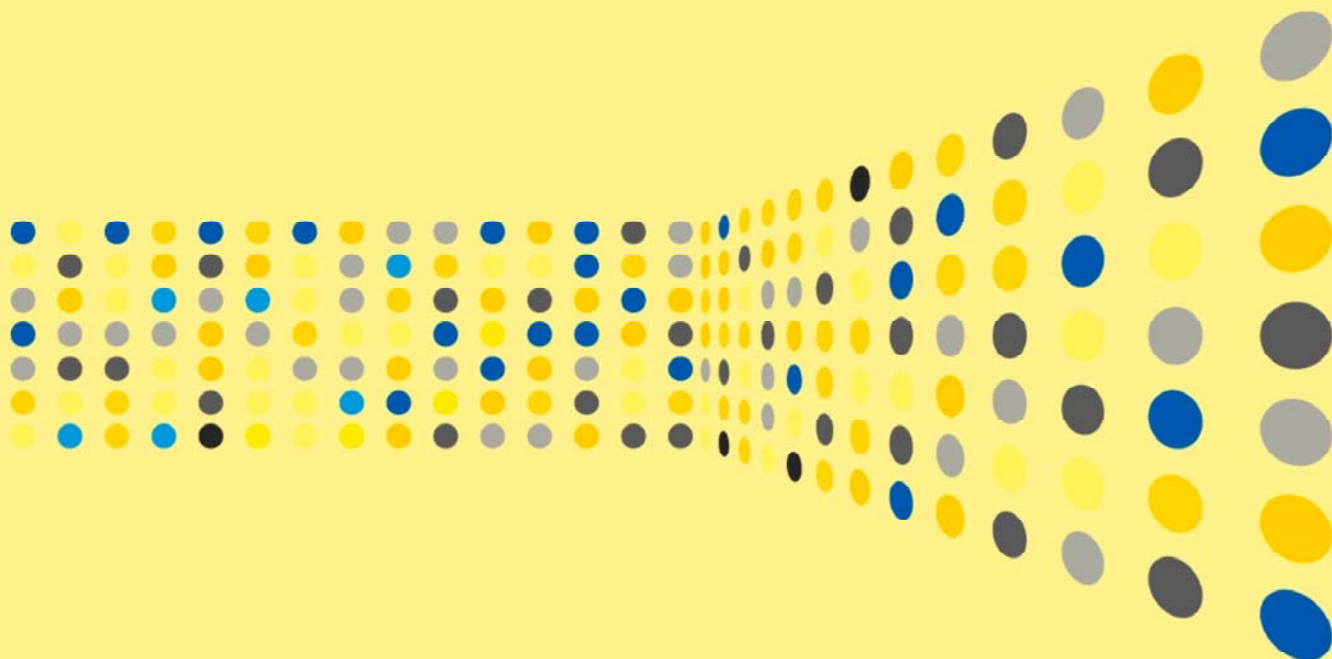


Egitania
s c i e n c i a



15 | Revista
Journal

ANO 8; JUNHO - DEZ.; ISSN: 1646-8848

2 0 1 4

Egitania s c i e n c i a

A Revista EGITANIA SCIENCIA, propriedade do Instituto Politécnico da Guarda, é uma publicação periódica que materializa a permanente preocupação de apoiar, primordialmente, a atividade de investigação. Fomentar a investigação nos domínios da didática, pedagogia, cultura e técnica é o principal objetivo desta revista de divulgação científica.

The academic journal EGITANIA SCIENCIA, property of the Instituto Politécnico da Guarda (IPG), is a periodic publication that represents a constant commitment to support research activity. Its foremost objective is to give incentive to research in the areas of didactics & pedagogy, culture and technology.

La Revista EGITANIA SCIENCIA es propiedad del Instituto Politécnico da Guarda, es una publicación periódica que expresa la permanente preocupación de dar apoyo, primordialmente, a la actividad de investigación. Fomentar la investigación en los domínios de la didáctica, pedagogía, cultura y técnica son los principales objetivos de la revista de divulgación científica.

Título

Egitania Scientia

Direção

Teresa Paiva

Conselho Editorial

Mário Ascensão Passos (HAAGA-HELIA - Universidade de Ciências Aplicadas, Finlândia); Aytekim Isman (Universidade de Sakarya, Turquia); Constantino Rei (Instituto Politécnico da Guarda, Portugal); Ernesto Barceló (Instituto Colombiano de Neuropedagogia, Colômbia); Fernando Neves (Instituto Politécnico da Guarda, Portugal); Gonçalo Fernandes (Instituto Politécnico da Guarda, Portugal); Helder Sequeira (Instituto Politécnico da Guarda, Portugal); João Pedro de Almeida Couto (Universidade dos Açores, Portugal); Jorge Mendes (Instituto Politécnico da Guarda, Portugal); Marianna Sigala (Universidade de Aegean, Grécia); Phillip Rothwell (Universidade de Rutgers, E.U.A.); Pedro Tadeu (Instituto Politécnico da Guarda, Portugal); Peter Nijkamp (Universidade Free, Holanda); Teresa Paiva (Instituto Politécnico da Guarda, Portugal); Vítor Rojo (Universidade de Sevilha, Espanha); Vítor Santos (Universidade Nova de Lisboa, Portugal).

Comissão Científica

Disponível na página da revista, (*available in the webpage*).

Revisão Científica

Alcina Nunes (Instituto Politécnico de Bragança); Amélia Pires (Instituto Politécnico de Bragança); Ana Cristina Daniel (Instituto Politécnico da Guarda); André Araújo Pereira (Instituto Politécnico da Guarda); Ascensão Braga (Instituto Politécnico da Guarda); Carlos Reis (Instituto Politécnico da Guarda); Celeste Antão (Instituto Politécnico de Bragança); Ernestina Batoca (Instituto Politécnico de Viseu); Fernando Santos (Instituto Politécnico da Guarda); Helena Arco (Instituto Politécnico de Portalegre); João Cordeiro (Instituto Politécnico de Setúbal); João Couto (Universidade dos Açores); João Rebelo dos Santos (Instituto Politécnico de Setúbal); José Pires Manso (Universidade da Beira Interior); Laurentina Vareiro (Instituto Politécnico do Cávado e Ave); Maria José Valente (Instituto Politécnico da Guarda); Rosa Tracana (Instituto Politécnico da Guarda); Valdir Lameira (Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro).

Editores: Manuela Natário; Pedro Tadeu; Helder Sequeira; Teresa Paiva

Revisão de provas: Ana Fonseca, Carmen Cardona, Cristina Rita Chaves

Propriedade: Instituto Politécnico da Guarda, Av. Dr. Francisco Sá Carneiro nº 50 | 6300-559 Guarda /Portugal

Contactos: Telf. 271 220 100 * Fax 271 222 690, Email: udigeral@ipg.pt; egitaneasciencia@ipg.pt;

Endereço Web: <http://www.egitaneasciencia.ipg.pt>

Composição Gráfica: IPG

Acabamentos: Cristina Castro e Daniel Ferreira

Depósito Legal: nº 260795/07

ISSN: 1646-8848

Versão digital / versão impressa, em papel reciclado, pelo Setor de Artes Gráficas do IPG

Cofinanciamento: PEst-OE/EGE/UI4056/2014.

RESPONDER A NOVOS DESAFIOS

A edição deste número da *Egitania Scientia* coincide com o início de um novo mandato, enquanto Presidente do Instituto Politécnico da Guarda.

Como afirmei aquando de cerimónia da tomada de posse, temos pela frente um caminho difícil, mas estamos motivados para, com a ajuda de todos, o conhecimento e experiência acumulada, o rigor e a aposta na qualidade, a colaboração com as instituições, o ajustamento da oferta formativa e a transferência de conhecimento técnico-científico para as empresas, consolidar e conduzir o IPG, a um elevado nível de reconhecimento, em termos nacionais e internacionais.

O futuro próximo vai exigir um Politécnico ainda mais coeso, mais dinâmico, mais qualificado e mais flexível, disponível para a mudança, capaz de encontrar respostas consistentes para os novos desafios, colocados quer pelas transformações significativas verificadas na sociedade portuguesa, tanto em termos legislativos, como em termos económico-financeiros e sociais, quer pelas exigências, desafios e oportunidades que o mundo globalizado nos apresenta.

O desafio exige, por um lado, o compromisso, o trabalho e a inteligência da comunidade académica, e por outro lado, o apoio de uma região mobilizada que, através das suas empresas, autarquias e outras organizações sociais e culturais, se tem manifestado disponível para construir o futuro, afirmando o IPG como estrutura de formação superior e qualificação dos recursos humanos, de inovação, de empreendedorismo, de I&D e transferência de conhecimento.

Nesta estratégia está incluída a vertente editorial do Instituto Politécnico da Guarda, onde esta revista científica tem um eminente papel a desempenhar, na linha do trabalho até agora desenvolvido.

O presente volume é mais uma prova desse trabalho e da capacidade de aglutinação de colaborações idóneas.

Prof. Doutor Constantino Rei

Presidente do IPG

ÍNDICE

Nº 15, ANO 8; junho-dezembro; 2014; ISSN: 1646-8848

- [7] **PROCURA DOS ESTUDANTES DO ENSINO SUPERIOR EM TURISMO: REALIDADE DA ESTH/IPG**
STUDENTS DEMAND FOR HIGHER EDUCATION IN TOURISM: THE REALITY OF ESTH/IPG
LA DEMANDA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ENSEÑANZA SUPERIOR EN TURISMO: LA REALIDAD DE ESTH/IPG
Manuel Salgado José Alexandre Martins Adélia Godinho
- [27] **VOLATILIDADE E LIGAÇÕES ENTRE OS MERCADOS BOLSISTAS INTERNACIONAIS: DA CRISE DAS EMPRESAS TECNOLÓGICAS À CRISE FINANCEIRA GLOBAL**
VOLATILITY AND LINKS BETWEEN INTERNATIONAL STOCK MARKETS: FROM THE CRISIS OF TECHNOLOGY COMPANIES TO THE GLOBAL FINANCIAL CRISIS
VOLATILIDAD Y RELACIONES ENTRE LOS MERCADOS BOLSISTAS INTERNACIONALES: DE LA CRISIS DE LAS EMPRESAS TECNOLÓGICAS A LA CRISIS FINANCIERA GLOBAL
Vitor Manuel Gabriel José Ramos Pires Manso
- [47] **O STRESSE DO ALUNO ESTAGIÁRIO**
TRAINEE TEACHER STRESS
EL ESTRÉS DEL ESTUDIANTE APRENDIZ
Sónia Galinha Carlos Manuel Francisco
- [61] **PERCEÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DE UM GRUPO DE PESSOAS OSTOMIZADAS**
QUALITY OF LIFE PERCEPTION IN OSTOMATES
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA DE UN GRUPO DE PERSONAS OSTOMIZADAS
Ermelinda Maria Bernardo Gonçalves Marques Margarida Isabel Alves Cordeiro Pinto Maria João Almeida Nunes
- [77] **USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS: CONHECIMENTO DO UTENTE ACERCA DO MEDICAMENTO EM USO**
RATIONAL USE OF MEDICINES: USER'S KNOWLEDGE ABOUT THE MEDICATIONS IN USE
USO RACIONAL DE LOS MEDICAMENTOS: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS SOBRE LOS MEDICAMENTOS UTILIZADOS
Maria Isabel Ribeiro Daniela Costa Juliana Clemente Mara Fernandes Patrícia Ribeiro
- [95] **VAGUENESS IN THE PERFORMANCE MEASUREMENT – APPLIED ON THE CUSTOMER PERSPECTIVE WITHIN THE BSC**
A IMPRECIÇÃO NA MEDIÇÃO DE DESEMPENHO – APLICAÇÃO SOBRE AS PERSPECTIVAS DO CLIENTE DENTRO DE BSC
IMPRECISIÓN EN LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO – APLICADA EN LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE DENTRO DEL BSC
Miroslav Pokorny Michal Mensik
- [99] **O SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO (SIADAP)**
LA EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO INTEGRADO (SIADAP)
THE INTEGRATED PERFORMANCE ASSESSMENT (SIADAP)
Maria Isabel Henriques Ascensão Braga
- [120] **IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE DESEMPENHO NUMA PEQUENA MÉDIA EMPRESA (PME): ESTUDO DE CASO DA DRUM – PORTUGAL**
IMPLEMENTING OF AN ASSESSMENT PERFORMANCE SYSTEM IN A SMALL MEDIUM ENTERPRISE (SME): CASE STUDY DRUM – PORTUGAL
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO EN UNA PEQUEÑA EMPRESA MEDIANA (PYME): UN ESTUDIO DE CASO DEL TAMBOR - PORTUGAL
Amândio Pereira Baía
- [134] **INTERRELACIONES ENTRE LA EDUCACIÓN FORMAL Y LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN LA TRANSMISIÓN DE VALORES EUROPEOS**
INTERSEÇÕES DE EDUCAÇÃO FORMAL E EDUCAÇÃO NÃO-FORMAL EM TRANSMISSÃO DE VALORES EUROPEU
INTERRELATIONSHIPS BETWEEN FORMAL EDUCATION AND NON FORMAL EDUCATION IN THE TRANSMISSION OF EUROPEAN VALUES.
Alfonso Conde Lacárceel Mohammed El Homrani

PROCURA DOS ESTUDANTES DO ENSINO SUPERIOR EM TURISMO: REALIDADE DA ESTH/IPG

STUDENTS DEMAND FOR HIGHER EDUCATION IN TOURISM: THE REALITY OF
ESTH/IPG

LA DEMANDA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ENSEÑANZA SUPERIOR EN TURISMO: LA
REALIDAD DE ESTH/IPG

Manuel Salgado (manuelsalgado@ipg.pt) *

José Alexandre Martins (jasvm@ipg.pt) **

Adélia Godinho (angodinho@gmail.com) ***

RESUMO:

A importância da área científica do Turismo no Ensino Superior (ES) em Portugal requer uma análise e interpretação do seu contexto educativo e formativo. Constatou-se que as instituições académicas portuguesas investem significativamente nesta área de estudos desde o ano letivo de 1986/87. Além disso, o Processo de Bolonha conduziu a relevantes mudanças na filosofia e estrutura dos cursos superiores, nomeadamente a nível curricular e do processo de ensino-aprendizagem. Neste trabalho caracteriza-se a instituição e o projeto educativo da Escola Superior de Turismo e Hotelaria (ESTH) do Instituto Politécnico da Guarda e analisa-se informação secundária sobre os principais indicadores da oferta e da procura formativas dos seus cursos. A finalidade desta reflexão visa, sobretudo, interpretar e demonstrar a necessidade e o interesse do estudo da procura dos estudantes desta área de estudos a nível nacional, com particular atenção à realidade da ESTH, para compreender a evolução e as tendências do ES em Turismo. Alguns resultados permitem perceber uma certa insustentabilidade da rede atual do ES que, naturalmente, se projeta na área científica do Turismo devido, em parte, ao crescimento excessivo do número de cursos a nível nacional que, na nossa perspetiva, condiciona o projeto educativo da ESTH.

Palavras-chave: Turismo; ensino superior, procura de estudantes.

ABSTRACT:

The importance of the Tourism scientific area in the Portuguese Higher Education (HE) system requires an interpretation and analysis of its education and training background. The Portuguese academic institutions have invested significantly in this area of study since the 86/87 school year. Furthermore, the Bologna Process led to significant changes in the philosophy and structure of HE courses, particularly at the level of the curriculum and of the teaching-learning process. Therefore, we will characterize the Institution and the educational project of the School of Tourism and Hospitality (ESTH) from the Polytechnic Institute of Guarda and analyse secondary information on key indicators about course supply and demand for this Institution. The goal of this study is to interpret and demonstrate the need to understand student demand for this area at a national level, focusing for the most part on ESTH, in order to understand the evolution and trends in HE in Tourism. Some results allow us to perceive a certain unsustainability of the current HE network that is, of course, projected also in the scientific area of

Tourism due, in part, to the excessive growth in the number of courses at a national level which, in our perspective, restricts ESTH's educational project.

