquirindo uma visão de administrar com as pessoas. É difícil detectar este modelo neste tipo de organização, por possuir características bem particulares provenientes da carreira individualizada.

O empresário contábil comporta muito mais o papel de dono do escritório do que de gestor de uma organização, imputando a ele mesmo uma condição de estagnação e quase total carência de conhecimentos relativos a outras áreas mais essenciais ao exercício de sua atividade. Ou seja, a cultura organizacional implantada nestas empresas é marcada pelo modo de vida do dirigente, suas crenças, expectativas e valores, com baixa capacidade de interação e de relacionamento com seus pares internos (Victorino, 2000).

Um aspecto que é típico da cultura empresarial brasileira é a resistência à idéia de treinar seus funcionários, com receio de os perder para a concorrência (Chiavenato, 1997). No caso específico da contabilidade surge também o medo de estar se formando mais um concorrente.

Portanto, considera-se muito pouco o treinamento e atualização. Salvos aqueles assuntos diretamente ligados a contabilidade (mudanças nas leis fiscais e legais) e que são alvo de algum tipo de investimento por parte dos empresários. A busca de conhecimentos em termos de interdisciplinaridade é descartada, confirmando o pensamento de Chiavenato (1997) quando afirma que a maioria dos empresários considera o treinamento uma função social e não econômica, enfim, como uma despesa.

Quanto ao corpo funcional, este se caracteriza pela pouca participação nos processos decisórios, fruto do estilo centralizador dos proprietários, gerando em alguns casos falta de motivação para o trabalho e de perspectivas quanto à própria profissão. O grau de realização profissional tende a crescer na razão direta da valorização experimentada, ressalta-se que a não participação nas decisões das empresas é apontada, como o item mais importante,

relacionada a insatisfação com a profissão, segundo a pesquisa do CFC (1996) que buscou traçar o perfil do contabilista brasileiro em 1995/96.

Nesta pesquisa, entre as principais dificuldades encontram-se a falta de valorização profissional (13,36%) e (13,06%) baixa remuneração (CFC, 1996). Como já está acostumado com o fato citado, nota-se que o empresário da contabilidade também não está acostumado a aproveitar o potencial de seus funcionários, não os vendo como somatórios de inteligências nem tão pouco como capital intelectual que está a sua disposição e capaz de contribuir para a sua organização. Consequentemente, pagam baixos salários a seus funcionários, tendo uma taxa de rotatividade elevada (*turnover*).

Na busca incessante pela redução de custos, pagam um alto preço e sofrem os efeitos diretos deste tipo de cultura organizacional, refletida pelo empregado ao atender a clientela sem oferecer uma forma eficaz de prestação dos serviços.

O contato deste pesquisador com a categoria permite concluir que há resistência dos empresários quanto a mudança nas instalações físicas de sua organização. Para eles, uma estrutura diferenciada e moderna poderia aparentar ao cliente que a organização contábil vai muito bem, está bem remunerada e portanto, não haveria necessidade de aumento na cobrança dos honorários.

2.3.3 Estrutura organizacional: funcional de produção e financeira

A estratégia organizacional está relacionada ao crescimento e a estrutura da empresa. Esta última, aos modos pelos quais as tarefas e responsabilidades são alocadas aos indivíduos e também à maneira como estes são agrupados em escritórios, departamentos e divisões. Em síntese, designa as relações formais de autoridade e os níveis hierárquicos (Wright *et alli*, 2000).

Como a maioria das organizações contábeis é de um só proprietário e alguns funcionários, não há organograma nem atribuições formais de responsabilidades nestas empresas. A estrutura funcional de produção é fluída, com cada funcionário sabendo desempenhar mais de uma tarefa e o proprietário envolvendo-se em todos os aspectos da empresa (Wright *et alli*, 2000). A estrutura enxuta das organizações contábeis leva ao acúmulo de atribuições dos seus empregados, geralmente generalistas quanto as suas atividades mesmo porque na falta de alguém outro terá que suprir.

Como não existem processos estruturados para a atividade de produção na prestação de serviços com relação aos trabalhos a serem executados, pode ser que haja prejuízos financeiros pelo não cumprimento de prazos, ou seja a falta de planejamento. Mesmo assim, estas organizações conseguem desenvolver suas atividades dentro destas limitações, mas que poderiam ser minimizadas através da adoção de técnicas de gestão (Padoveze, 1996).

Wright *et alli* (2000) assegura que a análise da estratégia financeira de uma organização pequena é fruto direto de sua liderança principal. Neste contexto, utilizando-se uma técnica de observação, fez-se uma análise da estrutura financeira de um pequeno grupo de empresas. Detectou-se que na sua maioria está muito ligada ao orçamento familiar, fazendo com que a ação do empresário seja diretamente influenciada por sua necessidade de sobrevivência. Como o patrimônio é único, ocasiona muitas vezes a confusão dos valores inerentes a pessoa física e a jurídica. A inexistência de planejamento leva o empresário a agir no impulso, pela percepção de que as coisas devem ser feitas conforme sua intuição.

Isto significa que se ele precisa aumentar o seu faturamento, vai buscar mais clientes sem, contudo especificar ou traçar um perfil do tipo de cliente que quer na sua carteira. Da mesma forma, as estratégias financeiras relacionam-se à redução das despesas de forma drástica, envolvendo inclusive a redução de pessoal ou a venda de bens particulares quando a situação assim exige.

Ocorrendo melhora ou equilíbrio nas finanças da organização, volta a contratar e investir em equipamentos, sem, no entanto realizar qualquer tipo de planejamento ou previsibilidade baseada em informações quanto ao futuro da sua organização.

2.3.4 O empresário da contabilidade

O perfil do empresário contábil é notadamente centralizador, controlador e executor, trazendo para si toda a responsabilidade e as decisões da sua empresa, sem a participação do seu corpo funcional, configurando um foco de permanente resistência a qualquer tipo de mudança (Victorino, 1999).

No passado era incumbido de preencher guias e formulários, muitas vezes considerado um despachante de processos para repartições públicas. Com o avanço de a tecnologia, está preparado para novas atribuições, pois é dotado de conhecimentos técnicos e da experiência adquirida ao longo de sua vida profissional (Amorim, 1999).

No entanto, a competitividade do mercado e os meios de comunicação que geram a cada dia mais informações, aliado às oportunidades de integração e relacionamento da categoria, tem levado o empresário da contabilidade a participar mais ativamente de eventos e reuniões de profissionais da contabilidade.

A participação cada vez maior de profissionais da contabilidade em eventos da categoria tem propiciado a troca de informações e experiências, impulsionando até mesmo o mais resistente dos empresários a um processo de adaptação quanto às mudanças necessárias, sobre pena de perder o espaço conquistado (CFC, 1996).

2.4 A QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES E NOS SERVIÇOS CONTÁBEIS

A atividade contábil é essencialmente de geração de informações, através da prestação de serviços especializados, e, portanto, enquadrada na relação direta com o cliente, razão de ser de sua organização. Antunes (2000) cita Littleton (1953) resgatando o autor para a importância da contabilidade como: "(...) é um serviço de informação especial. (...) Como um mapa de navegação ela assiste na realização da missão – uma ajuda na medida em que a informação esteja disponível para os navegadores e para todos a quem interessar.

Desta forma, a contabilidade como sistema de informações capaz de contribuir para a direção, controle e tomada de decisões exige, um aperfeiçoamento contínuo dada a sua relevância para as empresas. Segundo Antunes (2000) *apud* Iudícibus (1998) "a contabilidade tem-se destacado ao longo dos séculos, por ser o principal sistema de informação das entidades".

A prestação de serviços no mais amplo contexto da contabilidade e o tratamento da informação, matéria prima básica do trabalho contábil, não pode estar dissociado da qualidade, inerente a tudo que se faz buscando a satisfação das necessidades do cliente (Da Rosa e Abreu, 1997).

O empresário da contabilidade deve conhecer seu cliente, suas necessidades, ter tempo para ouvi-lo e este deve representar mais que uma conta em carteira. Todo cliente, seja ele interno (os funcionários) ou externo, merece ser tratado com rapidez, cortesia, honestidade, profissionalismo, interesse e, principalmente, como pessoas especiais (Carneiro, 1997).

Para Vieira (2000) falar de serviço é falar de comportamento, subjetividade, emoção e humanidade. No entanto, estas constatações mostram que há poucas estratégias práticas de melhorias do fator humano, visando a qualidade nos serviços contábeis. Razão pela qual a autora sugere um levantamento de necessidades de treinamento para o setor com o fortalecimento de um plano de desenvolvimento organizacional para a área.

Num mundo cada vez mais competitivo, exigente e de transformações rápidas, é preciso que o contabilista esteja atualizado e bem informado, que acompanhe os avanços da tecnologia, que seja empreendedor, ousado e inovador e, principalmente, que adote a qualidade em tudo que faz, pois assim estará se voltando para o cliente e assegurando a sua sobrevivência no mercado (Gatti, 2000).

Para adotar o modelo da qualidade basta estar disposto para mudanças, pois não há desculpas que justifiquem o imobilismo, a lentidão e o isolamento. Amorim (1999) já comentava que a parceria é uma maneira inteligente de cumprir objetivos, pois a união de esforços é um dos alicerces da qualidade.

Além disso, é importante ressaltar que a categoria dos contabilistas, muito combatida, pouco valorizada e integrada, precisa mudar sua imagem. Mostrar que é capaz de prestar serviços de altíssima qualidade, que tem profissionais altamente competentes, profundos conhecedores desta ciência e que merece um lugar especial (Gatti, 2000).

2.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo fez um resgate breve do histórico da contabilidade no mundo que desde os primórdios da civilização servia basicamente para o controle do patrimônio, dados os registros encontrados. A importância da contabilidade na gestão administrativa nos dias atuais se dá porque a contabilidade gera informações úteis à administração. Além de apresentar sucintamente o perfil do profissional e das organizações contábeis no Brasil, citando os aspectos que envolvem a legalização da categoria e como as empresas se estruturam.

Concluiu-se que o perfil empresarial contábil é de um profissional centralizador, controlador e executor, trazendo para si toda a responsabilidade e as decisões da sua empresa, sem a participação do seu corpo funcional configurando um foco de permanente resistência a qualquer tipo de mudança.

A análise da estratégia financeira do empreendimento contábil é fruto direto de sua liderança principal, que contrata e investe quando sente equilíbrio nas finanças, sem fazer qualquer tipo de planejamento.

Por outro lado, a grande maioria dos clientes vê os serviços contábeis somente como uma despesa, desconhecendo a importância das informações produzidas. As grandes organizações que operam com estratégias sólidas na área contábil financeira, ao contrário, reconhecem o valor do trabalho deste profissional, tendo-o como um investimento, que agrega valor e tem muito a contribuir para o seu crescimento.

A visão da sociedade por sua vez, continua sendo a de uma figura simplória que faz a contabilidade da empresa porque os órgãos fiscais assim o exigem, dentro de uma linguagem pouco compreensível e sem nenhuma outra finalidade que não seja definida por lei.

O próximo capítulo apresenta os conselhos regionais e seu foco na educação profissional continuada como proposta encampada por estes, para provocar mudanças de forma sistemática, criteriosa e abrangente capaz de proporcionar o aprimoramento e atualização profissional dentro de um contexto maior.

CAPÍTULO 3 – A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL CONTINUADA E OS CONSELHOS DE CLASSE

Os fatos históricos, as pressões inflacionárias e seus efeitos nos relatórios contábeis obrigam os profissionais que atuam nesta área a buscarem atualização, através da educação continuada, em virtude da contabilidade ter-se tornado um instrumento valioso na tomada de decisão dos administradores das organizações.

A intenção deste capítulo é esclarecer conceitos e mostrar a situação desta área no país. É também, apresentar como a categoria se organiza, seus principais anseios e da motivação para a educação profissional continuada – EPC.

Além disto, contextualizar quais as mudanças e as vantagens competitivas que esta categoria terá ao absorver conhecimento de ponta e, em particular, por que a atividade está em contínua evolução.

3.1 A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL CONTINUADA

A educação continuada é também conhecida como educação permanente (*lifelong learning*) que na realidade significa um processo de atualização constante dos profissionais. Parma (1990) assegura que se trata de um procedimento recomendável que visa conscientizar as pessoas em todos os níveis no sentido de se atualizarem em caráter permanente.

Acrescentando mais um termo, que é o profissional, Allen (p. 17, 2000) traz uma definição do Guia de Educação Internacional (IEG) pertencente ao International Federation of Accountants – IFAC –, revisado em maio de 1998 com o seguinte texto:

"Educação Profissional Continuada – EPC – é um programa de aprendizagem estruturado ou não estruturado que contribui para manutenção e atualização dos conhecimentos profissionais como um elemento vital na preservação das normas profissionais e na manutenção da confiança pública".

Nos programas de educação continuada as atividades devem ser tangíveis, sendo estruturadas repartem o conhecimento geral e técnico específico, exemplifica: cursos e seminários apresentados por profissionais, programas individuais, conferências e publicação de artigos. Os considerados como não estruturados são por definição os demais, tais como: leitura de publicações profissionais, discussões de assuntos atuais com colegas e acesso a bases de dados relevantes (Allen, 2000).

No Brasil, Silva e Freitas (1999) constataram que se apresentada a educação continuada numa ótica generalista, houve um enfraquecimento de setores da produção e o surgimento de novos e modernos setores, mercados emergentes, desmassificação de alguns produtos e serviços e desemprego estrutural.

Este fato provoca o desaparecimento de categorias ocupacionais (desenhista) e surgimento de outras (designer computacional), obrigando as empresas e trabalhadores a buscarem o reaproveitamento de determinados funcionários nas novas funções emergentes pela via da reconversão, reciclagem profissional, formação recorrente, aperfeiçoamento e qualificação profissional (Silva e Freitas, 1999). Em complemento a definição de EPC, cabe resgatar os conceitos discutidos e apresentados a seguir:

“- A formação recorrente: destina-se aos indivíduos que se integraram no mercado de trabalho sem a necessária formação de base. Visa a aquisição de conhecimentos e competências fundamentais, bem como atitudes e formas de comportamento que constituem a base indispensável para o exercício de uma profissão e para uma melhor integração na vida em sociedade”.

- A reciclagem profissional: visa atualizar ou adquirir novos conhecimentos, competências, atitudes e formas de comportamento dentro da mesma profissão, nomeadamente, no âmbito ou em consequência das reconversões tecnológicas.

- O aperfeiçoamento profissional: visa complementar conhecimento e desenvolver capacidades práticas, atitudes e formas de comportamento, no âmbito da profissão exercida.

- A qualificação profissional: tem por objetivo qualificar trabalhadores indiferenciados ou semiqualificados, através da aquisição de conhecimentos e competências adequados ao exercício de uma profissão, bem como das atitudes e formas de comportamento que potenciem uma melhor integração sócio-profissional.

- A reconversão profissional: é uma modalidade de formação que visa obter uma qualificação diferente da já possuída para o exercício de uma nova atividade profissional. Pode implicar uma nova formação profissional de base seguida de especialização.”

No entanto, o setor público, provedor dos serviços de educação, tem baixa capacitação de respostas frente a globalização, aos avanços da economia mundial e as necessidades individuais e coletivas desta classe. De Oliveira e Freitas (1998) afirmam que as organizações governamentais voltadas à produção de informações sofrem com a redução de recursos, perdas no quadro técnico e falta de investimentos modernizados.

Neste campo da educação, a passagem da sociedade industrial para uma sociedade baseada na informação, os governantes nas esferas (Federal, Estadual e Municipal) estimulam os indivíduos a procurarem o aperfeiçoamento profissional, despertando para ações empreendedoras ou condições de empregabilidade para manter-se no mercado de trabalho.

No Brasil, o estímulo à formação de Empreendedores está presente em diversas ações de instituições públicas e privadas. Programas de desenvolvimento de empreendedores são financiados com recursos do Ministério do Trabalho e Emprego, Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT, Sistema Nacional de Empregos – SINE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas -SEBRAE, e outros.

Diante deste contexto, uma das soluções encontradas para a redução dos níveis de desemprego, e que vem sendo aplicada em diversos países, é o estímulo e apoio ao Empreendedorismo. Os órgãos de classe dos contabilistas estão assumindo o compromisso de investir em Educação Continuada, através de seus conselhos, promovendo eventos contábeis de curta duração que servem de estímulo e motivação na atualização destes profissionais.

3.2 OS CONSELHOS DE CLASSE

As entidades de classe são órgãos constituídos para representar os interesses e direitos perante as autoridades jurídicas, legislativas, governamentais e a sociedade (Amorim, 1999). Como todas as outras classes profissionais, esta categoria também possui suas representatividade, e reúnem-se em conselhos, federações ou sindicatos.

Criados por meio do Decreto-Lei n. 9.295, de 27 de maio de 1946, o Conselho Federal de Contabilidade e os Conselhos Regionais, são entidades de fiscalização do exercício da profissão contábil. Composto por dois terços (2/3) de contadores e um terço (1/3) de técnicos em contabilidade, todos escolhidos mediante votação.

Os conselhos regionais concentram-se no profissional que executa ou explora a atividade contábil, bem como as empresas por ele integrado. Sua atribuição conforme o mesmo decreto no Art. 10 é entre outras: expedir e registrar a carteira profissional, examinar as reclamações e representações escritas acerca dos serviços registrados e das infrações dos dispositivos legais vigentes, fiscalizar o exercício do contador e técnico em contabilidade, publicar relatórios de seus trabalhos e a relação dos profissionais registrados e elaborar a proposta de regime interno. Enfim, incentivar e contribuir para o aprimoramento técnico, científico e cultural dos contabilistas e da sociedade em geral.

