

FACULDADE DE CIÊNCIAS GERENCIAIS DE MANHUAÇU

**O NOVO PERFIL DE COMPETÊNCIAS DOS
PROFISSIONAIS DO SETOR CONTÁBIL FRENTE ÀS
TRANSFORMAÇÕES DOS PROCESSOS DE TRABALHO**

KAYLA CRISTINA SILVA OLIVEIRA

**MANHUAÇU
2012**

KAYLA CRISTINA SILVA OLIVEIRA

**O NOVO PERFIL DE COMPETÊNCIAS DOS
PROFISSIONAIS DO SETOR CONTÁBIL FRENTE ÀS
TRANSFORMAÇÕES DOS PROCESSOS DE TRABALHO**

Relatório de Estágio Supervisionado
apresentado no Curso de Superior em
Administração da Faculdade de Ciências
Gerenciais de Manhuaçu, como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Área de Concentração: Recursos Humanos

Orientador (a): Rita de Cássia Martins de
Oliveira Ventura

**Manhuaçu
2012**

KAYLA CRISTINA SILVA OLIVEIRA

**O NOVO PERFIL DE COMPETÊNCIAS DOS
PROFISSIONAIS DO SETOR CONTÁBIL FRENTE ÀS
TRANSFORMAÇÕES DOS PROCESSOS DE TRABALHO**

Relatório de Estágio Supervisionado
apresentado no Curso de Superior de
Administração da Faculdade de Ciências
Gerenciais de Manhauçu, como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Área de Concentração: Recursos Humanos

Orientador (a): Rita de Cássia Martins de
Oliveira Ventura

Data de Aprovação: ____/____/____

Banca Examinadora:

Prof^a. Rita de Cássia Martins de Oliveira Ventura
Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhauçu

Prof.
Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhauçu

Prof.
Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhauçu

**Manhauçu
2012**

Dedico este trabalho à minha mãe Édila de Fátima, meu pai Hilário Leite e minha irmã Keyla Cristina que não mediram esforço em momento algum para que essa vitória fosse alcançada.

Sou grata primeiramente ao meu Deus que me deu a oportunidade de concluir esta etapa em minha vida. A meus pais e minha irmã que me ajudaram e deram o maior apoio nesta caminhada. As minhas amigas-irmãs de sempre Dyone Gerusa e Lândela Garcia Viana que me aconselharam desde o início da minha etapa. A minha orientadora, professora e amiga Rita Martins que me incentivou e ajudou a concluir este trabalho.

“Nenhum problema pode ser resolvido a partir da mesma consciência que o criou. É necessário aprender a ver o mundo de uma maneira nova e revigorada.”

Albert Einstein

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Distribuição percentual dos colaboradores, quanto ao sexo, 2012.....	24
FIGURA 2: Distribuição percentual dos colaboradores, quanto ao grau de escolaridade, 2012	25
FIGURA 3: Competências no local de trabalho.....	26
FIGURA 4: Adaptação às exigências de trabalho	27
FIGURA 5: Flexibilidade para as especificações do trabalho.....	27
FIGURA 6: Contribuição para um alto nível de trabalho	28
FIGURA 7: Competências em TIC	29
FIGURA 8: Competências lingüísticas	29
FIGURA 9: Capacidade de trabalho em equipe	30
FIGURA 10: Competências comunicacionais.....	31
FIGURA 11: Competências interpessoais	31

RESUMO

O estudo procura mostrar os principais pontos no que tange a evolução do trabalho e as mudanças nos processos, trazendo consequências relevantes, principalmente no que se refere às competências exigidas atualmente. Dessa forma tem-se como problema identificar como o processo de evolução do trabalho influenciou na mudança de perfil de competências dos profissionais do setor contábil. O objetivo geral da pesquisa visa identificar quais as competências exigidas dos profissionais da área contábil devido às mudanças ocasionadas pelo processo de evolução do trabalho. Realizado pelo método de estudo de caso, através de análise quantitativa, os dados evidenciaram que mudanças ocorridas durante o processo de evolução do trabalho modificaram significativamente o modo de trabalhar, trazendo uma nova realidade para os profissionais da Contabilidade Brant, onde o perfil de competências desses colaboradores se enquadra no exigido por profissionais dessa área atualmente.

Palavras-Chave: Evolução do trabalho; Mudanças; Competências

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.1. PROBLEMA DE PESQUISA	9
1.2. JUSTIFICATIVA	10
1.3. OBJETIVOS DA PESQUISA	11
1.3.1. Objetivo Geral	11
1.3.2. Objetivos Específicos	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1. REVOLUÇÃO AGRÍCOLA (PRIMEIRA ONDA)	13
2.2. REVOLUÇÃO INDUSTRIAL (SEGUNDA ONDA)	14
2.3. REVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO (TERCEIRA ONDA)	16
2.4. COMPETÊNCIAS	18
3. METODOLOGIA	20
3.1. UNIDADE DE ANÁLISE	20
3.2. TIPO DE PESQUISA	20
3.3. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E COLETA DE DADOS	21
3.4. ANÁLISE DOS DADOS	22
3.4.1. Entrevista	22
3.4.2. Dados Demográficos	23
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
4.1. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	32
4.2. LIMITAÇÃO DA PESQUISA	34
4.3. IMPLICAÇÕES GERENCIAIS	34
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
APÊNDICES	37
ANEXOS	38

1 INTRODUÇÃO

A cada dia é maior a velocidade com que as mudanças vêm ocorrendo, e como toda mudança que se preze, gera certa resistência. Mas no que se refere ao setor contábil essa resistência é quase que inadequada pelo fato de que a todo o momento algo muda, e é necessário de uma maneira ou outra aceitá-las e se enquadrar a elas o mais rápido possível.

Alguns pontos que tange a evolução do trabalho e as mudanças nos processos são embasados, tendo como ponto de partida o funcionamento do trabalho da civilização ligada totalmente à terra, passando pela Revolução Industrial e caminhando até os dias atuais, mais conhecidos como a Era do Conhecimento e da Informação.

Com essa evolução o próprio trabalho em si, quem o executa e os meios utilizados para essa execução ganharam uma relevância maior, sendo necessários profissionais com um perfil de competências que se encaixe quase que perfeitamente para a realização das tarefas, especificadamente no setor contábil, onde as mudanças e alterações ocorrem a todo o momento, principalmente nas legislações. Com isso, deve tirar maior proveito do volume de informações existente e da evolução tecnológica, para se adaptar com uma maior velocidade às modificações que ocorrem.

1.1 Problema de Pesquisa

O fator trabalho é algo fundamental para qualquer sociedade, sendo que o mesmo possui vários sentidos dependendo da maneira pela qual as pessoas o vêem. Para uns o trabalho é um forma de auto-realização, para outros é um modo de suprir as necessidades de sobrevivência e assim sucessivamente. Mas como o mundo está em constante processo de mudança, o trabalho também mudou, ele evoluiu trazendo conseqüências que responderam a alguns questionamentos e criaram novos.

Por um lado, dá-se ênfase a que o trabalho moderno, como conseqüência da revolução científico-tecnológica e da “automação”, exige níveis cada vez mais elevados de instrução, adestramento, emprego maior da inteligência e do esforço mental em geral. Ao mesmo tempo, uma crescente insatisfação com as condições do

trabalho industrial e de escritório parece contradizer essa opinião. (BRAVERMAN, 1974, p. 15).

A mudança do trabalho não trouxe modificações apenas em setores ligados à produção (a indústria, por exemplo), o setor de serviços foi atingido com grande intensidade, sendo que as pessoas que trabalham nesta área tiveram que se adequar ao que o mercado exigiu e continua exigindo, onde algumas competências tiveram que ser modificadas, as quais são advindas do capital intelectual das organizações.

A área contábil (uma das divisões do setor de serviços) foi atingida com grande intensidade por essas mudanças ocasionadas pela evolução do trabalho, fazendo com que a visão que havia desta área fosse modificada, evoluindo juntamente com o andamento do processo de evolução, fazendo com que fosse aumentado o grau de importância deste ramo de serviços para as organizações.

É com base neste aportes teóricos que se pretende verificar como o processo de evolução do trabalho influenciou na mudança de perfil de competências dos profissionais da área contábil?

1.2 Justificativa

Tudo que é novo trás algo que pode ser aproveitado, que pode ser útil, sendo que no meio acadêmico se utiliza dessas novas descobertas para crescimento pessoal e profissional. A consequência dessas novas descobertas faz com uma ponte seja construída, ou seja, poder-se-á fazer uma ligação entre teoria e prática, aprofundando na realidade das organizações.

Com essas novas descobertas ocasionadas por novos estudos, as organizações podem perceber com que intensidade essas mudanças vêm afetando de maneira positiva ou negativa suas estruturas.