Keywords: *Tourism, higher education, student demand.*

RESUMEN:

La importancia del área científica del Turismo en la educación superior (ES) en Portugal requiere un análisis e interpretación de la respectiva educación y contexto de formación. Se constata que las instituciones académicas portuguesas invierten significativamente en esta área de estudios desde el año escolar de 1986/87. Además, el proceso de Boloña dio lugar a cambios significativos en la filosofía y estructura de la ES, incluyendo el nivel curricular y el proceso de enseñanza-aprendizaje. Así, este estudio caracteriza la institución y el proyecto educativo de la Escuela Superior de Turismo y Hostelería (ESTH) del Instituto Politécnico de Guarda y analiza información secundaria sobre los principales indicadores de su oferta y demanda formativa. El propósito de esta reflexión es interpretar y demostrar la necesidad y el interés en el estudio de la demanda de los estudiantes por esta área de estudio a nivel nacional, con especial detalle de la realidad de la ESTH, para comprender la evolución y las tendencias de la ES en turismo. Algunos resultados permiten percibir una cierta insostenibilidad de la red actual de la ES que, naturalmente, afecta al área científica del turismo, debido en parte al crecimiento excesivo del número de carreras a nivel nacional que, en nuestra perspectiva, afecta el proyecto educativo de la ESTH.

Palabras clave: *turismo; la educación superior, demanda de los estudiantes.*

*Doutor em Turismo, Professor Adjunto na Escola Superior de Turismo e Hotelaria do IPG, coordenador da Unidade Técnico-Científica de Turismo e Lazer, diretor do mestrado em Gestão e Sustentabilidade no Turismo e da licenciatura em Turismo e Lazer, membro da Unidade de Investigação GITUR do IPLeiria, do GOVCOPP da UA e da Unidade para o Desenvolvimento do Interior do IPG.

**Professor Adjunto na Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda, Membro da Unidade para o Desenvolvimento do Interior do IPG e do Centro de Matemática da UTAD.

***Técnica Superior de Turismo na DataSource – web solutions, Lda. Licenciada em Turismo e Lazer e mestranda em Gestão e Sustentabilidade no Turismo.

Submitted: 22th January 2013

Accepted: 9th September 2014

INTRODUÇÃO

A pesquisa em educação no Turismo, em Portugal, sobretudo depois das alterações realizadas no contexto da implementação do PB no ES, constituiu uma mudança paradigmática que pode ser acompanhada por um estudo metódico da realidade educativa, quer a nível europeu quer nacional, mas também a nível de cada IES. De facto, na União Europeia verifica-se uma tendência crescente para se definirem políticas e estratégias sectoriais comuns a vários países, como ocorre também no campo educativo e formativo. Assim, a finalidade deste estudo visa realçar o interesse de compreender o contributo das diversas IES no contexto de uma rede de ES numa determinada área de estudos, sendo que elegemos a área científica do Turismo e exemplificamos com o estudo de uma IES especificamente vocacionada para a qualificação de profissionais para vários setores da indústria turística.

A metodologia desta investigação apoia-se, assim, na revisão de literatura para contextualizar os paradigmas atuais do sistema do ES, com vista a determinar também as tendências das políticas prosseguidas, nomeadamente aplicadas ao Turismo como ramo do conhecimento científico. Por sua vez, no contexto do estudo empírico procedeu-se à recolha de dados secundários, que permite a sua análise e posterior interpretação da sua importância relativa no País, de modo sintético, bem como dar a conhecer a evolução da procura dos estudantes por esta área científica.

Neste âmbito, a primeira secção do trabalho analisa a realidade da educação nesta área científica dos Estudos do Turismo, no contexto do seu enquadramento teórico nas políticas e sistemas educativos prosseguidos no ES a nível europeu e nacional. De modo complementar, analisam-se as subáreas que integram a educação em Turismo, com vista a compreender a importância desta área no contexto do ES. No seguimento, também se pretende interpretar a relevância e natureza do projeto educativo da ESTH no contexto regional e nacional.

O estudo empírico deste trabalho suporta-se na análise da evolução e na caracterização atual do projeto educativo desta IES com vista a compreender o seu enquadramento e papel no contexto nacional da rede do ES em Turismo (secção 2). No seguimento, descreve-se sinteticamente a evolução da oferta formativa desta IES (secção 2.1), para interpretar o papel e a importância da criação dos vários cursos, sobretudo de licenciatura.

No âmbito da procura dos estudantes pela ESTH (secção 3), analisa-se a evolução de diversas variáveis primárias (inscritos pela 1.^a vez, inscritos, candidatos, colocados) nesta IES, de modo a permitir analisar a evolução de treze anos letivos de formação de nível superior nesta IES e a fazer um diagnóstico, o mais completo possível, com o intuito de compreender a situação atual da procura estudantil e a perspetivar as tendências futuras, que exigem decisões importantes no contexto da reestruturação da rede de ES devido à diminuição considerável dos candidatos face à capacidade formativa instalada a nível nacional.

A hipótese deste estudo pretende, assim, averiguar a existência de relação significativa entre o crescimento da educação em Turismo na ESTH e o aumento da procura estudantil pelos seus cursos de 1º ciclo. É uma análise que nos parece ser importante para apresentar algumas

recomendações que visem tornar mais eficaz a gestão desta IES e articulá-la melhor no contexto da rede na Região Centro e no País e, assim, responder às crescentes exigências internacionais que se colocam ao ES. A nossa análise da realidade até ao ano letivo de 2013/14 permite constatar acerca de uma considerável insustentabilidade da rede atual do ES que, naturalmente se projeta na área científica do Turismo devido a um exagerado crescimento do número de cursos a nível nacional, na nossa perspetiva.

1. EDUCAÇÃO EM TURISMO NO ENSINO SUPERIOR

O enquadramento teórico possibilita uma abordagem contemporânea à natureza científica e educativa do Turismo, suportada numa análise à realidade atual do ES Português, pois pretende-se referir as mudanças decorrentes da implementação do PB. A consistência das políticas e das práticas educativas é analisada por diversos autores, que refletem sobre os seus impactos no contexto nacional, com o intuito de interpretar a importância da procura estudantil da área do Turismo numa IES específica - a ESTH (secções 2 e 3).

A Lei de Bases do Sistema Educativo (LBSE), Lei 46/86, de 14 de outubro, art.º 47.º e n.º 6, refere que o desenvolvimento curricular do ES pretende estabelecer planos curriculares para cada uma das redes de ES, de acordo com as necessidades económicas, sociais e culturais nacionais e regionais e uma perspetiva de planeamento integrado. Esta Lei permite a liberdade de conceber o currículo e de implementar os cursos, mas impõe este tipo de planeamento. Para o presente estudo destaca-se a necessidade de planeamento das redes de IES ao nível regional e nacional, de modo a justificar a plena integração dos projetos educativos e correspondentes ofertas formativas de ES. É um trabalho que se justifica no atual quadro de carência de recursos e de necessidade de economias de escala, a nível nacional, com o intuito de melhorar as estratégias de uma atuação conjunta e integrada. Atualmente, a configuração das estruturas do ES tem por base o sistema binário, em que coexiste o ensino universitário e o politécnico. Esta solução sistémica tem uma base histórica que remonta à década de 60 (Simão et al., 2003). O ES deve ser concebido na lógica de “cadeia educativa”, segundo Martins (1998: 75), tanto o universitário como o politécnico, quer no setor público, quer no privado.

A crescente abertura da academia exige a redefinição do relacionamento universidade/politécnico com as empresas, segundo Simão et al. (2003: 62-64), incidindo em “aspectos organizativos e de financiamento, pelo que se podem clarificar com rigor os limites da liberdade de investigação e de exploração dos resultados e a sua confidencialidade”. As IES podem preservar a “independência de pensamento na sociedade do conhecimento, se forem capazes de desempenhar a importante missão de se colocarem na vanguarda das transformações sociais (...)”. Em Portugal, a transição da sociedade industrial para a do conhecimento só é possível com investimentos seletivos na qualificação dos recursos humanos e em investigação e desenvolvimento, designadamente na educação em Turismo, que acreditamos seja o caminho que a ESTH tem vindo a assumir com a reestruturação do seu enquadramento institucional (secção 2).

Segundo Netto e Trigo (2010), os Estudos em Turismo devem ser considerados na sua totalidade de análise e que a filosofia merece ser aplicada no estudo científico do Turismo no Brasil, que está avançando de maneira significativa em importância, qualidade e profundidade da reflexão, com indicadores importantes que se referem ao número de publicações de um modo geral, ao número de programas de pós-graduação, de alunos de carreiras de graduação e de eventos científicos (ex. INVTUR2010). Também constatam que se está a passar de uma fase de massificação para uma de diferenciação nos cursos superiores, sobretudo dadas as crescentes exigências de qualidade exigidas pelos diversos *stakeholders* do turismo.

A pesquisa e a gestão do conhecimento no Turismo cresceram rapidamente nos anos 90, determinados por tendências sociais, económicas e tecnológicas, entre outras. Porém, esta área tem sido mais lenta na adoção da abordagem construtivista, quer pela falta de um mecanismo de articulação entre investigadores, quer por um ambiente “hostil” de adoção de conhecimento. A sua construção ajudaria a preencher as lacunas do conhecimento e a providenciar utilizações eficazes no turismo. Constatamos que o Turismo é uma ciência em desenvolvimento para a qual contribuem muitas ciências sociais e o seu conhecimento resulta das múltiplas influências, o que implica o contributo de vários ramos do saber, dada a complexidade e diversidade de fenómenos que interagem na realidade turística. De facto, a sua transformação constante implica o alargamento a novos ramos do saber, de modo a reconhecer a sua verdadeira natureza na ótica de ciência, em resultado da consolidação de um corpo de conhecimentos dos Estudos do Turismo, que se almeja na nossa comunidade académica.

1.1 IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO DE BOLONHA

O processo de internacionalização dos sistemas educativos tende a gerar uma globalização nas respetivas políticas educacionais (Seixas, 2003). As organizações internacionais contribuem, de forma decisiva, para a globalização das políticas educativas. As principais orientações da reforma dos sistemas de ES preconizadas pelo Banco Mundial, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), procuram defender o modelo emergente da universidade “empreendedora” (*entrepreneurial university*). Face à crescente importância do mercado, e ao forte peso do Estado, preconiza-se o incremento da intervenção da comunidade na regulação dos sistemas educativos. Para Seixas (2003; 19-37), a crescente competição económica internacional exerce fortes pressões sobre os sistemas educativos, mas a importância do capital humano confere à educação um papel fundamental nas políticas nacionais de desenvolvimento económico e político. O PB constitui um bom exemplo das pressões (europeias) sobre os sistemas nacionais de ES, tendo em vista a sua internacionalização (Salgado et al., 2008).

No âmbito do PB, a articulação dos graus académicos conferidos nas IES obrigou a uma simplificação do sistema vigente em Portugal, conduzindo a três ciclos de estudos: licenciatura (1º ciclo), mestrado (2º ciclo) e doutoramento (3º ciclo). Esta nomenclatura é definida pelo Decreto-Lei 74/2006, que clarifica a atribuição de graus, títulos e diplomas. Este

é o panorama educativo no qual se caracteriza principalmente o grau de licenciatura no Turismo.

A diversidade de disciplinas que contribui para os Estudos do Turismo, como área científica, reflete também a variedade das qualificações académicas e das experiências de trabalho dos educadores. Como resultado, os currícula assumem o carácter de determinado especialista da faculdade ou da escola. Muitos cursos em Turismo no ES têm a vocação de Economia e Gestão ou a sua fundação nas Ciências Sociais. Saliencia-se, assim, a diversidade de tipologias de IES onde são ministrados estes cursos, refletindo diferentes orientações filosóficas. Os cursos superiores em análise, no âmbito do Ministério da Educação, Ensino Superior e Ciência, estão distribuídos e organizados por áreas científicas de educação e formação (Diário da República, 2005). A Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação inclui uma área geral designada por Serviços, que inclui os Serviços Pessoais, nomeadamente as áreas de Hotelaria e Restauração e de Turismo e Lazer (tabela 1). Existem ainda cursos do Turismo na área denominada Gestão e Administração.

Tabela 1 - Frações da Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação

| Grandes Grupos | Áreas de Estudo | Áreas de Educação e Formação |
|------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------|
| 3 - Ciências Sociais, Comércio e Direito | 34 - Ciências Empresariais | 345 - Gestão e Administração |
| 8 - Serviços | 81 - Serviços Pessoais | 811 - Hotelaria e Restauração 812 - Turismo e Lazer |

(Fonte: Elaboração própria a partir de Diário da República, 2005)

Os cursos de licenciatura do Turismo são implementados no subsistema universitário e no politécnico. Neste âmbito, apresentam-se três séries estatísticas (gráfico 1) que sistematizam dados relativos a um indicador relevante (vagas) para interpretar a evolução e a importância do Turismo até 2013/14. No âmbito do presente trabalho, e tendo por base as 69 licenciaturas existentes em 2014, considera-se que os cursos existentes em 2013/14 situam-se nas seguintes áreas de estudo da CNAEF (Portaria n.º 256/2005, de 16 de março): 6 em Gestão e Administração; 14 em Hotelaria e Restauração; 49 em Turismo e Lazer). Estes cursos situam-se em IES públicas (52) e privadas (17). Na abertura do ano letivo 2013/14 contabiliza-se um total de 2925 vagas da área do Turismo, pelo que representa cerca de 3,9% da oferta de vagas do ES a nível nacional. As vagas do setor público são 1735 e têm vindo a aumentar face ao privado nos últimos 4 anos.

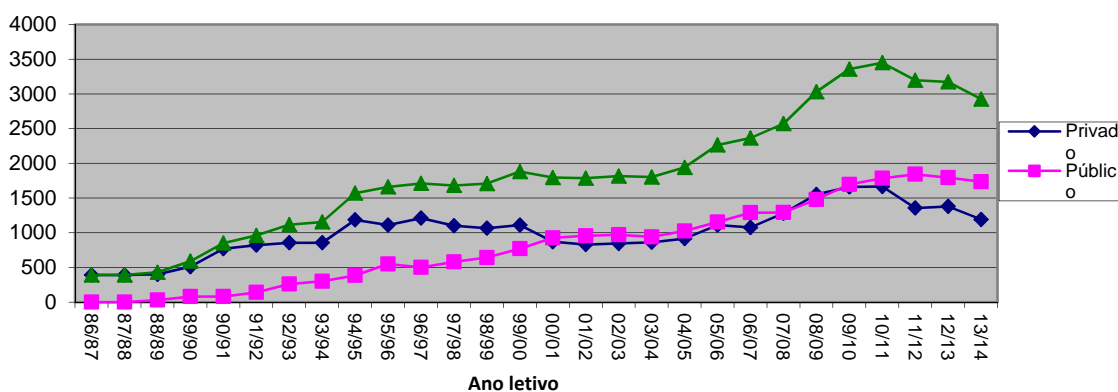


Gráfico 1 - Vagas do Turismo no ensino superior português
(Fonte: Elaboração própria com base em dados do OCES, GPEARl e DGEEC)

Da análise constata-se a tendência de acentuado crescimento desta variável no ensino do Turismo até ao ano letivo de 2010/11. Esta tendência inverte-se no ano letivo seguinte, sobretudo devido à inflexão registada no ES privado, facto que se deve ao encerramento de alguns cursos e à diminuição de vagas noutros. No início pode realçar-se o papel essencial do ES privado, porém os dois setores apresentam hoje diferentes tendências de crescimento, pois o público aumentou o número de vagas disponíveis até 2011/12. Constata-se que chegámos a um ponto em que se poderá aplicar a receita “da massificação à diferenciação”, dado que o crescimento exponencial da oferta de ES nesta área é objetivamente insustentável, a nosso ver, facto que exige regras mais exigentes e uma regulação efetiva por quem de direito.