Gatti (2000) destaca a atuação da Federação Nacional da Empresas de Serviços Contábeis – FENACON –, com 27 sindicatos afiliados e que coordena o segmento das empresas no ramo. Os sindicatos dos profissionais atuam diretamente no aperfeiçoamento de seus associados.

Atualmente, este órgão conta com representação em 27 estados do País, estruturando hierarquicamente as funções básicas do sistema (Figura 3.1). O CFC visando a evolução técnica da Ciência Contábil, desenvolvimento Econômico e Social do País e as necessidades dos contabilistas tem um modelo de planejamento participativo que envolve todos os conselhos regionais.

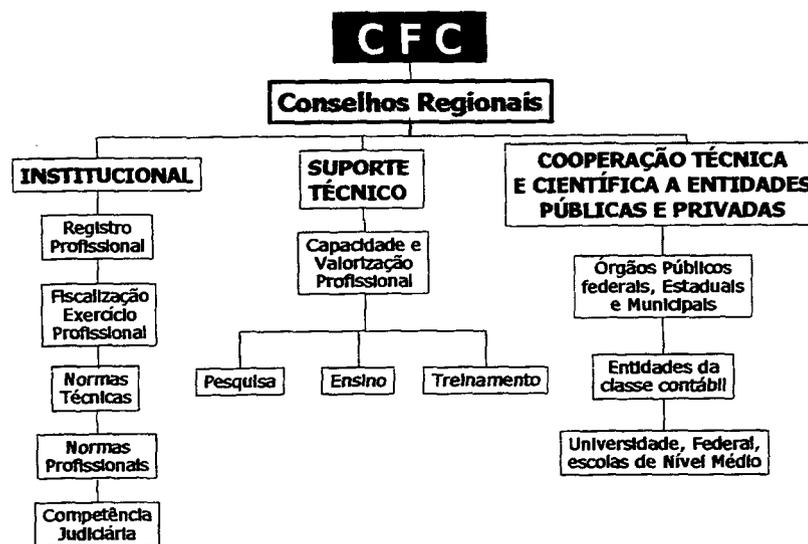


Figura 3.1 – Funções Básicas do Sistema – CFC e Conselhos Regionais. Fonte: CFC (2000a)

O Plano Geral de Trabalho utiliza este modelo, que compatibiliza as informações geradas por cada órgão, de maneira que os passos são padronizados na seguinte seqüência: análise da informação, definição de prioridades, estabelecimento de políticas e diretrizes e fixação das receitas e custos (CFC, 2000a).

Assim, ressalta-se que na atuação do CFC e dos CRC's ocorreram muitas mudanças nos últimos dez anos. Estes ultrapassaram suas obrigações de registrar e fiscalizar e na busca de tornar seus associados mais competitivos, investem na EPC e na formação dos contadores e técnicos em contabilidade.

3.2.1 O plano de trabalho: perfil dos projetos de 2000

O plano de trabalho em referência é um documento que tem por objetivo "integrar o trabalho do Sistema CFC/CRC, identificando as prioridades da classe e levando aos nossos profissionais as mudanças legais determinadas nos projetos aprovados pelo Plenário" (CFC, p. 10, 2000a).

Elaborado para implantação em 2000/01 e totalizando aproximadamente 70 projetos que exprimem a realidade sobre a classe e o quanto estes são capazes de adaptar-se às constantes mudanças das leis e da tecnologia. A Educação continuada, que prevê o aprimoramento dos profissionais da contabilidade é manifestada na análise documental (Tabela 3.1). Na Figura 3.1 é possível perceber este fato, a subdivisão hierárquica configura que nas três ramificações, existe sempre item relacionado com a EPC.

Tabela 3.1 – Resumo do Plano de Trabalho: Perfil de Projetos 2000 – CFC/CRCSC.

Programa	CFC		CRCSC	
	Geral	EPC	Geral	EPC
Administrativo	21	8	3	-
Fiscalização e Exercício da Profissão	5	-	8	-
Educação continuada	9	9	11	11
Registro Profissional	-	-	2	-
Valorização Profissional	7	7	3	2
Estudos Técnicos	11	6	-	-
Informática	5	2	-	-
Encontros e Rep. do CFC em âmbito nacional	10	-	1	-
Total	68	32 (47,06%)	28	13 (46,4%)

A Tabela 3.1 foi desenvolvida tomando por base o Plano de Trabalho – Perfil de Projetos para 2000 do CFC e do CRCSC e observando-se que os projetos com finalidade direta ou indireta na EPC, obtiveram respectivamente, 47,06 % e 46,4 % do total de cada órgão.

Isto se dá por que o exercício desta profissão exige um contínuo aperfeiçoamento, particularmente no Brasil, onde há inúmeras e frequentes alterações nas legislações trabalhistas e tributárias. Para fazer frente a essa demanda, o CFC firma convênios com empresas que realizem treinamento nestes temas. E propicia o desenvolvimento do programa de EPC dos CRC's, em temas voltados à legislação, à técnica e à modernização do exercício da profissão, de forma a capacitá-los para o eficiente desempenho de suas atividades (CFC, 2000a).

3.2.2 A educação é uma oportunidade ou ameaça para o contabilista?

O crescimento da profissão na última década aumenta as oportunidades de serviços no mercado, quase que ignoradas pelo contabilista. Por outro lado, as mudanças nas formas de gestão e na economia despertam para o desenvolvimento de novas habilidades, conhecimentos, competências e comportamentos dos profissionais do setor.

Este profissional qualificado, independente da área de atuação deve comprometer-se com um programa de educação permanente. Para o caso da contabilidade, Allen (2000) opina que a EPC deve ser sistematizada com um mínimo de 30 horas de aprendizagem estruturada ou 90 horas por cada período de três anos, com supervisão do conselho de classe.

Os números de Instituições de Ensino Superior e Médio que ofertam cursos de ciências contábeis no país demonstram a carência desta área, sendo que é desconhecida quanta das 433 IES ofertam pós-graduação. Sabe-se que estes cursos na sua maioria ficam restritos ao eixo Rio-São Paulo (Boarin, 1999). A alternativa para quem deseja o mestrado fica limitada ao deslocamento para estes centros e os demais estados da federação ficam a descoberto.

A oferta de cursos em geral voltados a área contábil por parte de empresas do ramo é muito grande deixando o contabilista com muitas opções. No entanto, em nível de pós-graduação verifica-se uma carência em face de estar limitada as ofertas das instituições de ensino superior que criam especializações e colocam a disposição dos profissionais a preço de mercado.

0.339.592-5

Tabela 3.2 – Números de Instituições com cursos de ciências contábeis de níveis superior e médio existentes no país.

Estado	Número de Instituições de Ensino Superior	Número de estabelecimentos de ensino médio
AC	1	-
AL	5	33
AM	4	3
AP	1	1
BA	16	340
CE	8	98
DF	6	17
ES	21	410
GO	11	179
MA	4	169
MG	35	148
MS	16	1
MT	13	5
PA	5	3
PB	4	-
PE	5	266
PI	10	15
PR	36	218
RJ	36	515
RN	6	31
RO	9	-
RR	1	-
RS	43	159
SC	27	148
SE	2	2
SP	105	591
TO	3	37
TOTAL	433	3.389

FONTE: Adaptada MEC/CRCs (2001)

O estado de Santa Catarina conta com uma população de 5.333.284 (Censo Demográfico de 2000) e deste universo 13.157 são contabilistas oriundos ou não das 27 IES do estado e de 148 estabelecimentos de ensino médio (Tabela 3.2).

Conhecedor da realidade contábil e dos profissionais que compõem a categoria, os conselhos de classe dispõem de informações suficientes a cerca das principais deficiências em relação a formação dos contabilistas e que tipo de ação poderia, sob a tutela deste, contribuir para solucionar os problemas. Dentro deste enfoque, os Conselhos Regionais de Contabilidade transformam-se em agentes motivacionais capazes de contribuir na área da EPC junto à comunidade contábil.

3.2.3 A motivação para a educação profissional continuada

Os conselhos de classe no momento em que incorporam a educação continuada como uma de suas missões precípua, passam a desempenhar importante papel motivacional, não ficando limitado às realizações de cursos ou eventos ligados a educação.

A motivação talvez seja a tarefa mais difícil em que um conselho possa intervir, pois envolve pessoas que têm diferentes personalidades, culturas e necessidades. Neste sentido os produtos oferecidos pelos órgãos de classe não podem ignorar o trabalho de preparação das pessoas quanto a importância, os benefícios e a agregação de valores que determinado evento pode propiciar ao profissional.

Schweiz(1993) *apud* Gooch and Dowell (1988) conceituam motivação como uma força que se encontra no interior de cada pessoa e que pode estar ligada a um desejo. Uma pessoa não pode jamais motivar a outra o que ela pode fazer é estimular a outra. A probabilidade de que uma pessoa siga a orientação de ação desejável está diretamente ligada à força de um desejo.

O autor continua formulando que um sistema motivacional deve satisfazer muitos diferentes motivos humanos, pois a falta de conhecimento dos motivos, impede qualquer tipo de solução perfeita.

A mudança no perfil do profissional contabilista não pode ficar limitada a ele mesmo de forma solitária ou ser transferida às instituições que o capacitam a tornar-se técnico ou graduado, pois o processo é contínuo e exige a participação de todos os órgãos comprometidos com a categoria em todos os momentos. Assim, os conselhos de classe fugindo a sua finalidade meramente de registro e fiscalização, buscam conforme sugere Lezana (s/d), estabelecer um plano que possibilite a formação e o desenvolvimento de seus membros, visando habilitá-los para desempenhar com maior eficiência suas tarefas e as atividades inerentes ao seu ofício.

O papel dos Conselhos, como agente estimulador, incentivador e aglutinador da categoria, interfere no processo decisório do contabilista, quando se trata da realização de um curso ou programa de treinamento, tendo por trás a credibilidade de um órgão de classe (Gatti, 2000).

Atualmente, através das associações, sindicatos e outros órgãos, vem ocorrendo um maior número de eventos, seminários, congressos, encontros e ciclos de estudos (Faraco, 1998). Ainda há o que fazer para consolidar um processo de educação continuada que seja capaz de provocar profundas mudanças profissionais.

3.3 O PROCESSO DE MUDANÇAS E AS VANTAGENS COMPETITIVAS

Inicialmente, ressalta-se que em época de crise, por pior que seja a situação, o profissional da contabilidade, dispõe de inúmeras alternativas de emprego, tais como: contador, auditor, analista de balanço, professor, pesquisador, *controller*, funcionário público e perito-contador (Marion, 1998).

O início do século XXI, é marcado por profundas mudanças, em que é o cliente que faz a avaliação do profissional da contabilidade, enaltecendo e repassando a comunidade seu contentamento com o serviço recebido. Assim, ter conhecimento atualizado é vantagem competitiva e garantia de permanência na atividade contábil (Gatti, 2000).

Fazendo uma correlação da idéia de Porter (1999), é possível afirmar que a competitividade é a capacidade do profissional em inovar e melhorar de tal forma que influencie diretamente nos resultados pessoais e organizacionais. Conquistando uma posição de vantagem em relação aos outros competidores em razão das pressões e dos desafios. Assim, interpreta-se que os fundamentos da competição se deslocam cada vez mais para a criação e assimilação do conhecimento.

Para uma empresa de serviços contábeis manter-se no mercado por mais de sessenta dias, afirma Gatti (2000) é necessário que exista um sistema pré-estabelecido claro e que permita informações contábeis e fiscais com qualidade. Há neste sentido a necessidade dos profissionais buscarem cada vez mais o aperfeiçoamento dos seus serviços e o tratamento mais qualificado dos dados contábeis trabalhados, levando à produção de informações mais claras, precisas e relevantes à tomada de decisão.

Porter (1999) relaciona a vantagem competitiva com a tecnologia da informação que adquire significado estratégico e afeta todas as empresas, provocando mudanças no escopo da competição, agindo diretamente por diferenciação e nos custos de seus produtos.

O grande desafio do século XXI é tornar a classe mais competitiva, fomentando a formação, qualificação, reconversão, atualização ou aperfeiçoamento profissional do contabilista com visão gerencial e empreendedora. Transformando as empresas em que atuam, contribuindo de forma eficaz para que o cliente e a sociedade enxerguem a contabilidade de maneira diferente.

3.3.1 O profissional e a gerência empreendedora

Embora muitos autores busquem explicar como tornar um profissional ou um gerente com capacidade empreendedora, este trabalho tentará aplicar o conceito no grupo de profissionais pesquisados. Para tanto, o empreendedor é a pessoa que cria algo diferente que possua valor e exija o tempo e a dedicação necessária, que assuma a responsabilidade financeira e psicológica, correndo os riscos e recebendo os ganhos sociais e satisfações pessoais decorrentes (Hisrich e Peters, 1995). Tal escolha deve-se ao fato do conceito reunir e equilibrar a história e as diversas dimensões existentes na figura do profissional da contabilidade, o contabilista.

Na década de 1980, Iudicibus (1986) já havia verificado diferentes facetas da profissão, destacando o contador gerencial, que devia ter formação ampla, conhecimento da técnica – quanto aos objetivos e métodos quantitativos –, da microeconomia e capacidade de observar seu cliente – visando identificar a reação deste na entrega de seus relatórios.

No entanto, o autor ressaltava que este cargo ou função não existia. Na verdade, continua, trata-se de atitudes, de formação, de características que distinguem o contador com mentalidade gerencial. Há falta de conhecimentos de gestão relacionada a pessoas, processos e sistemas. Atualmente, é redobrado o esforço do empresário da contabilidade no sentido de suprir essa deficiência, combatida na maior parte pelo tradicional método de tentativa e erro.

Identificou-se, por exemplo, o apelo de pesquisadores, como Abicalaffe (1997), que para esta categoria, solicita que ocorra uma transformação do despachante fiscal, preenchedor de guias, guarda-livros para "consultores contábeis" com visão empreendedora, quer seja como profissional ou empresário. O autor declara que deve haver "uma firme parceria entre empresários e contabilistas" dado que, resgatando o pensamento de A. Lopes de Sá: "Nem todos compreenderam que a ciência da riqueza das empresas é da competência do contabilista".

Embora, os cursos de graduação em ciências contábeis estejam voltados quase que totalmente à formação técnica, deixando a descoberto a função gerencial, necessária a estes futuros profissionais no desempenho de suas atividades, nota-se que a maioria dos profissionais da contabilidade constituem sua própria empresa, tornando-se empresários. Esta e outras constatações já citadas nesta pesquisa, podem ser comprovadas nas publicações de Iudícibus (1986), Lezana (s/n), Padoveze (1996) e Abicalaffe (1997).

Logo, apresentando-se com características de empreendedor, estes profissionais investem nas suas próprias empresas. Prática que fará este empresário direcionar seus conhecimentos no desenvolvimento de instrumentos e ferramentas de gestão capazes de contribuir com sua clientela nas tomadas de decisão. Esta vocação empreendedora do profissional da contabilidade dota a categoria de novos saberes em bases mais consistentes. Assim, tem-se que empreendedor é todo aquele capaz de criar, inovar e provocar mudanças que afetem positivamente sua área de atuação ou o seu negócio.

A inserção de mecanismos capazes de levar informações complementares no campo da gestão, além de proporcionar condições diferenciadas ao empresário da contabilidade deve estar relacionada diretamente com a questão da ética. A ética assimilada pelo contabilista como código de conduta norteará suas ações enquanto profissional.

García (1999) garante que todo profissional destinado a alcançar o êxito deve ter um sólido conjunto de princípios éticos que sirvam de premissas a todas as suas ações. (...) deverá ter além dos conhecimentos técnicos e científicos certas virtudes e valores morais que o creditem perante a sociedade como pessoa digna de confiança. Portanto, o profissional e a gerência empreendedora só se tornarão completos na medida em que tiver em suas bases a ética.

3.3.2 As organizações inovadoras

Da Rosa e Abreu (1997), pesquisadores sobre a tecnologia da informação, destacam que para as organizações inovadoras estas são uma ferramenta imprescindível na obtenção de recursos estratégicos que contribui significativamente para a melhoria da qualidade do seu produto, para a redução de custo e para a interação com seus clientes e fornecedores.

Caracterizam-se como organizações inovadoras, aquelas que buscam incessantemente criar e implementar mudanças capazes de gerar melhores resultados para elas mesmas, para o seu corpo funcional e para a sociedade. Estas organizações adotam modelos de gestão flexíveis sintonizados com a atualidade e dentro de uma visão globalizada.

Nas organizações contábeis é comum ainda a prática de modelos superados, alicerçados em culturas familiares e muito mais voltados a execução e a centralização. A proposta do curso explorado neste trabalho, apresenta um modelo de gestão estratégica voltado à qualidade, buscando destacar a importância do cliente, através do gerenciamento de processos e da melhoria contínua. O estabelecimento de planos para o futuro, por meio do planejamento estratégico realizado de forma participativa é outra proposta defendida neste trabalho.

As organizações inovadoras voltam-se para o cliente externo sem, contudo esquecer que internamente tem outros que são seus colaboradores. O capital intelectual destas empresas é formado justamente pelo conjunto de pessoas que prestam serviços e contribuem com suas inteligências para o sucesso das mesmas. Considerando o capital intelectual como a combinação de ativos intangíveis, frutos das mudanças tecnológicas de comunicação e informação trazendo benefícios para as empresa ao capacitarem seu corpo funcional.

Atualmente, as organizações preocupam-se com a EPC de seu corpo funcional por serem sabedoras que estas inteligências proporcionarão novas idéias, soluções e enfrentarão de forma mais preparada os desafios do mercado.