Decisões mais precisas poderão ser tomadas para melhoria dos procedimentos e processos organizacionais, principalmente no que se refere à captação de recursos humanos na organização, sendo que as organizações terão um perfil de colaborador que corresponda às competências exigidas pela organização.

E com a mudança de perfil do profissional os indivíduos pertencentes à sociedade poderão se aprimorar para melhor atender a esse novo perfil de colaborador que o mercado vem exigindo. Com estas informações, pode-se melhorar o processo de aprendizagem e focar nos aspectos que serão necessários para ajustar o profissional ao perfil exigido.

1.3 Objetivos da Pesquisa

1.3.1 Objetivo Geral

Identificar quais as competências exigidas dos profissionais da área contábil devido às mudanças ocasionadas pelo processo de evolução do trabalho.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analisar a evolução e as modificações do trabalho contábil no decorrer do tempo, bem como a importância dessas mudanças;
- Realizar um estudo comparativo das competências exigidas dos profissionais do setor contábil no decorrer do processo de evolução do trabalho;
- Identificar como os colaboradores da Contabilidade têm se comportado diante das mudanças de competências ocasionadas por esse processo de evolução.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A evolução do trabalho ocorreu desde os primórdios da humanidade e o mesmo possui uma importância significativa, fazendo com o que o homem se desenvolva no decorrer dos processos mutatórios.

Remete-se que “antes de tudo o trabalho é um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano [...] impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza.” (MARX, 2008, p. 211)

O processo de trabalho e sua relação com as variáveis que estão ao redor do mesmo são definidos como uma

[...] atividade dirigida com o fim de criar valores-de-uso, de apropriar os elementos naturais às necessidades humanas; é condição necessária do intercâmbio material entre o homem e a natureza; é condição natural eterna da vida humana, sem depender, portanto, de qualquer forma dessa vida, sendo antes comum a todas as formas sociais. (Ibidem, p. 218)

O referido autor explana que o trabalho é uma forma exclusivamente humana e Antunes (2004) reforça essa idéia considerando o trabalho como o criador do homem, pois é a condição básica e fundamental da vida humana.

O trabalho possui componentes para que possa ser realizado, sendo que Marx (2008) os aponta como: o próprio trabalho, o objeto do trabalho e os meios (instrumentos) de trabalho.

Cada um desses elementos possui uma singularidade, mas o terceiro componente (meios de trabalho) se remete a um grau de importância maior, por se tratar da maneira como o trabalho é executado, sendo definido como “uma coisa ou um complexo de coisas que o trabalhador insere entre si mesmo e o objeto de trabalho e lhe serve para dirigir suas atividades sobre o objeto.” (MARX, 2008, p. 213).

A modificação no decorrer do tempo dos meios de trabalho trouxe significativa mudança, trazendo consequências para o trabalhador e interferindo com alta relevância no modo de executá-lo.

O histórico evolutivo do trabalho é analisado conforme Lucena (1999) em duas grandes vertentes: a primeira é de ordem filosófica e a segunda de ordem econômica. No que diz respeito à ordem filosófica, esse processo é explanado da seguinte maneira:

A dimensão filosófica do trabalho [...] se intensificou com a Revolução Industrial que alterou completamente os processos de trabalho, os meios de produção do trabalho, os destinos desta produção e as formas de organização dos trabalhadores até então vigentes. (Ibidem, p. 53).

Sendo que “os filósofos procuram interpretar porque o homem trabalha e qual o significado do trabalho e toda atividade humana que transforma a natureza a partir de certa matéria dada.” (LUCENA, 1999, p. 52).

Por outro lado, na dimensão econômica, a autora aponta que todos os esforços realizados foram voltados para a questão da produção, do lucro e de outros fatores financeiros e econômicos das organizações que interferiam diretamente na produtividade, procurando realizar a adaptação dos trabalhadores às exigências da produção, engenharia industrial e maximização do capital.

Independente da vertente em que o trabalho é analisado, de uma maneira ou outra essa evolução trouxe importância significativa e relevante para os novos processos de realização e desenvolvimento do trabalho e do trabalhador.

Além dessas vertentes (filosófica e econômica), pode-se dividir o processo de evolução do trabalho em várias fases, mas para uma separação clara deste evento, o processo evolutivo do trabalho será apresentado em três fases, utilizando-se da abordagem apontada por Alvin Toffler como as três ondas, ou seja, as três grandes revoluções que marcaram a história da humanidade, relatando assim o desmembramento do trabalho, os avanços tecnológicos e a relação com o homem.

Toffler¹ (*apud* PÁDUA, s/d.) “divide a história da civilização em três grandes ondas de transformação: a revolução agrícola (primeira onda), a revolução industrial (segunda onda) e a revolução da informação (terceira onda).”

2.2 Primeira Onda: Revolução Agrícola

Desde os primórdios da humanidade, o homem buscava sua sobrevivência por meio de métodos mais naturais possíveis, fazendo com que as atividades realizadas fossem também seu modo de trabalho.

Afirma-se que “[...] primitivamente, o processo de trabalho ocorria entre o homem e a terra tal como existia sem sua intervenção [...]” (MARX, 2008, p. 217).

¹ TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. 16.ed. Rio de Janeiro: Record, 1980.

A civilização da Primeira Onda foi e ainda é inevitavelmente ligada à terra. Qualquer que seja a forma local que ela toma, qualquer que seja a língua que a sua gente fale, qualquer que seja a sua religião ou crença, ela é um produto da revolução agrícola. Ainda hoje, multidões vivem e morrem escavando o solo e dele tirando o sustento como fizeram seus antepassados muitos séculos atrás (TOFFLER, 1997, p. 31).

Toffler (1997, p.22) aponta que “o advento da agricultura foi o primeiro ponto crucial no desenvolvimento social da humanidade [...]”. E com esse desenvolvimento os métodos de trabalho também foram se desenvolvendo.

Até este momento, a civilização realmente vivia ligada à terra, mas com o advento do processo de mecanização do campo, iniciou-se um desencadeamento de acontecimentos que fizeram com que a humanidade vivenciasse um novo modo de vida, de trabalho e novos processos.

“A uma certa altura [...] começou a revolução agrícola que se alastrou lentamente pelo planeta, semeando aldeias, povoados, terras cultivadas e uma nova maneira de vida” (TOFFLER, 1997, p. 23).

2.3 Segunda Onda: Revolução Industrial

A Segunda Onda se inicia como consequência dos acontecimentos da Primeira Onda, sendo que é marcada pelo processo de industrialização. Esse processo começou a partir da Revolução Industrial que iniciou no século XVIII na Inglaterra, espalhando-se pelo restante do mundo a partir do século XIX e modificando a configuração da sociedade no mundo, sendo que a mesma trouxe para a realidade do trabalho novos modos de executá-lo (COTRIM, 2005).

Cotrim define esse processo como “um conjunto de transformações ocorridas na Europa Ocidental [...], diretamente relacionadas à substituição do trabalho artesanal, [...] pelo trabalho assalariado, em que predominava o uso de máquinas” (2005, p. 275).

A Revolução Industrial trouxe uma nova estruturação para o trabalho, modificando quase que totalmente o modo de executá-lo, onde pode ser vista através do paradigma taylorista-fordista.

Outro ponto crucial que marcou a Segunda Onda foi o processo de êxodo rural. Com a mecanização da agricultura e a utilização pela primeira vez da máquina a vapor (TOFFLER, 1997), os trabalhadores utilizados nos trabalhos agrícolas ficaram sem utilidade no campo e os atrativos industriais das cidades fizeram com que grande parte da população do campo se deslocasse para as cidades, em busca de melhores condições de vida e até mesmo de trabalho.

O desejo das pessoas era ganhar mais autonomia através do trabalho que gerasse riquezas, podendo assim suprir suas necessidades mais básicas. Tal como as demais Eras, a Industrial respeita a ordem das necessidades humanas do estudo de Maslow. Esta foi a primeira época em que tivemos a necessidade de trabalharmos em grandes grupos. **O êxodo rural fez com que mais e mais pessoas se congregassem nas cidades.** (NARDI, 2008, s/p., grifo nosso).

Neste momento, novos paradigmas surgiram e devido à grande concentração de pessoas nas cidades e nas indústrias, criou-se o que se chama de massificação. Nardi (2008, s/p.) aponta que “a massificação dos produtos e a produção em larga escala reforçavam a tendência da terceira das necessidades segundo Maslow: o agrupamento.”

Iniciava-se assim a urbanização e uma sociedade industrial, as novas tecnologias estavam em alta e os processos produtivos, a educação, a mídia, o consumo eram em massa.

Essa concentração de pessoas levou para as cidades uma mão-de-obra definida por Toffler (1997, p.53) como “de baixa qualificação, essencialmente braçal e intercambiável, [que] sustentou a Segunda Onda. A educação de massa, ao estilo das fábricas, preparou os trabalhadores para tarefas rotineiras, repetitivas.”