Como espaço de análise, este artigo pretende funcionar como um instrumento de trabalho que se pretende projetar para o futuro da comunidade académica da ESTH, que gira em torno do Turismo, visto apoiar-se num estudo que analisa a evolução da formação superior no nosso País, visando aperfeiçoar o modelo educativo vigente através de mudanças qualitativas no currículo e na educação em Turismo (Salgado, 2007). O presente estudo expõe a valorização dos princípios e dos conceitos inerentes à organização do sistema formativo a nível regional e nacional (em rede), que poderiam ser considerados na reestruturação do modelo e sistema educativo português, que se encontra hoje em acelerada transformação com o objetivo de corresponder a desafios europeus.

1.2 PROCURA DOS ESTUDANTES DO ENSINO SUPERIOR EM TURISMO

A formação em Turismo foi acolhida favoravelmente por crescente número de IES e o número de cursos cresceu rapidamente por todo o mundo. A resposta mais eficaz à necessidade de capital humano qualificado no setor é uma exigência do mercado turístico, em resultado do seu contínuo crescimento, bem como à procura de formação dos estudantes. A complexidade do setor conduz a inúmeras razões que justificam o currículo, a formação e a investigação neste campo dos Estudos do Turismo. O desenvolvimento curricular em Turismo legitima-se na importância da formação em termos da estrutura da procura/diversificação da oferta; natureza do emprego; desenvolvimento de recursos humanos; carreiras profissionais;

educação de turistas e residentes; impactes positivos resultantes da profissionalização; valor e crescimento da educação, novas tendências na educação.

A educação visa preparar os estudantes para as oportunidades de carreira na indústria turística, respondendo às crescentes necessidades de mão-de-obra qualificada (Riegel, 1991). O principal objetivo de um curso superior em Turismo é preparar para uma carreira que começa no nível de supervisão e progride até ao de gestão, pois não prepara especificamente para um setor porque desenvolve qualificações de supervisão e de gestão. O candidato deve procurar informação e compreender melhor as carreiras profissionais no turismo para melhorar a obtenção de empregos, sendo útil a visita de alunos aos diversos tipos de organizações turísticas, com vista a conhecer melhor as atividades desenvolvidas. A carreira profissional deve constar do planeamento pessoal, com vista à educação/formação adequada ao nível profissional desejado. O serviço turístico é de elevado envolvimento pessoal, quer da parte do turista, quer do colaborador da empresa, o que exige um plano de carreira bem definido e a formação necessária à progressão. Também é importante definir outras ações de educação e sensibilização, nomeadamente de turistas e residentes, de modo a incrementar a hospitalidade. De facto, a formação em Turismo interessa aos vários intervenientes, apesar da tradicional valorização da experiência na empresa. Os planos formativos devem incluir os vários setores e níveis profissionais, de modo a constituir um instrumento de desenvolvimento da indústria. Esta formação expandiu-se rapidamente nas últimas décadas, especialmente nos países em que esta indústria contribui substancialmente para a economia. As alterações tecnológicas condicionam hoje a vida ativa e a validade dos conhecimentos, o que exige a organização de esquemas formativos de atualização profissional.

Ryan (1995) defende que o crescimento de graduados não pode ser apenas debatido em termos da simples relação com a procura da indústria turística. Numa sociedade pós-moderna existem inúmeras razões para que o setor educativo responda à procura dos estudantes e ao crescimento da indústria, justificando a expansão do ES. A incapacidade da indústria em absorver graduados deve-se à sazonalidade do emprego, ao diminuto número de grandes empresas, aos padrões de recrutamento das organizações públicas, à natureza dos empregos, entre outras características do mercado de emprego. Diversos estudos quantitativos demonstram uma certa desconformidade entre as vagas no mercado de trabalho e os graduados pelo sistema educativo. Segundo Holloway (1998), a popularidade dos programas em Turismo, nas novas universidades inglesas, durante os anos 90, resulta em excesso de graduados em relação ao emprego disponível. Apenas 20% dos graduados entra na indústria turística. Para Richards (1998), as expectativas de emprego tornaram-se uma questão central para os analistas curriculares. Pretende-se responder eficazmente ao mercado de trabalho aumentando a qualificação de ativos e diminuindo os graduados. A realidade atual revela o desequilíbrio entre a qualidade dos recursos humanos, cada vez mais qualificados, e uma indústria que precisa de os valorizar e de mudar as suas práticas de recrutamento. A indústria também pode colaborar na formação, a partilhar a responsabilidade educativa e a aproximar-se das instituições escolares, no sentido de identificar as fraquezas do sistema e comunicar as suas necessidades laborais. Por outro lado, o setor educativo tem de se aproximar e ajustar as políticas, e procurar equilibrar a relação entre a oferta de

graduados e as necessidades sectoriais, de modo a criar uma base sustentável para o mercado laboral.

Dragin et al. (2010) realizaram um estudo sobre o perfil dos estudantes de Turismo e as suas oportunidades de emprego nas várias áreas profissionais do turismo na Sérvia. Esta investigação possuía as finalidades de conhecer as IES frequentadas, as áreas geográficas de proveniência, as razões do estudo do Turismo, as principais fontes de informação para a escolha da sua área de estudos e futuras escolhas neste âmbito da formação académica. Assim, implementaram um inquérito por questionário junto dos estudantes inscritos no 1º ano pela 1ª vez na Universidade de Novi Sad da Sérvia. De facto, é importante compreender as características e interesses dos candidatos a formação em Turismo, bem como a sua ligação aos perfis dos profissionais que desenvolvem a sua atividade nos vários setores do turismo, seja na Sérvia, Portugal, ou outro qualquer país que se pretenda assumir como destino turístico de qualidade, dada a sua dependência de quem presta o serviço ao visitante.

Numa análise preliminar à 1ª fase de candidatura ao ES em 2013/14 constatamos que houve uma taxa de colocação nos cursos públicos no Turismo de cerca de 72,2%, com 1253 colocados a nível nacional. Destaca-se que em alguns dos 10 cursos em funcionamento pós-laboral houve uma procura diminuta, facto que coloca em dúvida a sua viabilidade futura, porém a taxa de cobertura total neste regime foi de 74,7% resultante do preenchimento total de alguns cursos em áreas metropolitanas de Lisboa e Porto.

No âmbito do projeto educativo da Escola Superior de Turismo e Telecomunicações de Seia (ESTT), que precedeu a agora designada ESTH, Salgado e Martins (2002) efetuaram um estudo de mercado sobre a procura de formação de nível superior nas áreas de Turismo, Gestão Hoteleira e Telecomunicações, tendo como objetivo primordial apoiar as orientações educativas dessa IES. Este estudo foi realizado junto dos estudantes do ano letivo 2000/01 em situação terminal de estudos no ensino secundário (12º ano) e no profissional da área de Turismo e Hotelaria. Neste caso, a amostra consistiu em dados de 568 inquéritos validados para o tratamento estatístico (387 no ensino secundário e 181 no profissional), provenientes da Escola Secundária de Seia e das escolas congéneres que são limítrofes a este concelho (Nelas, Mangualde, Gouveia e Oliveira do Hospital) e das escolas profissionais com um ano terminal de um curso da área do Turismo e Hotelaria dos distritos da Guarda, Coimbra, Viseu e Castelo Branco.

Assim, pretendeu-se obter o conhecimento de algumas tendências sobre as escolhas vocacionais dos alunos de formação a nível superior e o seu interesse eventual sobre as áreas de competência da ESTT, em particular, e do IPG, em geral. Este estudo também pretendeu justificar a orientação de marketing da IES porque permite gerir informação primária, quantitativa e qualitativa, com vista à reorganização da sua oferta formativa e, conseqüentemente, à sua adaptação à procura. O projeto de uma IES pode, entre outras necessidades, ajustar-se em função das que são manifestadas pela população estudantil, orientando a sua tomada de decisão vocacional e validando a qualidade e aspirações de formação futura desses estudantes. Considerou-se este estudo de mercado como um instrumento importante para fundamentar as melhores estratégias para o sucesso do projeto de uma IES, sobretudo pelo facto de gerar informação pertinente que permite estruturar o seu

planeamento, desde o curto até ao longo prazo. Este estudo forneceu recomendações interessantes para a estratégia de Marketing a adotar pela Escola, por se basear num estudo prévio que identificou os interesses de públicos-alvo de clientes desta IES. Deste modo, tornou-se possível a otimização das ações de sensibilização, de promoção e de informação, a desenvolver junto dos potenciais estudantes, quer os provenientes do ensino secundário quer do profissional.

2. CARACTERIZAÇÃO DA ESTH

Esta IES foi criada em 1999, originalmente, com o nome de Escola Superior de Turismo e Telecomunicações de Seia, como unidade orgânica integrada no IPG (DR, 1999) e sediada na cidade de Seia. Em 2004, esta IES passa a funcionar num moderno e bem equipado edifício construído de raiz. Os atuais Estatutos do IPG (DR, 2008), no seu artigo 10º, indicam que a Escola Superior de Turismo e Telecomunicações de Seia passa a denominar-se desde então por ESTH.

A ESTH (2011) é uma unidade orgânica de ensino e investigação integrada no IPG, cuja vocação incide nas áreas científicas do Turismo e da Hotelaria, facto que a destaca da maioria das instituições por assumir uma especialização vocacional bem determinada. Esta IES está localizada nas proximidades da cidade de Seia, na vertente ocidental da serra da Estrela, que pertence à extremidade ocidental do distrito da Guarda. Destaca-se por ser uma IES de direito público, ao serviço da sociedade, orientada para a produção e difusão do conhecimento, criação, transmissão e difusão da cultura e do saber de natureza profissional, da ciência, da tecnologia e das artes, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação orientada e do desenvolvimento experimental. A sua missão privilegia a formação de profissionais competentes no “saber”, no “saber fazer” e no “saber ser”, estimulando a promoção do desenvolvimento local e regional e, projetando-se também a nível nacional, dada a especificidade já anteriormente referida.

No que respeita à personalidade jurídica, esta IES usufrui de autonomia administrativa e académica, nomeadamente científica e pedagógica, nos termos da lei, conforme determinado nos estatutos da ESTH e do IPG. Assim, de acordo com a legislação em vigor, concede os graus de licenciado e mestre, nos termos previstos na lei e através IPG; mas também atribui diplomas de especialização tecnológica; equivalências e reconhecimentos de graus e diplomas correspondentes aos cursos ministrados, bem como títulos honoríficos. De facto, esta IES prossegue os objetivos definidos na Lei nº 62/2007, de 10 de setembro, de acordo com o artigo 2.º dos Estatutos do IPG, realizando atividades nos domínios do ensino, da formação profissional, da investigação e da prestação de serviços à comunidade, regendo-se por padrões de qualidade que assegurem resposta adequada às necessidades da região em que se insere, devendo colaborar para a plena realização dos fins prosseguidos pelo IPG.

A estrutura interna e organização desta IES merece particular referência dado o seu carácter decisivo para o desenvolvimento do seu projeto científico-pedagógico no seio do IPG. Assim, os órgãos estruturantes numa sequência hierárquica *top-down* são a Direção; o Conselho

Técnico-Científico e o Conselho Pedagógico. Também se destaca o papel de outras estruturas científicas, nomeadamente as Unidades Técnico-Científicas (UTC) de Turismo e Lazer e de Hotelaria e Restauração, que objetivamente possuem as designações determinadas na CNAEF nos grupos 811 e 812, como apresentado na secção anterior. Estas UTC compreendem, respetivamente, os Cursos de Especialização Tecnológica (CET) Gestão de Animação Turística (GAT), a licenciatura em Turismo e Lazer e o mestrado em Gestão e Sustentabilidade no Turismo (GST), e o CET de Técnicas de Restauração, a licenciatura em Gestão Hoteleira e a licenciatura em Restauração e Catering. Por seu turno, a Coordenação destes cursos cabe a um professor ou equiparado a professor em regime de tempo integral ou um especialista designado pelo Diretor da Escola.

No âmbito do PB destaca-se a rápida adequação dos cursos de licenciatura em Turismo e Lazer, Informática para o Turismo e Gestão Hoteleira, que ocorrem ainda em 2006. Em 2008 são criados os CET em GAT e Técnicas de Restauração, que funcionam com as primeiras turmas em 2009/10. É também neste ano que se verifica a mudança de nome para ESTH e se inicia o funcionamento da licenciatura em Restauração e Catering (2008/09). Em 2010 tem início o ciclo de estudos de GST, em resultado de uma parceria entre a ESTH/IPG e a Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar (ESTM) do Instituto Politécnico de Leiria. Assim, no que concerne aos graus de ES, a ESTH atribui os graus de licenciado e de mestre e, ainda, confere diplomas de especialização tecnológica.

Esta Escola ambiciona destacar-se efetivamente no panorama do ES em Turismo e Hotelaria e contribuir para o estímulo do desenvolvimento turístico da região onde se insere, bem como estabelecer relações bilaterais com centros de formação de referência de âmbito internacional, assumindo uma maior proatividade na relação com o mercado de trabalho, na medida em que procura manter uma relação privilegiada com os profissionais dos setores do Turismo, da Hotelaria e da Restauração, permitindo aos estudantes a realização de estágios curriculares, em Portugal e no estrangeiro, com o objetivo de consolidar a formação adquirida nos cursos.

A análise dos fatores internos e externos da ESTH elaborada mediante a matriz SWOT, ou seja o estudo dos pontos Fortes (*Strengths*) e Fracos (*Weaknesses*) de uma organização e a sua relação com as Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*) do meio envolvente, permite identificar os seguintes fatores internos ou endógenos da ESTH. Neste âmbito consideram-se pontos fortes: a dimensão da comunidade educativa e o espírito de “família”; as infraestruturas e equipamentos adequados a uma formação eficiente de cariz teórico-prático; a disponibilidade dos docentes para apoio nas diversas atividades; diversidade de áreas de conhecimento e associações a centros de investigação; o conhecimento dos mercados e das características regionais; a centralidade face à região da Serra da Estrela e ao eixo Coimbra-Viseu-Guarda; a motivação e conhecimento dos recursos humanos para participar e desenvolver projetos de âmbito turístico e hoteleiro; os recursos humanos com experiência académica e profissional no setor; o pessoal não docente em número reduzido, mas com nível de qualificação elevado; bem como o número elevado de alunos com estatuto de “trabalhador-estudante”. No que respeita aos pontos fracos, aponta-se a deficiente divulgação e promoção da Escola e suas áreas de formação; a divulgação exclusivamente realizada em português; a ausência de uma cultura e política de investigação e inovação, assim como de procura de recursos para a sua realização; a reduzida produção e divulgação

do conhecimento específico e científico produzido na Escola; a ausência de um centro de estudos/projetos que potencie o papel da ESTH, enquanto catalisador do desenvolvimento turístico da Região, associada à escassa notoriedade da ESTH enquanto parceiro estratégico de atores de âmbito local e regional; o número reduzido de parcerias com outras instituições de ES, ensino profissional, organismos públicos ou empresas/organizações; o afastamento do Campus do IPG e dos principais serviços de apoio ao aluno, assim como da possibilidade de integração em recursos comuns às escolas do IPG aí sediadas; a ausência de uma análise objetiva da atual situação profissional dos ex-alunos, assim como poucas ferramentas de apoio ao acesso a informação relativa a oportunidades de emprego e de formação contínua para os mesmos; e o quadro reduzido de docentes e do pessoal não docente.