3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A motivação deste estudo ocorreu após a identificação da EPC como um dos caminhos capazes de produzir resultados rápidos para a categoria, as organizações e a sociedade. Já que atuar neste mercado hoje, exige um profissional em constante atualização.

Assim, surgiu a necessidade de ~~ser~~ ter um curso de especialização, visando contribuir para que a categoria prime pela qualidade, razões estas que levou o CRCSC a elaborar o projeto de um curso de gerência da qualidade nos serviços contábeis, objeto do próximo capítulo.

Ambicionando que num futuro próximo, estes contabilistas venham a pensar de forma estratégica, sejam indutores, saibam delegar e verem nos profissionais que o cercam o potencial individual e que busque através de um gerenciamento participativo, obter a contribuição de todos.

CAPÍTULO 4 – OS CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO E DE APERFEIÇOAMENTO EM GERÊNCIA DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS CONTÁBEIS

Na última década, o conhecimento vem funcionando como a forma que o contabilista utilizará para manter-se no mercado de trabalho. O ritmo acelerado de informações circulantes para serem tratadas será mantido e a tendência é que sejam poucos os profissionais aptos a transformar estes dados brutos em produtos que garantam às empresas a lucratividade desejada.

A visão do profissional atual, quer seja ele um empresário da contabilidade ou um empregado de empresa pública ou privada, é que em geral, dispõe de pouco tempo para pensar. O tempo o sufoca e o consome, com orgulho afirma que, há anos não tira férias, que trabalha até altas horas e aos finais de semana, exemplificando assim, uma figura superada e desorganizada, constituindo-se numa armadilha fácil para os profissionais mais rápidos.

Dentro deste cenário, esta pesquisa busca apresentar o processo de mudança na visão do profissional contabilista sobre a atividade que executa e a forma que opera junto ao mercado de trabalho e clientela.

Constatou-se que na área do ensino contábil existem aproximadamente 260 mestres e 60 doutores atuando neste mercado. Comparando estes dados com o número de IES que graduam estes profissionais, tem-se um pouco mais de 400 cursos superiores no Brasil, daí se obtém uma média 0,65 mestre, ou seja, menos de um mestre em contabilidade por curso (Boarin 1999).

Destaca-se, ainda, que 72% dos formandos destes cursos são originários de entidades particulares e, predominantemente formados nos cursos noturnos (Boarin, 1999). Em razão de a contabilidade propiciar o exercício de uma atividade profissional logo após a graduação ou o término do curso técnico muito profissional se aventura a constituir sua organização contábil e a partir daí, um trabalho árduo durante alguns anos o afasta da educação continuada e da atualização profissional.

Averigua-se que surgiram novos problemas por conta da falta de atualização de quem está no mercado e da defasagem e fragmentação curricular nos cursos de ciências contábeis existentes ao longo do tempo. Observando-se que estes profissionais, entre outras coisas, tem tido dificuldades no desenvolvimento de habilidades intelectuais como abstração, tomada de decisão, criatividade e solução de problemas, numa formação interdisciplinar. Evidenciando esta informação, tem-se dado da pesquisa do CFC (1996) que os contabilistas que buscam participar de cursos de pós-graduação, estão na faixa de 26 a 55 anos.

Este tipo de preocupação já foi constatado em outras áreas profissionais. Heineck (1996) relata que os engenheiros civis têm buscado especialização em gerenciamento, logo após a graduação, dado que ao entrar no mercado de trabalho, percebe o cunho gerencial de sua atividade, superando em muito a formação técnico-científico, adquirida na universidade. Em outras palavras, cabe a universidade criar cursos de qualificação e requalificação para atender a demanda do mercado.

No entanto, na opinião deste pesquisador, a iniciativa de criar e ofertar curso de especialização e de aperfeiçoamento, não pode ficar limitada as IES, sendo necessário também, que os órgãos de classe, comprometidos com a categoria, participem ativamente do processo e contribuam para o processo da educação continuada dos profissionais.

Este capítulo está fundamentada em uma pesquisa documental de Atas de Reuniões, Pareceres do CFC e do Conselho Estadual de Educação do Estado de Santa Catarina, convênios, reportagens na imprensa local e específica da classe. Apresenta uma iniciativa do CRCSC, que em parceria com a Federação dos Contabilistas, Sindicatos locais e IES, elaborou um projeto de cursos de especialização e aperfeiçoamento profissional, para atender contadores e técnicos em contabilidade, desprovidos de conhecimentos de gestão e mais especificamente na área da qualidade.

4.1 A PÓS-GRADUAÇÃO – EXCELÊNCIA NA CONTABILIDADE

A atuação dos conselhos em treinamento para atualização e reciclagem está presente como uma ação prioritária para os associados. A busca por excelência na contabilidade passou a ser uma ação do CFC, tomando a iniciativa de montar um programa com esta finalidade e o seu atual presidente afirmou que não mediria esforços para investir na formação profissional, prevendo inclusive que o conselho poderia arcar com um terço do valor total dos cursos oferecidos (Abrantes, 1998).

Na busca de preencher estas lacunas na pós-graduação, o CFC firmou convênios com a Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo – FEA/USP – para a realização de cursos de mestrado em cinco estados: Ceará, Minas Gerais, Santa Catarina, Mato Grosso e Pará.

Para o estado de Santa Catarina, além do Mestrado em Controladoria e Contabilidade, acredita-se que a situação é bem diferente. O CRCSC está se propondo, também, a renovar os conhecimentos em gestão destes profissionais e mais especificamente na área da qualidade, capacitando-os melhor no atendimento dos clientes e na prestação dos serviços contábeis, através do curso de CEGQUASC.

4.2 O FUTURO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS EM SANTA CATARINA

O futuro dos serviços contábeis passa prioritariamente pela discussão e melhoria dos profissionais, através da EPC, que exercem e fornecem esta atividade ao mercado consumidor. Em pesquisa documental no acervo do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina, constatou-se que a capacitação dos profissionais de contabilidade é uma preocupação deste órgão de classe, fato que dá a este Estado uma visão diferenciada do restante do Brasil.

Em 1997, o sindicato dos contadores de Blumenau lançou uma pesquisa junto aos contadores, na busca de ter subsídios sobre os serviços prestados por estes profissionais, identificar qual o seu nível de graduação e o perfil de sua clientela. Naquela época, o CRCSC dispunha de um grupo de trabalho para estudar a implantação e currículo de pós-graduação para o CEGQUASC, iniciativa registrada na Resolução CRCSC nº. 169/97 e na Ata de 29 de outubro de 1997.

Em seguida, o grupo desenvolveu um projeto de curso que visava proporcionar o aperfeiçoamento da classe, definindo itens como: processo de seleção dos candidatos, grade de disciplinas, estrutura e forma de avaliação do curso, a forma de contratação dos professores, estratégia de parceria e modelo de convênio com as IES, concessão de subsídios, fechamento do orçamento total, reconhecimento e legalização do curso.

O passo seguinte foi a buscar o apoio do órgão máximo da categoria, o CFC, que contribuiu para o projeto, com subsídios financeiros aos profissionais registrados no órgão de classe. Conforme Abrantes (1998), o órgão não se limitava a apoiar somente no burocrático, ditado pelos estatutos, e sim uma estrutura voltada para o fortalecimento do contabilista/cidadão. Integrando-o em todas as áreas produtivas e promovendo a qualidade de vida do ser humano. Na verdade, estimular a educação continuada, ou seja, fazer com que cada contabilista tenha acesso aos conhecimentos fundamentais em e para o pleno exercício de sua profissão.

Assim, em 24 de julho de 1998, foi assinado o convênio entre os CFC e CRCSC para execução dos cursos de pós-graduação e de aperfeiçoamento profissional em Gerência da Qualidade nos Serviço Contábeis, com 15 turmas dirigidas as diversas cidades de Santa Catarina. Tratando, também, de regulamentar a competência para a formação das parcerias com as instituições de ensino interessadas. A execução do curso de pós-graduação segue as normas do Conselho Estadual de Educação (Resolução 27/97) e aos convênios firmados entre as IES e o CRCSC.

Em agosto de 1998, iniciou o primeiro curso na Fundação Universidade Regional de Blumenau – FURB –, representando um marco na história da comunidade contábil catarinense e brasileira. Os demais cursos aconteceram em Criciúma, Balneário Camboriú, Florianópolis, Araranguá, Joinville, Lages, Rio do Sul, Mafra e Blumenau II. No ano seguinte os cursos iniciaram em Biguaçu, Itajaí, Jaraguá do Sul, Chapecó e Blumenau III.

Abrantes (1998) assegura que esse trabalho será fundamental para que as empresas possam contar com um contabilista integrado com os vetores da macroeconomia, consciente de seu papel para o fortalecimento de suas atividades produtivas no meio globalização, capaz de propor mudanças constantes e de orientar o empresário em como manter seu empreendimento lucrativo e produtivo.

Finalmente, o CRCSC realiza um projeto do CFC, que neste enfoque tem a intenção de criar um núcleo de irradiação de conhecimento identificado com as necessidades do profissional contabilista e com os objetivos do país, proporcionando ao cliente das empresas contábeis catarinense um serviço com padrão internacional pela qualidade que oferece.

4.3 PROPOSTA DOS CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO E DE APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL

O advento da formação de grandes blocos econômicos em todo o mundo e a rapidez com que os meios de comunicação transmitem diariamente informações sobre bens e serviços são sinais indicativos de que a competitividade, produtividade e qualidade estão presentes a cada instante e, portanto, devem ser incorporadas por toda categoria comprometida com o desenvolvimento e com a atuação diferenciada, sob pena de perder seu espaço junto à sociedade em geral.

O profissional da contabilidade, uma categoria que vem crescendo muito nos últimos anos, é alvo permanente de exigências da sociedade, na busca da melhoria da qualidade dos seus serviços.

O Curso de Gerência da Qualidade nos Serviços Contábeis visou especializar profissionais na prestação de serviços e relacionamento com clientes. É preciso acompanhar a evolução tecnológica, social, econômica e gerencial, formando multiplicadores e parceiros para disseminar os conceitos modernos de gestão da qualidade, para melhoria dos processos inerentes aos serviços contábeis.

O curso de pós-graduação em nível de especialização foi destinado aos contadores e o de aperfeiçoamento profissional para técnicos em contabilidade, com registro no conselho e em pleno gozo de suas prerrogativas.

A abordagem escolhida para o curso utilizou a sugerida por Bringhenti (1993), constituído de três fases – planejamento, execução e avaliação dos resultados. No momento do planejamento de um curso definem-se os objetivos gerais e específicos, os módulos e disciplinas neles contido. Em seguida, cuida-se da parte operacional e da avaliação dos resultados individuais dos participantes.

4.3.1 Objetivos geral e específicos

Proporcionar aos participantes conhecimentos necessários para aplicação e utilização de modernas técnicas de gestão da qualidade e produtividade, preparando-os para a implementação de sistemas de garantia da qualidade em conformidade com normas e metodologias específicas, bem como preparar multiplicadores para disseminar a cultura da qualidade nas atividades e organizações contábeis.

Quanto aos objetivos específicos, estes eram:

- disponibilizar aos participantes instrumentos e técnicas voltados para a melhoria da qualidade e aumento da produtividade nos serviços;
- proporcionar conhecimentos aos profissionais da contabilidade para desenvolverem habilidades, atitudes e competências para a implementação de programas internos de qualidade nos serviços;
- permitir que um maior número de profissionais que não tenham qualificação na área, possam obter o conhecimento, a compreensão e as formas de utilização das ferramentas básicas para a gestão da qualidade nos serviços;
- disponibilizar métodos e técnicas para compreensão, por parte de cada participante, do papel estratégico do profissional da contabilidade na melhoria da qualidade de vida da sociedade;
- possibilitar condições para o desenvolvimento do potencial gerencial e administrativo dos participantes, incentivando-os a praticarem os conhecimentos em suas instituições;
- ampliar os conhecimentos teóricos e práticos sobre a gestão da qualidade e produtividade e sua aplicação na atividade contábil;
- desenvolver senso crítico para implementar a filosofia da qualidade em serviços em qualquer tipo de organização.

4.3.2 Perfil dos participantes

Puderam participar dos cursos, profissionais atuantes na contabilidade quer fossem contadores ou técnicos. Quem possuía curso de nível superior receberia certificação de especialista e, no caso dos técnicos a certificação era de aperfeiçoamento profissional.

Assim, foram definidos alguns critérios para o processo de seleção, tais como: tempo de conclusão do curso de graduação, experiência profissional (*curriculum vitae*), idade, e, no caso de empate, a decisão final por sorteio. Destaque-se o fato que o concorrente deveria ser inscrito no conselho de classe.

4.3.3 Estrutura do curso

O Curso em Gerência da Qualidade nos Serviços Contábeis transmitiu aos participantes conhecimentos necessários para aplicação e utilização de modernas técnicas de gestão da qualidade e produtividade, capacitando os profissionais da contabilidade a desenvolverem habilidades para a implementação de programas voltados a melhoria da qualidade e aumento de produtividade em qualquer organização/serviço contábil.

Oferecendo ao participante maiores condições de desenvolvimento profissional e empregabilidade, o curso integrou modernas concepções de gerência organizacional, gerando visão globalizada dos negócios, com um enfoque nos novos paradigmas da gestão da qualidade na prestação de serviços.

A proposta foi atingir a pós-graduação e o aperfeiçoamento com duas modalidades, uma com 360 horas/aula, para a Modalidade Mercado de Trabalho e a outra 465 horas/aula, para os que optarem em fazer a monografia e as disciplinas de Metodologia do Ensino Superior e Métodos e Técnicas de Pesquisa, para a Modalidade Formação para o Magistério.

As aulas aconteciam semana sim, semana não, num total de 15 horas/aula, ficando uma semana livre ao término de cada disciplina, e ainda, um intervalo no período compreendido entre a terceira semana de dezembro e a penúltima semana de fevereiro do ano seguinte, conforme um cronograma geral para todas as IES. No desenvolvimento do curso houve duas fases: a acadêmica (momento em que o aluno cursaria as disciplinas propostas no curso – 12 meses) e de qualificação (fase de desenvolvimento do projeto de especialização – monografia – 6 meses). Assim, o curso, com a máxima titulação, esteve programado para ser realizado de 18 a 24 meses.

Adotou-se uma estrutura curricular flexível, as disciplinas foram divididas em módulos, o que permitiu uma maior participação e adaptação dos estudantes as suas necessidades e possibilidades temporais.

A montagem das disciplinas e seus conteúdos tiveram por base os cursos de especialização e/ou pós-graduação já existentes e com grande aceitação pelo mercado. Considerou-se, para tanto, dentre outros, os cursos das seguintes instituições: Universidade Federal do Rio de Janeiro e Universidade de São Paulo (USP).

A Tabela 4.1 a seguir apresenta a estrutura do curso: módulos e carga horária total. O detalhamento dos módulos em disciplinas será apresentado ainda neste capítulo, mas as ementas e seus objetivos serão detalhadas e disponibilizadas nos anexos.

Tabela 4.1 - Estrutura do CEGQUASC em módulo

Módulo	Discriminação	Horas
I	Introdução à Qualidade Total em Serviços Contábeis	105
II	Comportamental	75
III	Desenvolvimento na Gestão da Qualidade	165
IV	Seminários Estratégicos	15
V	Didático Pedagógico	105
Total		465

O currículo proposto objetivava modificar o perfil do contabilista para torná-lo mais flexível e abrangente, baseado no entendimento dos processos operacionais e gerenciais das organizações. Também teve ensinamentos que o capacitaram a desempenhar, além das funções técnicas, funções gerenciais, administrativas e interpessoais. Este conjunto de habilidades foram transmitidas na formação profissional de maneira a atender às necessidades do mercado de trabalho.

A idéia foi que a estrutura fosse atualizada constantemente de forma a manter o curso sempre capaz de responder aos anseios dos grupos de interesse e do mercado de trabalho. As disciplinas do curso visavam o estudo individual e o material didático conteve objetivos claros, exercícios, atividades e textos complementares, combinados com outros recursos multimeios (reportagens de jornais, rádio, TV, vídeo etc.).

4.3.4 Distribuição das disciplinas em módulos

Esta forma de estrutura modular permitiu maior flexibilidade ao curso no momento de atualização substituindo ou modificando o curso de forma a mantê-lo sempre apto a atender a demanda e necessidade dos profissionais da área contábil. Ficando a distribuição das disciplinas conforme a Tabela 4.2.

