

AValiação DO DOMÍnio DE CONHECIMENTOS SOBRE DEMONSTRATIVOS CONTÁBEIS POR TRABALHADORES BANCÁRIOS EM INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PÚBLICA BRASILEIRA

Luan dos Santos Canal*; Alex Eckert **.

* *Especialista em Gestão Bancária Executiva – Universidade de Caxias do Sul – UCS.*

** *Doutor em Administração – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS.*

*Autor para correspondência e-mail: alex.eckert@bol.com.br

PALAVRAS-CHAVE

Gestão do Conhecimento
Perfil Profissional
Desenvolvimento Profissional
Análise de Crédito

KEYWORDS

Knowledge Management
Professional Profile
Professional Development
Credit Analysis

RESUMO

Toda a concessão de crédito no setor bancário deve ser criteriosa, identificando a real capacidade de pagamento dos clientes. No Banco do Estado do Rio Grande do Sul – Banrisul, os funcionários ingressam na instituição por meio de concurso público, sem a previsão no respectivo edital, de pré-requisitos de conhecimento na área contábil. Assim sendo, o objetivo deste trabalho é verificar se os funcionários possuem e/ou desenvolvem os conhecimentos técnicos necessários para operar na concessão de crédito para os clientes pessoa jurídica. Para atingir o objetivo, foi realizada uma survey através de um questionário por meio da plataforma Google, enviado ao e-mail de trabalho de alguns funcionários da instituição. Concluiu-se que os funcionários ingressam no banco sem o domínio dos conceitos necessários. Percebeu-se ainda que a maior parte da criação de conhecimento ocorre a partir da troca de experiências e percepções entre os colegas de trabalho.

EVALUATION OF KNOWLEDGE ABOUT ACCOUNTING STATEMENTS BY BANK WORKERS IN A BRAZILIAN PUBLIC FINANCIAL INSTITUTION

All lending in the banking sector must be judicious, identifying the real capacity of payment of customers. At the Banrisul State Bank, employees enter the institution through a public tender, without the provision in the respective announcement, of knowledge prerequisites in the accounting area. Therefore, the objective of this work is to verify if the employees possess and / or develop the necessary knowledge to operate in the concession of credit for corporate clients. To reach the goal, a survey was conducted through a questionnaire through the Google platform, sent to the work e-mail of some employees of the institution. It was concluded that employees enter the bank without mastery of the necessary concepts. It was also realized that most of the creation of knowledge occurs from the exchange of experiences and perceptions among co-workers.

Recebido em: 10/04/2020

Aprovação final em: 05/06/2020

DOI: <https://doi.org/10.25061/2527-2675/ReBraM/2020.v23i3.885>

INTRODUÇÃO

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul - Banrisul é uma instituição financeira com foco de negócios na região sul do Brasil. Nos últimos anos, tem expandido o número de agências e, conseqüentemente, tem apresentado um aumento significativo no seu quadro, com a entrada de novos funcionários. Por tratar-se de uma instituição pública, observa-se nesse crescimento que boa parte do perfil desses novos funcionários caracteriza-se por jovens em busca de estabilidade no mercado de trabalho. Sendo assim, muitas vezes, o profissional não possui, necessariamente, conhecimento ou experiência nas áreas financeira e contábil, tendo em vista que os concursos públicos realizados pelo banco têm como pré-requisito apenas o ensino médio, de acordo com respectivo edital. Usualmente, esses conhecimentos podem ser úteis nas rotinas de trabalho, especialmente no atendimento aos clientes do segmento de pessoa jurídica.

O cenário econômico do país nos últimos anos apresentou retração e ampliou a busca de crédito por parte das empresas. Para as instituições financeiras, a inadimplência é considerada o principal fator de risco à sua estabilidade financeira. Nesse sentido, no âmbito da rotina das agências, ressalva-se a importância da análise e da interpretação correta dos demonstrativos contábeis na concessão de crédito aos clientes do segmento de pessoa jurídica. Para tanto, justifica-se a necessidade de identificar o perfil dos funcionários - como suas áreas de formação e seus níveis de conhecimento contábil e financeiro - e verificar de que maneira desenvolvem e aprimoram suas habilidades e competências na área.

O Banrisul possui sua Universidade Corporativa, lançada no ano de 2014 com a missão de promover a cultura de aprendizagem. Além de treinamentos presenciais de capacitação de funcionários para cargos comissionados de gerência e supervisão, a educação corporativa do banco disponibiliza cursos EAD com foco em produtos e conhecimentos específicos, como matemática financeira e análise de balanço. Com 5 anos de existência, os cursos EAD contam com a adesão de 92% do público-alvo, tendo, nesse período, 340 mil inscrições em cursos, de acordo com dados divulgados pela instituição. Diante disso, no desenvolvimento desta pesquisa, buscou-se observar também se as ferramentas disponibilizadas pela instituição nesse processo de aprendizagem são satisfatórias.

Assim, o objetivo deste trabalho é verificar se os funcionários de uma instituição financeira estadual (Banrisul), ingressantes por meio de concurso público, possuem e/ou desenvolvem os conhecimentos técnicos necessários para atuar na concessão de crédito para empresas. Utilizou-se, no desenvolvimento, o enfoque nos funcionários de atendimento aos clientes do segmento de pessoa jurídica, uma vez que esses são os principais usuários das informações contábeis das empresas junto ao banco, e que, para atuar nessa função, consideram-se necessárias, pelo menos, noções básicas de conhecimento em análise de demonstrações contábeis.

Além disso, estabeleceu-se como delimitação a Superintendência Regional da Serra (SUREG Serra) do banco, com sede em Caxias do Sul – RS. Nessa divisão estão alocadas 61 agências, distribuídas nos 44 municípios subordinados, todos localizados na região nordeste do Estado do Rio Grande do Sul.

Pode-se considerar como premissa nesta pesquisa que: “A única fonte de melhoria contínua são pessoas.” (TQM INTERNATIONAL LIMITED, 1995, p. 3). Dessa maneira, acredita-se que o desenvolvimento de competências e habilidades por parte dos funcionários é de alta relevância para minimizar os riscos para a instituição financeira, percebendo-se a capacidade de pagamento dos clientes, reduzindo o risco e, conseqüentemente, os índices de inadimplência nas operações de crédito.

REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo apresenta-se o referencial teórico a partir das seguintes questões: análise das demonstrações contábeis, usuários da contabilidade, e conhecimento. Para tanto, utiliza-se autores como Marion (2012), Coelho e Lins (2010), Vanin (2010), Iudícibus (2010), Eckert (2011), Toigo (2009), Nonaka e Takeuchi (2012) e Japiassu e Marcondes (1989).

ANÁLISE DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Coelho e Lins (2010, p. 98) definem que “a contabilidade se supre de demonstrativos, quadros e relatórios que procuram apresentar modelos sintéticos de apresentação da situação da empresa e dos resultados por ela obtidos em um determinado período”. Para compreender a análise das demonstrações contábeis, de acordo com Marion (2012), faz-se necessário primeiramente conhecer quais as demonstrações suscetíveis de análise e, além disso, o tipo de informação que cada uma fornece (entre parênteses na relação abaixo), de acordo com Coelho e Lins (2010):

- Balanço Patrimonial (composição de bens, direitos e obrigações em determinado período);
- Demonstração do Resultado do Exercício (apuração de lucro ou prejuízo);
- Demonstração das Origens e Aplicações de Recursos;
- Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados (direcionamento do lucro);
- Demonstração dos Fluxos de Caixa (origem e destino dos recursos que transitam pelo caixa da empresa);
- Demonstração do Valor Adicionado (riqueza gerada pela companhia e a sua distribuição).