Da análise à envolvente externa da ESTH podem identificar-se um conjunto de ameaças e oportunidades. Assim, consideram-se oportunidades que a seguir se expõem: o facto de a ESTH ser a única escola superior de âmbito turístico e hoteleiro no interior do país; o desenvolvimento do setor turístico no interior, baseado em nichos de mercado com elevada diferenciação; o crescente interesse da população pelo turismo, hotelaria, restauração e gastronomia; o elevado número de instituições particulares de solidariedade social, com as quais se podem fazer parcerias na área do turismo sénior e do turismo social; o papel importante que Portugal representa para o desenvolvimento dos países da CPLP e a falta de recursos humanos qualificados nesses países; a especificidade da ESTH confere-lhe a vantagem de interagir com centros de formação congéneres no exterior do país; o aproveitamento de programas da União Europeia para desenvolvimento de projetos que permitam a abertura efetiva da Escola à comunidade; e a implementação e prossecução de um sistema de qualidade organizacional. Relativamente às ameaças, apontam-se: o espartilhamento da formação superior em turismo e hotelaria em instituições não vocacionadas nem estruturadas para o efeito; os constrangimentos demográficos conferidos pela tendência para o despovoamento e dificuldades económicas da região; a falta de autonomia no processo de formação e investigação associada à falta de recursos financeiros; a proximidade a outras instituições de investigação e ES; a diminuição da procura de formação em instituições de ES no interior do país; a realização de investigação a partir de centros e outras instituições de ensino; a inexistência de uma rede de colaboração institucional e empresarial na investigação aplicada; a possibilidade de liberalização do *numeros clausus* de acesso ao ES; o distanciamento entre o mundo académico e a realidade socioeconómica; a pouca abertura dos intervenientes turísticos exteriores que potencie o papel da ESTH como motor da cooperação e desenvolvimento turístico regional; a maioria dos alunos da ESTH provém de regiões com fraca quantidade e diversidade de serviços turísticos, o que dificulta a sua empregabilidade; o fraco reconhecimento, por parte do mercado de trabalho, das competências inerentes à formação superior em turismo e hotelaria; e a fraca atratividade para potenciais alunos devido à distância dos principais centros urbanos situados no eixo do litoral.

2.1. OFERTA FORMATIVA

A caracterização da evolução e o enquadramento da oferta de cursos de licenciatura da ESTH, e a descrição das características desse percurso, bem como a interpretação do contributo desta IES no âmbito do ES Português em Turismo, apoia-se sobretudo na análise dos dados relativos ao número de vagas da IES nos vários cursos.

Pode constatar-se da análise dos dados que o peso relativo das vagas da ESTH, a nível nacional, aumentou de forma sustentada até 2004/2005 (de 2,79% para 4,9%). No entanto, esse peso relativo tem vindo a descer sistematicamente desde então (até 3,5% em 2013/14), mas não pela redução do seu peso absoluto, que foi “congelado” institucionalmente, mas pelo aumento do número de vagas a nível nacional. Este facto parece constituir um contra censo, pois aparenta representar uma notória falta de articulação e de reflexão séria sobre a dimensão da rede do ES ao nível nacional no ensino do Turismo. O número de vagas desta IES para o regime geral mantém-se constante nas 104 vagas até ao ano letivo 2013/2014, ano em que se verifica uma redução de 7 vagas devido à aplicação de um índice de desemprego, que implicou retirar 4 vagas a Gestão Hoteleira, 2 a Restauração e Catering e 1 a Turismo e Lazer. Obviamente, o número de vagas e a sua distribuição pelos cursos, também reflete as vicissitudes da ESTH, pela criação (descrita na secção 2) e evolução de vários cursos, bem como a política da IES ao tentar adequar a sua oferta formativa à procura por parte dos estudantes do ES, que apresenta um carácter cada vez mais volátil e imprevisível.

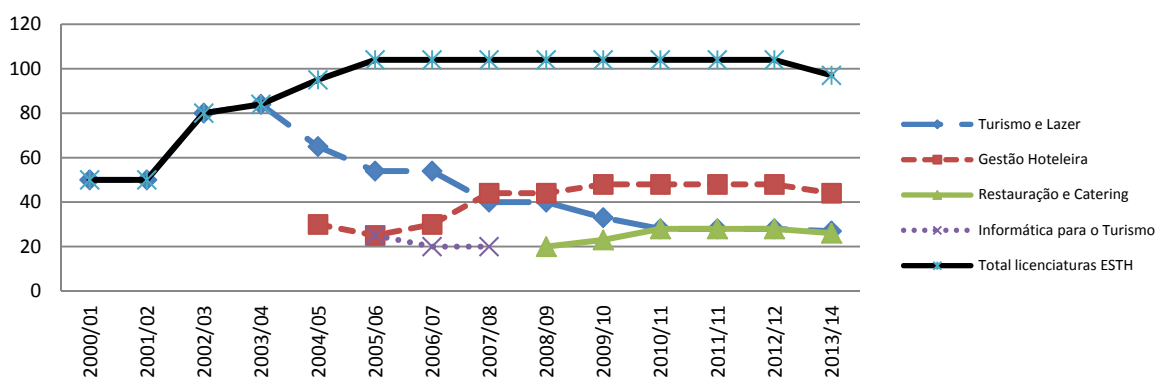


Gráfico 2 - Vagas do regime geral por curso e total
(Fonte: *Elaboração própria com base em dados da DGES*)

Acresce a esta formação de nível VI ainda a formação de CET (nível V) em Gestão de Animação Turística e de Técnicas de Restauração, ambas com um valor máximo de 25 vagas anuais. Por sua vez, a formação de mestrado em GST permite a abertura de 30 vagas em cada edição realizada na ESTH. Constata-se assim que a formação disponível nesta IES tem uma sequência interessante em termos de níveis de ensino que visa ser complementar em função de necessidades existentes no mercado de trabalho de vários setores do turismo.

3. PROCURA DOS ESTUDANTES PELA ESTH

No gráfico 3 pode observar-se a evolução do número de inscritos pela primeira vez nos cursos da ESTH. Assim, estes valores incluem, para além dos inscritos pelo regime geral, também os inscritos pelos regimes especiais. No referido gráfico pode destacar-se o preenchimento de vagas apenas em 2006/2007 e 2007/2008 na licenciatura em Informática para o Turismo. Desde então, algumas vagas do regime geral, que não têm sido preenchidas através do respetivo concurso, têm sido compensadas pelos regimes especiais, tendo-se atingido uma certa estabilidade no número de inscritos pela primeira vez na ESTH que, contudo verifica maior redução desde 2010/2011 a nível dos vários cursos.

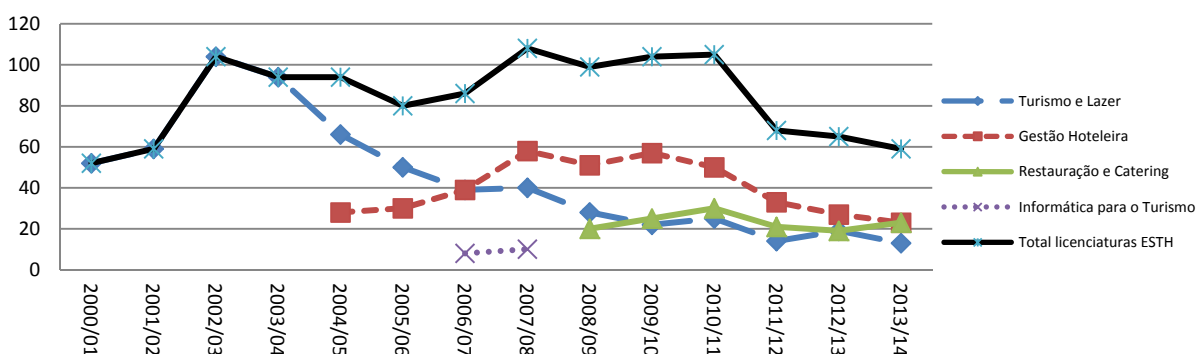


Gráfico 3 - Inscritos pela 1ª vez por curso e total
(Fonte: Elaboração própria com base em dados da DGES)

Tal como é patente na observação do gráfico 4, a ESTH verificou um crescimento com o valor máximo em 2006/2007 e 2007/2008, período a partir do qual deixa de existir a licenciatura bietápica, devido à implementação do PB, daí se verificar um ligeiro decréscimo. Nos últimos 3 anos tem-se assistido a um decréscimo no total de inscritos. Por outro lado, é visível no gráfico 4 que a ESTH atinge um certo equilíbrio global mas, de forma tendencial, a composição dos inscritos pelas várias formações desta IES, perde o predomínio na área do Turismo e Lazer, em favor da área de Hotelaria e Restauração, devido à procura das licenciaturas em Gestão Hoteleira e em Restauração e Catering. O curso de Informática para o Turismo, por condicionalismo diversos, nomeadamente pela falta de procura pelos estudantes e por questões orçamentais deixa de possuir vagas atribuídas (em 2007/2008) e, conseqüentemente deixou de ter alunos inscritos, apesar da sua adequação ao projeto da IES.

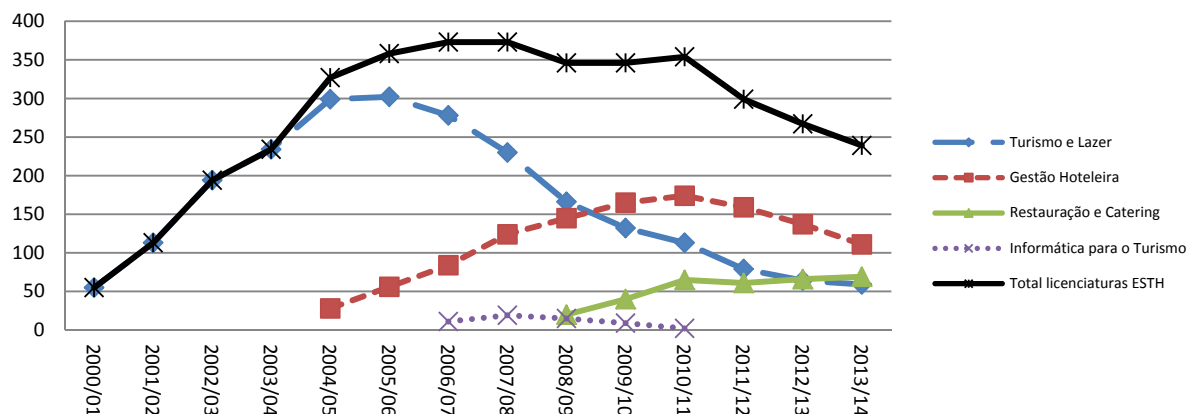


Gráfico 4 - Inscritos por curso e total
(Fonte: Elaboração própria com base em dados da DGES)

Em 2011/12 verificou-se uma quebra acentuada da procura dos cursos de licenciatura da ESTH, tendência que se acentua relativamente ao ano transato e que também se verificou a nível nacional, sobretudo devido à considerável diminuição do número de candidatos ao ES. Os dados da 1.ª fase do concurso nacional de acesso ao ES indicam que houve 46678 candidatos quando, no ano anterior, tinha havido 52183 candidaturas. Constatou-se que dos 181 candidatos às vagas da ESTH se registou a seguinte distribuição: 82 para Gestão Hoteleira; 71 para Turismo e Lazer e 28 para Restauração e Catering. De facto, verifica-se nos quatro anos letivos uma menor procura global de estudantes pela licenciatura em Restauração e Catering, como se pode conferir no gráfico 5. Refira-se, ainda, que o curso de Tecnologias de Informação em Turismo em 2005/06 (como se pode confirmar na secção 2 só funcionou nesse ano letivo) teve 18 candidatos e 2 colocados nesta fase de candidatura, preferindo os autores não incluir estes dados no gráfico, bem como os do curso de Informática para o Turismo (em 2006 houve 24 candidatos e 3 colocados; em 2007 houve 19 candidatos e 4 colocados), pois pretende-se sobretudo analisar a viabilidade dos cursos atuais existentes na ESTH. Os valores em causa são igualmente exíguos e não contribuíam, a nosso ver, significativamente, para a compreensão da situação atual de procura da oferta formativa da ESTH com vista a perspetivar o futuro. A tendência de decréscimo da procura pelos candidatos ao ES na 1ª fase acentuou-se nos 2 últimos anos letivos, constatação que nos preocupa pela redução progressiva da procura estudantil.

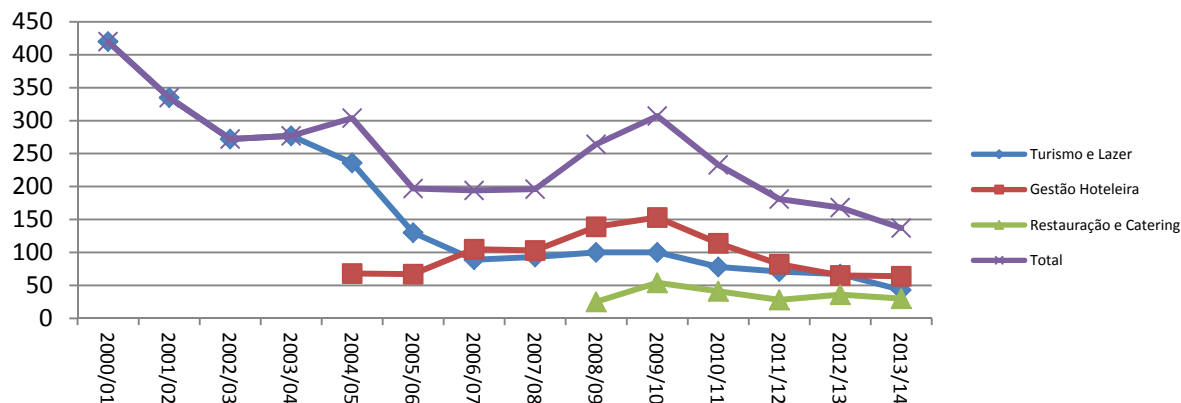


Gráfico 5 - Número de candidatos aos cursos na 1ª fase
(Fonte: Elaboração própria com base em dados da DGES)

Tradicionalmente, os cursos da área do Turismo em Portugal são mais frequentados por alunos do sexo feminino. O gráfico 6 também permite constatar essa realidade na ESTH, pois analisa os dados da 1ª fase relativos à diferença percentual entre os géneros, que se calcula subtraindo os valores de candidatos femininos pelos masculinos e, posteriormente, dividindo o valor obtido pelo número total de candidatos, multiplicado finalmente por 100%. Curiosamente, o ano letivo 2010/2011 revela que, pela primeira vez, houve mais homens a candidatar-se aos cursos de Gestão Hoteleira e de Restauração e Catering e, em sentido inverso, está o de Turismo e Lazer, que apresenta o valor máximo de 49%, que sempre observou maior procura deste curso por parte do género feminino. Constata-se que nos 2 últimos anos letivos a procura de estudantes do género feminino volta a prevalecer e, curiosamente, o valor nos 3 cursos aproxima-se numa escala entre 20 e 30% de maior procura feminina.

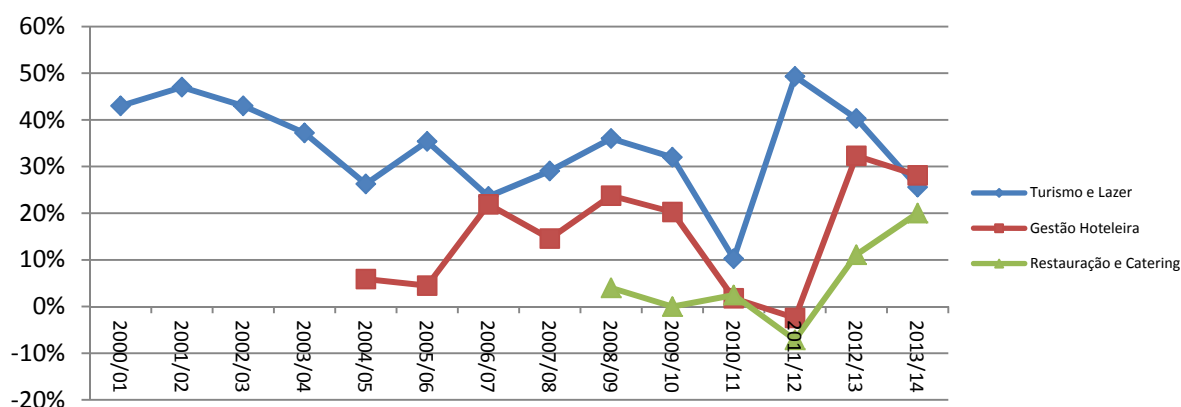


Gráfico 6 - Diferença percentual de género (%mulheres-%Homens) dos candidatos
(Fonte: Elaboração própria com base em dados da DGES)

Em 2011/12 verificou-se a continuação de uma tendência de diminuição dos colocados na 1ª fase iniciada em 2008 (gráfico 7), com apenas 38 colocados nos três cursos de licenciatura da ESTH, sendo que Gestão Hoteleira registou 23 colocados, Turismo e Lazer 9 e Restauração e Catering apenas 6. Neste âmbito destaca-se que o índice de satisfação da procura, que regista os colocados na 1ª opção, foi de 0,29 em Gestão Hoteleira (14 colocados em 48 vagas), 0,21 para Turismo e Lazer e também para Restauração e Catering (6 colocados em 1ª opção em 28 vagas). Esta tendência ainda se acentuou mais nos 2 anos letivos seguintes, conduzindo a valores abaixo de 10 colocados nos 3 cursos.