Tabela 4.2 – Distribuição das Disciplinas em módulos no CEGQUASC

Módulo I – Introdução À Qualidade Total em Serviços Contábeis		105 h/A
	Introdução à Qualidade	15 h/A
	Diagnóstico para a Qualidade em Serviços	15 h/A
	Direitos dos Usuários dos Serviços Contábeis	30 h/A
	Estatística Aplicada em Serviços Contábeis	15 h/A
	Planejamento Estratégico	30 h/A
Modulo II – Comportamental		75 h/A
	Mudança para a Qualidade	15 h/A
	Comportamento Gerencial para a Qualidade	15 h/A
	Relações Sociais para a Qualidade	15 h/A
	Psicologia Aplicada	15 h/A
	Ética Profissional	15 h/A
Modulo III - Desenvolvimento da Gestão da Qualidade		165 h/A
	Qualidade na Organização e Serviços Contábeis	30h/A
	Qualidade no Atendimento ao Cliente	15h/A
	Avaliação da Qualidade em Serviços	15h/A
	Gerenciamento de Processos	15 h/A
	Desdobramento da Função Qualidade	15 h/A
	Organização, Sistemas e Métodos	15 h/A
	Estratégias e Ferramentas para a Qualidade	15 h/A
	Gestão Estratégica na Contabilidade	15 h/A
	Análise de Investimento	30 h/A
Módulo IV - Seminários Estratégicos		15 h/A
	Seminários, Palestras e Visitas Técnicas	15h/A
Total (Modalidade Mercado de Trabalho)		360 h/A
Módulo V - Didático Pedagógico		90 h/A
	Metodologia do Ensino Superior	45 h/A
	Métodos e Técnicas de Pesquisa	45 h/A
Módulo VI - Orientação de Monografia		15 h/A
	Orientação de Monografia	15 h/A
Total (Modalidade Formação para o Magistério)		465 h/A

4.3.5 Operacionalização e avaliação do curso

4.3.5.1 Local e período

A definição do local e o período de realização do curso para o Estado de Santa Catarina ficaram a cargo da IES parceira. As aulas aconteciam nos finais de semana (as sextas e sábados), intercalando um final de semana livre a cada disciplina.

4.3.5.2 Reposição de aula

Este aspecto é importante para os participantes, pois na perda de matéria, o aluno podia fazer a reposição das aulas em qualquer das instituições conveniadas.

4.3.5.3 Sistema de Avaliação

A avaliação do processo de ensino-aprendizagem por disciplina, foi feita através de: provas e testes; seminários; trabalhos finais da disciplina; estudo de casos e Monografia (no caso da opção pela modalidade específica). Ficando a cargo do professor realizar as avaliações sobre os assuntos tratados/ministrados e/ou textos indicados durante o transcorrer de cada disciplina, para verificar o nível de aproveitamento e aprendizagem de cada participante.

O Sistema de Avaliação, obedeceu ao estabelecido nas normas e regulamentos da pós-graduação da IES. Para ser aprovado, o participante deveria obter média final em cada disciplina, igual ou superior a 7,0 (sete virgula zero) e ter frequência igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento) do total de aulas ministradas, em cada disciplina.

Ao término do período letivo, na Modalidade Formação para o Magistério, cada participante elaborou um trabalho de conclusão do curso para obter o conceito "apto" na Monografia.

4.3.5.4 Seminários/palestras/visitas técnicas

Durante a execução dos módulos foram realizados seminários e palestras com especialistas ou profissionais de empresas, versando sobre a aplicação prática dos conceitos enfocados nas diversas disciplinas e, obrigatoriamente, visitas técnicas e participação em eventos da classe. Acrescente-se que a aprovação na disciplina contou também com a participação em no mínimo, 03 (três) destes eventos e a elaboração de trabalhos.

4.3.5.5 Orientação da Monografia

Competiu a IES, após a conclusão dos créditos, a indicação dos professores e/ou profissionais lotados em seus quadros e/ou profissionais vinculados em outras Instituições para orientação na elaboração da monografia.

O aluno teve direito a 15 horas de orientação de monografia prestada pelos professores e cada turma teve, no máximo, 10 alunos orientados por um mesmo professor.

4.3.5.6 Trabalho de Conclusão do Curso: Monografia

Esta foi a fase de pesquisa individual e o aluno que finalizou e entregou a monografia dentro do prazo de 06 (seis) meses. Porém, este aluno era o responsável pela cobertura dos custos praticados pelos respectivos profissionais na construção de sua pesquisa.

As monografias foram desenvolvidas nas seguintes áreas/temas: Planejamento Estratégico para a Qualidade nos Serviços Contábeis; Aspectos Humanos da Qualidade nos Serviços Contábeis; Diagnóstico da Qualidade nos Serviços Contábeis; Gestão da Qualidade nos Serviços Contábeis; Sistemas da Qualidade nos Serviços Contábeis; Gerenciamento de Processos nos Serviços Contábeis; Modelos Estatísticos para a Qualidade nos Serviços Contábeis; Satisfação dos Usuários dos Serviços Contábeis; Satisfação dos Colaboradores das Empresas de Serviços; Qualidade das Demonstrações Contábeis; Qualidade do Ensino da Contabilidade nas IES; A Contabilidade e Meio Ambiente (de atuação) e; A Contabilidade Eticamente Social.

Conforme normas da IES, a mesma foi julgada por dois professores podendo receber os conceitos: apto, sujeito a correções ou inapto. O aluno que obteve o conceito – sujeita a correções –, teve o prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da ciência, para efetuar as modificações determinadas pelos avaliadores. Esgotado o prazo e não se processando as modificações, foi atribuída à monografia o conceito “inapta”.

4.3.5.7 Título de Especialista

O certificado de especialista foram conferidos aos alunos no término do curso, conforme o que se segue: caso tivesse cumprido a frequência e aproveitamento às 360 horas/aula - Especialista na Modalidade Mercado de Trabalho e na Modalidade Formação para o Magistério se concluiu com frequência e aproveitamento das disciplinas pedagógicas, obtendo conceito "apto" na Monografia, cumprindo as 465 horas/aula do Curso.

Os certificados de especialista, em qualquer modalidade, foram expedidos pela IES, somente após o aluno ter cumprido todas as obrigações contratuais firmada com a Instituição. No caso de reprovação na monografia, o aluno só teve o direito de requerer o Certificado de Especialista – Modalidade Mercado de Trabalho.

4.3.6 Resultados esperados do curso

A oferta deste cursos buscou capacitar os contabilistas para que interpretem, analisem e explorem com sabedoria, inteligência e dinamismo, a riqueza de informações que possui, orientando melhor a sua clientela na sua tomada de decisão. O profissional contabilista detém os fatos, dados e números em suas mãos, e quando os processa gera informação e soluções para os problemas das empresas em que presta serviço.

Esperou-se, então, abrir um vasto campo de atuação para o empresário contábil, proporcionando a transição da era do empreendedor contábil para o contabilista gerenciador da informação. Além disso, quebrar o paradigma de forma que o cliente não o verá mais apenas como um mero cumpridor de uma exigência legal, mas como um profissional gerador de informações importantes para sua empresa.

Por outro lado, possibilitou ainda a implantação de programas voltados à melhoria da qualidade e aumento da produtividade em qualquer organização/serviço contábil, tendo como objetivo principal a melhoria dos processos através da eliminação de desperdícios.

Ao final do programa, formaram-se profissionais qualificados e capazes de difundir tais conceitos, tornando-os facilitadores no processo de implantação de uma nova proposta de gestão nas organizações contábeis.

4.4 GESTÃO DO CURSO – AS PARCERIAS E OS CONVÊNIOS

A proposta de realização dos cursos de especialização e aperfeiçoamento profissional em Gerência da Qualidade nos Serviços Contábeis foi ao encontro das necessidades identificadas junto aos seus associados pelo Conselho Regionais Contabilidade de Santa Catarina e Conselho Federal de Contabilidade.

O primeiro convênio firmado foi com o CFC, que também manifestava preocupação com a credibilidade, a imagem, a qualidade dos serviços e a integração da categoria contábil. Conforme parecer da Câmara Técnica do Conselho Federal de Contabilidade, este sugeriu que fosse ofertado o curso como em nível de especialização e de aperfeiçoamento profissional, para permitir a participação de contadores e técnicos de contabilidade, independente da formação superior.

O projeto contou com as parcerias da Federação dos Contabilistas do Estado de Santa Catarina – FECONTESC –, Sindicatos de Escritórios de Contabilidade – SESCONS –, Sindicatos de Profissionais Contábeis – SINDICONT'S e as universidades. As entidades sindicais participaram ativamente na elaboração do projeto e na divulgação dos cursos junto aos associados, da intermediação entre as IES e das reuniões periódicas de avaliação dos cursos

A execução do curso de pós-graduação obedeceu as normas do Conselho Estadual de Educação (Resolução 27/97 CEE) e os convênios foram firmados, inicialmente com uma das IES e o CRCSC, por convênios do tipo "chapéu" com adesão das outras instituições, para englobar os dois níveis propostos, o nível superior e médio. Posteriormente, cada uma das IES celebrou um convênio com CRCSC.

Esta foi uma proposta inicial, a ser gradualmente aperfeiçoada, em função dos acertos necessários aos convênios e na busca incessante de melhorar os conhecimentos dos empresários/contadores, diante da capacitação múltipla que estes profissionais necessitarão para administrar o seu tempo e suas atividades.

4.4.1 As universidades conveniadas

O primeiro curso aconteceu em 1998 em Blumenau, oferecido sobre a coordenação da FURB com a disciplina Introdução a Qualidade. Em seguida, foi a vez da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC –, em Criciúma, que inaugurou os cursos com a disciplina Psicologia Aplicada. A Tabela 4.3 abaixo detalha quais as universidades conveniadas e sua localização em Santa Catarina.

Tabela 4.3 - Universidades conveniadas em 1998 com CRCSC

Cidade	Instituição de Ensino Superior
Blumenau I	Fundação Universidade Regional de Blumenau - FURB
Criciúma	Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC
Balneário Camboriú	Fundação Universidade Regional de Blumenau - FURB
Florianópolis	Universidade Sul de Santa Catarina – UNISUL
Araranguá	Universidade Sul de Santa Catarina – UNISUL
Joinville	Universidade da Região de Joinville – UNIVILLE
Lages	Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC
Rio do Sul	Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí – UNIDAVI
Mafra	Universidade do Contestado – UnC
Blumenau II	Fundação Universidade Regional de Blumenau - FURB

Para o ano 2000, foram mais 05 (cinco) turmas, em Biguaçu pela Universidade Vale do Itajaí – UNIVALI, Jaraguá do Sul pela Fundação Educacional Jaraguense – FERJ, Itajaí pela Estácio de Sá, Chapecó pela Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC e Blumenau III pela FURB.

Para o curso de nível médio, o CRCSC previu inicialmente realizar convênios com as seguintes IES, ofertando nas localidades e datas listadas na Tabela 4.4.

Tabela 4.4 – Cronograma Inicial para Curso para Técnico – Nível Médio

Cidade	Instituição de Ensino	Mês/Ano
Araranguá	UNISUL – Campus de Araranguá	Agos./98
Florianópolis	UNISUL – Centro Internacional de Pós-graduação	Agos./98
Balneário Camboriú	FURB – Hotel Vila Europa e Hotel Marina's	Agos./98
Lages	UNIPLAC – Campus Universitário	Out./98
Blumenau I	FURB – Campus Universitário	Agos./98
Joinville	UNIVILLE – Campus Universitário	Set./98
Criciúma	UNESC – Campus Universitário	Agos./98
Rio do Sul	UNIDAVI – Campus Universitário	Out./98
Criciúma	FURB – Campus de Pós-graduação	Abr./99
Mafra	UnC – Campus Universitário	Out./98

Cerca de 400 contabilistas participaram destes cursos e manifestaram que o curso estimula o crescimento pessoal e abre novos horizontes no campo profissional.

4.4.2 Estratégias e coordenação dos cursos

As atividades inerentes à coordenação acadêmica do curso foram executadas pela IES. Assim como a indicação do Quadro de Docente, dentre os professores integrantes de seu quadro e com outros professores de reconhecida competência e titulação sugeridos pelo CRCSC. No entanto, como critério de verificação de desempenho dos professores, estabeleceu-se uma avaliação ao término de cada disciplina pelos alunos, através de formulário específico fornecido pela IES.

O professor responsável pela disciplina “Seminários” identificava com antecedência quais os eventos da classe que teriam a participação dos alunos. Comunicando com prévia antecedência a coordenação do curso, caso estes fossem realizados seminários, palestras e as visitas técnicas, em dias e horários diferentes do previsto no calendário inicial.

Cabendo-lhe também a conferência de Certificado de Conclusão do Curso ao aluno que concluisse o curso com aproveitamento e assiduidade, conforme normas da Universidade.

Firmou-se a existência de duas coordenações: uma denominada de Coordenação Administrativa do Curso exercida em conjunto pelo CFC e CRCSC; e a outra de Coordenação Acadêmica do Curso de competência da IES, cabendo-lhe a responsabilidade pela supervisão e acompanhamento pedagógico, técnico e científico do Curso.

O modelo de gestão e a autoria do projeto foi do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina – CRCSC e do Conselho Federal de Contabilidade – CFC.

4.4.3 Custos financeiros

Para viabilizar os cursos, o CRCSC e CFC ofereceram subsídios para os alunos que participaram das primeiras 15 turmas do CEGQUASC.

O fato dos participantes filiados ao conselho terem redução de custos trouxe alguns problemas na deliberação junto ao Conselho de Educação que exigiam a abertura do curso a outras áreas de interesse.

4.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo apresentou o modelo de curso planejado para a classe contábil, montados visando apresentar novos procedimentos necessários ao exercício da atividade deste profissional, num ambiente que proporcione a melhoria da qualidade na prestação dos serviços a sua clientela.

Eliminaram-se, desta forma, conteúdos dispensáveis, esforços desnecessários tanto para o contador como para o cliente, pressões emocionais e cognitivas, gerando maior eficácia na formação continuada, com conseqüências positivas na produtividade e qualidade no desempenho profissional.

O capítulo seguinte pretende fazer uma avaliação do modelo de gerenciamento do curso com a formação de parcerias com outras entidades de classe e de convênio com as universidades. Terá o CRCSC atingido as metas desejadas? A união de esforços produziu uma EPC com qualidade? Para saber estas respostas, buscou-se por meio de uma pesquisa de campo identificar a opinião dos participantes dos 10 primeiros cursos oferecidos em Santa Catarina e já finalizados.

CAPÍTULO 5 – A AVALIAÇÃO PELOS CONTABILISTAS DOS CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO E DE APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL OFERTADO PELO CONSELHO DE CLASSE

A aplicação prática envolvendo um caso real tem como objetivo principal validar a proposta de resolução sugerida no trabalho, bem como permitir que novos conhecimentos sejam incorporados à pesquisa.

O objetivo desta pesquisa é proporcionar ao CRCSC o aprimoramento do curso “Gerência da Qualidade nos Serviços Prestados” com base na opinião dos ex-alunos. O presente capítulo busca apresentar o método desenvolvido para esta avaliação, delimitando o universo, a amostra e o instrumento da pesquisa, bem como o procedimento de coleta e análise de dados.

5.1 TIPO DE ESTUDO INVESTIGAÇÃO

A metodologia adotada foi a pesquisa exploratório-descritiva através de amostragem não probabilística por conveniência. Este tipo de projeto de amostragem é utilizado, freqüentemente, para testar idéias ou obter idéias sobre determinado assunto de interesse (Mattar, 1996).

A definição dos objetivos do trabalho foi para determinar entre as várias possibilidades, a técnica de pesquisa mais recomendada para o caso em estudo. Caracterizando esta como uma Pesquisa Quantitativa por Amostragem Aleatória.

A metodologia de pesquisa quantitativa é aplicada nos casos em que se deseja retratar universos amplos e multifacetados com um grau de confiabilidade compatível com o conjunto de informações que se deseja obter. Amostragens são definidas através de critérios técnicos que as façam representativas em termos estatísticos.

5.2 DELIMITAÇÃO E COLETA

Os capítulos anteriores apresentaram através de um estudo exploratório os conceitos considerados inerentes ao estado da arte do setor contábil – serviço e os profissionais.

5.2.1 Metodologia da pesquisa

Optou-se por realizar uma pesquisa de campo para avaliar qual a influência dos cursos de especialização em gerência da qualidade nos serviços contábeis como uma forma de oportunizar o aperfeiçoamento e a reciclagem profissional dos que atuam na área da contabilidade em Santa Catarina.

A pesquisa tem por objetivo identificar o perfil dos profissionais envolvidos; tempo e como atuam no mercado de trabalho, avaliar os aspectos organizacionais do ambiente de aula na IES, aspectos didáticos, avaliação individual, desempenho dos professores e a influência na atuação desses profissionais após a participação no curso e as expectativas em relação a novos cursos e a atuação do CRCSC na educação continuada.

5.2.1.1 Universo

A pesquisa procurou envolver todos os participantes dos cursos CEGQUASC, realizados no Estado de Santa Catarina, nos anos de 1998 e 1999, totalizando 10 primeiras turmas (ver Tabela 4.3) e 353 profissionais da área da contábil.

Para levantamento dos dados referentes aos participantes foram feitos, inicialmente, contatos com a Coordenação Administrativa do Curso no CRCSC. A partir das listagens recebidas, as informações foram complementadas para posterior contato com os participantes.

Os cursos foram codificados através da sigla da universidade e o número da turma. Cada participante foi identificado por número individual complementado pelo número total de participantes daquele curso, conforme exemplo apresentado na Figura 5.1.

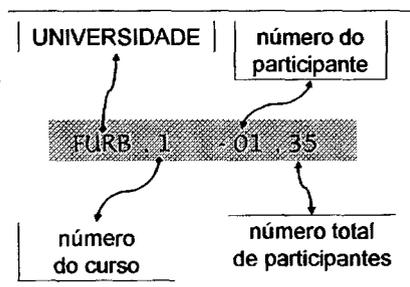


Figura 5.1 - Código de identificação dos participantes dos CEGQUASC

5.2.1.2 AMOSTRA

A técnica de amostragem está baseada em parâmetros que garantem confiabilidade à amostra determinada. A determinação da amostra representativa, além dos critérios estatísticos normais, analisou o caso de forma subjetiva, a fim de levar em consideração aspectos relativos ao tipo de informação que se desejava coletar, comprometimento dos resultados em relação a investimentos e disponibilidade de recursos para o levantamento de informações.