No processo de análise das demonstrações contábeis, Marion (2012) destaca como uma das principais técnicas o uso de indicadores financeiros e econômicos, além das análises vertical e horizontal. Na definição de Vanin (2010), a análise vertical trata da comparação em um mesmo balanço, entre contas dispostas uma sobre a outra. Já a análise horizontal trata da comparação de contas e indicadores, numa evolução temporal, comparando os dados do último balanço com o de balanços anteriores. Ainda, Vanin (2010) destaca uma terceira modalidade de análise, a comparativa, que confronta os dados da empresa com os de empresas concorrentes. Referente aos indicadores financeiros e econômicos, Marion (2012) classifica-os em 4 grandes grupos:

- Liquidez (capacidade da empresa de honrar seus compromissos, ou seja, a capacidade de pagamento);
- Endividamento (nível de endividamento, utilização de capital de terceiros e capital dos proprietários);
- Atividade (prazos médios de fornecedores, clientes e estoques);
- Rentabilidade (rentabilidade para a empresa e para os proprietários).

Pode-se perceber a relevância da análise desses indicadores na atividade bancária, no que concerne à concessão de crédito, cujos mesmos são essenciais para medir a capacidade de pagamento da empresa, considerando o comprometimento atual, além do potencial de geração de lucro e rentabilidade de sua atividade. Vanin (2010) conclui que, além dos índices tradicionais extraídos das demonstrações, podem-se criar outros para uma melhor análise, de acordo com os interesses e necessidades do usuário das informações.

Iudícibus (2010) sugere que, embora forneça uma boa noção da situação geral da empresa, uma análise muito simples ou individual pode não evidenciar alguns aspectos importantes. Diante disso, para um melhor diagnóstico econômico e financeiro, o autor indica a utilização de mais de uma demonstração na análise, além da comparação com números de períodos anteriores, ou até de outras empresas de mesmo ramo ou mesmo porte.

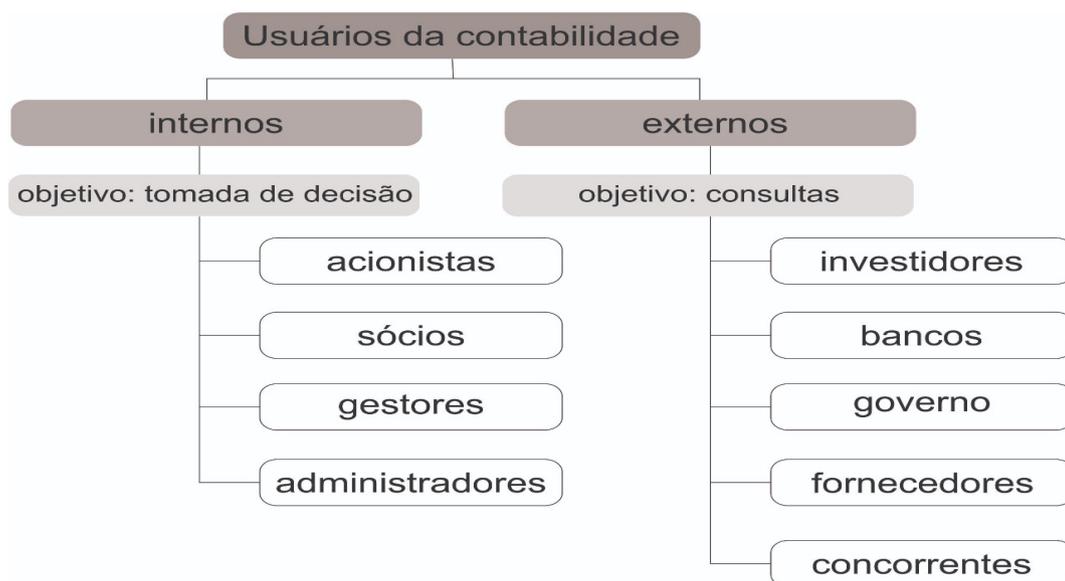
USUÁRIOS DA CONTABILIDADE

No processo de análise das demonstrações contábeis para a concessão de crédito, as instituições finan-

ceiras, representadas pelo funcionário, colocam-se na posição de usuários da contabilidade. Para Eckert (2011, p. 21), “[...] usuários são pessoas que utilizam as informações da contabilidade, que se interessam pela situação da empresa”. Segundo Coelho e Lins (2010), historicamente, os primeiros usuários da contabilidade surgiram com o início das grandes navegações marítimas do século XIV, onde os comerciantes mantinham registros das informações referentes às mercadorias.

Conforme Eckert (2011), o registro das operações e transações das entidades origina os principais relatórios contábeis, os quais buscam atender às necessidades dos usuários internos e externos, como mostra a Figura 1. Na definição do autor, a diferenciação dos usuários caracteriza-se pelo objetivo: os internos utilizam as informações para a tomada de decisões, enquanto os externos utilizam apenas como verificação ou consulta.

Figura 1 – Usuários da Contabilidade.



Fonte: Adaptado de Eckert (2011, p. 22).

Dentre os interesses dos usuários da contabilidade, Iudícibus (2010) exalta que em uma situação de prejuízo ou de operação ineficiente da empresa, ao contrário dos sócios que tendem a continuar investindo e confiando numa melhoria, os bancos têm como único pensamento a segurança, visando a rentabilidade e o retorno de seus investimentos. Para tanto, é necessário um bom nível de qualidade e quantidade de informações financeiras. Diante disso, Toigo (2009) define que na concessão de um crédito, os bancos buscam se informar da real situação patrimonial do cliente, utilizando-se dos dados contábeis apresentados nas demonstrações.

Eckert (2011) conclui que o profissional responsável pela elaboração das demonstrações e relatórios contábeis deve estar atento para o nível de conhecimento dos usuários das informações, de modo a elaborar os dados com a linguagem adequada. Sendo assim, além de classificar os usuários por localização (interna e externa), deve-se também diferenciá-los pelo grau de conhecimento, classificando-os como leigos ou especialistas, para definir a utilização de uma linguagem mais técnica ou mais amena, facilitando a comunicação.

CONHECIMENTO

A fim de atingir o objetivo deste trabalho, que busca analisar o nível de sapiência de funcionários de

uma instituição financeira sobre os conhecimentos necessários para atuar na concessão de crédito para empresas, considera-se relevante refletir sobre o conceito de conhecimento. Inicialmente, pode-se distingui-lo de pensamento. O primeiro deles deriva da palavra conhecer, do latim *cognoscere*, ou seja, “procurar, saber, conhecer”. Isso refere-se à “apropriação intelectual de determinado campo empírico ou ideal de dados, tendo em vista dominá-los e utilizá-los” (JAPIASSU; MARCONDES, 1989, p. 55). Já o pensamento, provém do latim *pensare*, que significa “pensar, refletir”, e se constitui de “uma atividade intelectual visando à produção de um saber novo pela mediação da reflexão” (JAPIASSU; MARCONDES, 1989, p. 192).