Neste momento já tinham se instalado nas cidades a sociedade industrial e a urbanização, trazendo um novo processo para as indústrias: a divisão do trabalho. O processo de divisão do trabalho já existia na Primeira Onda, mas veio a ter uma força maior a partir da Segunda Onda, devido às questões de produção e industrialização.

A divisão do trabalho sempre existiu. Inicialmente, dava-se ao acaso, pela divisão sexual, de acordo com a idade e vigor corporal. Com a complexidade da vida em sociedade e o aprofundamento do sistema de trocas entre diferentes grupos e sociedades, identifica-se a divisão do trabalho em especialidades produtivas, designada pela expressão “divisão social do trabalho” ou divisão do trabalho social. (PIRES, s/d.).

Durkheim (1999, p. 14) explana que “por aumentar ao mesmo tempo a força produtiva e a habilidade do trabalhador, ela [função da divisão do trabalho] é condição necessária para o desenvolvimento intelectual e material das sociedades.”

No capitalismo industrial manufatureiro, por exemplo, a divisão do trabalho foi realizada a partir da especialização das tarefas dentro do processo de produção. E como o auge dessa época era o processo produtivo, devido à Revolução Industrial, esse método funcionou, mas uma nova mudança estava para acontecer, fazendo com que os modos de trabalho mais uma vez mudassem.

O advento do uso do computador nos ambientes de negócios influenciou notoriamente os processos de trabalho, e uma nova era iniciava: da informação e do conhecimento. Mais uma vez as organizações e as pessoas deveriam se adequar e se adaptar ao que as mudanças estavam exigindo. Iniciava-se assim mais uma grande revolução da história da humanidade.

2.4 Terceira Onda: Revolução da Informação

A Revolução da Informação é marcada pela não-intercambialidade da mão-de-obra e maiores exigências por qualificação. Com os avanços tecnológicos, a grande gama de informação e conhecimento e as mudanças nos ambientes organizacionais levou o que se chama de estruturação do trabalho, ou seja, uma nova forma de se trabalhar, utilizando dessas novas tecnologias e organizando assim os processos organizacionais.

A organização do trabalho em ambientes estruturados [...] tem sido a característica dominante da sociedade contemporânea desde que a Revolução Industrial com suas máquinas e a produção em massa concentrou grandes contingentes de trabalhadores. Essa sociedade de empregados, que estabeleceu o vínculo e o engajamento dos indivíduos no sistema de trabalho coletivo, representa direta e indiretamente não somente o meio de vida, mas o espaço objetivo e real para a realização de vida das pessoas (LUCENA, 1999, p.51).

“A evolução da estruturação do trabalho nas organizações modernas, **incrementada pelos impactos da tecnologia**, vem desenvolvendo e dimensionando uma visão especial e muito clara sobre o papel dos Recursos Humanos” (Ibidem, p.51, grifo nosso).

As novas tecnologias mudam radicalmente a vida cotidiana fazendo com que o homem da terceira onda se adapte com uma nova realidade, ao contrário do homem massificado da segunda onda, ele teve um grande aliado, o computador [...] (PÁDUA, s/d.).

O homem ganhou um novo aliado: o computador, revolucionando grandemente os serviços de escritório, antes realizados de forma mental e manual, mecanizando assim o trabalho de escritório.

O processo de mecanização do escritório, segundo Braverman (1974) iniciou-se em 1885 através da máquina de cartões perfurados para contar, e após alguns anos recebendo em seu meio de trabalho o sistema de computar, sendo este considerado o principal instrumento de mecanização do escritório.

À medida que o trabalho foi simplificado, rotinizado e medido, a tendência à velocidade manifestou-se. “Tudo agora é velocidade no trabalho”, disse uma mulher que se achava à beira de um colapso nervoso, e o ritmo é “terrificante”. E com as economias oferecidas pelo sistema computadorizado e a pressão da intensidade do trabalho vieram dispensas que seletivamente aumentam a tendência quanto ao feitiço do trabalho em fábrica: “com cada redução em força, diz-se aos restantes trabalhadores que aumentem sua produção. A automação reduziu o pessoal naquele escritório em mais de um terço, e mais mecanização está em vista. (BRAVERMAN, 1974, p. 283).

Atualmente vive-se um paradigma: “se o mercado de trabalho está promissor e oferece vagas em diversas áreas, o problema [...] é encontrar profissionais que estejam realmente preparados e capacitados para ocupar uma dessas vagas.” (FUKUYAMA, s/d.).

Então, com essa revolução da informação e do conhecimento é necessário que os profissionais realmente detenham de conhecimento e de competências para atuarem neste mercado de constantes mudanças e novos avanços tecnológicos que possam de alguma forma, dificultar a entrada do fator humano nas organizações.

Braverman (1974, p. 284) aponta que “as exigências de instrução para esse tipo de serviço em escritório estão sujeitas a confusão, algumas deliberadas, sobre as necessidades do próprio trabalho e outras.”

Um grande desafio para as organizações atuais é encontrar pessoas que se adequem claramente aos requisitos desejados. Toffler (1997, p. 53) aponta que

a força muscular braçal é essencialmente fungível. Assim, um trabalhador de qualificações limitadas, que se despede ou é despedido, pode ser rapidamente substituído a baixo custo. Em

contrapartida, o nível crescente de qualificações especializadas exigido pela economia da Terceira Onda torna mais difícil e mais oneroso encontrar a pessoa certa com as qualificações adequadas.

2.5 Competências

Durante todo este processo de evolução do trabalho e a adaptação do ser humano, fez-se necessário que as competências dos profissionais se adequassem ao que o mercado e o ambiente de trabalho exigissem.

“As pessoas estão cada vez mais diante do inusitado em seu dia-a-dia nas organizações, sendo impensável prescrever com precisão o conjunto de tarefas e atividades que a pessoa terá que executar” (ZARIFIAN², *apud* DUTRA, FLEURY, RUAS, 2008, p. 35).

Assim como o grau de mudanças durante o processo histórico da evolução do trabalho fora consideravelmente significativo, com o passar do tempo as pessoas tiveram que possuir uma nova maneira de lidar com essas modificações. Dessa forma, “todo funcionário precisa possuir um conjunto de competências básicas para desenvolver suas atividades na empresa [...]. O importante é adquirir e agregar novas competências que sejam fundamentais para o sucesso do negócio da empresa [...]” (CHIAVENATO, 2002, p. 520).

Atualmente fala-se muito em competências e sua importância para as organizações, mas qual a definição para competências? Em suma, o conceito de competência é tema de bastante debate, onde pode ser analisada de vários ângulos distintamente.

Para Chiavenato (2002, p. 520), “competências básicas [...] são aquelas características pessoais essenciais para o desempenho da atividade e que diferenciam o desempenho das pessoas.”

Já Fleury³ (*apud* DUTRA, FLEURY e RUAS, 2008, p. 34) define o termo em “saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.”

² ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência:** por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

³ FLEURY, A.; FLEURY, M.T.L. **Estratégias empresariais e formação de competências.** São Paulo: Atlas, 2000.

Há demais conceitos no que diz respeito à definição de competências, devido à amplitude do assunto, mas é importante expressar que atualmente, devido à quantidade de informações e as correntes mudanças essa amplitude tem aumentado, trazendo para o mundo do trabalho novas definições.

Meister⁴ (apud CHIAVENATO, 2002) aponta que aprender a aprender; comunicação e colaboração; raciocínio criativo e resolução de problemas; conhecimento tecnológico; conhecimento de negócios globais; desenvolvimento da liderança e autogerenciamento da carreira são as novas competências exigidas para os ambientes organizacionais.

⁴ MEISTER, Jeanne C. **Educação corporativa** a gestão do capital intelectual através das universidades corporativas. São Paulo: Makron Books, 1999.

3 METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos definem “[...] o tipo de pesquisa a ser realizada, os procedimentos que serão adotados para a realização da pesquisa empírica, como os dados serão tratados e analisados e outras informações que possam conferir cientificidade ao trabalho realizado [...]” (BERTUCCI, 2009, p.45).

[...] a finalidade da atividade científica é a obtenção da verdade, por intermédio da comprovação de hipóteses, que por sua vez, são pontes entre a observação da realidade e a teoria científica, que explica a realidade. O método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista. (MARCONI e LAKATOS, 2000, p. 46).

3.1 Unidade de Análise

A empresa escolhida como objeto de estudo para esta pesquisa foi a Contabilidade Brant, situada na cidade de Manhumirim no estado de Minas Gerais.