De qualquer maneira, a técnica prevê a seleção das unidades amostrais seguindo a premissa de que todos os elementos do universo tiveram a mesma chance de participar da amostra. Restringindo-se unicamente ao grupo de profissionais que participaram das primeiras dez (10) turmas oferecidas pelo CRCSC (Tabela 5.1).

Este universo conta com 353 participantes, o erro máximo admitido será de mais ou menos 5%, com significância pretendida de 95%, obtendo-se uma amostra projetada de 175 casos e amostra realizada com 47 respondentes.

Tabela 5.1 - Dados da amostra por universidade, cidade e alunos por turma.

Curso	Cidade	Alunos por Turma	Número de participantes
FURB/98	Blumenau	44	22
UNESC/98	Criciúma	28	14
FURB/98	Balneário Camboriú	43	23
UNISUL	Florianópolis	38	19
UNISUL	Araranguá	30	15
UNIDAVI	Rio do Sul	30	15
UNIPLAC	Lages	34	17
UNIVILLE	Joinville	35	17
UNC	Mafra	36	18
FURB/99	Blumenau	35	15
Total		353	175

Todos os dados foram considerados; os resultados serão analisados e comparados, de uma forma geral, e as questões consideradas relevantes ressaltadas. Posteriormente, será possível uma análise mais detalhada, onde os resultados podem ser divididos por área de atuação dos profissionais pesquisados, em grupos de técnicos, graduados e outros que não trabalham especificamente na área contábil.

5.2.1.3 Instrumento

O trabalho teve início pela elaboração de questões a serem formuladas. Em paralelo, procedeu-se à montagem do formulário onde fez-se necessário delimitar a área de atuação para a coleta dos dados.

O instrumento utilizado na pesquisa foi um questionário na busca de coletar informações relativas às características e necessidades do público alvo, em um tempo relativamente curto, facilitando o tratamento e análise de dados.

As questões para composição do questionário foram elaboradas a partir dos objetivos definidos no Capítulo 4. Os questionamentos foram divididos em grandes grupos descritos a seguir, onde se atribui uma nota de 1 a 5 e com espaço para comentários, exceto as três últimas que são abertas. Cópia do questionário aplicado pode ser encontrada no Anexo II.

- A. Identificação do Curso: universidade, cidade, turma e ano.
- B. Perfil Individual: estado civil, faixa etária, formação, sexo, atividade profissional, área, tempo e cargo que exerce. Quanto aos estudos: tempo sem estudar, como soube do curso e razões que o conduziram a fazer o curso.

- C. Aspectos de organização do ambiente de aula – universidade: Instalações – condições de uso e conforto (laboratório/sala); Horário da aula; Adequação da carga horária ao conteúdo apresentado; Qualidade e disponibilidade dos recursos (laboratório, equipamentos em geral, acesso à Internet, outros); Adequação de bibliografia indicada, arquivos, programas e sites; Apresentação (condução) geral das aulas; Atuação da coordenação da Universidade e do CRCSC; Flexibilidade de fazer disciplina em outras cidades.
- D. Aspectos Didáticos: A qualidade do material didático das disciplinas; Incentivo a participação (qualidade dos recursos para motivação e compreensão dos conteúdos); Objetividade e clareza nas explicações; Debates entre professor e alunos; Respostas das atividades propostas (exercícios, estudo de caso, lista de discussão, pesquisa, outros); Esclarecimento de dúvidas; Trabalhos práticos para assimilação dos conceitos (conteúdos da aula); Grau de profundidade e abrangência dos assuntos; Integração do grupo; Conteúdo é aplicável a atividade profissional; Participação em seminários (convenções contabilistas/evento da mulher, outros científicos).
- E. Avaliação Individual: Como foi o desempenho e assimilação; Qual a possibilidade de aplicação (conteúdo curso) no mercado de trabalho; Recomendaria o curso para pessoas do seu nível (graduação/técnico); As aulas atenderam as expectativas.
- F. Desempenho dos Professores: Domínio do assunto; Coordenação dos trabalhos em grupo; Pontuais e cordialidade; Planejamento e controle das atividades; Clareza e objetividade nas exposições; Dinamismo; e Relacionamento com o grupo (com os alunos).
- G. Avaliação do curso após sua participação: Proporcionou integração com os colegas de profissão? Influenciou na sua atividade profissional; Possibilitou a implantação de mudanças na sua organização; Despertou o interesse em continuar estudando; Permitiu aspirar a docência; Suscitou o interesse em participar de associações de classe; Interferiu no seu perfil profissional; A idéia de ser realizado pelo CRCSC; Houve melhoria no atendimento ao cliente na sua empresa; Repercussão do curso para a sociedade em geral.
- H. Questões abertas: Indique e comente os limites e as dificuldades que você encontrou em relação ao seu processo de aprendizagem, no decorrer do curso; Espaço para crítica e sugestões para melhorar o curso; e a Opinião sobre se a educação continuada deve ser uma atividade do CRCSC.

Antes da aplicação do questionário, foi realizados um pré-teste com profissionais do meio técnico. Algumas perguntas foram reformuladas a partir de análise crítica dos comentários gerados para a formatação final.

5.2.2 Coleta e tipo de dados utilizados

A aplicação determina o Perfil Sócio Econômico com quantificação de opiniões e análises multivariadas. A metodologia da pesquisa foi realizada através de abordagem NetSurvey (pesquisa via Internet com tecnologia apropriada) com previsão de utilizar-se de Computer Aided Telephone Interview – CATI.

Os respondentes foram selecionados através de sorteio aleatório entre os nomes constantes nas relações e abordada via Internet. Os questionários foram enviados, inicialmente por meio digital (*e-mail*) como um arquivo anexado. No entanto, este procedimento não revelou um alternativa correta. Nos três primeiros dias somente oito pessoas responderam, sendo que em dois casos esqueceu de inserir o arquivo de resposta, havendo necessidade de fazer buscar novamente os respondentes. Constatado que este foi um fator inibidor das respostas, talvez pela pouca habilidade na utilização dos recursos tecnológicos de comunicação pelos profissionais do setor.

A segunda alternativa constou do desenvolvimento de um site para respostas e envio em tempo real. Após aproximadamente dez dias do envio de cada um dos lotes, fez-se uma segunda tentativa reenviando outro *e-mail* com o endereço para acesso e resposta a pesquisa em tempo real (*online*), para assegurar um maior índice de respostas e com o objetivo de enfatizar a importância da participação no preenchimento e envio das respostas.

Os trabalhos de campo ocorreram entre 10 de maio e 30 de junho de 2001. Os passos da pesquisa constaram do desenvolvimento do site, do processo de envio, acompanhamento e coleta de dados, checagem e análise feitas no Laboratório de Sistemas e Apoio a Decisão na Universidade Federal de Santa Catarina.

5.3 ANÁLISE DOS DADOS

O programa escolhido para ser utilizado na tabulação dos resultados foi o Excel, pela facilidade de geração de gráficos. A análise dos dados e resultados foi tratada como um todo e as questões relevantes com relação as questões da formação profissional continuada para os contabilistas e a satisfação quanto ao curso oferecido.

Ocorreu o extravio e retorno de 19 *e-mails* (10,87% da amostra inicial), pelo fato do endereço de não estar correto ou estar desatualizado. Neste caso, os ex-alunos foram descartados da amostra principal, dado que na verdade nem sequer tomaram conhecimento da pesquisa e o novo número total considerado nos cálculos para envio é de 156 ex-alunos.

As porcentagens acumuladas das respostas foram na 1ª tentativa (5,13%); 2ª tentativa (13,46%) e 3ª tentativa (30,01%). Podendo-se concluir que foram elevadas, se comparadas à outras pesquisas realizadas através de questionários que, historicamente, apresentam retorno de aproximadamente 10%.

Resultados por análise quantitativa, com tabulação cruzada das informações coletadas por variáveis de interesse (faixa etária, atividade e tempo de atuação, entre outras). Os dados são apresentados em tabela ou gráfico para sua melhor interpretação.

5.3.1 Identificação dos cursos

A amostra constituiu-se de 47 pessoas das IES listadas na Tabela 5.1, distribuídos durante os anos de 1998 (12,77%), 1999 (68,09%) e 2000 (19,15%). A participação destes ex-alunos por universidade como respondentes poderá ser conferida na Tabela 5.2.

Tabela 5.2 – Participação respondentes por universidade.

IES	Qt. Cit.	Frequência (%)
UnC	7	14,89
FURB	13	27,66
UNIDAVI	9	19,15
UNESC	3	6,38
UNIVILLE	6	12,77
UNISUL	8	17,02
UNIPLAC	1	2,13
Total	47	100,00

Observando-se que houve uma participação maior dos alunos da UNIDAVI e UNIVILLE, respectivamente com 60% e 35,29% dos respondentes solicitados.

5.3.2 O perfil profissional do ex-aluno do curso

Os percentuais são calculados em relação ao número de observações. O sexo masculino predominou com 55,32% das entrevistas (Tabela 5.3), estes dados são uma característica da classe profissional, já apresentada em pesquisas anteriores e citadas nesta pesquisa.

Tabela 5.3 – Sexo

Sexo	Qt. Cit.	Frequência (%)
Feminino	21	44,68
Masculino	26	55,32
Total	47	100

Os participantes dos cursos são na sua grande maioria, casados com um total de 61,7%, seguidos dos solteiros, com 21,28% (Gráfico 5.1).

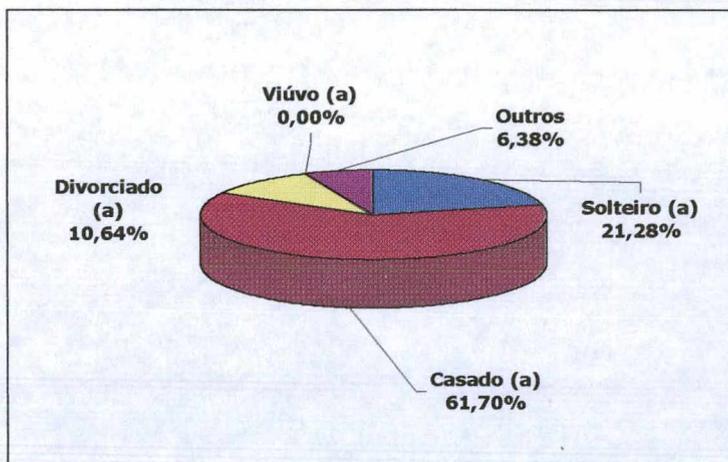


Gráfico 5.1 – Estado Civil

Para o perfil social dos entrevistados, encontrou-se como característica básica que a maioria (73,14%), estão na faixa etária de 20 a 40 anos, sendo que 46,81% possuem entre 31 e 40 anos (Tabela 5.4).

Tabela 5.4 – Faixa Etária

Faixa Etária	Qt. Cit.	Frequência (%)
20-30 anos	12	25,53
31-40 anos	22	46,81
41-50 anos	11	23,40
51-60 anos	2	4,26
acima de 60 anos	0	0,00
Total	47	100

Quanto a atividade profissional exercida, nota-se cerca de 46,81 % são empregados em empresas privadas e públicas e ao somar os profissionais liberais com empresários, tem-se uma maioria absoluta de 53% (Gráfico 5.2). A maioria absoluta dos participantes é contadores (78,72%) e técnico (14,89%), os demais têm outras profissão e atuam na área contábil (Tabela 5.5).

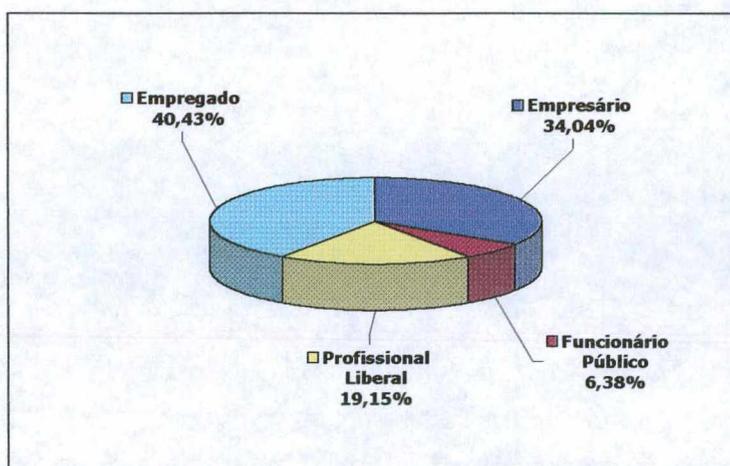


Gráfico 5.2 – Atividade Profissional

Tabela 5.5 – Área de Formação

Área de formação	Qt. cit	Frequência (%)
Contador	37	78,72
Técnico	7	14,89
Outros	3	6,39
Total	47	100

Estes profissionais, ocupam nas organizações, os mais diversos cargos, como: de auxiliares administrativos, financeiros e contábeis, supervisores, coordenadores de informática, gerente e diretor financeiro/técnico. Aparentemente, os empresários estão distribuídos nos cargos de contador (29,79%), gerência (12,77%) e como diretor (10,64%). A análise considerou os dados informados pelos respondentes em questão aberta, onde 31,91% utilizaram o termo sócio(a) conjugado ao cargo exercido.

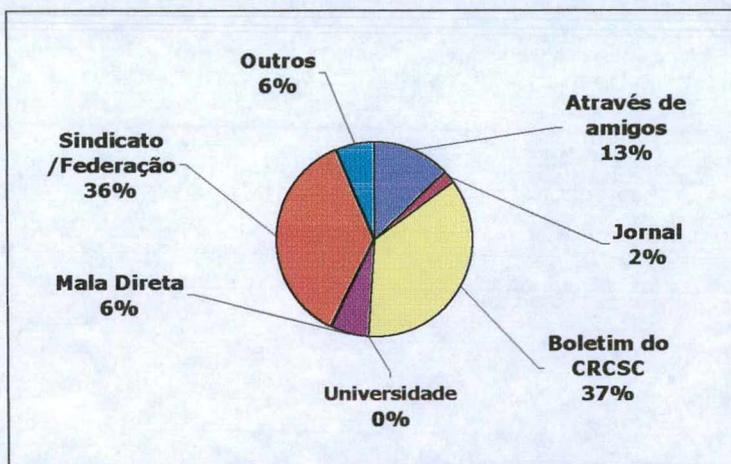
Observou-se que 81,25% negaram-se a responder a pergunta relacionada às razões que o conduziram a buscar atualização e especificamente a participar do CEGQUASC. Embora tenham sido dadas opções, tais como: busca de atualização, gostar de estudar, por conta do mercado exigir atualização, esteja desempregado ou a empresa estimule a melhoria profissional (Tabela 5.6).

Tabela 5.6 – Razões para buscar atualização.

Qual a razão que o levou a fazer este curso?	Qt. cit	Frequência (%)
Atualização	4	8,33
Gosto de estudar	1	2,08
Mercado exige atualização	4	8,33
Desempregado	0	0,00
Empresa estimulou	0	0,00
Outros	0	0,00
N/R	39	81,25
Total	47	100

O acesso à informação sobre o curso aconteceu com uma frequência de 37% nos Boletins do CRCSC e 36% nos sindicatos e federações, caracterizando a forte atuação dos órgãos de classes entre estes profissionais. Em contrapartida, comprovou também o distanciamento destes em relação as universidades, pois não houve nem um caso de que soube do curso através das universidades.

Gráfico 5.3 – Forma de conhecimento do curso CEGQUASC



5.3.3 Aspectos relativos a estrutura física nas universidades, ao curso e o pós-curso

Estes aspectos foram avaliados em 5 grandes itens, totalizando 41 quesitos e avaliados com conceitos de insuficiente a ótimo. Cabe detalhar e separar a análise em função dos problemas encontrados na estratificação dos dados.

Como já foi explicado no desenvolvimento do instrumento de pesquisa, foi atribuído uma nota de 1 a 5, que no final foi somado produzindo um conceito geral por aluno e outro por tópico avaliado, considerando-se: média menor de 1,5 como insuficiente; igual a 1,5 e menor de 2,5 como regular; igual a 2,5 e menor de 3,5 como bom; igual a 3,5 e menor de 4,5 como muito bom e como ótimo se for igual ou maior que 4,5.

O aspecto de organização do ambiente de aula buscaram avaliar a infra-estrutura da universidade onde o curso aconteceu. Em média geral, estes aspectos tiveram boa aceitação (Tabela 5.7), os itens tidos como muito bom, referem-se ao horário e forma de apresentação das aulas, a flexibilidade de fazer a disciplina em outra instituição e a atuação da coordenação dentro do conselho (CRCSC).

Tabela 5.7 – Aspectos de organização do ambiente de aula - universidade

Topico	Média por Topico
Instalações – condições de uso e conforto (laboratório/sala)	3,2 (bom)
Horário da aula.	3,5 (muito bom)
Adequação da carga horária ao conteúdo apresentado.	3,2 (bom)
Qualidade e disponibilidade dos recursos (laboratório, equipamentos em geral, acesso à Internet, outros)	2,8 (bom)
Adequação de bibliografia indicada, arquivos, programas e sites.	3,2 (bom)
Apresentação (condução) geral das aulas.	3,5 (muito bom)
Atuação da coordenação da UNIVERSIDADE.	3,1 (bom)
Atuação da coordenação no CRC.	3,5 (muito bom)
Flexibilidade de fazer disciplina em outras cidades.	3,5 (muito bom)
Total	3,3 (bom)

Ocorreram 12 comentários dos 47 respondentes, alguns com ênfase em mais de um participante:

- solicitação de disciplinas com maior carga horária;
- elogiada a flexibilidade de recuperar as faltas (horas e conteúdo) em outras cidades, no entanto houve críticas ao fato de que um grande número de alunos recuperaram as faltas em apenas um final de semana (seminário), prejudicando o aprendizado;
- disponibilizar salas de aula com equipamentos de informática nas IES, onde o curso for realizado;
- sugestão de realização das aulas nas universidades e não em hotéis, pois ficam distantes da coordenação do curso e ocorrendo falta na informação para os alunos;
- condução das aulas ruim por alguns professores; alguns não qualificados ou sem formação na área contábil; e
- repensar o modelo pedagógico com os professores, reclamou-se dos professores de análise de investimentos, matemática financeira e ética profissional.