Outra relação a se considerar aborda a diferenciação entre conhecimento explícito e tácito. Segundo Nonaka e Takeuchi (2002), o explícito decorre da visão ocidental, em que o conhecimento se expressa em palavras e números, com fácil comunicação e compartilhamento, sendo compreendido como um conjunto de regras gerais. Já o tácito vem da visão japonesa, considerando-se como algo extremamente pessoal e informal, dificultando o compartilhamento com outras pessoas. O conhecimento tácito deriva das experiências e emoções de um indivíduo.

Dessa maneira, o processo de criação do conhecimento, ainda conforme Nonaka e Takeuchi (2002), ocorre a partir da conversão de tácito em explícito. “A criação do conhecimento organizacional é uma interação contínua e dinâmica entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito” (NONAKA; TAKEUCHI, 2002, p. 79). Nessa relação, o indivíduo compartilha o tácito através de palavras e números, facilitando a compreensão de qualquer outra pessoa. Assim, pode-se dizer que “o poder econômico e de produção de uma empresa moderna está mais em suas capacidades intelectuais e de serviço do que em seus ativos imobilizados, como terra, instalações e equipamentos.” (QUINN, 1992 apud NONAKA; TAKEUCHI, 2002, p. 5-6).

Alicerçado pelo conhecimento, surge então o desenvolvimento profissional, conceituado como o percurso que ocorre ao longo de toda a vida, a partir das experiências no trabalho que as pessoas têm, bem como do processo reflexivo decorrente dessas experiências (PIMENTEL, 2007). O desenvolvimento profissional envolve processos individuais que incluem as transformações na identidade das pessoas, provenientes principalmente da interação com outros indivíduos ao longo da sua trajetória laboral (PAQUAY; WOUTERS; VAN NIEUWENHOVEN, 2012).

Diversos estudos já analisaram a relação existente entre conhecimento e desenvolvimento profissional. Viana e Mourão (2019), em pesquisa realizada com trabalhadores brasileiros de diferentes categorias ocupacionais, encontraram evidências que relacionam tais construtos. Em outra pesquisa, Sampaio (2018) identificou que trabalhos com demandas de conhecimentos mais complexos e com diferentes habilidades tendem a fazer o trabalhador ter uma percepção mais baixa da evolução de seu desenvolvimento profissional.

METODOLOGIA

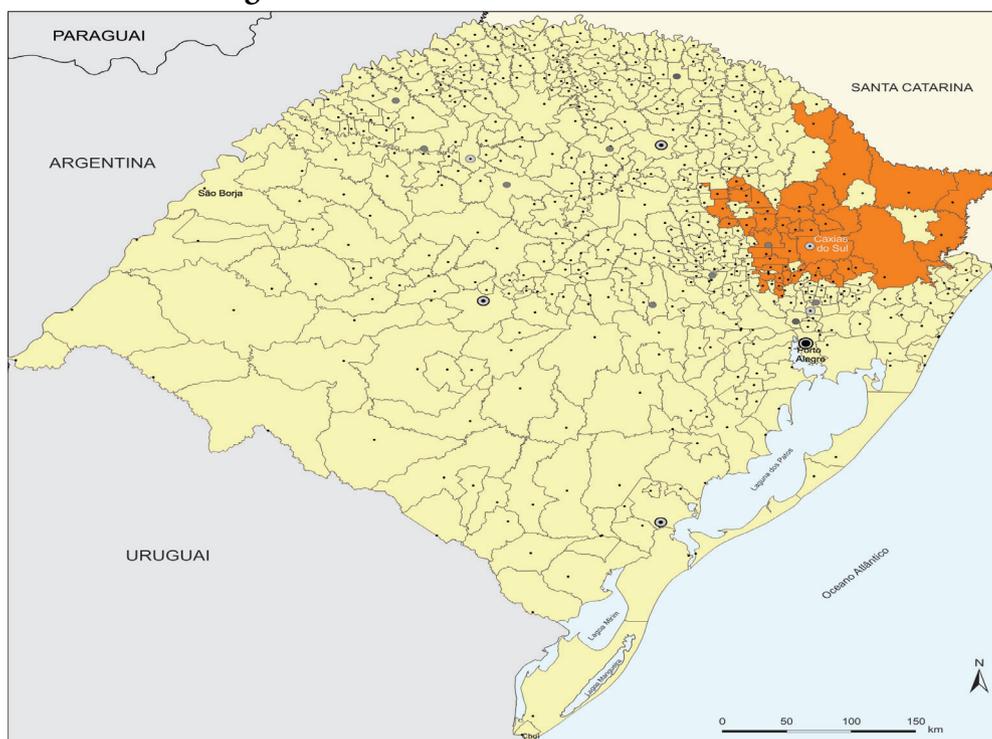
Esta pesquisa caracteriza-se por um caráter exploratório, ao tratar-se “[...] o levantamento da presença das variáveis e da sua caracterização quantitativa ou qualitativa” (KÖCHE, 2012, p. 126). Segundo Lakatos e Marconi (2011), o método qualitativo consiste em análise e interpretação dos dados, a fim de explicar o comportamento humano. Ainda conforme os autores, a metodologia quantitativa utiliza dados numéricos, permitindo teste de hipóteses, visto que os resultados são menos passíveis de erros de interpretação.

Para sua realização, fez-se inicialmente a construção de um referencial teórico sobre os temas a serem abordados, através de uma pesquisa bibliográfica. Na visão de Köche (2012), a pesquisa bibliográfica busca explicar um problema através de teorias já publicadas anteriormente em livros ou outras obras. “A pesquisa bibliográfica se realiza comumente em três fases: identificação, localização e reunião sistemática dos materiais ou dos fatos.” (BARROS; LEHFELD, 2012, p. 34)

Além disso, foi utilizado ainda como procedimento metodológico a coleta de dados qualitativos e quantitativos por meio de um questionário virtual na plataforma Google. Barros e Leffeld (2012) definem que na elaboração do questionário o pesquisador deverá preocupar-se em estimular o respondente, levando em consideração na apresentação das perguntas: tamanho, conteúdo, clareza e organização. Para tanto, utilizou-se como referência um questionário desenvolvido para uma dissertação em Ciências Contábeis (SILVA FILHO, 2015), em que se extraiu critérios de cientificidade para caracterização e desenvolvimento da pesquisa.

Considera-se como importante etapa das fases de pesquisa a “[...] seleção de indivíduos que representam bem o universo sociocultural” (LAKATOS, MARCONI, 2011, p. 283). Assim, aplicou-se como recorte geográfico da pesquisa os funcionários da plataforma de atendimento de pessoa jurídica alocados em agências da Superintendência Regional da Serra, destacada na Figura 2. O questionário foi enviado a esses funcionários da instituição financeira estadual através de suas chaves de e-mail.

Figura 2 – Cidades alocadas na SUREG Serra.



Fonte: Elaborado pelos autores.