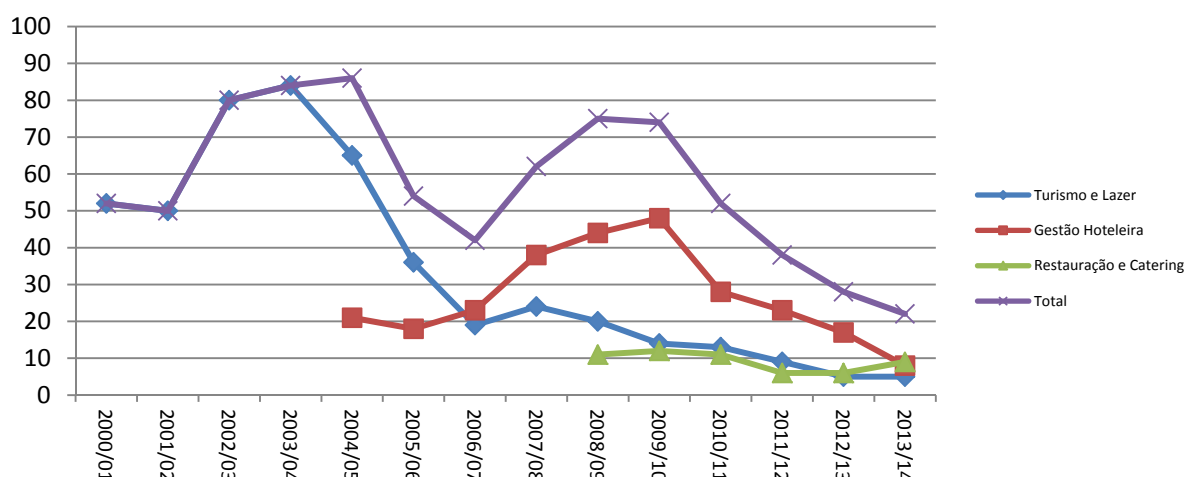


Gráfico 7 - Colocados na 1ª fase por cursos e total
(Fonte: Elaboração própria com base em dados da DGES)

A taxa de colocação dos três cursos da ESTH, na 1ª fase, foi em média de 21%, relativamente ao número de candidatos no ano letivo 2011/2012. O valor de colocação mais elevado foi em 2007 e atingiu 32%, por sua vez, o valor mínimo foi de 12% em 2000, quando o curso de Turismo tinha uma procura elevada de cerca de 4,5 candidatos por cada colocado. No gráfico 8 podemos constatar uma relação clara entre candidatos e colocados, pois em regra as variações apresentam um comportamento relativamente paralelo mas a tendência de diminuição nos 2 indicadores, em simultâneo, é preocupante numa perspetiva temporal da sustentabilidade desta IES, sobretudo considerando a falta de capacidade de resolução de alguns aspetos estruturais da rede de ES a nível regional e nacional, que poderiam contribuir para inverter a situação atual verificada nesta IES mas também noutras situadas no interior do país.

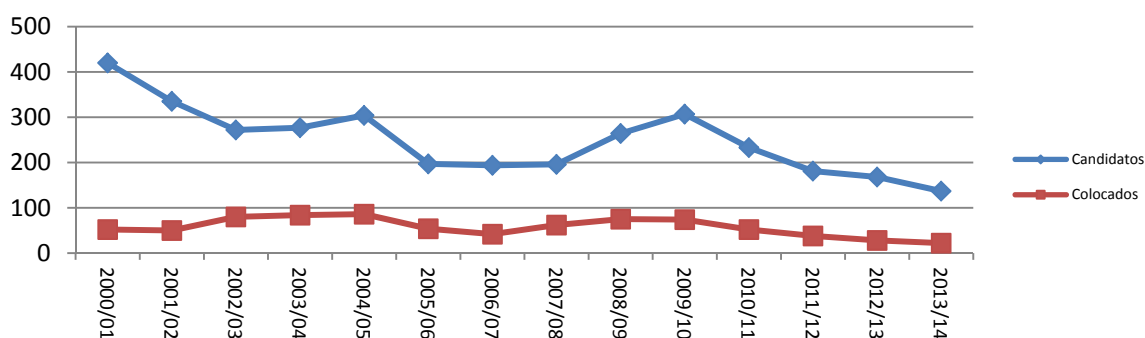


Gráfico 8 - Relação entre candidatos e colocados na 1ª fase
(Fonte: Elaboração própria com base em dados da DGES)

Em sentido contrário à tendência revelada anteriormente, de diminuição dos candidatos e dos colocados na 1ª fase, verificada desde 2008, verifica-se que, tendencialmente, se regista um aumento da nota média de candidatura dos colocados na 1ª fase nos cursos de Turismo e Lazer e de Restauração e Catering, e que o contrário se regista no curso de Gestão Hoteleira, pois tem apresentado um valor absoluto de colocados que é comparativamente maior, mas apresenta uma ligeira diminuição das notas, tal como se pode constatar no gráfico 9. No

período analisado, as notas médias de candidatura nos três cursos encontram-se num intervalo entre 11,3 e 13,7 valores, tendo estado nos últimos três anos sempre acima dos 12,5 valores. Esta conjuntura relacionada com os índices de satisfação da procura, que aferem acerca da 1ª opção de escolha do curso, e apesar da diminuição em termos absolutos dos colocados na 1ª fase, poderá a nosso ver, eventualmente, indicar uma crescente consciência dos candidatos na escolha e uma maior vocação na hora de definir a área de estudo de prosseguimento de estudos no ES, bem como a valorização que os candidatos mais recentes atribuem à oferta formativa de licenciatura da ESTH. No último ano letivo verifica-se uma aproximação das notas dos colocados nas 3 licenciaturas, que tinham sido bastante diferentes no ano letivo anterior.

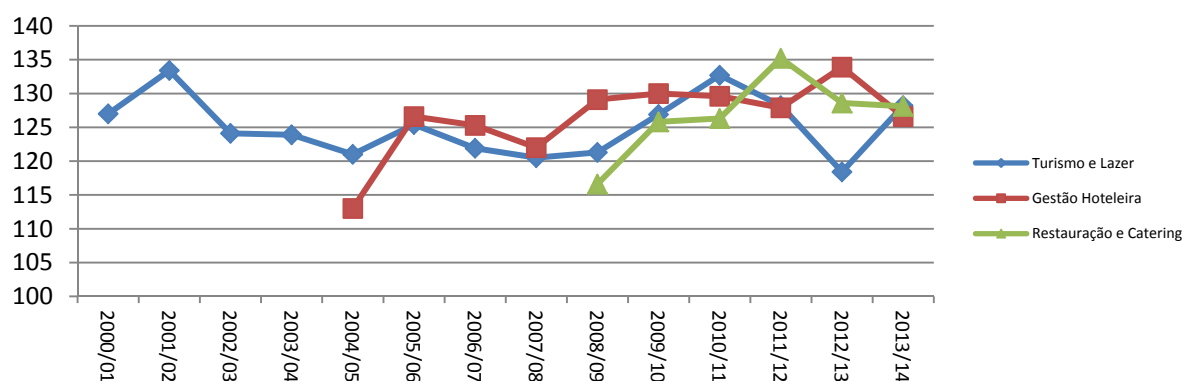


Gráfico 9 - Nota média de candidatura dos colocados na 1ª fase
(Fonte: *Elaboração própria com base em dados da DGES*)

Da análise do gráfico 10 realça-se o regime de preferência regional dos colocados na 1ª fase que, desde 2006 até 2010, teve um comportamento idêntico para os cursos de Turismo e Lazer e de Gestão Hoteleira, sendo que em 2010 houve um aumento em ambos os casos, mas mais significativo no caso de Turismo e Lazer que atingiu 38,5%. Este facto coincide com uma diminuição do número de colocados, que pode também ser associado à conjuntura socioeconómica atual bastante desfavorável do nosso país. No entanto, não pudemos reforçar esta ideia com os dados do ano letivo 2011/12 por não haver ainda acesso aos mesmos, como nós gostaríamos. Relativamente ao regime de preferência habilitacional, pode afirmar-se que em ambos os cursos tem havido uma certa oscilação de valores quase sempre entre 0% e 10%, exceto em 2000 e 2005, e também se refere o registo de um aumento em 2010.

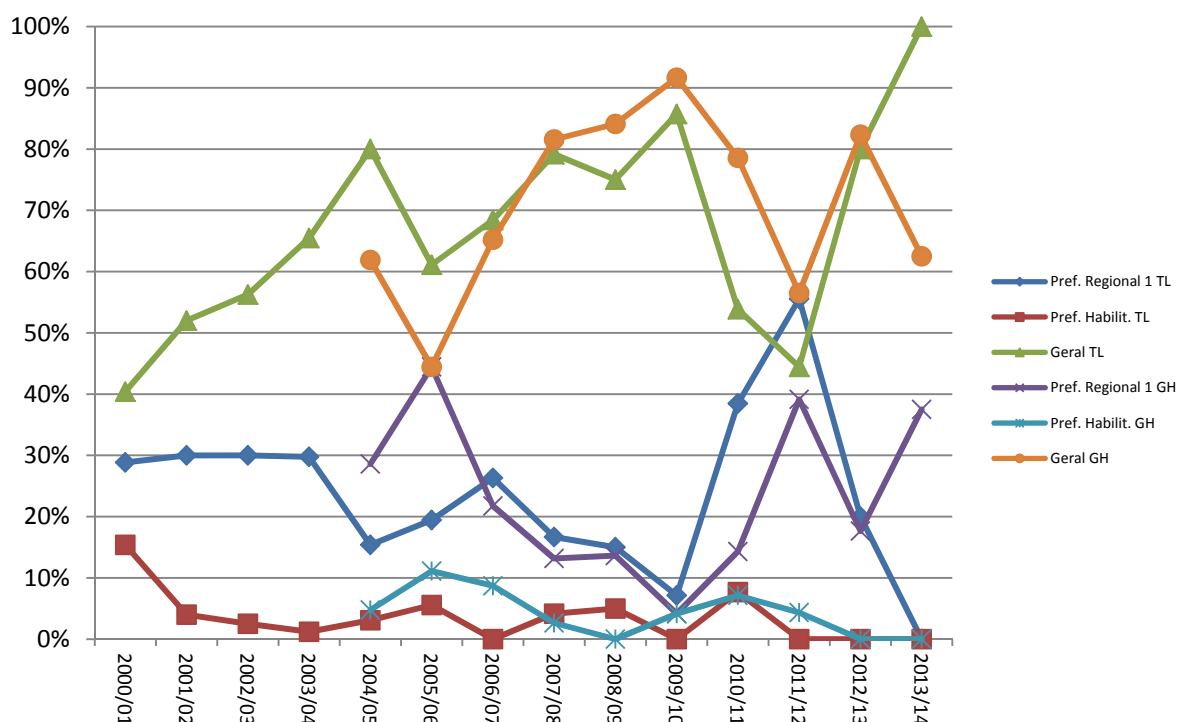


Gráfico 10 – Peso do regime geral, da preferência regional e da preferência habilitacional dos colocados na 1ª fase por cursos
(Fonte: Elaboração própria com base em dados da DGES)

Os diversos indicadores analisados relativamente à procura efetiva na 1ª fase de candidatura ao ES vão revelando uma clara tendência nesta IES. Assim, denota-se uma diminuição progressiva que poderá colocar em causa a viabilidade de um projeto de pequena dimensão mas que se procura assumir pelo seu valor acrescentado de diferenciação e especialização, sobretudo a nível da região Centro, mas também se destaca a nível nacional em vários indicadores no seu projeto educativo, como procuraremos demonstrar num estudo futuro mais abrangente na componente da sua oferta educativa.

CONCLUSÃO

As conclusões que se podem extrair deste artigo permitem sustentar, com alguma segurança, a defesa da tese da forte relação entre a formação em Turismo, a nível nacional e regional, e o desenvolvimento do projeto educativo da ESTH. Hipótese que reforça as estratégias conducentes a uma organização de redes na Região Centro, que inclua as instituições do subsistema público e do privado, e contemple, igualmente, a interação desta IES com as demais da comunidade académica nacional, como um imperativo de sobrevivência num mercado tão competitivo como hoje o é o do ES. Na realidade, a discussão política atual sobre a descentralização administrativa e a eventual regionalização reforçam a importância das regiões definidas em termos das NUT II. Assim, consideramos de essencial importância a atual discussão sobre as linhas de reforma do ES em Portugal.

A educação em Turismo insere-se inevitavelmente no ambiente de mudanças que ocorrem a nível mundial também no fenómeno turístico e educativo. O PB procurou “arrumar a casa” a

nível europeu, para que essas alterações se façam com algumas regras, também a nível do nosso País e de cada IES. Se não se fizer, continuamente, com rigor e acompanhamento a necessária adequação da educação em Turismo, o ES Português arrisca-se a perder competitividade numa área científica importante para Portugal.

No contexto regional sugerem-se diversas recomendações a seguir formuladas: promover uma boa cooperação e comunicação entre todas as IES da Região Centro (ex. ESTH e ESTM – implementação em rede do mestrado em GST); racionalizar e integrar em rede os sistemas de ES público e privado, quer politécnico, quer universitário; estabelecer a ligação entre níveis de ensino, nomeadamente no que respeita a conteúdos formativos e competências profissionais; implementar o ES nas carenciadas áreas da hotelaria, animação e restauração; conferir maior dignidade à imagem das profissões criadas no setor, especialmente as da hotelaria e da restauração; gerir melhor os recursos humanos e os financeiros, em ordem à dignificação das formações a nível profissional e superior.

Uma descrição breve sobre a situação da Região Centro permite tecer algumas considerações, nomeadamente ao comparar, globalmente, o ES público com o privado, deparamos com diferenças substanciais, nomeadamente a predominância do primeiro nesta Região. Este facto traduz-se numa diferença substancial ao nível da entrada dos alunos no sistema de ensino e, conseqüentemente, nas competências pessoais e profissionais dos diplomados. Uma análise mais objetiva aos cursos superiores públicos também reforça a tendência da maior importância do referido subsistema. No ES assiste-se à expansão de cursos no ES público, que apresentam uma grande variedade de designações e cujos objetivos são, muitas vezes, difíceis de compreender e justificar, como é o caso de várias IES com cursos na área do Turismo na cidade de Coimbra.

A prioridade na implementação de novos cursos deve ter presente o diagnóstico das debilidades qualitativas existentes, que poderão naturalmente ter conseqüências a nível do desenvolvimento económico e social do País e suas regiões, devido à importância crucial do sucesso do setor turístico. Sendo óbvio que, no ano letivo de 2013/2014, a área científica do Turismo se depara com grandes desafios pois estamos convictos que a demonstração da qualidade é fator decisivo para o êxito que se deseja em cada IES. Crê-se ainda que, para se oferecer um serviço turístico de qualidade, a formação é uma variável chave. Daí a caracterização do sistema de ES, nesta área, com particular incidência na ESTH.

Podemos concluir acerca da confirmação da hipótese apresentada na introdução, pois constata-se que houve uma relação significativa entre o crescimento da educação em Turismo na ESTH e o seu crescimento a nível nacional, pois os dados da procura estudantil revelam um progressivo aumento do número dos cursos de 1º ciclo no nosso País, na última década. Foi um período em que a rede na Região Centro e no País foi aumentando e procurando responder às crescentes exigências do mercado de trabalho dos setores do turismo. Porém, verificou recentemente uma tendência de inversão, como se observa no gráfico 1, que se contextualiza numa situação que é verdadeiramente desafiante para o ES Português, na qual teremos interesse de continuar a acompanhar as tendências do ensino do Turismo em Portugal, e em particular nesta IES. Acrescentamos, ainda, que esta discussão

seria mais enriquecida ao proceder a um estudo comparativo com formações análogas noutras IES, limitando o alcance e interesse deste estudo.