Os participantes dos cursos consideram como conceito bom, os aspectos didáticos e o desempenho dos professores (Tabela 5.8 e Tabela 5.9). Estes itens também foram avaliados pelas instituições durante a realização do curso, de forma que na totalidade somente os ex-alunos da 1ª tentativa responderam a todos estes quesitos.

Tabela 5.8 – Aspectos didáticos

Topico	Media por Topico
A qualidade do material didático das disciplinas	3,1 (bom)
Incentivo a participação (qualidade dos recursos para motivação e compreensão dos conteúdos)	3,1 (bom)
Objetividade e clareza nas explicações	3,2 (bom)
Debates entre professor e alunos	3,2 (bom)
Retorno (<i>Feedback</i>) das atividades propostas (exercícios, estudo de caso, lista de discussão, pesquisa, outros)	3,1 (bom)
Esclarecimento de dúvidas	3,2 (bom)
Trabalhos práticos para assimilação dos conceitos (conteúdos da aula)	3,1 (bom)
Grau de profundidade e abrangência dos assuntos	3,1 (bom)
Integração do grupo	3,2 (bom)
Conteúdo é aplicável a atividade profissional	3,2 (bom)
Participação em seminários (convenções contabilistas/evento da mulher, outros científicos).	3,3 (bom)
Total	3,2 (bom)

Os aspectos didáticos e desempenhos dos professores receberam respectivamente 4 e 2 observações, que foram relativas a solicitação de exclusão do professor de uma determinada disciplina, reclamação da forma de condução das aulas por alguns professores, a demora no retorno das avaliações e a alguns professores, que com medo da concorrência não abriram espaço para integração dos alunos.

Tabela 5.9 – Desempenho dos professores

Tópico	Media por Tópico
Domínio do assunto	3,3 (bom)
Coordenação dos trabalhos em grupo	3,2 (bom)
Pontuais e cordialidade	3,3 (bom)
Planejamento e controle das atividades	3,2 (bom)
Clareza e objetividade nas exposições	3,2 (bom)
Dinamismo	3,2 (bom)
Relacionamento com o grupo (com os alunos)	3,3 (bom)
Total	3,2 (bom)

Solicitou-se, também uma auto-avaliação, esta demonstrou que o curso satisfaz as expectativas individuais dos respondentes, pela aplicabilidade do conteúdo na prática de sua função no exercício profissional (Tabela 5.10). Nos comentário somente um aluno se pronunciou, eis o texto: "O curso foi de grande valia, agregando muitos valores à minha profissão, motivo pelo qual indiquei e indico para outras pessoas que já ingressaram no curso em cidades próximas e estão satisfeitas".

Tabela 5.10 – Auto-avaliação

Tópico	Média por Tópico
Como foi seu desempenho e assimilação	3,1 (bom)
Qual a possibilidade de aplicação (conteúdo curso) no mercado de trabalho	3,3 (bom)
Você recomendaria esta curso para pessoas do seu nível (graduação/técnico)	3,3 (bom)
As aulas atenderam suas expectativas	3,2 (bom)
Total	3,2 (bom)

Buscou-se, ainda, saber a opinião sobre quais os resultados alcançados após a realização do curso. Para facilitar o entendimento do respondente atribuiu-se: (1) sim, muito; (2) sim; (3) pouco; (4) não avaliei ainda e (5) não avaliei. Investigando se a participação no curso influenciou com mudanças individuais e nas organizações. Individualmente, proporcionou integração e interatividade com colegas da mesma área, despertou interesse em continuar a estudar apesar de não suscitar muito interesse pela docência.

No campo organizacional provocou mudanças até no atendimento a clientela. Enfim, a repercussão do curso é extensiva a sociedade como um todo. A média geral deste item foi igual a 3,9 que quer dizer sim, houve influência do curso de qualidade nos serviços contábeis na vida dos seus participantes e nas organizações em que atuam. Considerada como positiva, pois se traduzirmos em conceito avaliou-se este como muito bom. Estes tópicos tiveram as melhores notas desta avaliação (Tabela 5.11).

Tabela 5.11 – Avaliação após a realização do curso

Tópico	Media por Tópico
Proporcionou integração com os colegas de profissão?	4,0 (muito bom)
Influenciou na sua atividade profissional.	4,0 (muito bom)
Possibilitou a implantação de mudanças nas sua organização	4,0 (muito bom)
Despertou o interesse em continuar estudando	4,0 (muito bom)
Permitiu aspirar à docência	3,3 (bom)
Suscitou o interesse em participar de associações de classe.	3,1 (bom)
Interferiu no seu perfil profissional.	4,1 (muito bom)
A idéia de ser realizado pelo CRCSC.	4,2 (muito bom)
Houve melhoria no atendimento ao cliente na sua empresa.	4,1 (muito bom)
Repercussão do curso para a sociedade em geral.	3,7 (muito bom)
Total	3,9 (muito bom)

Finalmente, os comentários deste item que foram:

- parabenizar o CFC e CRCSC pela realização do curso;
- ver como um resultado positivo, no trabalho, na família e na auto-estima;
- elogia a idéia de promoção do curso pelo CRC, mas critica o desempenho na coordenação do mesmo;
- motivou o retorno às aulas na busca da formação superior;
- sugerir que esta avaliação seja feita imediatamente após o curso; e
- ressaltar que o curso fortaleceu a aspiração a docência em um participante. Que faz o seguinte testemunho: "Hoje exerço a docência e procuro mostrar a importância da qualidade dos serviços contábeis para a sociedade e o compromisso que existe do CRCSC com a categoria, fato que é praticamente desconhecido pelos alunos dos cursos de Ciências Contábeis, inclusive das perspectivas da profissão."

Outra observação sobre o curso é que proporcionou uma melhora no dia a dia como profissional, ressaltando o incentivo dado pelos professores na busca de que ocorra melhoria na formação do profissional contábil.

5.3.4 Questões abertas com comentários, críticas e sugestões do curso

Na última fase, buscou-se identificar com auxílio de questões abertas dirigidas quais os limites e dificuldades no processo de aprendizagem durante o curso. A grande maioria afirmou não ter tido dificuldades com o curso, salvo um que se referenciando a situação financeira, houve 26 participações nesta primeira pergunta. Agrupadas segundo a análise lexical de referência principal e a quantidade de citações (Tabela 5.1).

Tabela 5.12 – Comentários sobre os limites e dificuldades no processo de aprendizagem no curso.

Organização e didática	maior carga horária nas disciplinas (7)
	aplicabilidade do conteúdo, faltou na época um pouco de prática (5)
	baixo rendimento das aulas no sábado a tarde (3)
	faltou organização em relação as informações para os alunos
	as disciplinas deveriam ser mais específicas dentro da área
	melhorar os materiais audiovisuais
	visitas técnicas a empresas modelos
	aumentar o número de seminários e palestras direcionados ao conteúdo do curso e não a profissão
Auto-avaliação	não dispor de tempo para uma dedicação devida que o curso merecia (3)
	as dificuldades foram pelo tempo afastada dos "bancos" escolares
Professores	não serem da área contábil e auditoria
	valorizou o auxílio do professor com o fornecimento de novas idéias
	a qualidade dos professores superou os obstáculos
	desconforto nos estudantes, porque sua opinião não é levada a sério na avaliação feita pela universidade sobre os professores
Resultados individuais	despertou para o profissionalismo, qualidade, responsabilidade e dedicação (2)
	abriu o campo de visão
	pouco entrosamento entre colegas
	talvez o aproveitamento teria sido ainda maior, se eu fosse um graduado
	a maior dificuldade foi aceitar a proposta de mudança interior
Resultados Empresariais	provocou um processo de mudança na empresa
	levou a investir no escritório com reformulação e ampliação do local de trabalho (prédio)
	investimento em treinamento e requalificação dos funcionários (demissão e contratação de pessoas mais qualificação)
	investimento em equipamentos atualizados

Foram 25 os participantes que fizeram críticas, algumas já referenciadas acima, tais como: aulas aos sábados a tarde – não há aproveitamento normal por parte dos alunos e professores (3); falta de respostas pelo conselho (3); a didática de alguns professores, que já possui uma larga experiência em qualidade total; muita teoria e pouca prática; o não cumprimento dos prazos para retorno das avaliações; o material deveria chegar com antecedência, as referências bibliográficas também e principalmente a carência no acervo bibliográfico das IES.

Grande foi a participação com sugestões de organização, didáticos e para os professores. Solicitam que sejam feitas visitas a empresas (2); haja depoimentos de empresários; tragam professores de outros estados, ou seja de outras universidades, com visão diferente, conceitos e métodos de trabalho a serem aplicados em novos cursos; professores com mais experiência na contabilidade (3) e que tragam mais exemplos práticos na área contábil (3).

Sugerem ainda que o conselho disponibilize este curso e outros no mesmo nível em mais cidades, tendo baixo custo ou subsídios do governo. Para organização que seja estipulado um número de faltas para o curso inteiro, prazo para entrega das avaliações, protocolo para entrega dos trabalhos e que as salas possuam cadeiras e mesas móveis de forma a propiciar o trabalho em equipes distintas.

Responderam sim (62% dos participantes) a pergunta sobre a educação continuada ser uma atividade do CRCSC. Esta foi uma idéia excelente implantada pelo conselho, só que este também deveria promover cursos e outras atividades mais voltadas para a área pública, cursos de mestrado, doutorado. Esses dados comprovam que ao contrário do detectado por Victorino (2000) há um grande número de profissionais no mercado dispostos a investirem em EPC.

Observou-se que investir na formação profissional é imprescindível, pois os projetos de educação em andamento no CFC têm como finalidade reduzir o caráter de exclusão e antidemocracia do modelo de crescimento econômico vigente no País, rompendo dois condicionantes do ensino convencional – o tempo e o espaço.

Sobre a diversidade de experiências, verificou-se que independente do nível social no grupo pesquisado, percebe-se que as mensagens contidas no curso, não são recebidas por todas as pessoas de mesmo modo, cada indivíduo filtra seus significados através de diferentes formas ou envolvimento pessoal.

Os alunos opinam que os aspectos positivos no curso foram: flexibilidade das disciplinas, democratização do conhecimento, rompimento de fronteiras e proporcionar o auto desenvolvimento.

5.4 CRUZAMENTO DE INFORMAÇÕES E ANÁLISE GLOBAL

Os números conduzem a concluir que cada vez mais os jovens profissionais buscam estar atualizados, o cruzamento da faixa etária e atividade profissional, apresenta que aproximadamente 47% dos respondentes, entre 31 e 40 anos buscam EPC, que os empregados (40,43%) investem na educação e 17,02% em valores absolutos estão na faixa citada acima. Estes fatos caracterizam a busca por empregabilidade como uma realidade no setor, fazendo que os empregados estejam sempre atentos, para desenvolverem novos projetos nos diversos níveis sociais (Tabela 5.13).

Tabela 5.13 – Faixa etária x atividade profissional

Cruzamento 1 (%)	20 a 30 anos	31 a 40 anos	41 a 50 anos	51 a 60 anos	Acima de 60 anos	Total (%)
Empresário	10,64	12,77	10,64	0,00	0,00	34,04
Funcionário Público	0,00	6,38	0,00	0,00	0,00	6,38
Profissional Liberal	2,13	10,64	2,13	4,26	0,00	19,15
Empregado	12,77	17,02	10,64	0,00	0,00	40,43
Desempregado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	25,53	46,81	23,40	4,26	0,00	100,00

Importante destacar que 53,19% dos respondentes são empresários ou profissionais liberais, sendo que, 23,41% na faixa de 30 a 41 anos, demonstrando o quanto a classe tem o caráter de empreendedorismo e a preocupação em manter-se atualizados, por conta das questões relativas a competitividade.

A segunda proposta de cruzamento (Tabela 5.14), foi entre a atividade profissional e o tempo na atividade que confirmou as preocupações encontradas na Tabela 5.13, independente da atuação e do tempo na profissional, 59,6% buscam por EPC. Os maiores índices foram de empregados e empresários com mais de 16 anos na atividade, respectivamente com 14,89% e 12,77%.

Tabela 5.14 – Atividade profissional x tempo na atividade

Cruzamento 2 (%)	Empresário	Funcionário Público	Profissional Liberal	Empregado	Desempregado	Total
Menos de 1 ano	0	0	0	0	0	0
1 a 5 anos	8,51	0	6,38	6,38	0	21,3
6 a 10 anos	4,26	4,26	0	10,64	0	19,1
11 a 15 anos	8,51	0	4,26	8,51	0	21,3
Acima de 16 anos	12,77	2,13	8,51	14,89	0	38,3
Total	34,04	6,38	19,15	40,43	0	100

Para finalizar, apresentam-se algumas tabelas e gráficos que irão ilustrar o grau de satisfação dos participantes por módulo, nos aspectos: organização, didática, auto-avaliação e desempenho da equipe.

Observou-se que as dificuldades no uso da tecnologia ajudou na rapidez do envio e resposta – caso da 1ª tentativa e atrapalhou na 2ª tentativa (Gráfico 5.4), pois muitos deixaram de assinalar sua opinião ou aceitaram o item assinalado no formato do arquivo gerado (extensão para Internet – html), confira na figura abaixo.

Pesquisa Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina - Netscape

File Edit View Go Communicator Help

D. Aspectos Didáticos

	1	2	3	4	5
1. A qualidade do material didático das disciplinas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Incentivo a participação (qualidade dos recursos para motivação e compreensão dos conteúdos).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Objetividade e clareza nas explicações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Debates entre professor e alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Feedback das atividades propostas (exercícios, estudo de caso, lista de discussão, pesquisa, outros).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Esclarecimento de dúvidas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Trabalhos práticos para assimilação dos conceitos (conteúdos da aula).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Grau de profundidade e abrangência dos assuntos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Integração do grupo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Conteúdo é aplicável a atividade profissional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Participação em seminários (convenções contabilistas/evento da mulher, outros científicos).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Observações e comentários complementares:	<input type="text"/>				

You are offline. Choose "Go Online..." to connect

Figura 5.2 – Trecho do arquivo para Internet da 2ª tentativa da pesquisa online.

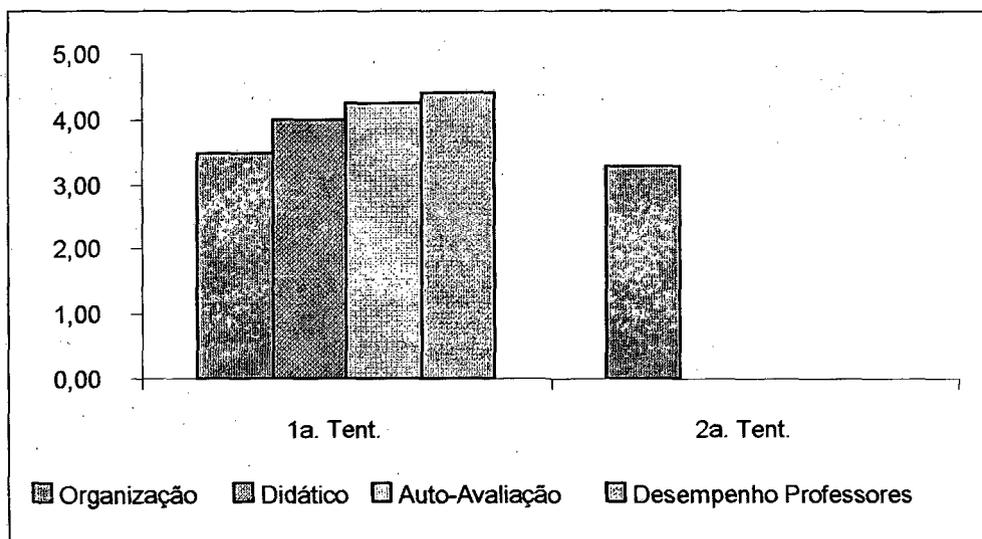


Gráfico 5.4 – Resultados parciais do índice de satisfação do CEGQUASC.

Considerando-se ainda a possibilidade de haver ocorrido um erro de programação no envio das respostas pela web, decidiu-se fazer um ajuste considerando que os 39 (trinta e nove alunos) tivessem confirmado o item assinalado como sua resposta, tem-se um novo gráfico.