Este escritório de contabilidade é um dos mais atuantes no mercado na cidade de Manhumirim e em cidades circunvizinhas. Atua no mercado há 62 anos, prestando serviços no que se refere à Constituição, Alteração e Baixa de empresas; Assessoria Contábil, Fiscal e Trabalhista; e Contabilidade de Custos e Análise de Investimentos. A organização conta com um quadro de nove colaboradores, juntamente com o gestor e contador Ângelo Albuquerque Brant, contando assim com um quadro de 10 profissionais.

A contabilidade atende a um total de 400 empresas, sendo elas de pessoa física e jurídica, onde os regimes tributários das mesmas são Simples Nacional, Lucro Presumido e Lucro Real.

3.2 Tipo de Pesquisa

A presente pesquisa é classificada como pesquisa descritiva, que segundo Gil (2008, p. 28) “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Além dessa classificação, as pesquisas podem ser classificadas também quanto à técnica em estudo de caso, levantamento e pesquisa documental, segundo Bertucci (2009).

A técnica mais apropriada para a consecução dos objetivos é o estudo de caso do tipo quantitativa, através da aplicação de questionário, que é uma “[...] técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações [...]”. (GIL, 2008, p. 121).

A análise qualitativa foi utilizada para complementar das informações do questionário através da entrevista que “[...] é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.” (Ibidem, p. 109)

Um Estudo de Caso é feito através do levantamento de informações sobre determinado assunto, o que torna o estudo único, não podendo ser utilizado como modelo para outros casos.

O estudo de caso é escolhido quando são realizados estudos em uma ou em poucas empresas procurando responder o porquê de determinada situação e possibilitando uma análise mais abrangente do caso (BERTUCCI, 2009)

3.3 Caracterização da Amostra e Coleta de Dados

A população ou universo da pesquisa é “uma parcela selecionada do universo (BERTUCCI, 2009, p. 72). O universo dessa pesquisa foi composto pelos 10 profissionais contábeis que trabalham na Contabilidade Brant no município de Manhumirim.

A coleta de dados foi realizada por meio de aplicação de questionário, utilizando-se da adaptação do modelo da Tsesme Toolkit (ANEXO A), aos nove funcionários da unidade de pesquisa especificada, buscando identificar o perfil de competências desses profissionais.

Foi realizada entrevista com o proprietário do escritório de contabilidade, buscando informações no que diz respeito às modificações do modo de trabalho; dos perfis dos profissionais e adequação às modificações constantes.

Bertucci (2009, p. 63) aponta que “a entrevista consiste em uma indagação direta, realizada no mínimo entre duas pessoas, com o objetivo de conhecer a perspectiva do entrevistado sobre um ou diversos assuntos.”

A entrevista pode ser classificada como estruturada, padronizada, semi-estruturada ou despadronizada. No presente estudo a pesquisa foi realizada com roteiro semi-estruturado, buscando do entrevistado informações sobre os perfis de competências dos profissionais que já estiveram na organização e dos profissionais atuais, realizando assim um comparativo evolutivo das competências de acordo com o processo evolutivo do trabalho, as novas exigências e as adaptações.

3.4 Análise dos Dados

3.4.1 Entrevista

Com base na entrevista realizada com Ângelo Albuquerque Brant, gestor do escritório de contabilidade em questão, foram obtidas as informações de que o trabalho realizado há aproximadamente 15 anos atrás (tempo em que o contador está na liderança da organização) era considerado rudimentar, onde os processos eram mecanizados, sendo somente alguns manuais. Sendo que a partir dos anos 90 passaram a ser realizadas as primeiras transmissões de declarações eletrônicas. Atualmente, os processos estão totalmente informatizados, gerando informações mais consistentes para a organização e demais entes fiscalizadores.

Como o trabalho era considerado rudimentar e o acesso a informação não era tão fácil e rápido como nos dias atuais, não havia assim uma preocupação tão grande em buscar se aperfeiçoar, se qualificar. Com o constante processo de mudança e o grande fluxo de informações os profissionais de contabilidade foram obrigados a se atualizar cada vez mais, visando manter a qualidade dos serviços, melhorarem a condição intelectual e manter a equipe cada vez mais comprometida, com o objetivo final que é a prestação de serviço eficiente e de qualidade. Foi identificada também a preocupação constante do empresário em estar atento às modificações ocorridas no setor em atua, onde o mesmo possa investir em pessoas qualificadas e aperfeiçoar seus trabalhos.

Com o advento da revolução da informação, da tecnologia e da estruturação do trabalho, como aponta Lucena (1999), os recursos humanos de qualquer organização tiveram que se adaptar ao que o mercado estava pedindo naquele momento. Atualmente, as competências dos colaboradores de uma organização são de certa maneira essenciais para o desenvolvimento da organização.

Dessa forma, o gestor da Contabilidade Brant explanou que seus colaboradores são orientados para a realização de suas atividades e incentivados a se aperfeiçoarem em suas áreas, onde são utilizados meios impressos e eletrônicos para a busca de informações e torná-los conhecedores dos processos.

Os profissionais de contabilidade foram impulsionados a se atualizarem cada vez mais, foram aplicados diversos cursos para todos os colaboradores visando com isso manter a qualidade dos serviços, melhorarem a condição intelectual, e manter a equipe cada vez mais comprometida com o objetivo final que é uma prestação de serviço eficiente e de qualidade.

Ao ser questionado sobre a importância do trabalho, o contador respondeu que os serviços contábeis são de fundamental importância nas decisões empresariais. Não podendo, no entanto, o empresário apegar-se apenas aos mesmos uma vez que a organização depende de diversos fatores tanto internos como externos.

Outro fator importante no que diz respeito às mudanças no setor contábil refere-se à adequação da contabilidade brasileira aos padrões internacionais, e ao ser questionado sobre esta questão, foi explanado que essa adequação é devida ao fato de os investidores internacionais terem que analisar os balanços e informações contábeis com resultados mais concretos, dessa forma o impacto dessa adequação para empresa de estrutura familiar (característica da empresa em questão) não será significativo, onde não trarão maiores benefícios, sendo que o foco são realmente os investidores internacionais.

3.4.1 Dados Demográficos

A primeira parte do questionário teve por objetivo identificar alguns fatores dentro da organização, principalmente no que se refere ao perfil de competências dos colaboradores da Contabilidade Brant, levando aos seguintes dados:

De acordo com a Figura 1, percebe-se que do quadro de 09 colaboradores que a organização possui, a sua grande maioria é composta por mulheres, sendo sete no total.

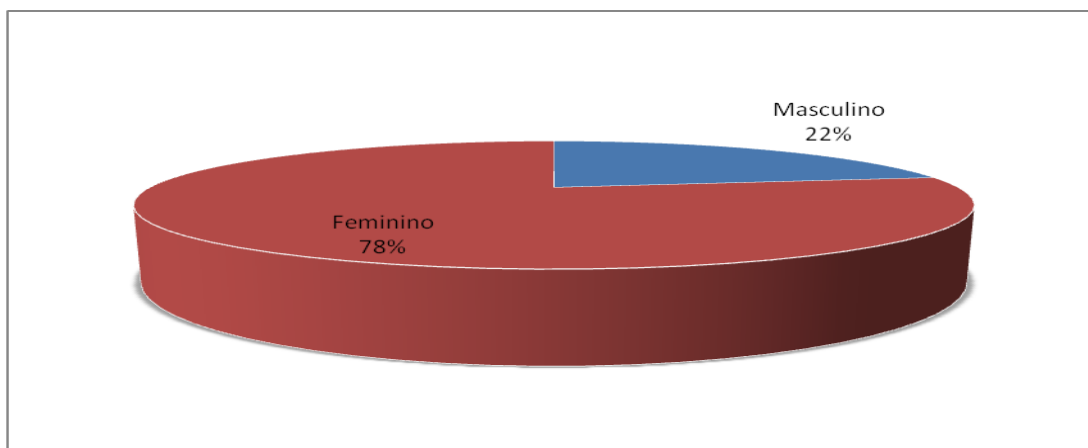


FIGURA 1: Distribuição percentual dos colaboradores, quanto ao sexo, 2012.

Fonte: Dados da pesquisa

A idade média entre os homens é de 41 anos e entre as mulheres corresponde a 26 anos. A média de idade dos funcionários da contabilidade representa 30 anos.

Outro dado identificado diz respeito ao tempo de casa, constatando-se que a média é de 8,46 anos. É importante salientar que individualmente a organização possui dois funcionários que estão na empresa a mais de 20 anos e três com menos de três anos. Apesar de possuir colaboradores com maior experiência dentro da organização, há uma preocupação em inovar o quadro de funcionários, levando para dentro da empresa novas idéias e novos conhecimentos que são essenciais neste ramo de atuação.

Foram identificadas entre os colaboradores quatro funções dentro da organização:

QUADRO 1: Funções identificadas na organização.