O questionário foi dividido em duas partes, sendo a primeira com questões objetivas identificando o perfil dos respondentes, incluindo gênero, faixa etária, tempo de trabalho no banco, cargo, grau e área de formação. A segunda parte com perguntas no âmbito profissional, questionando sobre conhecimentos na área contábil e sua importância no atendimento à pessoa jurídica. Além disso, verificou-se o desenvolvimento desses conhecimentos, através de treinamentos e cursos de capacitação aos funcionários, ofertados pela instituição. A análise dos resultados foi realizada por meio do cruzamento e síntese das respostas.

REALIZAÇÃO DA PESQUISA E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados e a análise dos dados encontrados. O questionário

aplicado através da ferramenta Google esteve disponível para respostas no período de 17 de setembro de 2018 até 10 de outubro de 2018. Foram recebidas 66 respostas, as quais foram tabuladas em planilhas para realização das análises.

PERFIL DA AMOSTRA

O primeiro bloco de perguntas da pesquisa tratou das informações referentes ao perfil dos respondentes, como gênero, idade, nível de escolaridade e área de formação (se houver), além do tempo de banco e o cargo exercido atualmente na instituição.

Quanto ao gênero dos respondentes nesta amostra, encontrou-se um equilíbrio com 53% do sexo masculino e 47% do sexo feminino. Em relação à idade, a maior concentração está na faixa dos 26 a 35 anos, representando 54,5%, seguido pela faixa dos 36 a 45 anos que representa aproximadamente 32%; as demais faixas etárias somadas representam pouco menos de 15 %. Observa-se a representação de cada gênero e faixa etária no Quadro 1.

Quadro 1 – Gênero e idade dos respondentes do questionário.

GÊNERO	Nº de respostas	%
Masculino	35	53,0%
Feminino	31	47,0%
Total	66	100,0%
IDADE	Nº de respostas	%
Até 25 anos	1	1,5%
26 a 35 anos	36	54,6%
36 a 45 anos	21	31,8%
46 a 55 anos	6	9,1%
Mais de 55 anos	2	3,0%
Total	66	100,0%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Conforme o Quadro 2, referente aos níveis e às áreas de formação dos funcionários que responderam ao questionário, observa-se que 50% possui graduação, 29% são pós-graduados e 17% tem ensino superior incompleto. Os demais graus de escolaridade representam pouco menos de 5% da amostra. Quanto à área de formação, encontrou-se uma diversidade de cursos, sendo 15 diferentes áreas de conhecimento, com destaques para Administração, que representa aproximadamente 45% da amostra, e Ciências Contábeis, que remete a 18% dos respondentes. Essa variedade pode ser justificada pelo edital do concurso do banco que, na inscrição, não impõe nenhum pré-requisito nesse sentido.

Quanto ao tempo de experiência e cargo atual, a maioria dos respondentes concentra-se no período entre 6 e 10 anos, e com o cargo de Plataformista Pessoa Jurídica (PJ). Nessa função, os funcionários atendem a um público de micro e pequenas empresas, além de serem responsáveis pelo trabalho operacional. Da mesma forma, os Plataformistas Corporativos dão suporte operacional às carteiras de clientes pessoa jurídica, que estejam enquadrados em uma faixa superior de faturamento mensal. Gerentes de Negócios são responsáveis pela parte comercial e possuem uma carteira de clientes com determinados valores de faturamento mínimo ou de aplicações. Já os Gerentes de Mercado são os coordenadores das equipes comerciais de uma agência.

Diante disso, conforme os dados apresentados no Quadro 3, percebe-se que mais da metade dos

respondentes trabalham diretamente com a parte operacional dos atendimentos, e além disso, pelo tempo de experiência já deveriam ter desenvolvido os conhecimentos necessários para atuar neste segmento.

Quadro 2 – Nível de escolaridade e área de formação dos respondentes.

NÍVEL DE ESCOLARIDADE	Nº de respostas	%
Ensino médio	1	1,5%
Técnico	0	0,0%
Superior incompleto	11	16,7%
Superior completo	33	50,0%
Pós-graduação	19	28,8%
Mestrado ou doutorado	2	3,0%
Total	66	100,0%
ÁREA DE FORMAÇÃO		
ÁREA DE FORMAÇÃO	Nº de respostas	%
Administração	30	45,6%
Arquitetura e Urbanismo	1	1,5%
Ciências Contábeis	12	18,2%
Comunicação Social	2	3,0%
Design	1	1,5%
Direito	4	6,1%
Economia	6	9,1%
Engenharia Civil	1	1,5%
História	1	1,5%
Informática	1	1,5%
Letras	1	1,5%
Matemática	1	1,5%
Pedagogia	1	1,5%
Processamento de Dados	1	1,5%
Sistemas de Informação	1	1,5%
Não Possui	2	3,0%
Total	66	100,0%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Quadro 3 – Tempo de banco e cargo atual.

TEMPO DE BANCO	Nº de respostas	%
1 a 5 anos	14	21,2%
6 a 10 anos	36	54,6%
11 a 15 anos	9	13,6%
Mais de 15 anos	7	10,6%
Total	66	100,0%
ÁREA DE FORMAÇÃO		
ÁREA DE FORMAÇÃO	Nº de respostas	%
Gerente de Mercado	8	12,1%
Gerente de Negócios	18	27,3%
Plataformista PJ	37	56,1%
Plataformista Corporativo	3	4,5%
Total	66	100,0%

Fonte: Elaborado pelos autores.

A partir dos resultados, percebeu-se o equilíbrio quanto ao gênero e à idade dos respondentes tanto dos que ocupam cargos de gerência como dos cargos operacionais. Nos cargos de gerência de mercado e de negócios, que representam cerca de 40% da amostra, tem-se 15 homens e 11 mulheres, a maioria (80%) com idade entre 26 e 45 anos. Nos cargos operacionais – plataformistas – aproximadamente 60% do total, tem-se 20 homens e 20 mulheres, sendo 90% na faixa dos 26 aos 45 anos.

Com relação ao nível de escolaridade, percebe-se ainda que, ao mesmo tempo em que há pós-graduados atuando como Plataformistas, tem-se indivíduos sem formação superior atuando em cargos gerenciais. Mas, destaca-se que, entre a população da pesquisa, os dois respondentes que indicaram possuir pós-graduação stricto sensu - doutorado ou mestrado, ocupam cargos de gerência. Importante também observar que não há nenhuma distinção percebida nos cargos exercidos quanto à área de formação dos respondentes.