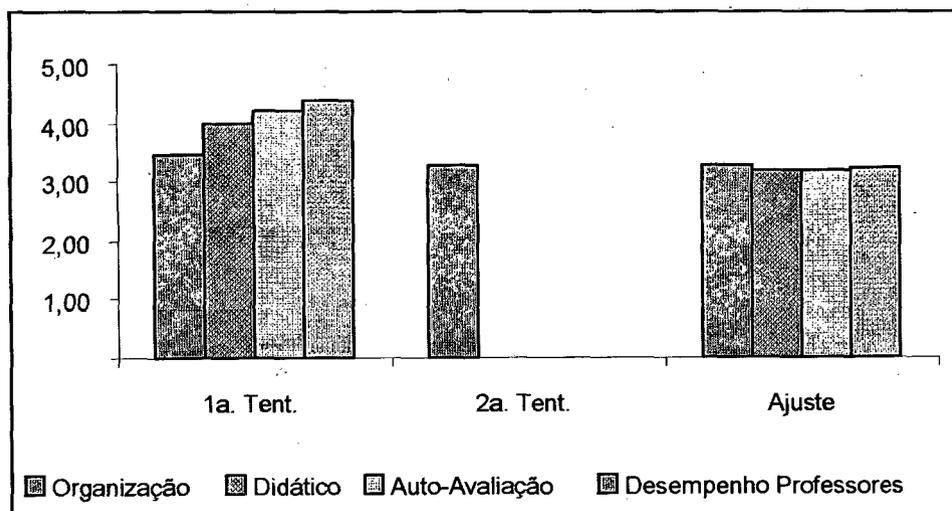


Gráfico 5.5 - Resultados com ajustes do índice de satisfação do CEGQUASC.

Tabela 5.15 - Resultados globais do índice de satisfação do CEGQUASC.

Item	1a. Tentativa (8 alunos)	2a. Tentativa (47 alunos)	Ajuste (47 alunos)	Média por item
Organização	3,46	3,26	3,27	3,33
Didático	3,98	0,00	3,17	3,57
Auto-avaliação	4,22	0,00	3,21	3,71
Desempenho Professores	4,39	0,00	3,24	3,81

Conceitualmente, o curso foi considerado como "bom", independente do ajuste feito na média global não houve variação para os padrões adotados ficando na faixa de 3,60 a 3,99 (Tabela 5.15). Observou-se uma certa estabilidade quanto à avaliação feita pelos alunos nos aspectos requeridos. Pode-se considerar que o maior grau de satisfação nos que primeiro responderam a pesquisa, demonstrando um maior empenho e interação com os coordenadores do curso.

Por fim, a análise dos resultados obtidos, bem como as dificuldades, sugestões e críticas serviram para o aprimoramento do modelo inicial, para que o mesmo possa ser melhor empregado em aplicações futuras.

5.5 CONCLUSÕES DA PESQUISA

As exigências e desafios de novas informações na contabilidade, as necessidades de treinamento e de aperfeiçoamento contínuo dos profissionais, educadores e estudantes fazem desta iniciativa do CRCSC uma ação imprescindível no contexto moderno do ensino e do trabalho. Neste cenário inserem-se os contabilistas e professores do setor.

Pretendeu-se, com a proposta do curso, ajudar os profissionais a superarem as deficiências existentes no exercício profissional e para tanto se buscou sistematizar formas de implementar um conteúdo atual, tratado e distribuído da forma mais adequada aos participantes do curso.

Sugere-se políticas educacionais para incorporar sistemas mais modernos e mais apropriados de avaliação e de créditos, currículos e processos de certificação, exigindo uma análise cuidadosa para determinar a tecnologia mais adequada para o acesso à informação e à criação do conhecimento.

Aos professores e estudantes, o aumento da interatividade significa a total ou parcial compreensão do conteúdo oferecido, uma crescente absorção e o domínio do assunto em curto prazo. Valorizaram-se as disciplinas que se mostravam em sintonia com as transformações do mercado e que contribuiriam na formação do indivíduo com novos saberes e aptidões.

Neste capítulo foram apresentados e discutidos os resultados da pesquisa realizada junto aos de profissionais que participaram dos 10 primeiros cursos CEGQUASC e atuantes no setor contábil. Esta avaliação deu-se em função de averiguar a influência destes cursos como instrumento de educação continuada e, com o objetivo de implementar a atualização e reciclagem de conhecimento técnicos específicos e qualificação profissional.

A partir desta análise foi possível propor a ampliação destes cursos para outros profissionais da área, estimulando o CFC e o CRCSC a ampliar o Programa de Educação Profissional Continuada, rompendo as fronteiras e estendendo a experiência para todo o País. Este projeto foi desenvolvido, adaptado, aplicado e avaliado na busca de atender o currículo de formação de nível superior e também de nível médio de educação continuada e/ou para formação de professores, sempre visando o crescimento da classe contábil no Brasil.

CAPÍTULO 6 – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

6.1 CONCLUSÕES

Os objetivos foram atingidos em toda sua extensão, desde a elaboração, implantação e avaliação sobre a ótica do especialista, realizando-se assim o que se havia proposto neste trabalho.

O presente trabalho fez uma investigação do estado da arte e do projeto de educação profissional continuada, através de cursos de especialização e de aperfeiçoamento profissionais, oferecidos pelos Conselhos Federal e Regional de Contabilidade em parcerias com IES do estado de Santa Catarina e quais as influências que provocou na vida dos profissionais que deles participaram.

No desenvolvimento do estudo realizou-se uma fundamentação teórica de modo a apresentar, os conceitos de contabilidade e de educação profissional continuada, bem como uma apresentação da importância desta na sociedade, identificando as características e atuais exigências do mercado para este setor.

Verificou-se, através de pesquisa documental que o Conselho Federal de Contabilidade e os Conselhos Regionais combinam um único modo de elaboração de suas estratégias na busca de ofertar a EPC a seus associados, de forma adaptativa e incremental, de modo a evitar os conflitos; através do planejamento estratégico de cada unidade regional.

Na elaboração do projeto de curso e da metodologia, destaca-se a estratégia de divulgação e implementação do CRCSC, ao interagir no presente projeto com as IES catarinenses, reconhecendo a urgência de trabalhar as novas competências da classe contábil, através de um curso de gerência da qualidade nos serviços contábeis, visando garantir a eficácia organizacional, produzindo e disseminando conhecimento de modo a alavancar o desenvolvimento sustentável do país.

Ressaltou, assim, como descrito no capítulo 4, a importância das universidades desenvolverem estratégias viáveis para saírem da crise que se encontram, transformando os desafios em oportunidades. E, dentro desta ótica, a formação de parcerias com os Conselhos de Classe, é uma estratégia de operar mudanças na qualidade dos serviços contábeis oferecidos aos seus cliente.

O capítulo 5 explora entre outros assuntos, quais as atuais exigências necessárias a formação do contabilista na disputa por novos mercados inclusive o MERCOSUL. Analisando a experiência de implantação dos cursos e avaliando o quanto o aluno participante se utilizou a informação recebida e se o novo conhecimento conduziu a uma mudança de atitude, com base na literatura e na realidade estudada. Também apresenta o perfil do profissional da contabilidade de Santa Catarina.

Listando entre outras coisas, as expectativas dos alunos quanto ao futuro da profissão, dado que atualmente, a informação representa o fator principal dos processos produtivos de bens, serviços e conhecimentos, com participação significativa na produção de natureza tanto física quanto simbólica.

Entre tantas mudanças, pode-se identificar que a educação já está inserida na era da informática, sendo o computador um material obrigatório nas instituições de ensino assim como já o é nas indústrias, empresas e escritórios. Nota-se que há uma manifestação entre os profissionais sobre a valorização da EPC como uma maneira de obter prestígio e ter crescente projeção da profissão.

O CRCSC tornou-se um centro irradiador desta iniciativa, pois vem sendo solicitado para fazer a implantação destes cursos em outros estados da federação, tais como: Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Bahia, Maranhão e Alagoas. O sucesso da empreitada em Santa Catarina fez o CFC assinar outro termo aditivo autorizando mais 15 turmas para os anos de 2001/02.

A expansão do conceito de Educação Corporativa onde uma das premissas é treinar a cadeia de valor conduz este pesquisador a sugerir que esta idéia seja ampliada e implantada nos conselhos de classe e possa de olho nos anseios dos contabilistas ampliar a oferta de EPC para todo o País.

Por fim, o trabalho permitiu proceder uma análise capaz de validar a implantação dos cursos de especialização e de aperfeiçoamento profissional em gerência da qualidade dos serviços contábeis, não só pelo assunto ofertado ser atual e dentro das necessidades da classe, mas também, pela aceitação dos profissionais que deles participaram e pela inovadora forma de compor parceria para implementar educação profissional continuada.

Além disso, a iniciativa despertou nos participantes a vontade de retornar aos estudos e em alguns casos, a vocação para lecionar. Reunindo num mesmo profissional, qualidades científicas e práticas, ou seja, a união da teoria e da prática que voltados para a transmissão do conhecimento, formará profissionais com maiores habilidades e competências contábeis.

6.2 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Como descrito anteriormente, este trabalho tratou de um estudo de caso de uma parceria entre o conselho de classe e várias instituições universitárias, sendo assim, as generalizações, mesmo que desejáveis, não são convenientes. A metodologia utilizada gerou um volume de dados rico em descrições e um conhecimento da realidade estudada. O que permite a este pesquisador propor entre outros temas:

- pesquisar a existência de educação corporativa em conselhos de classe;
- formular um plano de educação coerente que permita fazer a ligação entre o aprendizado e as necessidades do negócio dos associados aos conselhos;
- modelar quais cursos podem ser transpostos e fornecidos pela Internet;
- pesquisar junto aos professores dos cursos se o aprendizado corresponde às necessidades do mercado;
- identificar se há uma correlação entre os profissionais bem sucedidos com a busca de atualização permanente;
- pesquisar o modelo de gestão praticado em parceria com IES;
- verificar se a inclusão da tecnologia de informação será no futuro uma exigência fundamental na formação profissional do contabilista;
- pesquisar se houve influência do curso no atendimento a clientela destes profissionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] ABICALAFFE, C. **Qualidade total na Contabilidade**. Curitiba: Editora Cash, 1997. FNB 139.667
- [2] ABRANTES, J. S. Palavra do Presidente. In: **Jornal do CRCSC**. Diário Catarinense, Florianópolis, jun., 1998.
- [3] ALLEN, W. Educación Profesional Continuada. In: InterAmérica. Miami: Asociación Interamericana de contabilidad. Año III, n. 8, jan./jun., 2000.
- [4] AMORIM, L. P. **A evolução histórica dos cursos de contabilidade em Santa Catarina**. Florianópolis: CRCSC, 1999.
- [5] BOARIN, J.J. **Resumo sobre o Workshop do Ensino Superior, realizado juntamente com a 16ª Convenção dos Contabilistas do Estado de São Paulo**. Santos/SP: 16ª Convenção dos Contabilistas do Estado de São Paulo, 1999.
- [6] BORINELLI, M. L., DA ROSA, P. M., MECHELN, P. J. V. A importância dos instrumentos contábil-financeiros na gestão de empresas de pequeno e médio porte. In: **Anais da XII Convenção dos Contabilistas do Paraná**. Maringá: CRC/PR, 1997.
- [7] BRINGHENTI, I. **O ensino na Escola Politécnica da USP: fundamentos para o ensino de engenharia**. São Paulo: EPUSP, 1993. CDU 62:378
- [8] BRUYNE, P.; HERMAN, J. & SCHOUTHEETE, M. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1982. 251p.
- [9] CAMARGO, Y. A. Palavras do Coordenador do Grupo de Trabalho das Normas Brasileiras de Contabilidade Técnicas e Profissionais. In: Conselho Federal de Contabilidade. **Princípios Fundamentais de Contabilidade e Normas Brasileiras de Contabilidade**. Conselho Federal de Contabilidade. – 2ª ed. – Brasília: CFC, 2000.

- [10] CARNEIRO, J. D. Mudar para a qualidade total. In: **Jornal do CRCSC**. Diário Catarinense, Florianópolis, Ano 6, n.6, maio/jun., 1997.
- [11] CFC – Conselho Federal de Contabilidade. **Perfil do Contabilista Brasileiro**. Conselho Federal de Contabilidade. – 1ª ed. – Brasília: CFC, 1996.
- [12] CFC – Conselho Federal de Contabilidade. **Plano de Trabalho: perfil dos projetos 2000**. Conselho Federal de Contabilidade. – 2ª ed. – Brasília: CFC, 2000a.
- [13] CFC – Conselho Federal de Contabilidade. **Princípios Fundamentais de Contabilidade e Normas Brasileiras de Contabilidade**. Conselho Federal de Contabilidade. – 2ª ed. – Brasília: CFC, 2000.
- [14] CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. Ed. compacta, 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997. ISBN 85-224-1602-8.
- [15] CRCSC. **Quadros Estatísticos do CFC**. 22. Jun. 2001. On-line Posting. E-mail to Juarez Domingues Carneiro (juarezdc@eps.ufsc.br) 22. Jun. 2001.
- [16] DA ROSA, P. M., ABREU, A. F. de Informação e Globalização – o impacto na função contábil. In: **Anais da XII Convenção dos Contabilistas do Paraná**. Maringá: CRC/PR, 1997.
- [17] DE OLIVEIRA, R., FREITAS, M. C. D. O cadastro técnico multifinalitário e a educação à distância na formação de técnicos de nível médio. In: **Congresso Brasileiro de Cadastro Técnico Multifinalitário - COBRAC**, 1998, Florianópolis/SC. 1998.
- [18] FARACO, S. Editorial: Missão Cumprida. In: **Jornal do CRCSC**. Diário Catarinense, Florianópolis, nov./dez., 1998.
- [19] FERREIRA, A. B. de H. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. 4ª ed. – Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1975.
- [20] FIPECAFI – Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras. **Manual de contabilidade das sociedades por ações: aplicável às demais sociedades**. FIPECAFI; Diretor responsável Sérgio de Iudicibus; coordenador técnico Eliseu Martins; supervisor da equipe de trabalho Ernesto Rubens Gelbcke. 5. ed. rev. atual. São Paulo: Atlas, 2000. ISBN 85-224-2607-4.
- [21] FRANCO, H. **Contabilidade geral**. 22. ed. São Paulo : Atlas, 1996.

- [22] GARCÍA, E. Z. **La ética de los contadores públicos el tercer cantero**. 1. ed. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C., 1999. ISBN 970-665-0035-0.
- [23] GATTI, I. C. As empresas de serviços contábeis no ano 2000. In: **Revista Brasileira da Contabilidade**. Porto Alegre: CRC, Ano 29, n. 121, jan./jun., 2000. ISSN 0104-8341.
- [24] HEINECK, L.F.M.; BRANDÃO, D.Q. “A área de gerenciamento na construção civil: importância, caracterização e perspectivas para a pesquisa e o ensino de pós-graduação na UFSC”. In: **Congresso técnico-científico de engenharia civil**. Florianópolis, 1996. Anais, v.1, p.24-35.
- [25] HISRICH, R. D., PETERS, M. P. **Entrepreneurship: starting, developing, and managing a new enterprise**. 3rd ed. Chicago: Richard D. Irving, Inc., 1995.
- [26] IUDÍCIBUS, S. de. **Contabilidade gerencial**. São Paulo: Atlas, 4. ed., 1986. CDD-658.151
- [27] LEMES, S. Taxionomia: O passo inicial para uma estrutura conceitual da contabilidade. In: **XII Convenção Contabilistas do Paraná: Anais**. Conselho Regional de Contabilidade do Paraná. Maringá: CRC/PR, 1997.
- [28] LEZANA, R. G; R. **Fundamentos de um Sistema de Qualidade Gerencial**. [S.I.], [s/n].
- [29] MARION, J. C. **Contabilidade básica**. 6. ed. São Paulo : Atlas, 1998. ISBN 85-224-2064-5.
- [30] MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. Ed. compacta. São Paulo: Atlas, 1996.
- [31] MICROSOFT Encarta Encyclopedia 2000, version 9.0.0.0702: **Encarta Encyclopedia Program Manager**. USA: Microsoft Corporation, 1993-1999. Conjunto de Programas. 1 CD-ROM.
- [32] MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994. 79p. Cap. 1, p. 09-33: Ciência, técnica e arte - O desafio da pesquisa social.
- [33] PADOVEZE, C. L. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil**. São Paulo: Atlas, 1996. CDD-658.1511

- [34] PARMA, H. O magistério contábil brasileiro. In: **Contabilidade Vista & Revista**. Belo Horizonte: UFMG, v.2,n.1, p.39-58, 1990. ISSN 0103-734.
- [35] PORTER, M. E. **Competição = On competition: estratégias competitivas essenciais**. Tradução de Afonso Celso da Cunha Serra. Rio de Janeiro: Campus, 1999. ISBN 85-352-0447-4.
- [36] Resolução CFC Nº. 750 de 29 de dezembro de 1993. In: Conselho Federal de Contabilidade. **Princípios Fundamentais de Contabilidade e Normas Brasileiras de Contabilidade**. Conselho Federal de Contabilidade. – 2ª ed. – Brasília: CFC, 2000.
- [37] SÁ, A. L. de. Condução do raciocínio contábil e razões científicas do conhecimento em contabilidade. In: **Contabilidade Vista & Revista**. Belo Horizonte: UFMG, v.1, n.1, out., 1989. ISSN 0103-734.
- [38] SÁ, A. L. de. Prefácio In: **Qualidade na organização e nos Serviços Contábeis: marketing em serviços**. Blumenau: Editora e Gráfica Odorizzi, 1999. 139p. ISBN 85-86502-10-3.
- [39] SCHWEZ, N. O processo motivacional e a busca da excelência na relação ensino-aprendizagem no curso de ciências contábeis. In: **Contabilidade Vista & Revista**. Belo Horizonte: UFMG, v.5, n.1, fev., 1993. ISSN 0103-734.
- [40] SILVA, C. R. de O., FREITAS, M. C. D. Reconversion profesional en el contexto de la construccion civil. In: **Congreso Iberoamericano de Enseñanza de la Ingeniería y la Arquitectura - UNIAICC**, 1999, Havana/Cuba. 1999.
- [41] SOTOMAYOR, I. Poblacion de Contadores en las Americas. In: **Boletín Interamericano**. Miami: Asociacion Interamericana de Contabilid, dez., 1999.
- [42] TOZI, A. L. C., YONEHARA, L. S., ALMEIDA, R. L. de, SOUZA, W. F. A influência cultural sobre a ética profissional contábil. In: **Anais da XII Convenção dos Contabilistas do Paraná**. Maringá: CRC/PR, 1997.
- [43] TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: A pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987. 175p.
- [44] VICTORINO, C. R. **Qualidade na organização e nos Serviços Contábeis: marketing em serviços**. Blumenau: Editora e Gráfica Odorizzi, 1999. 139p. ISBN 85-86502-10-3

- [45] VICTORINO, M. L. **Empresário contábil e as mudanças organizacionais.** Blumenau: Editora e Gráfica Odorizzi, 2000. 94p. ISBN: 85-86502-20-0.
- [46] VIEIRA, S. P. **Influência dos aspectos psicológicos e comportamentais dos trabalhadores na qualidade em serviços – uma metodologia para avaliação e aprimoramento do relacionamento humano no trabalho.** Florianópolis, 2000. (Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção UFSC).
- [47] WRIGHT, P.; KROLL, M. J.; PARNELL, J. **Administração estratégica: conceitos.**[tradução Celso A. Rimoli, Lenita Esteves]. São Paulo: Atlas, 2000. Título original: Strategic management. ISBN 85-224-2357-1.
- [48] YIN, R.K. **Case study research: Design and methods.** Beverly Hills: Sage, 1984. 159p.