FUNÇÃO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
Auxiliar de Escritório – Departamento De Pessoal	05
Auxiliar de Escritório – Departamento Fiscal	01
Contabilista	02
Secretária Executiva	01

Fonte: Dados da pesquisa

Um dos requisitos de relevância dentro da organização é o grau de escolaridade de seus colaboradores, indicando assim a situação da empresa no que diz respeito ao capital intelectual e a busca por aprimoramento e aperfeiçoamento.

Ao analisar a Figura 2, nota-se que a busca pelo conhecimento é de relevância na organização, sendo que quatro do total de colaboradores estão classificados com curso universitário incompleto e dois já possuem diploma de ensino superior.

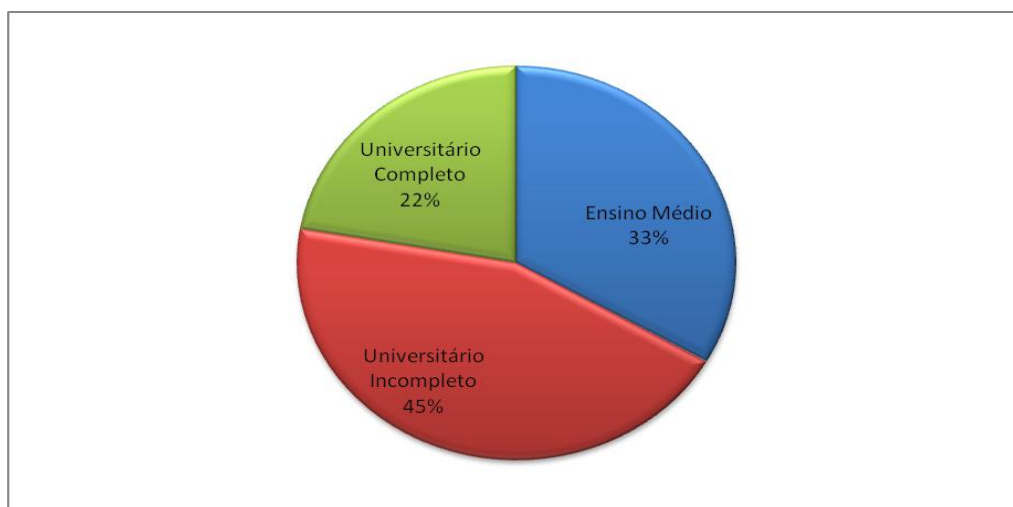


FIGURA 2: Distribuição percentual dos colaboradores, quando ao grau de escolaridade, 2012

Fonte: Dados da pesquisa

O intuito da segunda parte do questionário foi identificar as competências dos atuais profissionais da Contabilidade Brant.

Dessa forma, a primeira lista de verificação (Quadro 2) corresponde às competências técnico-metodológicas, sendo a mesma dividida em seis tipos de competências:

QUADRO 2: Competências técnico-metodológicas

Competências no local de trabalho
Adaptação às exigências do trabalho
Flexibilidade para as especificações do trabalho
Contribuição para um alto nível de qualidade no trabalho

Competências em TIC ⁵
Competências lingüísticas

Fonte: TSESME Toolkit, 2012

Dentro de competência no local de trabalho são apresentadas cinco atividades: (1) Lidar com as tarefas de forma independente; (2) Usar devidamente o material de trabalho (por exemplo, diagramas, instruções técnicas); (3) Localizar e selecionar informações de várias fontes (por exemplo, biblioteca, internet); (4) reconhecer os problemas que surgem; e (5) resolver os problemas diários do trabalho.

De acordo com a Figura 3, de uma maneira geral as atividades possuem grau de importância média (Atividade 1); elevada (Atividade 2); muito elevada (Atividade 3); muito elevada (Atividade 4); e muito elevada e elevada (Atividade 5).

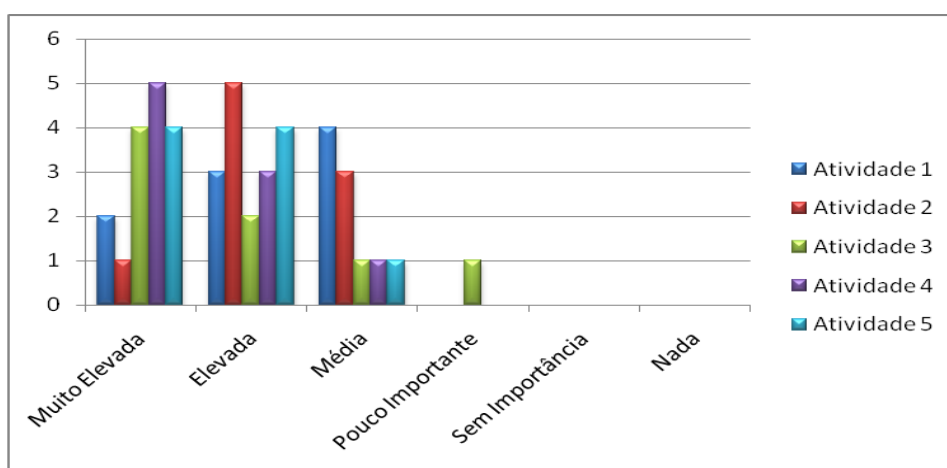


FIGURA 3: (1) Competências no local de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa.

Dentro da competência adaptação às exigências do trabalho são apresentadas três atividades: (1) avaliar as exigências de forma adequada; (2) desenvolver novas idéias ou conceitos para resolver problemas; e (3) implementar novas orientações e indicações.

De acordo com a Figura 4, de uma maneira geral as atividades possuem grau de importância muito elevada (Atividade 1); média (Atividade 2); e média (Atividade 3).

⁵ Tecnologia da Informação e Comunicação

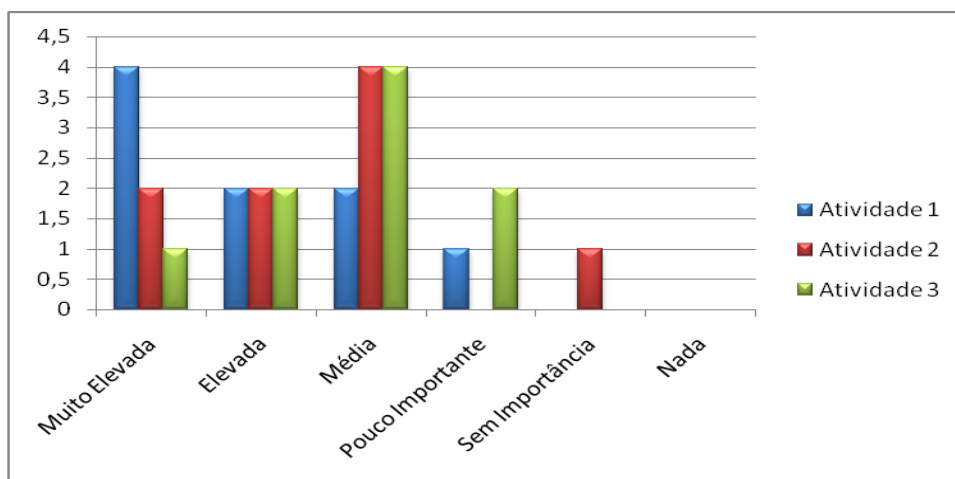


FIGURA 4: (2) Adaptação às exigências de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa

Dentro da competência flexibilidade para as especificações do trabalho são apresentadas três atividades: (1) adaptar-se rapidamente aos novos métodos de trabalho/tecnologias; (2) levar a cabo atividades com multi-tarefas (por exemplo, executar tarefas em paralelo, trabalhar simultaneamente em diferentes projetos, trabalhar em projetos em diferentes funções); e (3) Ser capaz de polivalência (por exemplo, poder ter diferentes tarefas, mudar de função na organização, substituir um colega).

De acordo com a Figura 5, de uma maneira geral as atividades possuem grau de importância muito elevada (Atividade 1); muito elevada e média (Atividade 2); e muito elevada (Atividade 3).