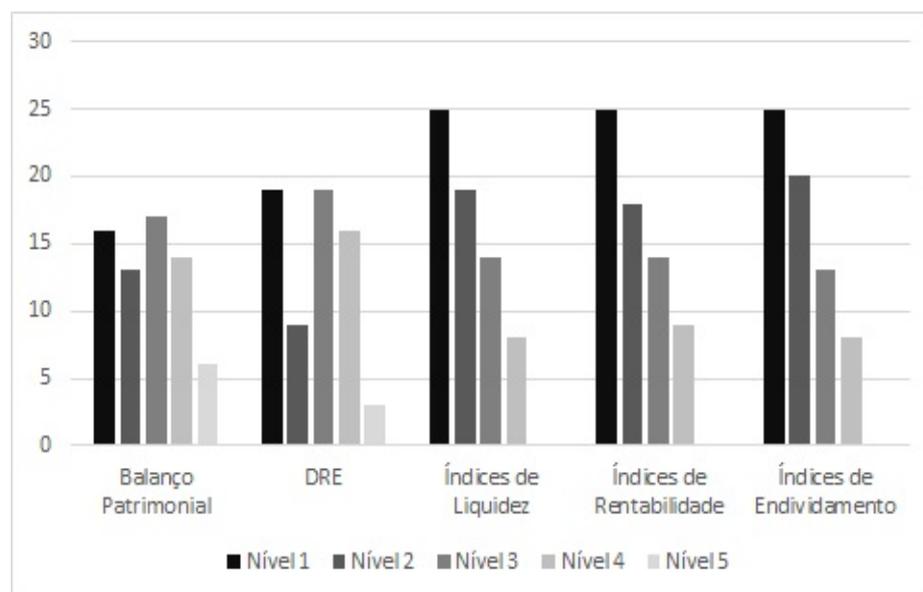
NÍVEIS DE CONHECIMENTO

Na segunda parte do questionário, buscou-se verificar qual o nível de conhecimento que os respondentes julgam ter a respeito de conceitos contábeis específicos. Além disso, com as questões teve-se o intuito de perceber qual o nível de conhecimento que os funcionários avaliavam ter quando ingressaram no banco, a fim de evidenciar, assim, se há o desenvolvimento dessas competências. Verificou-se também se os respondentes concordam com a importância desses conceitos para o desempenho de suas atividades.

Para tanto, foi utilizada nas respostas uma escala de 1 a 5, em que os respondentes deveriam optar por um número, sendo que 1 representa o menor nível e 5 o maior. Os conceitos contábeis entendidos como relevantes e selecionados para a pesquisa foram: balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício, índices de liquidez, índices de rentabilidade e índices de endividamento.

Conforme a Figura 3, quando questionados sobre seu nível de conhecimento quando ingressaram no banco, há um equilíbrio nas respostas no que diz respeito às demonstrações contábeis (balanço e DRE), em que grande parte dos respondentes avaliou ter um nível baixo ou médio na época. Já na parte de índices, a maioria (38%) considerava ter pouco ou nenhum conhecimento na área (nível 1). Nesses conceitos, nenhum dos respondentes julgou ter o maior nível (nível 5).

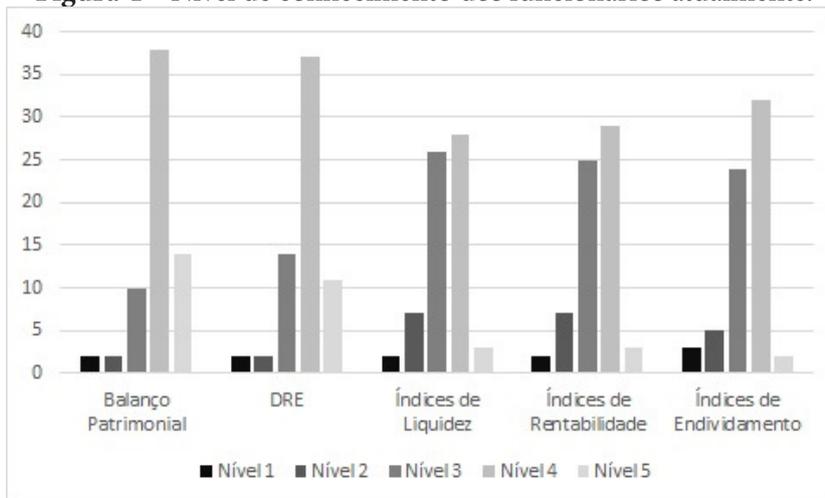
Figura 3 – Nível de conhecimento dos funcionários ao ingressar no banco.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Na Figura 4 há uma notória evolução nos gráficos quanto ao nível de conhecimento que os funcionários possuem atualmente. Nota-se o crescimento indicado dos conhecimentos, principalmente entre os níveis 4 e 5. Pode-se perceber ainda que os tópicos de balanço patrimonial e de demonstração do resultado do exercício (DRE) são apontados como os de maior apreensão. Já com relação aos índices, há uma expressiva melhora na compreensão sobre os conceitos, sendo que apenas 2 pessoas ainda julgam não ter domínio nenhum dos conceitos (nível 1).

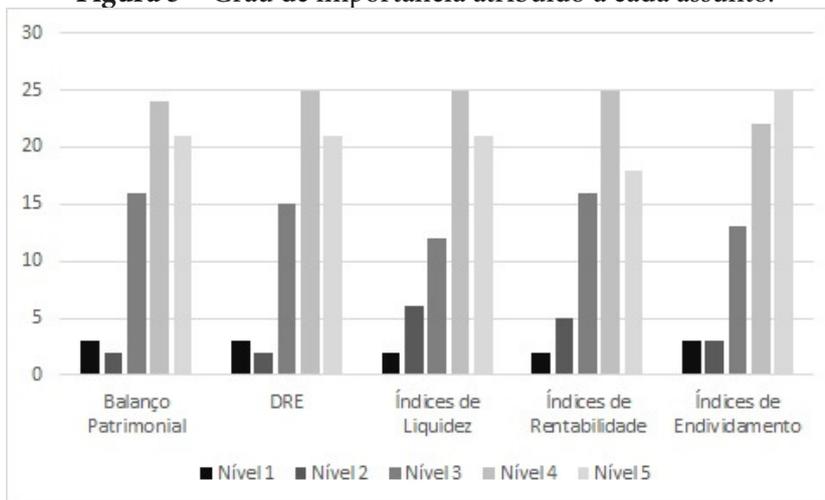
Figura 4 – Nível de conhecimento dos funcionários atualmente.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Finalizando o segundo bloco de questões, os respondentes avaliaram, por intermédio da mesma escala, de 1 a 5, o quão consideram relevante cada um dos conceitos abordados anteriormente. Percebe-se na Figura 5 que todos os conceitos foram avaliados com altos graus de importância, com a concentração das respostas nos níveis mais elevados (níveis 4 e 5).

Figura 5 – Grau de importância atribuído a cada assunto.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Os resultados encontrados nessa seção de perguntas, demonstram que a grande maioria dos funcionários ingressam no banco sem o devido conhecimento para o desempenho de suas funções