BIBLIOGRAFIA

- [1] BOLETÍN INTERAMERICANO. Organo Bimensual de sa Asociacion Interamericana de Contabilidad. set./out., 1999.
- [2] BOLETÍN INTERAMERICANO. Organo Bimensual de sa Asociacion Interamericana de Contabilidad. nov./dez., 1999.
- [3] CRCSC Jornal. Informativo do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina. Florianópolis/SC: CRCSC. Ano IX, n. 6, nov./dez., 2000.
- [4] CRCSC – Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina. **Legislação Básica da Contabilidade**. Florianópolis: CRCSC, 1997. CDD 657.026
- [5] Decreto Lei n. 9.295 de 27 de maio de 1947. Presidente da Republica Federal do Brasil.
- [6] FERNANDES, P. O. A contabilidade e suas definições. In: **Contabilidade Vista & Revista**. Belo Horizonte: UFMG, v.4, n. 2, agos., 1992. ISSN 0103-734.
- [7] GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: Tipos fundamentais. **Revista de Administração de empresas**, v. 35. São Paulo: 1995. p. 20-29.
- [8] HARDING, F. A qualidade dos serviços contábeis executados é essencial. In: **Revista Brasileira da Contabilidade**. Porto Alegre: CRC, Ano 29, n. 121, jan./jun., 2000. ISSN 0104-8341.

**ANEXO II - PESQUISA SOBRE A INFLUÊNCIA DO CURSO DE QUALIDADE NO
SERVIÇO CONTÁBIL**

VERSÃO 1 – ENVIADA POR E-MAIL

VERSÃO 2 – PROGRAMADA PARA WEB

PESQUISA SOBRE A INFLUÊNCIA DO CURSO DE QUALIDADE NO SERVIÇO CONTÁBIL

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA - CRCSC
Gestão 2000-2001



Prezado colega,

Com o objetivo de aprimorar continuamente os serviços que estamos oferecendo e verificar o seu nível de satisfação, solicitamos que responda com **urgência** esta avaliação de forma criteriosa e sempre que possível, complementando com observações e comentários.

ATENÇÃO:

1. Não é necessária identificação (pessoal ou da empresa);
2. Estamos abertos às críticas e sugestões. Faça suas observações e comentários;
3. Todas as informações fornecidas serão tratadas com o devido sigilo. Os resultados da pesquisa não serão individualizados, nem as respostas serão utilizadas para qualquer outro fim;
4. Em caso de dúvida, fique a vontade para nos contatar **Juarez Carneiro** por e-mail **juarez@crcsc.org.br**. telefone **(48) 224.5400** ou **9982.4554**.
5. Após a conclusão da pesquisa, o conselho divulgará um resumo dos resultados para todos os participantes.

A.1 Universidade onde fez o curso	A.2 Cidade	A.3 Turma	A.4 Ano
--	-------------------	------------------	----------------

B. PERFIL INDIVIDUAL

B.1 Faixa Etária

- A 20 A 30 anos
 B 30 A 40 anos
 C 40 A 50 anos
 D 50 A 60 anos
 E acima de 60 anos

B.5 Área de Formação

- A Contador
 B Técnico
 C outros: _____

B.7 Como soube do Curso de Qualidade no Serviço Contábil?

- A Através de amigos
 B Jornal
 C boletim do CRCSC
 D Universidade
 E Mala Direta
 F Sindicato/Federação
 G outros: _____

B.2 Sexo

- A Feminino
 B Masculino

B.4 Atividade Profissional

- A Empresário
 B Funcionário Público
 C Profissional Liberal
 D Empregado
 E Desempregado
 F Outros: _____

B.8 Quanto tempo estava sem estudar?

- A Menos de 1 ano
 B 1 a 3 anos
 C 4 a 8 anos
 D 9 a 12 anos
 E Acima de 13 anos

B.10 Que Cargo ocupa?

B.3 Estado Civil

- A Solteiro
 B Casado (a)
 C Divorciado(a)
 D Viuvo (a)
 E Outros

B.6 Tempo de Atividade

- A Menos de 1 ano
 B 1 a 5 anos
 C 6 a 10 anos
 D 11 a 15 anos
 E Acima de 16 anos

B.9 Qual a razão que o levou a fazer este curso?

- A atualização
 B gosto de estudar
 C mercado exige atualização
 D desempregado
 E Empresa estimulou
 F Outros: _____

Atribua a cada item avaliado um número de 1 a 5, conforme especificação LEGENDA DA TABELA.

C. ASPECTOS DE ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE AULA - UNIVERSIDADE		
(1) INSUFICIENTE (2) REGULAR (3) BOM (4) MUITO BOM (5) OTIMO		
C.1	<input type="checkbox"/>	Instalações - condições de uso e conforto (laboratório/sala)
C.2	<input type="checkbox"/>	Horário da aula.
C.3	<input type="checkbox"/>	Adequação da carga horária ao conteúdo apresentado.
C.4	<input type="checkbox"/>	Qualidade e disponibilidade dos recursos (laboratório, equipamentos em geral, acesso à Internet, outros)
C.5	<input type="checkbox"/>	Adequação de bibliografia indicada, arquivos, programas e sites.
C.6	<input type="checkbox"/>	Apresentação (condução) geral das aulas.
C.7	<input type="checkbox"/>	Atuação da coordenação da UNIVERSIDADE.
C.8	<input type="checkbox"/>	Atuação da coordenação no CRC.
C.9	<input type="checkbox"/>	Flexibilidade de fazer disciplina em outras cidades.
	<input type="checkbox"/>	TOTAL
Observações e comentários complementares		

D. ASPECTOS DIDÁTICOS		
(1) INSUFICIENTE (2) REGULAR (3) BOM (4) MUITO BOM (5) OTIMO		
D.1	<input type="checkbox"/>	A qualidade do material didático das disciplinas
D.2	<input type="checkbox"/>	Incentivo a participação (qualidade dos recursos para motivação e compreensão dos conteúdos)
D.3	<input type="checkbox"/>	Objetividade e clareza nas explicações
D.4	<input type="checkbox"/>	Debates entre professor e alunos
D.5	<input type="checkbox"/>	Feedback das atividades propostas (exercícios, estudo de caso, lista de discussão, pesquisa, outros)
D.6	<input type="checkbox"/>	Esclarecimento de dúvidas
D.7	<input type="checkbox"/>	Trabalhos práticos para assimilação dos conceitos (conteúdos da aula)
D.8	<input type="checkbox"/>	Grau de profundidade e abrangência dos assuntos
D.9	<input type="checkbox"/>	Integração do grupo
D.10	<input type="checkbox"/>	Conteúdo é aplicável a atividade profissional
D.11	<input type="checkbox"/>	Participação em seminários (convenções contabilistas/evento da mulher, outros científicos).
	<input type="checkbox"/>	TOTAL
Observações e comentários complementares		

E. AUTO - AVALIAÇÃO		
(1) INSUFICIENTE (2) REGULAR (3) BOM (4) MUITO BOM (5) OTIMO		
E.1	<input type="checkbox"/>	Como foi seu desempenho e assimilação
E.2	<input type="checkbox"/>	Qual a possibilidade de aplicação (conteúdo curso) no mercado de trabalho
E.3	<input type="checkbox"/>	Você recomendaria esta curso para pessoas do seu nível (graduação/técnico)
E.4	<input type="checkbox"/>	As aulas atenderam suas expectativas
	<input type="checkbox"/>	TOTAL
Observações e comentários complementares		

F. DESEMPENHO DOS PROFESSORES		
(1) INSUFICIENTE (2) REGULAR (3) BOM (4) MUITO BOM (5) OTIMO		
F.1	<input type="checkbox"/>	Domínio do assunto
F.2	<input type="checkbox"/>	Coordenação dos trabalhos em grupo
F.3	<input type="checkbox"/>	Pontuais e cordialidade
F.4	<input type="checkbox"/>	Planejamento e controle das atividades
F.5	<input type="checkbox"/>	Clareza e objetividade nas exposições
F.6	<input type="checkbox"/>	Dinamismo
F.7	<input type="checkbox"/>	Relacionamento com o grupo (com os alunos)
	<input type="checkbox"/>	TOTAL
Observações e comentários complementares		

G. APOS A REALIZAÇÃO DO CURSO COMO VOCÊ AVALIA:		
(1) NÃO (2) NÃO AVALIEI AINDA (3) POUCO (4) SIM (5) SIM, MUITO		
G.1	<input type="checkbox"/>	Proporcionou integração com os colegas de profissão?
G.2	<input type="checkbox"/>	Influenciou na sua atividade profissional.
G.3	<input type="checkbox"/>	Possibilitou a implantação de mudanças nas sua organização
G.4	<input type="checkbox"/>	Despertou o interesse em continuar estudando
G.5	<input type="checkbox"/>	Permitiu aspirar a docência
G.6	<input type="checkbox"/>	Suscitou o interesse em participar de associações de classe.
G.7	<input type="checkbox"/>	Interferiu no seu perfil profissional.
G.8	<input type="checkbox"/>	A idéias de ser realizado pelo CRCSC.
G.9	<input type="checkbox"/>	Houve melhoria no atendimento ao cliente na sua empresa.
G.10	<input type="checkbox"/>	Repercussão do curso para a sociedade em geral.
	<input type="checkbox"/>	TOTAL
Observações e comentários complementares		

H. INDIQUE E COMENTE OS LIMITES E AS DIFICULDADES QUE VOCÊ ENCONTROU EM RELAÇÃO AO SEU PROCESSO DE APRENDIZAGEM, NO DECORRER DO CURSO.

I. FAÇA SUA CRÍTICA E DÊ SUGESTÕES PARA MELHORAR O CURSO.

J. NA SUA OPINIÃO A EDUCAÇÃO CONTINUADA É UMA ATIVIDADE DO CRCSC?

PESQUISA SOBRE A INFLUÊNCIA DO CURSO DE QUALIDADE NO SERVIÇO CONTÁBIL

Dúvidas: [Juarez Carneiro](#)

Prezado colega,

Você está sendo convidado a avaliar o curso que fez. Em **tres páginas** você opina sobre como foi a organização do curso, a estrutura física, a didática e o desempenho dos professores. Também, faz uma auto-avaliação e quais mudanças ocorreram na sua vida profissional após ter participado do curso.

1. Não é necessário identificação (pessoal ou da empresa);
2. Em caso de dúvida, contatar Juarez Carneiro por e-mail: juarez@crcsc.org.br. telefone (48) 9982.4554.
3. Após a conclusão da pesquisa, o conselho divulgará um resumo dos resultados para todos os participantes.

DADOS DO CURSO

Universidade:

Cidade:

Realizado em:

PERFIL INDIVIDUAL

B. 2 Sexo:

Feminino ▼

B.1 Faixa Etária

- 20 a 30 anos
 31 a 40 anos
 41 a 50 anos
 51 a 60 anos
 Acima de 61 anos

B.3 Estado Civil

- Solteiro (a)
 Casado (a)
 Divorciado(a)
 Viuvo (a)
 Outros

B.4 Atividade Profissional

- Empresário
 Profissional Liberal
 Funcionário Público
 Empregado
 Desempregado
 Outros

B.5 Área de Formação

- Contador
 Técnico
 Outros

B.6 Tempo de Atividade

- Menos de 1 ano
 1 a 5 anos
 6 a 10 anos
 11 a 15 anos
 Acima de 16 anos

B.8 Quanto tempo estava sem estudar?

- Menos de 1 ano
 1 a 3 anos
 4 a 8 anos
 9 a 12 anos
 Acima de 13 anos

B.7 Como soube do Curso de Qualidade no Serviço Contábil?

- Através de amigos
 jornal
 Boletim do CRCSC
 Mala Direta
 Sindicato/Federação
 Outros

B.9 Qual a razão que o levou a fazer este curso?

- Atualização
 gosto de estudar
 mercado exige atualização
 desempregado
 Empresa estimulou
 Outros

B.10 Cargo que ocupa:

Refazer

Continuar Respondendo

By Carminha Freitas
Em 28 de maio de 2001.

Programação por Leandro Leão Lebkuhen

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA -
CRCSC
Gestão 2000 - 2001

PESQUISA SOBRE A INFLUÊNCIA DO CURSO DE QUALIDADE NO SERVIÇO CONTÁBIL

Página 1 2 3

Dúvidas: [Juarez Carneiro](#)

AVALIAÇÃO DO CURSO

Atribua a cada item avaliado um número de 1 a 5, conforme especificação a seguir:
(1) INSUFICIENTE (2) REGULAR (3) BOM (4) ÓTIMO (5) EXCELENTE

C. Aspectos de Organização do Ambiente de aula - UNIVERSIDADE

1 2 3 4 5

- | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Instalações - condições de uso e conforto (laboratório/sala) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Horário da aula. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Adequação da carga horária ao conteúdo apresentado. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Qualidade e disponibilidade dos recursos (laboratório, equiptos em geral, acesso à Internet) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Adequação de bibliografia indicada, arquivos, programas e sites. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Apresentação (condução) geral das aulas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Atuação da coordenação da UNIVERSIDADE. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Atuação da coordenação no CRC. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Flexibilidade de fazer disciplina em outras cidades. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Observações e comentários complementares:

<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>

D. Aspectos Didáticos

1 2 3 4 5

- | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. A qualidade do material didático das disciplinas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Incentivo a participação (qualidade dos recursos para motivação e compreensão dos conteúdos). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Objetividade e clareza nas explicações. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Debates entre professor e alunos. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Feedback das atividades propostas (exercícios, estudo de caso, lista de discussão , pesquisa, outros). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Esclarecimento de dúvidas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Trabalhos práticos para assimilação dos conceitos (conteúdos da aula). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Grau de profundidade e abrangência dos assuntos. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Integração do grupo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. Conteúdo é aplicável a atividade profissional. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Participação em seminários (convenções contabilistas/evento da mulher, outros científicos). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Observações e comentários complementares:

<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>

E. Auto-avaliação

1 2 3 4 5

- | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Como foi seu desempenho e assimilação. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Qual a possibilidade de aplicação (conteúdo curso) no mercado de trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Recomendaria este curso para pessoas do seu nível (graduação/técnico). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. As aulas atenderam suas expectativas . | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Observações e comentários complementares:

<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>

F. Desempenho dos Professores

1 2 3 4 5

- | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Domínio do assunto. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Coordenação dos trabalhos em grupo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Pontuais e cordialidade. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Planejamento e controle das atividades. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Clareza e objetividade nas exposições. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Dinamismo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Relacionamento com o grupo (com os alunos). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Observações e comentários complementares:

[Clique aqui para continuar dizendo qual a **Contribuição do Curso na sua vida.**](#)

Refazer

Enviar

*By Carminha Freitas
Em 28 de maio de 2001.*

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA -
CRCSC
Gestão 2000 - 2001

PESQUISA SOBRE A INFLUÊNCIA DO CURSO DE QUALIDADE NO SERVIÇO CONTÁBIL

Página 1 2 3

Dúvidas: [Juarez Carneiro](#)

AVALIAÇÃO DO CURSO

Atribua a cada item avaliado um número de 1 a 5, conforme especificação a seguir:
(1) Não (2) Não Avaliei ainda (3) Pouco (4) Sim (5) Sim, Muito.

G. Apos a realização do curso como você avalia:

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Proporcionou integração com os colegas de profissão? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Influenciou na sua atividade profissional. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Possibilitou a implantação de mudanças nas sua organização | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Despertou o interesse em continuar estudando | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Permitiu aspirar a docência | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Suscitou o interesse em participar de associações de classe. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Interferiu no seu perfil profissional. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. A idéias de ser realizado pelo CRCSC. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Houve melhoria no atendimento ao cliente na sua empresa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. Repercussão do curso para a sociedade em geral. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Observações e comentários complementares: | | | | | |

OUTRAS CONTRIBUIÇÕES

H. Indique e comente os limites e as dificuldades que você encontrou em relação ao seu processo de aprendizagem, no decorrer do CURSO.

I. Faça sua crítica ou sugestão para melhoria do CURSO.

J. Na sua opinião a EDUCAÇÃO CONTINUADA deve ser uma atividade do CRCSC?

Refazer

Enviar

*By Carminha Freitas
Em 28 de maio de 2001.*