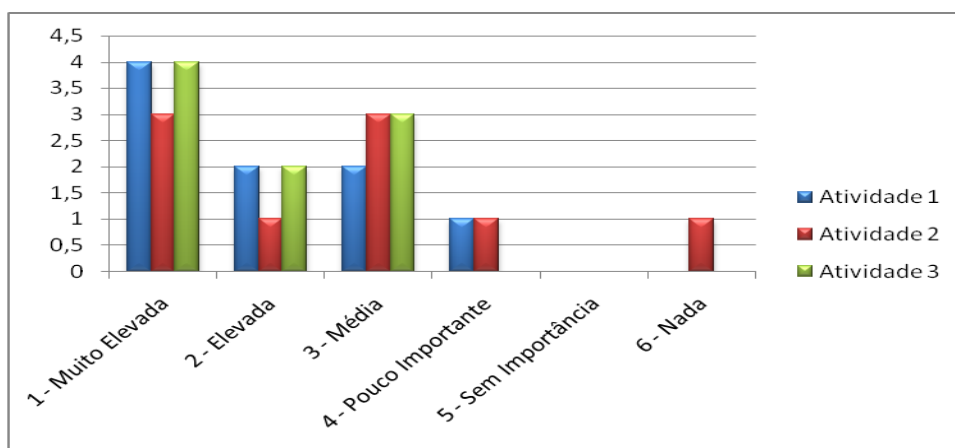


FIGURA 5: (3) Flexibilidade para as especificações do trabalho

Fonte: Dados da pesquisa

Dentro da competência contribuição para um alto nível de qualidade no trabalho são apresentadas três atividades: (1) aderir aos horários pré-definidos/prazos; (2) agendar o trabalho/tarefas a ser realizadas; e (3) cumprir as normas de qualidade interna.

De acordo com a Figura 6, de uma maneira geral as atividades possuem grau de importância muito elevada (Atividade 1); muito elevada e média (Atividade 2); e média (Atividade 3).

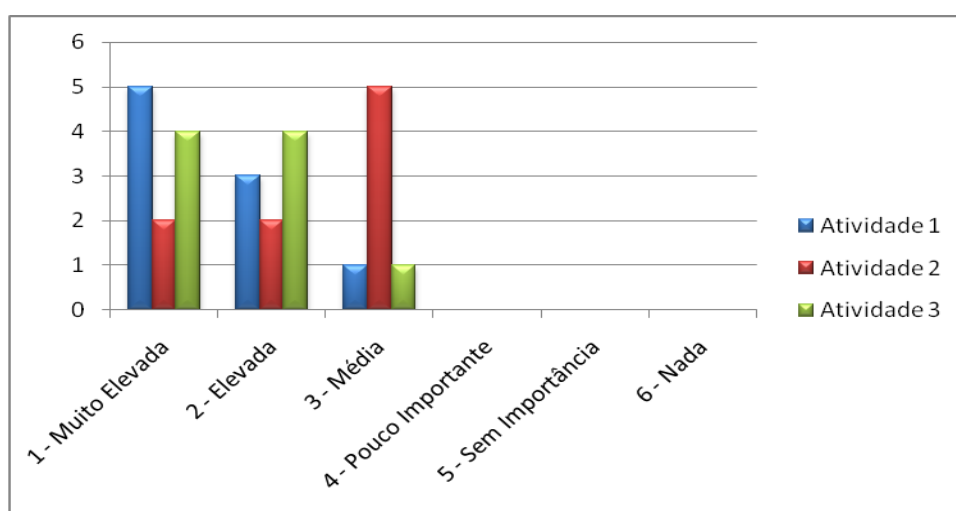


FIGURA 6: (4) Contribuição para um alto nível de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa

Dentro da competência contribuição em TIC são apresentadas três atividades: (1) utilizar o equipamento de hardware (por exemplo, plotter, scanner, aparelhos digitais); (2) estar familiarizado/a com as TIC básicas (por exemplo, programa Office, motores de busca, e-mail, Internet); e desenvolver programas de software.

De acordo com a Figura 7, o grau de importância dessa competência de acordo com a atividade corresponde a muito elevada (Atividade 1); muito elevada e média (Atividade 2); e nada (Atividade 3).

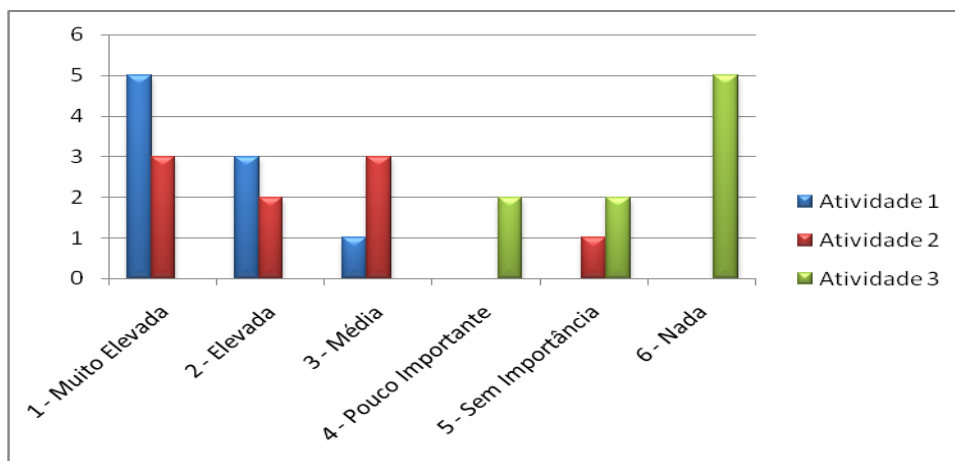


FIGURA 7: (5) Competências em TIC

Fonte: Dados da pesquisa

Dentro de competências lingüísticas são apresentadas duas atividades: (1) dominar bem a língua materna (por exemplo, ortografia, gramática); (2) possuir as competências adequadas em línguas estrangeiras.

De acordo com a Figura 8, o grau de importância dessa competência de acordo com a atividade corresponde a elevada e média (Atividade 1); e média e nada (Atividade 2).

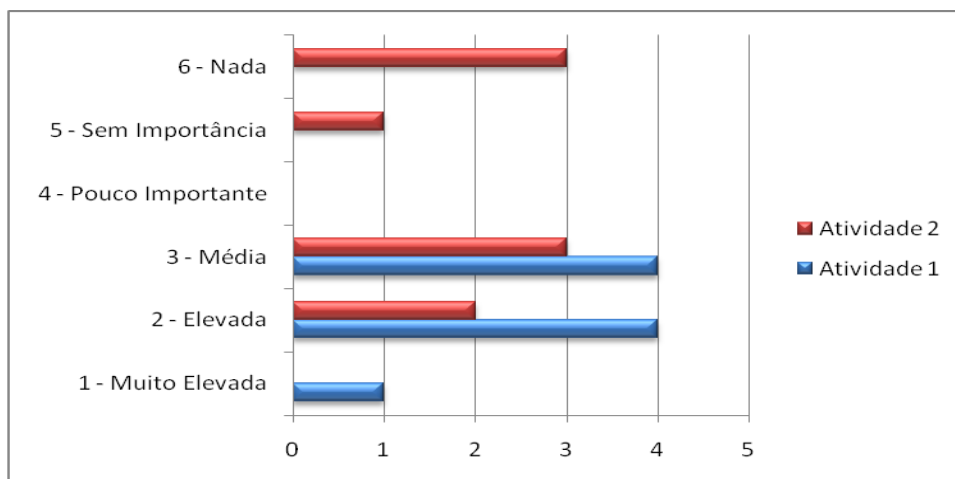


FIGURA 8: Competências linguísticas

Fonte: Dados da pesquisa

A segunda lista de verificação corresponde às competências sociais e de comunicação, dividida em três tipos de competências:

QUADRO 3: Competências Sociais e de Comunicação

Capacidade de trabalho em equipe
Competências comunicacionais
Competências interpessoais

Fonte: TSESME Toolkit, 2012

Inicializando a segunda lista de verificação com a competência capacidade de trabalho em equipe, a mesma é subdividida em três atividades principais: (1) participar ativamente na procura de soluções para os problemas no trabalho; (2) aceitar as opiniões dos outros; e (3) partilhar experiências e conhecimentos com os outros (por exemplo, partilhar a informação).

A Figura 9 mostra que o grau de importância das três atividades é considerado muito elevado.

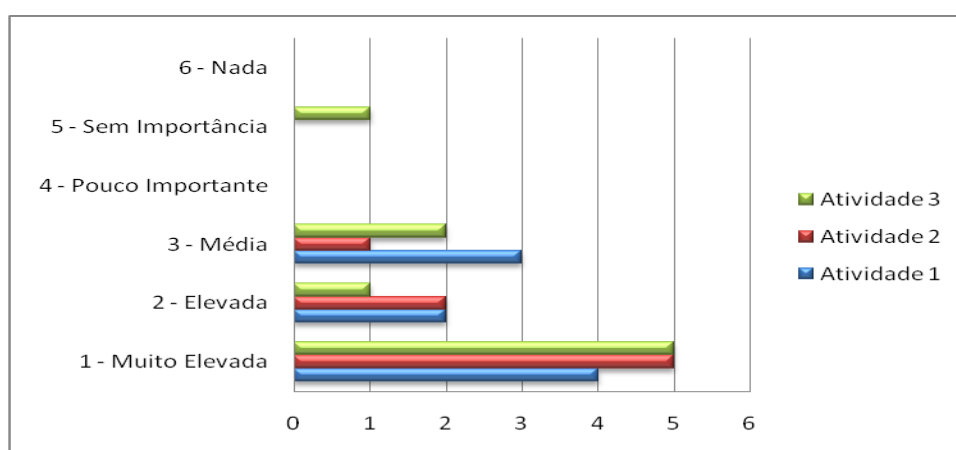


FIGURA 9: (1) Capacidade de trabalho em equipe

Fonte: Dados da pesquisa

A segunda competência analisada é a comunicacional, sendo a mesma dividida em (1) ser amigável e educado/a com os clientes/colegas de trabalho; (2) expressar-se claramente; (3) dispor de capacidade de apresentação; (4) comunicar adequadamente através de diferentes ferramentas (telefone, e-mail, etc.); e (5) ouvir ativamente os outros e colocar questões.