BIBLIOGRAFIA

BAUM, T. (1995), THE ROLE OF THE PUBLIC SECTOR IN THE DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF HUMAN RESOURCE POLICIES IN TOURISM, *TOURISM RECREATION RESEARCH*, 20 (2), pp. 25-31.

DIÁRIO DA REPÚBLICA (1986), LEI 46/86 DE 14 DE OUTUBRO, LEI DE BASES DO SISTEMA EDUCATIVO, INCM, I SÉRIE, N.º 237, pp. 3067-3081.

DIÁRIO DA REPÚBLICA (1999), DECRETO-LEI N.º 264/99 DE 14 DE JULHO, CRIAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE ESCOLAS SUPERIORES, INCM, I SÉRIE-A, N.º 162, pp. 4395- 4397.

DIÁRIO DA REPÚBLICA (2005), PORTARIA N.º 256/2005 DE 16 DE MARÇO, CLASSIFICAÇÃO NACIONAL DAS ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO, INCM, I SÉRIE-B, N.º 256, pp. 2281-2313.

DIÁRIO DA REPÚBLICA (2006), DECRETO-LEI N.º 74/2006 DE 24 DE MARÇO, GRAUS ACADÉMICOS E DIPLOMAS DO ENSINO SUPERIOR, INCM, I SÉRIE-A, N.º 60, pp. 2242-2257.

DIÁRIO DA REPÚBLICA (2007), LEI N.º 62/2007 DE 10 DE SETEMBRO, REGIME JURÍDICO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR, INCM, I SÉRIE, N.º 174, pp. 6358-6389.

DIÁRIO DA REPÚBLICA (2008), DESPACHO NORMATIVO N.º 48/2008 DE 4 DE SETEMBRO, ESTATUTOS DO INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA, INCM, II SÉRIE, N.º 171, pp. 38655- 38673.

ESTH (2011), PLANO DE ATIVIDADES 2011, DOCUMENTO INTERNO DA ESTH, SEIA.

DRAGIN, A., IVKOV-DZIGURSKI, A., PASIC, M., IVANOVIC, L. (2010), STUDENTS OF TOURISM TODAY, AND TOMORROW, *REVISTA TURISMO E DESENVOLVIMENTO*, 13/14, pp. 1007-1008.

GAGO, J. (ED.) (1994), PROSPETIVA DO ENSINO SUPERIOR EM PORTUGAL, INSTITUTO DE PROSPETIVA, LISBOA.

HOLLOWAY, J. (1998), *THE BUSINESS OF TOURISM*, 5TH EDITION, LONGMAN, LONDON.

MARTINS, G. (1998), EDUCAÇÃO OU A APOSTA NA RELEVÂNCIA, *DEBATES PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA (ED.)*, A EDUCAÇÃO E O FUTURO, LISBOA: INCM, pp. 71-79.

NETTO, A., TRIGO, L. (2010), INDICADORES DE CIENTIFICIDADE DO TURISMO NO BRASIL, *REVISTA TURISMO E DESENVOLVIMENTO*, 13/14, pp. 387-397.

OMT (1997), *AN INTRODUCTION TO TEDQUAL: A METHODOLOGY FOR QUALITY IN TOURISM EDUCATION AND TRAINING*, OMT, MADRID.

RICHARDS, G. (1998), A EUROPEAN NETWORK FOR TOURISM EDUCATION, *TOURISM MANAGEMENT*, 19 (1), pp. 1-4.

RIEGEL, C. (1991), AN INTRODUCTION TO CAREER OPPORTUNITIES IN HOSPITALITY AND TOURISM, IN *THE COUNCIL ON HOTEL, RESTAURANT AND INSTITUTIONAL EDUCATION (ED.)*, A GUIDE TO COLLEGE PROGRAMS IN HOSPITALITY AND TOURISM 1991-1992, CHRIE, NEW YORK.

RYAN, C. (1995), TOURISM COURSES: A NEW CONCERN FOR NEW TIMES? *TOURISM MANAGEMENT*, 16 (2), pp. 97-100.

SALGADO, M., MARTINS, J. (2002), ESTUDO DA PROCURA DE FORMAÇÃO DE NÍVEL SUPERIOR NAS ÁREAS DE TURISMO, HOTELARIA E TELECOMUNICAÇÕES, RELATÓRIO INTERNO DA ESTTS, SEIA.

SALGADO, M. (2007), EDUCAÇÃO E ORGANIZAÇÃO CURRICULAR EM TURISMO NO ENSINO SUPERIOR PORTUGUÊS, TESE DE DOUTORAMENTO, UNIVERSIDADE DE AVEIRO, AVEIRO.

SALGADO, M., LEMOS, F., FARIA, C. (2008), EDUCATION AND TRAINING IN TOURISM: NATIONAL OBSERVATORY FOR TOURISM EDUCATION, *PROCEEDINGS OF THE IASK INTERNATIONAL CONFERENCE IN TOURISM RESEARCH*, pp. 206-215.

SEIXAS, A. (2003), POLÍTICAS EDUCATIVAS E ENSINO SUPERIOR EM PORTUGAL: A INEVITÁVEL PRESENÇA DO ESTADO, QUARTETO, COIMBRA.

SIMÃO, J., SANTOS, S., COSTA, A. (2003), ENSINO SUPERIOR: UMA VISÃO PARA A PRÓXIMA DÉCADA, GRADIVA, LISBOA.

VOLATILIDADE E LIGAÇÕES ENTRE OS MERCADOS BOLSISTAS INTERNACIONAIS: DA CRISE DAS EMPRESAS TECNOLÓGICAS À CRISE FINANCEIRA GLOBAL

VOLATILITY AND LINKS BETWEEN INTERNATIONAL STOCK MARKETS: FROM THE CRISIS OF TECHNOLOGY COMPANIES TO THE GLOBAL FINANCIAL CRISIS

VOLATILIDAD Y RELACIONES ENTRE LOS MERCADOS BOLSISTAS INTERNACIONALES: DE LA CRISIS DE LAS EMPRESAS TECNOLÓGICAS A LA CRISIS FINANCIERA GLOBAL

Vitor Manuel Gabriel (vicab@ipg.pt) *

José Ramos Pires Manso (pmanso@ubi.pt) **

RESUMO:

Neste estudo é analisada a volatilidade dos mercados bolsistas internacionais e a ligação entre estes, recorrendo a um conjunto composto por doze mercados, correspondente a mais de 62% da capitalização bolsista mundial, no período compreendido entre 4/01/1999 e 30/06/2011, tendo em consideração a diferenciação proporcionada pelos movimentos de subida e de queda dos mercados. Por um lado, aplica-se o conceito de semicorrelação, na aceção de Erb, Harvey e Viskanta (1994), de modo a perceber se as ligações entre os mercados registaram alterações significativas com a verificação de movimentos de queda dos índices, e em que medida a crise financeira global terá contribuído para tal. Por outro lado, foi analisado o risco dos mercados, em função dos movimentos descritos pelos índices, recorrendo ao conceito de semivolatilidade, de acordo com a proposta de Zimmermann et al. (2003).

Palavras chave: Crise financeira global, mercados bolsistas internacionais, semicorrelação, semivolatilidade.

ABSTRACT:

This study analyses the volatility of the international stock markets and the link between them, using a set comprising twelve markets, accounting for over 62% of world stock market capitalization in the period between 04/01/1999 and 30/06 /2011, taking into account the differentiation provided by the movements of rising and falling markets. On the one hand, it applies the concept of partial correlation according to Erb, Harvey and Viskanta (1994), in order to understand if the links between the markets changed significantly with index falling rates, and whether the global financial crisis has contributed to this. On the other hand, we analysed market risk, according to the movements described by the indexes, using the concept of semi-volatility, as proposed by Zimmermann et al. (2003).

Keywords: global financial crisis, international stock markets, partial correlation, semi-volatility.

RESUMEN

En este estudio se analiza la volatilidad de los mercados bolsistas internacionales y la relación entre estos, recorriendo a un conjunto compuesto por doce mercados, correspondientes a más de 62% de la capitalización bolsista mundial, en el período comprendido entre 4/01/1999 y 30/06/2011, teniendo en consideración la diferencia proporcionada por los movimientos de subida y de bajada de los mercados. Por un lado, se aplica el concepto de semicorrelación, en la aceptación de Erb, Harvey y Viskanta (1994), de modo a comprender si las relaciones entre los mercados registraron alteraciones significativas con la verificación de movimientos de bajada de los índices, y en que medida la crisis financiera global habrá contribuido para tal. Por otro lado, fue analizado el riesgo de los mercados, en función de los movimientos descritos por los índices, recorriendo al concepto de semivolatilidad, de acuerdo con la propuesta de Zimmermann et al. (2003).

Palabras-clave: *Crises financiera global, mercados bolsistas internacionales, semicorrelación, semivolatilidad.*

*Professor do Instituto Politécnico da Guarda

** Professor da Universidade da Beira Interior

Submitted: 29th may 2013

Accepted: 8th January 2014

1. INTRODUÇÃO

Os mercados financeiros globais estão, atualmente, a viver a mais grave crise desde 1929. A presente crise financeira global teve o seu início em 2007, quando a crise do crédito *subprime*, desencadeada nos Estados Unidos, se propagou rapidamente a outros mercados financeiros, num movimento à escala global. À medida que a crise se agravou, os mercados bolsistas de todo o mundo assistiram a quedas substanciais nos preços dos ativos e entraram num período de elevada volatilidade.

As ligações entre mercados bolsistas internacionais têm motivado múltiplos estudos. Os trabalhos pioneiros de Grubel (1968) e Ripley (1973) terão contribuído para o aumento da importância do estudo deste tema. O estudo das ligações contemporâneas entre os mercados bolsistas recorre, habitualmente, ao coeficiente de correlação de Pearson, que representa os comovimentos médios dos mercados. Separar as estimativas das correlações, de acordo com os diferentes ambientes de rendibilidade, pode ajudar a perceber até que ponto estas se reforçam, em função do comportamento de subida ou de descida dos mercados. Erb, Harvey e Viskanta (1994) desenvolveram uma metodologia, designada por semicorrelações, que ajuda a aprofundar o conhecimento da ligação entre duas variáveis, ao longo do tempo, separando o *bull market* do *bear market*. Recorrendo a esta metodologia, estes autores investigaram as semicorrelações entre as rendibilidades mensais de índices bolsistas relativos aos países do G7, no período compreendido entre janeiro de 1970 e dezembro de 1993, tendo concluído que as ligações entre esses mercados foram claramente mais fortes durante os movimentos de queda. A idêntica conclusão chegaram Zimmermann *et al.* (2003), ao estudarem um conjunto de treze mercados, no período compreendido entre janeiro de 1970 e agosto de 1998.

A compreensão da volatilidade dos mercados bolsistas é, de acordo com diversos autores, um importante elemento para determinar o custo do capital e para apoiar decisões de investimento. Bollerslev, Chou e Kroner (1992) defendem que a volatilidade é uma variável-chave para uma larga maioria de instrumentos financeiros, exercendo um papel central em diversas áreas de finanças. Por seu lado, Premaratne e Balasubramanyan (2003) consideram que alterações substanciais na volatilidade dos mercados financeiros podem causar efeitos negativos e significativos na aversão ao risco, por parte dos investidores, mas também tornar os mercados menos estáveis, aumentando a incerteza dos atores de mercado, as suas previsões e os seus rendimentos.

A quantificação do risco, enquanto variável financeira, tem sido, desde há muito tempo, um grande desafio para os investigadores na área de finanças. O modelo proposto por Harry Markowitz, em 1952, deu origem à Teoria das Carteiras, na qual uma boa parte dos modelos de gestão de risco desenvolvidos, desde então, se inspiraram. Este modelo considera a variância das rendibilidades como uma medida de risco e enfatiza a importância da diversificação de investimentos. De acordo com Markowitz (1991), a semivolatilidade é uma medida de risco mais plausível do que a variância. Quando as rendibilidades são descritas pela distribuição normal, a semivolatilidade e a variância conduzem a conclusões idênticas.

Porém, quando o pressuposto de normalidade não se verifica, a semivolatilidade revela-se uma medida de risco mais apropriada.

No seio do meio académico, mas igualmente entre os profissionais dos mercados financeiros, há um amplo consenso de que a volatilidade se relaciona negativamente com as rendibilidades dos ativos financeiros. Este facto resulta de uma evidência empírica de que a volatilidade dos ativos financeiros tem reações diferentes, consoante ao mercado cheguem “más notícias” ou “boas notícias”. Alguns autores, entre os quais Black (1976), Christie (1982), Nelson (1991), Campbell e Hentschel (1992) e Beakert e Wu (2000), concluíram que a volatilidade das rendibilidades apresenta maior propensão para aumentar face a “más notícias” do que face a “boas notícias”, ou seja, a resposta da volatilidade é assimétrica face a choques negativos na rendibilidade. De acordo com outros autores, como Pindyck (1984), French *et. al* (1987) e Campbell e Hentschel (1992), a natureza assimétrica da volatilidade pode refletir a existência de prémios de risco variáveis no tempo. Sendo a volatilidade uma medida de avaliação do risco, a antecipação de um aumento na volatilidade faz com que o investidor exija uma rendibilidade acrescida, provocando a queda da cotação dos ativos.

Neste trabalho analisamos as ligações entre os mercados bolsistas internacionais e o risco evidenciado por estes, recorrendo a estimativas que permitem diferenciar os ambientes de subida e de descida, com o intuito de aprofundar o impacto da atual crise financeira global no comportamento dos mercados bolsistas.

O presente estudo está estruturado do seguinte modo: a parte 2 apresenta a informação acerca dos dados e da metodologia escolhida; a parte 3 apresenta os resultados empíricos, enquanto na parte 4 são expostas as principais conclusões.

2. DADOS E METODOLOGIA

2.1 DADOS

No sentido de analisar a ligação entre os mercados bolsistas e a respetiva volatilidade, foram selecionados índices representativos dos mercados internacionais, concretamente índices europeus, não europeus, desenvolvidos e emergentes, de acordo com a classificação atribuída pela Morgan Stanley Capital International, e que representavam, em 2010, cerca de 62% da capitalização bolsista mundial. O conjunto de mercados desenvolvidos inclui mercados europeus e não europeus. Do continente europeu, foram escolhidos os mercados da Alemanha (DAX 30), da França (CAC 40), do Reino Unido (FTSE 100), da Espanha (IBEX 35), da Irlanda (ISEQ Overall), da Grécia (ATG) e de Portugal (PSI 20). Do conjunto de mercados desenvolvidos não europeus foram escolhidos os mercados dos EUA (Dow Jones), do Japão (Nikkei 225) e de Hong Kong (Hang-Seng). Relativamente aos mercados emergentes, foram selecionados o Brasil (Bovespa) e a Índia (Sensex).

Os dados utilizados neste estudo foram obtidos junto da Econostats, cobrindo o período compreendido entre 4 de outubro de 1999 e 30 de junho de 2011, que por sua vez foi subdividido em três subperíodos. Para analisar a crise Dot-Com, foi considerado o período de

4/10/1999 a 31/03/2003. Relativamente ao mais recente episódio de crise, que teve início nos EUA, com a crise do crédito *subprime*, e que viria a ter um novo epílogo com a crise das dívidas soberanas, definiu-se como data de início o dia 1/08/2007, o qual correspondeu a uma significativa subida dos *Credit Default Swaps* (Horta *et al.*, 2008; Toussaint, 2008; Naoui *et al.*, 2010). Para além dos subperíodos correspondentes a dois episódios de crise, foi ainda considerado um terceiro subperíodo, designado por Tranquilo, relativo ao lapso temporal de 1/04/2003 a 31/07/2007, e que correspondeu a uma subida generalizada dos valores dos índices bolsistas.