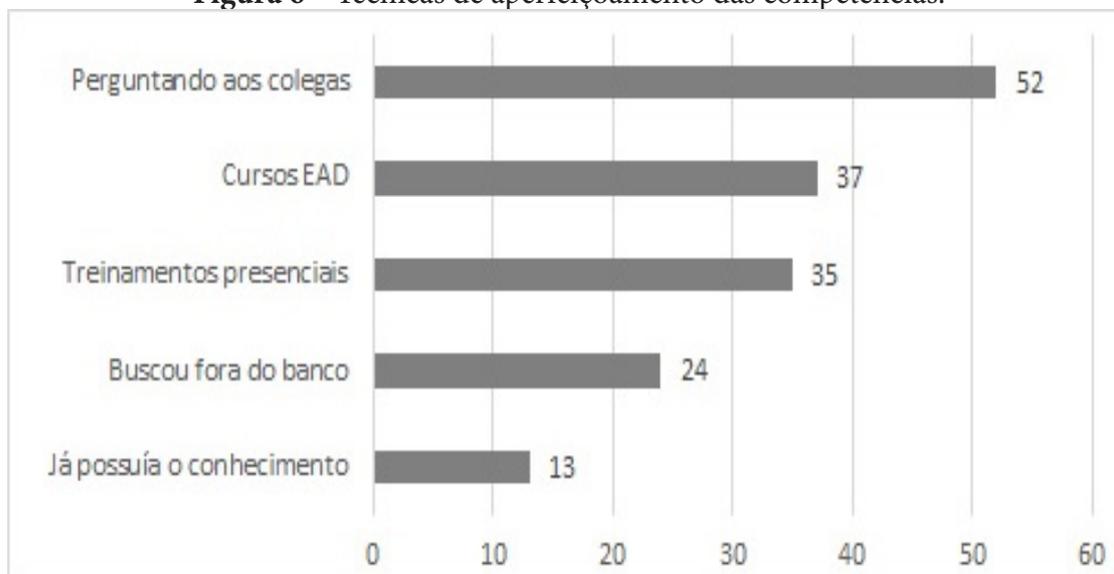
no segmento de pessoa jurídica, talvez explicado pela grande diversidade no perfil desses indivíduos no que diz respeito ao nível e à área de formação. Porém, percebeu-se que existe o desenvolvimento dessas competências, necessárias no dia a dia do banco. Evidencia-se que os funcionários percebem que o domínio desses conceitos contábeis é de grande importância e relevância, contribuindo para a prestação de um melhor atendimento aos clientes do segmento de pessoa jurídica.

DESENVOLVIMENTO DE CONHECIMENTOS TÉCNICOS

Anteriormente, identificou-se os diferentes perfis dos funcionários, além dos divergentes níveis de conhecimento quando ingressam no banco. Percebeu-se também que, após um certo tempo de trabalho no atendimento à pessoa jurídica, existe o aperfeiçoamento dessas competências. Na terceira parte do questionário verifica-se de que maneira são desenvolvidos esses conhecimentos, além de como o banco incentiva e disponibiliza ferramentas para esse processo.

Ao questionar sobre como os respondentes buscam desenvolver os conhecimentos necessários para o exercício de suas atividades, constata-se que todo o processo de estudo ou aperfeiçoamento das competências é possível dentro da instituição, conforme a Figura 6. Percebe-se que, seja através de cursos (56,1%) e treinamentos (53%) ofertados pelo banco, ou a partir da disseminação do conhecimento entre os colegas (78,8%), a maioria consegue desenvolver os conhecimentos contábeis necessários. Deve-se observar que nessa questão os respondentes podiam optar por mais de uma alternativa.

Figura 6 – Técnicas de aperfeiçoamento das competências.



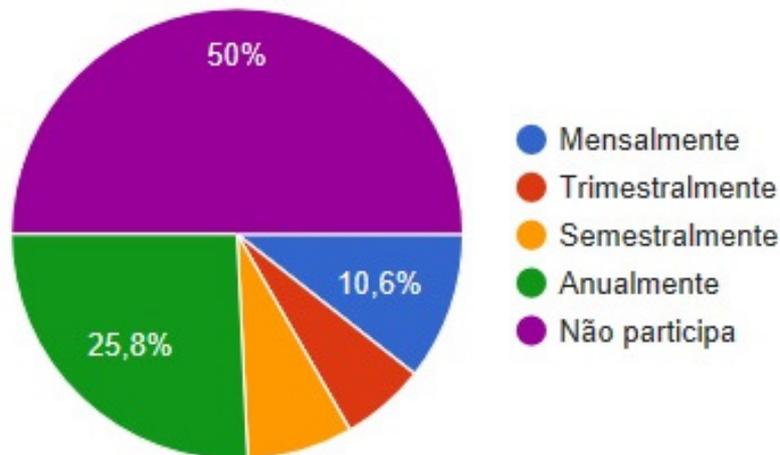
Fonte: Elaborado pelos autores.

É válido destacar que todos os funcionários com ensino superior incompleto indicaram a busca pelo conhecimento dentro da instituição. O mesmo foi possível verificar com os respondentes que não possuem formação em áreas como Administração, Ciências Contábeis e Economia – cursos que, em sua grade curricular, abordam conceitos contábeis.

Conforme a Figura 7, a metade dos respondentes declarou não participar de nenhum tipo de curso ou treinamento referente à análise de demonstrações contábeis. Mais de 25% participa anualmente, e apenas o restante tem uma frequência semestral ou maior. A baixa frequência de participação pode ser explicada pela transmissão de conhecimento entre os colegas de banco. Essa hipótese confirma-se ao

analisar individualmente a resposta dos 50% que informaram não participar de nenhum evento. Desses, 25 funcionários assumiram buscar o conhecimento necessário perguntando aos colegas.

Figura 7 – Frequência de participação em cursos ou treinamentos referentes à análise de demonstrações contábeis.

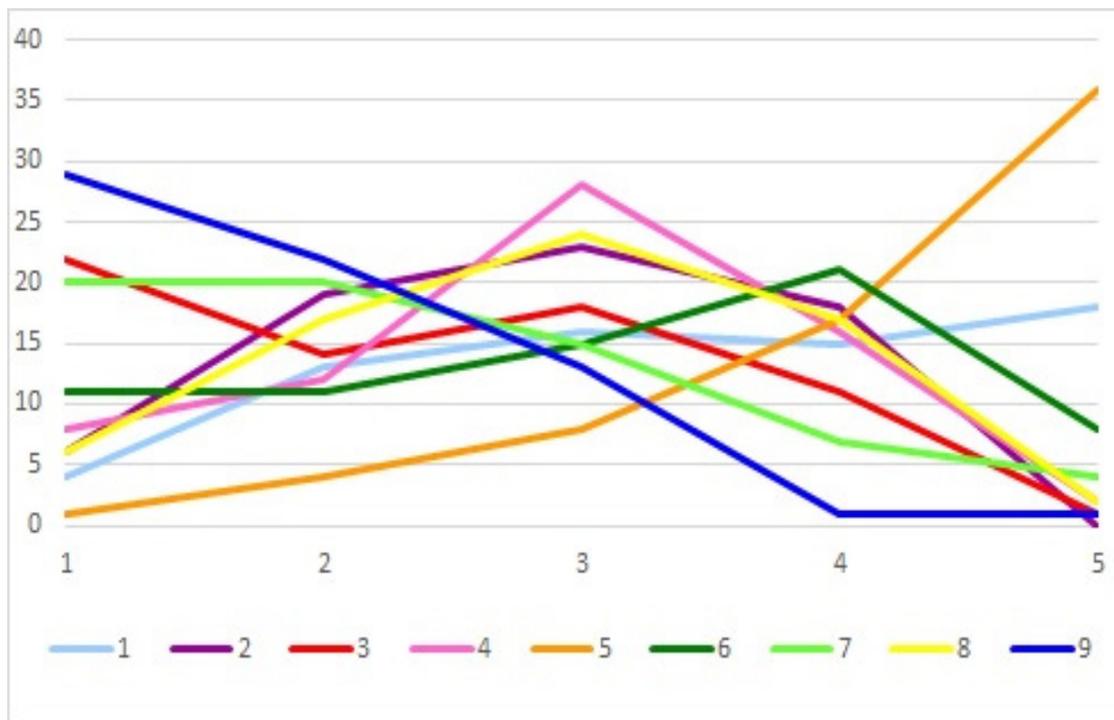


Fonte: Elaborado pelos autores.