E de acordo com dados levantados e apresentados na Figura 10 o grau de importância de cada uma dessas atividades corresponde a muito elevada (atividade

1); muito elevada (atividade 2); média (atividade 3); muito elevada (atividade 4); e muito elevada (atividade 5).

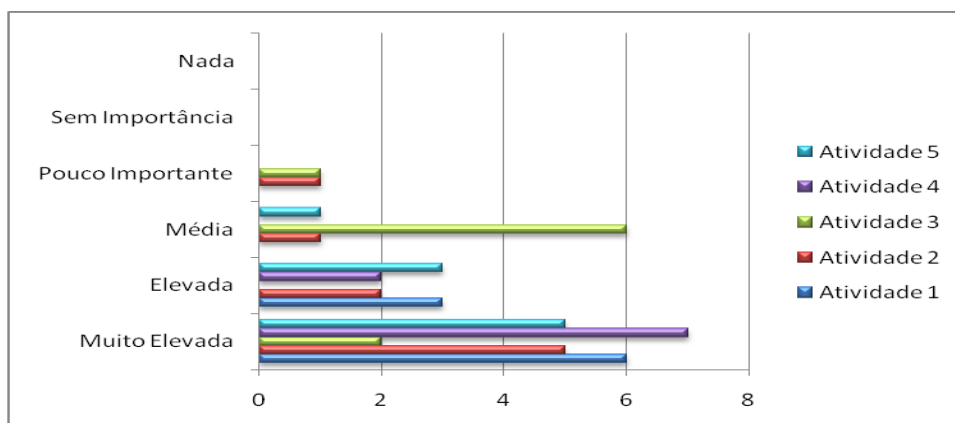


FIGURA 10: (2) Competências comunicacionais

Fonte: Dados da pesquisa

Finalizando a segunda lista de verificação com as competências interpessoais, as quais englobam: (1) formular argumentos claros e convincentes; (2) captar os pensamentos dos outros; (3) agir como um líder informal; (4) facilitar a resolução de conflitos; e (5) ser capaz de aceitar críticas.

De acordo com a Figura 11: média; elevada e média; média; média e muito elevada correspondem respectivamente ao grau de importância de cada atividade dentro dessa competência.

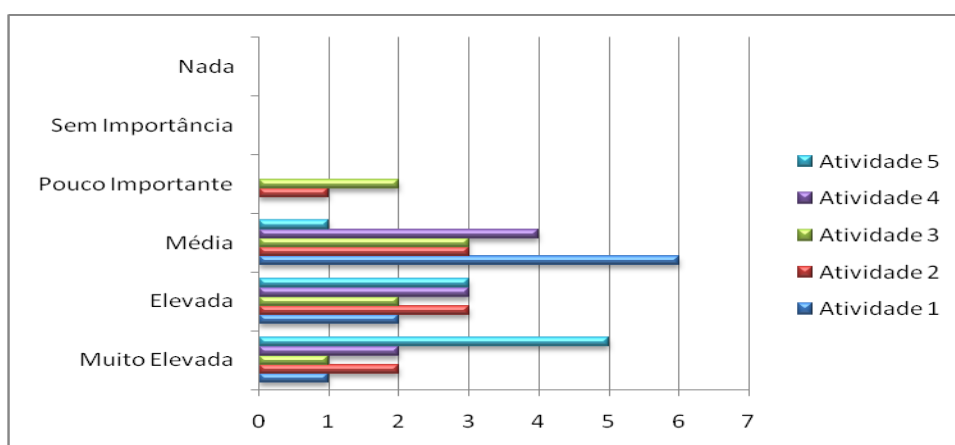


FIGURA 11: (3) Competências Interpessoais

Fonte: Dados da pesquisa

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

4.1 Discussão dos Resultados

Com as informações obtidas por meio da entrevista verificou-se que as mudanças ocorridas durante o processo de evolução do trabalho modificaram significativamente o modo de trabalhar, trazendo uma nova realidade para a Contabilidade Brant.

Com a análise da evolução do trabalho constatou-se que o mesmo era considerado rudimentar e em sua grande maioria realizada de maneira manual. Com a evolução dos meios de trabalho e a inserção principalmente do computador e da internet no meio profissional foi modificado significativamente todo o processo de trabalho dentro da organização, fazendo com que as tarefas fossem realizadas com dependência deste meio de trabalho e levando os colaboradores que já trabalhavam na organização a se especializar e se adequar e exigindo dos possíveis entrantes novas competências que, com o passar dos anos, foram aumentando significativamente.

No que se refere à modificação de competências exigidas há alguns anos atrás e as exigidas atualmente, as mudanças no ambiente de trabalho e do próprio trabalho fez com que ficasse mais minuciosa a seleção de profissionais para trabalharem nessa área. A busca por profissionais não era tão exigente como atualmente, sendo que as competências exigidas antes dos anos 90, por exemplo, eram as mais básicas possíveis. Como por exemplo, as habilidades desenvolvidas em um curso de Ciências Contábeis há alguns anos atrás, não é a mesma que existe atualmente, ou seja, com o decorrer dos anos observou-se que as mudanças realmente estavam acontecendo, sendo necessário preparar melhor os profissionais.

Com a grande gama de informações, disponibilização de melhores e mais revolucionários meios de trabalho e o aumento das exigências fez com que as competências atuais possuíssem um grau de importância mais elevado, podendo assim organização atender com excelência ao que lhe é exigido.

Devido à continuidade dessas e de outras mudanças, e até mesmo o aumento e o grau de importância das mesmas fez com que os colaboradores da Contabilidade Brant se comportassem de maneira positiva diante de todos esses processos, sendo orientados a realizarem cursos em suas áreas, visando o

aperfeiçoamento dos mesmos e os levando a se capacitarem a cada dia, fazendo da organização, a partir de seus colaboradores, um diferencial competitivo no mercado de trabalho, no que se refere aos serviços prestados pela contabilidade.

Atualmente, a Contabilidade Brant tem, entre seus funcionários, as atividades de competências técnico-metodológicas dentro da organização com um grau que varia de muito elevado a médio, concluindo que as competências mais fortes dentro dessa organização são: reconhecer os problemas que surgem; resolver os problemas diários; avaliar as exigências de forma adequada; adaptar-se rapidamente aos novos métodos de trabalho/tecnologias; levar a cabo atividades com multi-tarefas; ser capaz de polivalência; aderir aos horários pré-definidos/prazos; agendar o trabalho/tarefas a ser realizadas; e utilizar o equipamento de *hardware*.

E no que diz respeito às competências sociais e de comunicação, novamente o grau de importância a ser considerado é muito elevado e médio. Sendo que as atividades dentro dessas competências que são de relevância na empresa são: participar ativamente na procura de soluções para os problemas no trabalho; aceitar as opiniões dos outros; partilhar experiências e conhecimentos com os outros; ser amigável e educado com os clientes e colegas de trabalho; comunicar adequadamente através de diferentes ferramentas; ouvir ativamente os outros e colocar questões; e ser capaz de aceitar críticas.

Meister⁶ (apud op. cit) aponta as competências exigidas atualmente no ambiente organizacional (aprender a aprender; comunicação e colaboração; raciocínio criativo e resolução de problemas; conhecimento tecnológico; conhecimento de negócios globais; desenvolvimento da liderança e autogerenciamento da carreira), e analisando o grau de importância das atividades citadas dentro de cada competência, conclui-se que os colaboradores da Contabilidade Brant estão enquadrados neste novo perfil de competências exigido, devido à evolução do trabalho e conseqüentemente de seus meios, as constantes mudanças no ambiente organizacional e às exigências que o próprio setor impulsiona os profissionais a adequação

⁶ Ibidem 4

4.2 Limitação da Pesquisa

Um Estudo de Caso é feito através do levantamento de informações sobre determinado assunto, o que torna o estudo único, não podendo ser utilizado como modelo para outros casos. Dessa forma, não se pode generalizar os resultados.

4.3 Implicações Gerencias

Este estudo procura demonstrar a importância da análise das competências existentes dentro da organização, fazendo com que haja uma melhoria e aumento dos conhecimentos através de uma maior busca de informações e profissionalização.