As séries dos valores de fecho dos índices foram transformadas em séries de rendibilidades, r_t , através da aplicação do logaritmo natural à primeira diferença do preço de fecho de cada índice, em que P_t e P_{t-1} representam os valores de fecho de um índice, nos dias t e $t-1$, respetivamente.

$$r_t = \ln\left(\frac{P_t}{P_{t-1}}\right) \quad (1)$$

2.2 METODOLOGIA

2.2.1 Análise de correlação

Seguindo a metodologia proposta por Erb, Harvey e Viskanta (1994), calculam-se as semicorrelações, separando o *bull market* do *bear market*. Quando ambas as taxas de rendibilidade são inferiores às respetivas médias, a correlação resultante dessas duas séries é designada por *down-down correlation*. Quando as taxas de rendibilidade são, em simultâneo, superiores às respetivas médias, a correlação resultante dessas duas séries é designada por *up-up correlation*.

A equação da *up-up correlation* é definida por:

$$\rho_{x,y} = \frac{\sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^h n_{ij} (x_i - \bar{x})(y_j - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^k n_i (x_i - \bar{x})^2} \times \sqrt{\sum_{j=1}^h n_j (y_j - \bar{y})^2}} \quad (2)$$

A equação anterior é resolvida para todo o $x_i > \bar{x}$ e $y_i > \bar{y}$.

A *down-down correlation* é obtida resolvendo a equação anterior para todo o $x_i < \bar{x}$ e $y_i < \bar{y}$.

No sentido de perceber se o aumento generalizado das correlações revela significado estatístico, recorre-se ao teste-t em duas amostras, também designado por teste-t de heterocedasticidade, de acordo com a proposta de Forbes e Rigobon (2002). Este teste corresponde à hipótese nula de que a correlação no subperíodo Crise Financeira Global é

maior ou igual que a correlação nos dois subperíodos anteriores, face à hipótese alternativa de que a correlação é superior durante os dois subperíodos precedentes.

$$H_0 = r_{i,j}^1 \geq r_{i,j}^0 \quad (3)$$

$$H_1 = r_{i,j}^1 < r_{i,j}^0 \quad (4)$$

Em que $r_{i,j}^t$ é o coeficiente de correlação entre o mercado i e o mercado j, no período t. O valor "1" refere-se ao subperíodo Crise Financeira Global, enquanto o valor "0" reporta os dois subperíodos precedentes.

A aplicação deste teste recorre à transformação de Fisher, aplicada aos coeficientes de correlação, de modo a garantir que estes seguem uma distribuição aproximadamente normal, em termos assintóticos, com média μ_t e variância σ_t^2 , definidas da seguinte forma:

$$\mu_t = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1 + r_{i,j}^t}{1 - r_{i,j}^t} \right) \quad (5)$$

$$\sigma_t^2 = \frac{1}{n_t - 3} \quad (6)$$

A estatística do teste é calculada a partir de:

$$U = \frac{\bar{\mu}_1 - \bar{\mu}_0}{(\sigma_0^2 + \sigma_1^2)^{\frac{1}{2}}} \quad (7)$$

Onde μ_t e σ_t^2 são a média e a variância amostrais, calculadas através da transformação de Fisher, e em que estatística do teste segue uma distribuição normal, com média 0 e variância 1.

2.2.2 Análise de volatilidade

Para investigar se a volatilidade é função dos ambientes de subida e de descida dos mercados bolsistas, subdivide-se cada uma das séries de rendibilidades em mercado em alta e mercado em baixa, conforme a metodologia proposta por Zimmermann *et al.* (2003). Um dia é classificado como em alta, se a respetiva rendibilidade for superior à média de série completa; o inverso é verdadeiro para a classificação em baixa. Considerando as séries m (*bull market*) e n (*bear market*), são estimadas as medidas de volatilidade, em alta e em baixa, σ_{up} e σ_{down} , respetivamente.

$$\sigma_{up} = \sqrt{\frac{1}{m-1} \sum_{i=1}^m (x_i - \bar{x})^2}, \text{ para todo o } x_i > \bar{x} \quad (8)$$

$$\sigma_{down} = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}, \text{ para todo o } x_i < \bar{x}. \quad (9)$$

Para testar a igualdade de variâncias entre o subperíodo Crise Financeira Global e os dois precedentes, recorre-se ao teste F, cuja estatística é dada por $F = \frac{S_{maior}^2}{S_{menor}^2} \sim F_{T_{maior}-1; T_{menor}-1}$, onde

$S_{maior(menor)}^2$ é a variância estimada para o subperíodo que regista maior (menor) valor. As hipóteses nula e alternativa são dadas por:

$$H_{01} : \mu_{CriseGlobal} = \mu_{Dot-Com} \text{ e } H_{02} : \mu_{CriseGlobal} = \mu_{Tranquilo} \quad (10)$$

$$H_{a1} : \mu_{CriseGlobal} \neq \mu_{Dot-Com} \text{ e } H_{a2} : \mu_{CriseGlobal} \neq \mu_{Tranquilo} \quad (11)$$

3. RESULTADOS EMPÍRICOS

As principais estatísticas descritivas das taxas de rentabilidade dos doze índices, referentes aos três subperíodos amostrais, são apresentadas na tabela 1.

A análise das estatísticas descritivas permite a conclusão de que apenas no subperíodo Tranquilo todos os índices apresentaram rentabilidade média diária positiva. Nos restantes subperíodos, apenas o BOV, no primeiro, e o BOV e o SENSEX, no terceiro, apresentaram rentabilidade média positiva.

Tabela 1 – Estatísticas descritivas das séries nos três subperíodos.

| | | ATG | BOV | CAC | DAX | DJ | FTSE | HANG | IBEX | ISEQ | NIKKEI | PSI | SENSEX |
|--------------------------------|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Dot-Com | Média | - | 0,00002 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Mediana | - | - | - | - | - | - | - | 0,00043 | 0,00073 | - | - | 0,00028 |
| | Máximo | 0,08813 | 0,06150 | 0,07002 | 0,07553 | 0,06155 | 0,05904 | 0,05434 | 0,05789 | 0,04775 | 0,05735 | 0,04298 | 0,09251 |
| | Mínimo | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Desvio- | 0,01732 | 0,02054 | 0,01848 | 0,02034 | 0,01394 | 0,01450 | 0,01621 | 0,01706 | 0,01226 | 0,01524 | 0,01199 | 0,01709 |
| | Assimetria | 0,19667 | - | 0,07598 | 0,08432 | 0,11184 | - | - | 0,12481 | - | - | - | - |
| | Curtose | 6,86158 | 5,74251 | 4,15651 | 4,04117 | 4,33980 | 4,37674 | 5,18774 | 3,32982 | 4,54360 | 3,98860 | 5,06416 | 7,29690 |
| | Jarque-Bera | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 |
| Tranquilo | Média | 0,00088 | 0,00108 | 0,00056 | 0,00082 | 0,00029 | 0,00045 | 0,00073 | 0,00074 | 0,00061 | 0,00047 | 0,00070 | 0,00123 |
| | Mediana | 0,00144 | 0,00157 | 0,00051 | 0,00123 | 0,00044 | 0,00081 | 0,00089 | 0,00093 | 0,00076 | 0,00046 | 0,00068 | 0,00188 |
| | Máximo | 0,04974 | 0,05164 | 0,03065 | 0,02972 | 0,02069 | 0,02605 | 0,03523 | 0,02864 | 0,04151 | 0,03522 | 0,03840 | 0,07931 |
| | Mínimo | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Desvio- | 0,00974 | 0,01540 | 0,00852 | 0,00925 | 0,00651 | 0,00696 | 0,00911 | 0,00798 | 0,00870 | 0,01042 | 0,00582 | 0,01425 |
| | Assimetria | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0,13243 | - |
| | Curtose | 6,14263 | 4,02281 | 4,03048 | 3,70569 | 4,24676 | 4,99718 | 4,59130 | 4,59264 | 9,48970 | 4,51171 | 5,98635 | 12,1236 |
| | Jarque-Bera | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 |
| Crise Financeira Global | Média | - | 0,00015 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0,00020 |
| | Mediana | - | 0,00101 | 0,00004 | 0,00066 | 0,00055 | 0,00010 | 0,00023 | 0,00041 | 0,00000 | 0,00032 | - | 0,00090 |
| | Máximo | 0,08735 | 0,13677 | 0,10595 | 0,10798 | 0,10508 | 0,09384 | 0,13407 | 0,13484 | 0,09733 | 0,09494 | 0,10196 | 0,15990 |
| | Mínimo | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Desvio- | 0,02110 | 0,02157 | 0,01827 | 0,01694 | 0,01589 | 0,01621 | 0,02157 | 0,01898 | 0,02136 | 0,01927 | 0,01539 | 0,01970 |
| | Assimetria | - | 0,09567 | 0,14445 | 0,21786 | 0,04696 | - | 0,16468 | 0,12892 | - | - | - | 0,21001 |
| | Curtose | 5,02526 | 9,23434 | 8,65830 | 9,57230 | 10,2763 | 8,71452 | 8,98703 | 9,82585 | 7,23413 | 9,17291 | 11,0276 | 9,49248 |
| | Jarque-Bera | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 | (0,0000 |

Todas as séries de rendibilidades estudadas evidenciaram sinais de desvio face à hipótese de normalidade, atendendo aos coeficientes de assimetria e de curtose, diferentes de zero e três, respetivamente. As séries analisadas são leptocúrticas e apresentam abas assimétricas. A característica de assimetria negativa é verificada em oito índices, evidenciando-se em especial os índices ISEQ (-0,652) e NIKKEI (-0,644). Para saber da adequação do ajustamento da distribuição normal às distribuições empíricas das doze séries, nos três subperíodos analisados, foi também aplicado o teste de aderência de Jarque-Bera, cujos valores estatísticos podem ser vistos na tabela 1. Tendo em conta os valores dos testes e as respetivas probabilidades (iguais a zero), concluímos que todas as séries são estatisticamente significativas a 1%, rejeitando-se claramente a hipótese de normalidade das mesmas.

Com o objetivo de investigar a eventual presença de assimetrias nas correlações, calculámos as semicorrelações, de acordo com a metodologia exposta anteriormente. Para o efeito, foram considerados os três subperíodos objeto de análise e calculadas as semicorrelações entre os doze índices bolsistas, para as taxas de rendibilidade negativas (*down-down correlations*) e positivas (*up-up correlations*) de cada par de índices. Estes resultados são apresentados nas tabelas 2, 3 e 4.

Em consonância com os resultados obtidos noutros estudos empíricos, nomeadamente os apresentados na introdução deste trabalho, a correlação entre as taxas de rendibilidade dos doze índices analisados revelou-se mais elevada quando os mercados descreveram movimentos de queda. A média global das *down-down correlations* foi de 0,705, 0,723 e 0,773, nos subperíodos Dot-Com, Tranquilo e Crise Financeira Global, respetivamente, enquanto as *up-up correlations* registaram 0,683, 0,710 e 0,743, nos mesmos subperíodos. Em ambos os casos, os coeficientes de correlação registaram valores muito superiores aos obtidos nos estudos anteriores. Para além disso, essa comparação permite identificar algumas diferenças notórias.

Em primeiro lugar, embora os coeficientes de correlação associados a quedas de mercado tenham apresentado valores superiores aos de movimentos de subida, o diferencial entre estes registou uma magnitude muito inferior à apresentada em estudos anteriores, o que pode ser um indício de diminuição da assimetria dos índices. Por exemplo, no já citado estudo desenvolvido por Erb, Harvey e Viskanta (1994) foram encontrados diferenciais muito superiores entre os dois tipos de correlação. O par EUA-Alemanha registou uma *down-down correlation* de 0,52 e uma *up-up correlation* de 0,09, o que contrasta com os valores calculados no presente estudo, em que o maior diferencial está associado ao par ATG-SENSEX, com uma *down-down correlation* de 0,767 e uma *up-up correlation* de 0,616. Em termos médios, os diferenciais entre os dois tipos de correlações são, pois, muito inferiores aos obtidos anteriormente. Erb, Harvey e Viskanta (1994) obtiveram correlações médias globais de 0,416 e 0,179, para as *down* e as *up correlations*, respetivamente. Estes valores contrastam, claramente, com a média global das *down-down correlations*, de 0,705, 0,723 e 0,773, e com as *up-up correlations*, de 0,683, 0,710 e 0,743, nos subperíodos Dot-Com, Tranquilo e Crise Financeira Global, respetivamente.

Em segundo lugar, enquanto nos estudos anteriores todas as *down-down correlations* apresentaram valores superiores aos das *up-up correlations*, no presente estudo tal não aconteceu. A percentagem de vezes em que essa superioridade se verificou foi de 71%, 68% e 87%, nos subperíodos Dot-Com, Tranquilo e Crise Financeira Global, respetivamente. No primeiro subperíodo estudado, só os índices ATG e BOV registaram tal superioridade. Nos dois subperíodos seguintes, apenas o índice PSI registou superioridade das *down-down correlations* em todos os pares analisados.

Em terceiro lugar, os valores dos coeficientes de correlação registaram valores muito elevados, sobretudo os associados a movimentos de descida dos mercados, face aos calculados noutros estudos, e em especial os relativos aos pares de países europeus. No caso das *down-down correlations*, os valores foram de 0,74, 0,76 e 0,81, enquanto as *up-up correlations* foram de 0,72, 0,74 e 0,78, nos subperíodos Dot-Com, Tranquilo e Crise Financeira Global, respetivamente. No último subperíodo estudado vários pares de países europeus registaram correlações superiores a 90%, o que supera claramente os valores estimados por Erb, Harvey e Viskanta (1994) e Zimmermann *et al.* (2003), cujos valores máximos foram de 66%.

Tabela 2 – Down-Down e Up-Up Correlations durante o subperíodo Dot-Com

| | ATG | BOV | CAC | DAX | DJ | FTSE | HANG | IBEX | ISEQ | NIKKEI | PSI | SENSEX | Média | Média Down |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ATG | | 0,653 | 0,638 | 0,609 | 0,679 | 0,632 | 0,705 | 0,640 | 0,678 | 0,651 | 0,661 | 0,652 | 0,654 | 0,705 |
| BOV | 0,595 | | 0,705 | 0,736 | 0,731 | 0,655 | 0,735 | 0,719 | 0,670 | 0,686 | 0,743 | 0,674 | 0,701 | |
| CAC | 0,568 | 0,664 | | 0,911 | 0,782 | 0,891 | 0,670 | 0,891 | 0,752 | 0,663 | 0,770 | 0,592 | 0,751 | |
| DAX | 0,579 | 0,684 | 0,889 | | 0,804 | 0,844 | 0,644 | 0,851 | 0,736 | 0,664 | 0,757 | 0,564 | 0,738 | |
| DJ | 0,598 | 0,674 | 0,803 | 0,848 | | 0,747 | 0,672 | 0,772 | 0,670 | 0,660 | 0,732 | 0,616 | 0,715 | |
| FTSE | 0,567 | 0,652 | 0,898 | 0,851 | 0,802 | | 0,666 | 0,843 | 0,752 | 0,644 | 0,716 | 0,543 | 0,721 | |
| HANG | 0,652 | 0,654 | 0,642 | 0,655 | 0,639 | 0,689 | | 0,715 | 0,700 | 0,760 | 0,746 | 0,701 | 0,701 | |
| IBEX | 0,599 | 0,693 | 0,914 | 0,861 | 0,816 | 0,884 | 0,648 | | 0,767 | 0,696 | 0,775 | 0,632 | 0,755 | |
| ISEQ | 0,618 | 0,664 | 0,759 | 0,746 | 0,685 | 0,783 | 0,691 | 0,739 | | 0,716 | 0,710 | 0,617 | 0,706 | |
| NIKKEI | 0,556 | 0,634 | 0,647 | 0,615 | 0,640 | 0,654 | 0,715 | 0,637 | 0,656 | | 0,663 | 0,602 | 0,673 | |
| PSI | 0,629 | 0,703 | 0,752 | 0,741 | 0,707 | 0,728 | 0,663 | 0,773 | 0,666 | 0,655 | | 0,674 | 0,722 | |
| SENSEX | 0,549 | 0,639 | 0,564 | 0,516 | 0,571 | 0,605 | 0,672 | 0,606 | 0,617 | 0,592 | 0,657 | | 0,624 | |
| Média | 0,592 | 0,660 | 0,736 | 0,726 | 0,707 | 0,737 | 0,665 | 0,743 | 0,693 | 0,636 | 0,697 | 0,599 | | |
| Média Up | 0,683 | | | | | | | | | | | | | |

Notas: Esta tabela apresenta as down-down correlations (acima da diagonal principal) e as up-up correlations (abaixo da diagonal principal) de cada um dos pares de índices. Para além disso, apresenta também a média de cada índice nas duas formas de volatilidade, bem como a média global das down e das up correlations, no período de 4 de outubro de 1999 a 31 de março de 2003.