Por fim, a última pergunta do questionário apresentou aos respondentes algumas afirmações, às quais deveria ser indicado o nível de concordância, em uma escala de 1 a 5, sendo que 1 representa a discordância total, e 5 a concordância plena. Abaixo apresentam-se as afirmações, numeradas de 1 a 9, que correspondem à legenda do gráfico apresentado na Figura 8 a seguir:

1. O banco incentiva os funcionários a desenvolverem conhecimentos técnicos.
2. Os cursos e treinamentos do banco são suficientes para desenvolver os conhecimentos necessários.
3. O sistema do banco é autossuficiente, não são necessários conhecimentos contábeis avançados para o desempenho de minha atividade.
4. Considero ter todo o conhecimento contábil necessário para o atendimento aos clientes do segmento de pessoa jurídica, tendo o embasamento necessário para a tomada de decisões em relação à concessão de crédito.
5. O banco incentiva a realização dos cursos EAD.
6. Quando realizo um curso EAD, dedico completamente a minha atenção a ele.
7. Consigo encontrar o tempo necessário na rotina diária para realizar cursos EAD.
8. Consigo desenvolver muito conhecimento através dos cursos EAD disponibilizados pela Universidade Corporativa do banco.
9. Considero desnecessários treinamentos presenciais, pois os cursos EAD são suficientes.

Figura 8 – Nível de concordância dos respondentes às afirmações apresentadas.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Ainda a partir destes dados, elaborou-se um quadro compilando todas as respostas e apresentando as médias de concordância de cada uma das afirmações.

Quadro 4 – Valores máximos, mínimos, médias e desvios padrões de concordância.

Afirmções	Mínimo	Máximo	Média	DP
1. O banco incentiva os funcionários a desenvolverem conhecimentos técnicos.	1	5	3,45	1,25
2. Os cursos e treinamentos do banco são suficientes para desenvolver os conhecimentos necessários.	1	4	2,80	0,95
3. O sistema do banco é autossuficiente, não são necessários conhecimentos contábeis avançados para o desempenho de minha atividade	1	5	2,32	1,15
4. Considero ter todo o conhecimento contábil necessário para o atendimento aos clientes do segmento de pessoa jurídica, tendo o embasamento necessário para a tomada de decisões em relação à concessão de crédito.	1	5	2,88	1,02
5. O banco incentiva a realização dos cursos EAD.	1	5	4,26	1,00
6. Quando realizo um curso EAD, dedico completamente a minha atenção a ele.	1	5	3,06	1,29
7. Consigo encontrar o tempo necessário na rotina diária para realizar cursos EAD.	1	5	2,32	1,19
8. Consigo desenvolver muito conhecimento através dos cursos EAD disponibilizados pela Universidade Corporativa do banco.	1	5	2,88	1,30
9. Considero desnecessários treinamentos presenciais, pois os cursos EAD são suficientes.	1	5	1,83	0,90

Fonte: Elaborado pelos autores.

Foram identificados três tópicos em que a maior parte dos respondentes concorda plenamente. Entre eles destacam-se os itens 1 e 5, confirmando que o banco estimula o estudo e a aprendizagem, especialmente por meio da ferramenta dos cursos EAD. Além disso, no item 6 os funcionários afirmaram ter total dedicação na realização dos cursos.

Em outros três tópicos, há um meio termo nas respostas, em que a maioria dos participantes nem discorda e nem concorda plenamente. Isso ocorre nos itens 2 e 8, em que se indicou aos respondentes as afirmações que os cursos ofertados pela instituição são satisfatórios e que através dos cursos EAD conseguem expandir os seus conhecimentos. Responderam também sem a total concordância ou discordância no item 4 sobre ter o conhecimento contábil necessário no atendimento aos clientes do segmento de pessoa jurídica, demonstrando certa insegurança com relação à tomada de decisões quanto à concessão de crédito.

Por fim, a maior parcela dos respondentes discordou sobre três afirmações. No item 3, quanto à autosuficiência do sistema do banco, acreditando na importância de se ter os conhecimentos contábeis para uma maior segurança nas análises de crédito. E nos itens 7 e 9, demonstrando ter dificuldade em encontrar tempo para realização dos EAD. Além disso, percebe-se que a maioria considera os cursos insuficientes, avaliando serem necessários mais cursos presenciais no processo de aprendizagem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos resultados apurados no questionário foi realizada a partir de um objetivo, sendo que outras observações diversas poderiam ser realizadas a partir de abordagens diferentes. Considera-se que a pesquisa atingiu um número satisfatório de respostas, visto que a participação foi voluntária e com divulgação online, enviado ao e-mail de trabalho de cada um dos respondentes.

A amostra de respostas obtida foi suficiente para se constatar alguns aspectos. Percebeu-se que pelo caráter do edital dos concursos públicos realizados pelo banco, existe uma pluralidade de perfis, quanto aos níveis e áreas de formação dos funcionários que ingressam na instituição por meio das provas. Por conta disso, a grande maioria não possui intimidade com alguns conceitos contábeis, que são relevantes no atendimento ao segmento de pessoa jurídica.

Outros fatos identificados tratam da criação de conhecimento dentro do banco, em que mesmo com incentivo ao estudo e à realização dos cursos EAD disponíveis, a maior parte dos funcionários busca esse aperfeiçoamento com os colegas, trocando ideias e experiências. Tais achados vão na linha das evidências trazidas por Paquay, Wouters e Van Nieuwenhoven (2012), quando sustentam que o desenvolvimento profissional decorre, muitas vezes, das interações com outros indivíduos ao longo da sua trajetória no ambiente de trabalho.

Constatou-se também que os respondentes acham insuficientes somente os cursos EAD e apontam para a importância de cursos presenciais. Em especial nesta pesquisa, cursos para o desenvolvimento de conceitos técnicos, como de análise de demonstrações contábeis (balanço patrimonial, DRE e índices financeiros).

CONCLUSÃO

Atualmente, as instituições financeiras têm aumentado sua lucratividade por meio da venda de produtos e serviços bancários. A concessão de crédito deixa de ser o principal foco de negócio e passa a ser vista com mais cautela, por conta dos riscos de inadimplência. Diante das crises políticas e econômicas do país, há uma ampliação na busca de crédito por parte das empresas, para alavancagem das operações. Sendo assim, os bancos precisam de análises criteriosas na concessão de crédito, para minimizar os riscos. Alguns conceitos contábeis foram entendidos como mais relevantes nesse processo e serviram como referência para o estudo. São eles: demonstrações contábeis e índices financeiros.

A instituição selecionada para o estudo foi o Banco do Estado do Rio Grande do Sul – Banrisul. A escolha provém do fato dos funcionários ingressarem através de concurso público, sem nenhum pré-requisito previsto no edital a respeito de conhecimentos na área contábil. À vista disso, esta pesquisa teve como objetivo principal perceber se os funcionários que atendem no segmento de pessoa jurídica possuem as competências necessárias para atuar na concessão de crédito, e também se, e de que maneira, desenvolvem esses conhecimentos dentro do banco. Para isso, aplicou-se um questionário junto às agências da região Serra do estado do Rio Grande do Sul. Acredita-se que as respostas foram satisfatórias, consoantes com o objetivo do trabalho.