Diante da resposta a questão formulada e dos resultados encontrados, as empresas podem utilizar deste estudo para se obter maior informação e conhecimento de como o trabalho evolui, disponibilizando assim outra visão para gestores.

Através desse fato podem-se identificar no interior da organização como as competências evoluíram e as existentes atualmente, e se as mesmas se enquadram no perfil adotado atualmente. Outro ponto de grande valia é apresentar a importância de se melhorar continuamente à qualificação dos profissionais dentro das organizações.

Atualmente, capital intelectual é considerado um diferencial competitivo no mercado, dessa forma por meio dessas informações, procedimentos dentro das organizações como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, plano de cargos e salários e carreiras, podem ser modificados, pois as empresas se preocuparão em recrutar profissionais com competências adequadas, buscar mantê-los dentro da organização e sempre atualizados. As empresas podem se tornar diferenciadas pelos profissionais que possui.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Ricardo. **A dialética do trabalho**: escrito de Marx e Engels. 1.ed. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

BERTUCCI, Janete Lara de Oliveira. **Metodologia básica para elaboração de trabalhos de conclusão de cursos (TCC)**: ênfase na elaboração de TCC de pós-graduação Lato Sensu. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista**. A degradação do trabalho no século XX. 3.ed. Rio de Janeiro: Editora Guanabara, 1974.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Ed. Compacta. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

COTRIM, Gilberto. **História global**: Brasil e geral – Volume Único. São Paulo: Saraiva, 2005.

DURKHEIM, Émile. **Da divisão do trabalho social**. 2.ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

DUTRA, Joel Souza; FLEURY, Maria Tereza Leme; RUAS, Roberto (Org.). **Competências**: conceitos, métodos e experiências. São Paulo: Atlas, 2008.

FUKUYAMA, Nelson. **Há vagas. O que falta é profissional capacitado**. Disponível em: <<http://www.dicasprofissionais.com.br/artigos2.asp?id=108>>. Acesso em: 25 set 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LUCENA, Maria Diva da Salete. **Planejamento de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1999.

MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. 25.ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NARDI, Daniel de. **O que nos espera após a era da informação?** 26 ago 2008. Disponível em: < http://www.livrepensardoyoga.com/2008_08_01_archive.html>. Acesso em: 26 set 2012.

PÁDUA, Ader Fernando Alves de. **A terceira onda**. Disponível em: <<http://www.advanceempresarial.com.br/arquivos/elh3wma68ksb>>. Acesso em: 11 set 2012.

PIRES, Denise Elvira. **Divisão social do trabalho**. Disponível em: <<http://www.epsv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/divsoctra.html>>. Acesso em: 26 set 2012.

TOFFLER, Alvin. **Criando uma nova civilização: a política da terceira onda**. 5.ed. Rio de Janeiro: Record, 1997.

TSESME Toolkit. **Questionário sobre Necessidades de Formação – Avaliação de competências**. Disponível em: < <http://toolkit.tsesme.org/pt/3000/3120.html>>. Acesso em: 22 out 2012.

Apêndice A

Roteiro de Entrevista com o Proprietário e Gestor da Contabilidade Brant

1. Quantos anos a empresa atua no mercado?
2. Quais os tipos de serviços oferecidos pela organização?
3. Aproximadamente quantos clientes a empresa atende?
4. Com quais regimes tributários a organização trabalha juntamente com seus clientes?
5. O trabalho evoluiu, tanto em relação ao próprio trabalho, ao objeto do trabalho e aos meios de trabalho, e que conseqüentemente atingiu com grande força o capital intelectual de qualquer organização. Dessa forma, como você enxerga o impacto dessa evolução dentro da organização? (Em relação à forma de se trabalhar e os instrumentos de trabalho).
6. Como você vê o trabalho? (Visão da importância do trabalho para a sociedade, para a organização, e pessoalmente).
7. Como você vê as competências existentes dentro de sua organização? (Competências: o indivíduo deve possuir conhecimento, habilidade e atitude. São aquelas características pessoais essenciais para o desempenho da atividade e que diferenciam o desempenho das pessoas.)
8. Há quanto tempo você está na liderança da organização?
9. Quando você assumiu esse papel primordial de liderança, como eram enxergadas as competências dentro da organização?
10. Diante das mudanças que ocorreram no decorrer do tempo, como seus colaboradores reagiram e fizeram para se adequar a elas.
11. Você acredita que os seus colaboradores possuem perfis de competências adequados para realizar as tarefas que lhes são designadas?
12. Faça um comparativo: como era trabalhar no setor contábil e como é atualmente? Apresente as principais modificações identificadas no seu ponto de vista. (Em relação ao tempo, leve em consideração os anos de experiência que você possui no setor).
13. Sabe-se que a contabilidade brasileira tende a se adequar aos padrões internacionais. Dessa forma, como você e seus colaboradores estão fazendo ou farão para que essa adequação aos novos padrões? Vocês estão preparados e qualificados para essas mudanças?

ANEXO A**Questionário Aplicado Aos Funcionários da Contabilidade Brant**

Nome: _____

1. Data do preenchimento do questionário: _____ Horário: _____

2 Sexo: Masc () Fem ()

3. Idade: _____

4. Profissão: _____

5. Função ou Cargo atual que exerce: _____

6. Quanto tempo você trabalha na função atual? _____

7. Sua atividade atual está de acordo com o cargo/função para o qual você foi contratado (a)?

Sim () Não ()

8. Se não, qual a função que exerce realmente? _____

9. Participou de cursos de treinamento nos últimos 2 anos para atividade que exerce?

Sim () Não ()

10. Se sim, com que frequência participa dos mesmos:

11. Escolaridade:

Fundamental () completo () incompleto ()

Médio () completo () incompleto ()

Universitário: () completo () incompleto ()

Qual curso _____

Pós-Graduação: _____ Especialização em : _____

Mestrado ()

Doutorado ()

Área de concentração: _____

Perfil Alvo Importância:

1 – Muito Elevada

2 – Elevada

3 – Média

4 – Pouco Importante

5 – Sem Importância

6 – Nada

Lista de Verificação 1 - Competências Técnico-Metodológicas						
	1	2	3	4	5	6
a. Competências no Local de Trabalho						
Lidar com as tarefas de forma independente.						
Usar devidamente o material de trabalho (por exemplo, diagramas, instruções técnicas).						
Localizar e selecionar informações de várias fontes (por exemplo, biblioteca, Internet).						
Reconhecer os problemas que surgem.						
Resolver os problemas diários do trabalho.						
b. Adaptação às exigências do trabalho						
Avaliar as exigências de forma adequada.						
Desenvolver novas ideias ou conceitos para resolver problemas.						
Implementar novas orientações e indicações.						
c. Flexibilidade para as especificações do trabalho						
Adaptar-se rapidamente aos novos métodos de trabalho / tecnologias.						
Levar a cabo atividades com multi-tarefas (por exemplo, executar tarefas em paralelo, trabalhar simultaneamente em diferentes projetos, trabalhar em projetos em diferentes funções).						
Ser capaz de polivalência (por exemplo, poder ter diferentes tarefas, mudar de função na organização, substituir um colega).						
d. Contribuição para um alto nível de qualidade no trabalho						
Aderir aos horários pré-definidos / prazos.						
Agendar o trabalho / tarefas a ser realizadas.						
Cumprir as normas de qualidade interna.						
e. Competências em TIC						
Utilizar o equipamento de hardware (por exemplo, plotter, scanner, aparelhos digitais).						
Estar familiarizado/a com as TIC básicas (por exemplo, programa office, motores de busca, e-mail, Internet).						
Desenvolver programas de software.						

f. Competências lingüísticas						
Dominar bem a língua materna (por exemplo, ortografia, gramática).						
Possuir as competências adequadas em línguas estrangeiras.						
Lista de Verificação 2 - Competências Sociais e de Comunicação						
	1	2	3	4	5	6
a. Capacidade de trabalho em equipe						
Participar ativamente na procura de soluções para os problemas no trabalho.						
Aceitar as opiniões dos outros.						
Partilhar experiências e conhecimentos com os outros (por exemplo, partilhar a informação).						
b. Competências comunicacionais						
Ser amigável e educado/a com os clientes /colegas de trabalho.						
Expressar-se claramente.						
Dispor de capacidades de apresentação.						
Comunicar adequadamente através de diferentes ferramentas (telefone, e-mail, etc.).						
Ouvir ativamente os outros e colocar questões.						
c. Competências interpessoais						
Formular argumentos claros e convincentes.						
Captar os pensamentos dos outros.						
Agir como um líder informal.						
Facilitar a resolução de conflitos.						
Ser capaz de aceitar críticas.						

Fonte: TSESME Toolkit, 2012