Dentre as 66 respostas obtidas, foi possível traçar diversos perfis, com variadas características, principalmente de formação, fato que tem influência direta nos níveis de conhecimento na área contábil. Identificou-se nesta pesquisa, que quanto ao perfil dos funcionários que ocupam cargos no segmento de pessoa jurídica, não há nenhuma distinção no que diz respeito ao nível e à área de formação, fator que revela a necessidade da capacitação dos envolvidos, para que se obtenha um atendimento mais eficiente nas concessões de crédito ao segmento empresarial.

Para o estudo, foram definidas algumas competências como referência – Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultados do Exercício, índices de liquidez, índices de rentabilidade e índices de endividamento - e a maioria dos respondentes concordou com a importância desses tópicos nas suas atividades rotineiras. Além disso, declararam que quando ingressaram no banco, não se percebiam com o devido nível de conhecimento desses conceitos. Porém, quando questionados sobre como se sentem atualmente, foi apresentada uma evolução, apontando maiores níveis de compreensão, porém, com a maior parte dos indivíduos ainda acreditando não ter o total domínio dos conceitos.

Diante disso, evidenciou-se a existência da criação de conhecimento dentro da instituição. Comprovou-se ainda, que os funcionários percebem a relevância e a necessidade de entender os conceitos, para uma melhor interpretação dos números nos processos de avaliação de cada cliente. Cerca de 80% dos respondentes declararam buscar o conhecimento necessário através dos colegas, perguntando e trocando ideias. Ou seja, a maior parcela de criação de conhecimento é de forma tácita, compartilhando não só conceitos, mas também experiências e percepções no atendimento aos clientes de pessoa jurídica.

Essa sensibilidade criada com os clientes é relevante, mas insuficiente para um atendimento seguro. O desenvolvimento do conhecimento explícito é fundamental, e os funcionários devem dominar os conceitos contábeis para atingir a excelência no atendimento. Para tanto, o banco oferta dois cursos EAD sobre análise de balanço, além de alguns cursos presenciais, no sentido de favorecer o desenvolvimento profissional dos funcionários. Porém, conforme as respostas obtidas nos questionários, mesmo com o constante incentivo do banco à educação continuada, os respondentes acreditam que os cursos são insuficientes. Além disso, vários respondentes declararam não participar de cursos presenciais, e também não ter muito tempo para se dedicar aos cursos EAD durante a jornada de trabalho.

Assim sendo, o objetivo anteriormente estabelecido foi atingido. Concluiu-se que os funcionários quando ingressam no banco por meio dos concursos públicos, em sua maioria, não possuem o domínio dos conceitos de análise de demonstrações contábeis. Além disso, identificou-se que os empregados se empenham em desenvolver os conhecimentos necessários, porém encontram dificuldades para progredir com os cursos e treinamentos ofertados pelo banco. Evidenciou-se que a maior criação de conhecimento é da forma tácita, compartilhando concepções e experiências com os colegas de trabalho.

Pode-se acrescentar que o banco, no papel de empregador e educador, necessita buscar o crescimento e o progresso de seus funcionários, fato que contribuiria para aumentar a eficiência nos atendimentos aos clientes. Por meio da Universidade Corporativa, poderiam ser revistos alguns processos, e aprofundar conceitos contábeis em seus cursos EAD. Além disso, a adição de treinamentos presenciais na área,

poderia aumentar a qualidade de atendimento de seus funcionários.

Esta pesquisa poderia também se estender a outras superintendências da instituição, percebendo se os perfis e as necessidades são semelhantes nas outras regiões. Sugere-se para futuras pesquisas, o estudo das principais dificuldades dos funcionários no processo de criação de conhecimento dentro do banco. Assim, contribuiria-se de forma satisfatória para o aprimoramento das ferramentas de desenvolvimento técnico, utilizadas pela instituição financeira em questão.

REFERÊNCIAS

- BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. Projeto de pesquisa: propostas metodológicas. 21.ed. Petrópolis, RJ: **Vozes**, 2012. 127 p. ISBN 8532600182.
- COELHO, Cláudio Ulysses Ferreira; LINS, Luiz dos Santos. **Teoria da contabilidade: abordagem contextual, histórica e gerencial**. São Paulo: Atlas, 2010. ix, 347 p. ISBN 9788522458417.
- ECKERT, Alex. **Teoria da contabilidade para o exame de suficiência do CFC para bacharel em Ciências Contábeis**. São Paulo: EDIPRO, 2011. 176 p. ISBN 9788572837873.
- IUDÍCIBUS, Sérgio de (Coord.). **Contabilidade introdutória**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2010-2011. 2 v. ISBN 9788522458158.
- JAPIASSU, Hilton; MARCONDES, Danilo. Dicionário básico de Filosofia. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1989.
- KÖCHE, José Carlos. Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 30.ed. Petrópolis, RJ: **Vozes**, 2012. 182 p. ISBN 9788532618047.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 6. ed., rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2011. 314 p. ISBN 9788522466252.
- MARION, José Carlos. **Análise das demonstrações contábeis: contabilidade empresarial**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012. xvii, 291 p. ISBN 9788522468683.
- NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 10.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002. xv, 358 p. ISBN 8535201777.
- PAQUAY, L.; WOUTERS, P.; VAN NIEUWENHOVEN, C. A avaliação, freio ou alavanca do desenvolvimento profissional? Em L. Paquay, P. Wouters, & C. van Nieuwenhoven (Orgs.), **A avaliação como ferramenta de planejamento do desenvolvimento profissional de educadores**. p. 13-39. Porto Alegre: Penso, 2012.
- PIMENTEL, A. A teoria da aprendizagem experiencial como alicerce de estudos sobre desenvolvimento profissional. **Estudos de Psicologia**. v.12, n.2, p.159-168, 2007.
- SAMPAIO, N. S. P. **Desenvolvimento profissional, estratégias informais de aprendizagem e o desenho do trabalho** (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, 2018.
- SILVA FILHO, Gilberto Magalhães da. **Nível de conhecimento dos profissionais de contabilidade em**

relação ao sistema público de escrituração digital por meio da teoria de resposta ao item. 2015. 104 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) —Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Universidade de Brasília, 2015.

TOIGO, Renato Francisco. **Fundamentos de contabilidade e escrituração.** 4. ed. rev. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2009. 271 p. ISBN 9788570615411.

TQM INTERNATIONAL LIMITED. **Investindo nas pessoas:** guia para desenvolvimento dos funcionários. São Paulo: IMAM, 1995. 44 p.

VANIN, Jorge Alexandre. **Fundamentos de contabilidade.** Canoas, RS: ULBRA, 2010. 140 p. ISBN 9788575282595.

VIANA, Priscila de Jesus; MOURÃO, Luciana. Características da tarefa e do conhecimento como preditoras do desenvolvimento profissional. **Psicologia, Organizações e Trabalho.** v.19, n.4, p.800-808, 2019.