Tabela 3 – Down-Down e Up-Up Correlations durante o subperíodo Tranquilo

| | ATG | BOV | CAC | DAX | DJ | FTSE | HANG | IBEX | ISEQ | NIKKEI | PSI | SENSEX | Média | Média |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|-------|
| ATG | | 0,702 | 0,773 | 0,749 | 0,661 | 0,765 | 0,693 | 0,772 | 0,764 | 0,644 | 0,731 | 0,688 | 0,722 | 0,723 |
| BOV | 0,653 | | 0,758 | 0,744 | 0,784 | 0,746 | 0,653 | 0,727 | 0,665 | 0,631 | 0,740 | 0,606 | 0,705 | |
| CAC | 0,790 | 0,681 | | 0,935 | 0,776 | 0,917 | 0,678 | 0,909 | 0,784 | 0,694 | 0,780 | 0,629 | 0,785 | |
| DAX | 0,748 | 0,678 | 0,928 | | 0,781 | 0,881 | 0,671 | 0,888 | 0,756 | 0,689 | 0,754 | 0,616 | 0,769 | |
| DJ | 0,684 | 0,770 | 0,775 | 0,767 | | 0,758 | 0,586 | 0,764 | 0,695 | 0,555 | 0,704 | 0,566 | 0,694 | |
| FTSE | 0,746 | 0,720 | 0,897 | 0,864 | 0,751 | | 0,692 | 0,886 | 0,802 | 0,680 | 0,795 | 0,640 | 0,778 | |
| HANG | 0,713 | 0,672 | 0,714 | 0,691 | 0,659 | 0,672 | | 0,675 | 0,688 | 0,774 | 0,708 | 0,691 | 0,683 | |
| IBEX | 0,745 | 0,702 | 0,895 | 0,880 | 0,745 | 0,859 | 0,682 | | 0,774 | 0,657 | 0,772 | 0,645 | 0,770 | |
| ISEQ | 0,737 | 0,686 | 0,781 | 0,743 | 0,703 | 0,799 | 0,653 | 0,764 | | 0,681 | 0,701 | 0,639 | 0,723 | |
| NIKKEI | 0,724 | 0,647 | 0,690 | 0,655 | 0,604 | 0,695 | 0,737 | 0,669 | 0,656 | | 0,675 | 0,675 | 0,669 | |
| PSI | 0,662 | 0,640 | 0,693 | 0,665 | 0,662 | 0,694 | 0,649 | 0,692 | 0,700 | 0,649 | | 0,716 | 0,734 | |
| SENSEX | 0,675 | 0,661 | 0,673 | 0,632 | 0,610 | 0,662 | 0,660 | 0,644 | 0,712 | 0,647 | 0,573 | | 0,646 | |
| Média | 0,716 | 0,683 | 0,774 | 0,750 | 0,703 | 0,760 | 0,682 | 0,752 | 0,721 | 0,670 | 0,661 | 0,650 | | |
| Média Up | 0,710 | | | | | | | | | | | | | |

Notas: Esta tabela apresenta as down-down correlations (acima da diagonal principal) e as up-up correlations (abaixo da diagonal principal) de cada um dos pares de índices. Para além disso, apresenta também a média de cada índice nas duas formas de volatilidade, bem como a média global das down e das up correlations, no período de 1 de abril de 2003 a 31 de julho de 2007.

Tabela 4 – Down-Down e Up-Up Correlations no subperíodo Crise Financeira Global

| | ATG | BOV | CAC | DAX | DJ | FTSE | HANG | IBEX | ISEQ | NIKKEI | PSI | SENSEX | Média | Média Down |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ATG | | 0,699 | 0,804 | 0,781 | 0,667 | 0,778 | 0,725 | 0,807 | 0,740 | 0,692 | 0,800 | 0,767 | 0,751 | 0,773 |
| BOV | 0,648 | | 0,805 | 0,777 | 0,836 | 0,797 | 0,754 | 0,794 | 0,765 | 0,644 | 0,741 | 0,760 | 0,761 | |
| CAC | 0,762 | 0,806 | | 0,962 | 0,802 | 0,942 | 0,775 | 0,930 | 0,834 | 0,736 | 0,876 | 0,750 | 0,838 | |
| DAX | 0,743 | 0,813 | 0,926 | | 0,796 | 0,931 | 0,773 | 0,908 | 0,786 | 0,742 | 0,835 | 0,768 | 0,823 | |
| DJ | 0,628 | 0,881 | 0,790 | 0,820 | | 0,787 | 0,639 | 0,780 | 0,736 | 0,591 | 0,702 | 0,669 | 0,728 | |
| FTSE | 0,735 | 0,812 | 0,954 | 0,898 | 0,795 | | 0,760 | 0,882 | 0,823 | 0,730 | 0,847 | 0,766 | 0,822 | |
| HANG | 0,649 | 0,805 | 0,683 | 0,757 | 0,734 | 0,711 | | 0,747 | 0,741 | 0,848 | 0,698 | 0,792 | 0,750 | |
| IBEX | 0,771 | 0,774 | 0,927 | 0,890 | 0,784 | 0,887 | 0,664 | | 0,808 | 0,701 | 0,885 | 0,737 | 0,816 | |
| ISEQ | 0,746 | 0,737 | 0,802 | 0,757 | 0,687 | 0,805 | 0,669 | 0,789 | | 0,677 | 0,795 | 0,691 | 0,763 | |
| NIKKEI | 0,639 | 0,702 | 0,663 | 0,688 | 0,668 | 0,710 | 0,780 | 0,626 | 0,653 | | 0,691 | 0,714 | 0,706 | |
| PSI | 0,780 | 0,724 | 0,849 | 0,780 | 0,700 | 0,831 | 0,647 | 0,876 | 0,774 | 0,652 | | 0,722 | 0,781 | |
| SENSEX | 0,616 | 0,697 | 0,642 | 0,659 | 0,680 | 0,665 | 0,745 | 0,609 | 0,639 | 0,706 | 0,624 | | 0,740 | |
| Média | 0,701 | 0,763 | 0,800 | 0,794 | 0,742 | 0,800 | 0,713 | 0,782 | 0,732 | 0,681 | 0,749 | 0,662 | | |
| Média Up | 0,743 | | | | | | | | | | | | | |

Notas: Esta tabela apresenta as down-down correlations (acima da diagonal principal) e as up-up correlations (abaixo da diagonal principal) de cada um dos pares de índices. Para além disso, apresenta também a média de cada índice nas duas formas de volatilidade, bem como a média global das down e das up correlations, no período de 1 de agosto de 2007 a 30 de junho de 2011.

No sentido de perceber se o aumento das correlações teve significado estatístico, foi aplicado o teste em duas amostras, de acordo com a proposta de Forbes e Rigobon (2002). Os resultados deste teste são apresentados nas tabelas 5 e 6, de modo a comparar o subperíodo Crise Financeira Global com os dois precedentes.

Tabela 5 – Teste à igualdade das down-down e das up-up correlations, nos subperíodos da crise financeira global e Dot-Com

| | ATG | BOV | CAC | DAX | DJ | FTSE | HANG | IBEX | ISEQ | NIKKEI | PSI | SENSEX |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| ATG | | 0,95 | 4,30 | 4,02 | -0,24 | 3,53 | 0,48 | 4,22 | 1,43 | 0,86 | 3,63 | 2,63 |
| BOV | -1,12 | | 2,75 | 1,12 | 3,34 | 3,65 | 0,48 | 2,01 | 2,25 | -0,80 | -0,05 | 1,93 |
| CAC | -1,42 | 0,03 | | 6,07 | 0,63 | 4,49 | 2,58 | 3,10 | 2,72 | 1,65 | 4,30 | 3,30 |
| DAX | -1,18 | 1,21 | -5,07 | | -0,27 | 5,70 | 3,02 | 3,36 | 1,43 | 1,78 | 2,68 | 4,17 |
| DJ | -0,81 | 2,26 | -0,42 | 0,91 | | 1,19 | -0,62 | 0,23 | 1,47 | -1,22 | -0,71 | 0,95 |
| FTSE | -1,30 | 0,54 | 1,66 | -2,92 | 0,26 | | 2,28 | 2,00 | 2,35 | 1,88 | 4,33 | 4,58 |
| HANG | -1,82 | 1,54 | -2,45 | -0,47 | 2,09 | -1,33 | | 0,80 | 0,95 | 3,09 | -1,16 | 2,44 |
| IBEX | -1,24 | -0,63 | -0,26 | -1,29 | 0,13 | 0,30 | -2,06 | | 1,30 | 0,13 | 4,68 | 2,22 |
| ISEQ | 0,16 | -0,80 | -1,29 | -0,94 | -1,24 | -0,74 | -1,72 | -0,70 | | -0,86 | 2,32 | 1,41 |
| NIKKEI | -1,15 | 1,19 | -1,74 | -1,33 | 1,44 | -0,50 | -2,61 | -1,64 | -0,51 | | 0,59 | 2,27 |
| PSI | -0,68 | -0,43 | -1,43 | -2,13 | -0,05 | -0,71 | -1,12 | -0,53 | -0,72 | -0,83 | | 1,04 |
| SENSEX | -3,63 | -1,59 | -2,65 | -2,77 | 0,23 | -2,62 | -1,48 | -2,92 | -1,16 | -0,18 | -2,22 | |

Notas: Esta tabela apresenta os testes à igualdade das down-down correlations e up-up correlations., tendo por base a transformação de Fisher. Acima da diagonal é apresentada a comparação das down-down correlations, nos subperíodos Crise Financeira Global e Dot-Com, enquanto abaixo da diagonal do quadro é apresentada a comparação das up-up correlations, nos subperíodos Crise Financeira Global e Dot-Com. Valores do teste superiores ou iguais a 1,96 (1,64) são significativos ao nível de 5% (10%).

No subperíodo Crise Financeira Global, face ao subperíodo Dot-Com, as correlações entre os mercados, associadas a movimentos de queda, sofreram um aumento na generalidade dos casos. Dos 66 pares de correlações calculados, 34 registaram um aumento, com significado estatístico, ao nível de significância de 5%. Este número aumenta para 38, se considerado o nível de significância menos exigente de 10%. Relativamente às correlações associadas aos movimentos de subida, foi possível detetar 24 aumentos de correlação, significativos estatisticamente, ao nível de significância de 5%. Para o nível menos exigente de 10%, foram encontrados 28 pares. Importa ainda referir que não foram encontradas diminuições de correlação, com significado estatístico.

A comparação dos dois subperíodos mais recentes, tendo em conta os resultados da tabela 6, permite a conclusão de que, em cerca de um terço dos pares das *down down correlations*, aconteceu um aumento estatisticamente significativo, ao nível de significância de 5%. Já as *up up correlations* sofreram um aumento de valor estatisticamente significativo, ao nível de significância de 5%, em cerca de um quarto dos casos.

Tabela 6 – Teste à igualdade das down-down e das up-up correlations nos subperíodos Crise Financeira Global e Tranquilo

| | ATG | BOV | CAC | DAX | DJ | FTSE | HANG | IBEX | ISEQ | NIKKEI | PSI | SENSEX |
|--------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| ATG | | -0,06 | 1,01 | 0,96 | 0,12 | 0,41 | 0,80 | 1,19 | -0,66 | 1,04 | 2,08 | 2,03 |
| BOV | -0,10 | | 1,49 | 0,95 | 1,92 | 1,57 | 2,37 | 1,92 | 2,45 | 0,24 | 0,01 | 3,37 |
| CAC | -0,95 | 3,67 | | 4,08 | 0,88 | 2,75 | 2,54 | 1,89 | 1,94 | 1,06 | 4,20 | 2,87 |
| DAX | -0,16 | 4,05 | -0,22 | | 0,50 | 4,03 | 2,61 | 1,46 | 0,98 | 1,31 | 2,92 | 3,58 |
| DJ | -1,26 | 4,94 | 0,53 | 1,96 | | 0,92 | 0,98 | 0,47 | 1,01 | 0,61 | -0,05 | 1,90 |
| FTSE | -0,32 | 2,93 | 6,11 | 2,17 | 1,48 | | 1,80 | -0,23 | 0,83 | 1,20 | 2,08 | 3,10 |
| HANG | -1,56 | 3,71 | -0,79 | 1,75 | 1,79 | 0,96 | | 1,76 | 1,32 | 2,80 | -0,26 | 2,86 |
| IBEX | 0,81 | 2,02 | 2,78 | 0,67 | 1,25 | 1,67 | -0,42 | | 1,20 | 0,99 | 4,93 | 2,13 |
| ISEQ | 0,26 | 1,30 | 0,79 | 0,47 | -0,41 | 0,22 | 0,37 | 0,87 | | -0,09 | 2,77 | 1,13 |
| NIKKEI | -2,01 | 1,20 | -0,63 | 0,76 | 1,30 | 0,36 | 1,36 | -0,92 | -0,06 | | 0,35 | 0,89 |
| PSI | 3,26 | 2,03 | 5,58 | 3,36 | 0,91 | 4,55 | -0,03 | 7,14 | 2,20 | 0,07 | | 0,16 |
| SENSEX | -1,30 | 0,81 | -0,71 | 0,59 | 1,48 | 0,08 | 2,24 | -0,74 | -1,73 | 1,40 | 1,00 | |

Nota: Esta tabela apresenta os testes à igualdade das down-down correlations e up-up correlations, tendo por base a transformação de Fisher. Acima da diagonal é apresentada a comparação das down-down correlations, nos subperíodos Crise Financeira Global e Tranquilo, enquanto abaixo da diagonal do quadro é apresentada a comparação das up-up correlations, nos mesmos subperíodos. Valores do teste superiores ou iguais a 1,94 (1,64) são significativos ao nível de 5% (10%).

O aumento das *down-down correlations* e das *up-up correlations*, mas sobretudo das primeiras, quer ao longo do período analisado quer em comparação com os resultados obtidos em estudos anteriores, parece indiciar um aumento da interdependência entre os mercados bolsistas. Por seu lado, o aumento das correlações nos movimentos de queda, implica a diminuição dos benefícios da diversificação internacional, o que coloca os gestores de risco perante novos desafios.

Com o objetivo de analisar o risco evidenciado pelos mercados e averiguar da existência de assimetria na volatilidade, foram calculadas as *up* e *down volatilities* dos doze índices, relativas aos três subperíodos, com base na metodologia atrás exposta. Estes cálculos são apresentados na tabela 7.

Relativamente ao subperíodo Dot-Com, a volatilidade associada às rendibilidades diárias acima da média revelou-se inferior à das rendibilidades abaixo da média, com exceção dos índices ATG e DJ. Em termos médios, as *up* e as *down volatilities* registaram 1,59% e 1,66%, respetivamente. A diferença entre os dois tipos de volatilidade teve maior expressão nos índices ISEQ (1,13% versus 1,32%) e SENSEX (1,58% versus 1,83%).

No subperíodo Tranquilo, a volatilidade associada às descidas dos mercados também se mostrou superior à das subidas. A média da primeira foi de 1,03%, enquanto a da segunda foi de 0,945%. O único índice em que tal situação não se verificou foi o PSI. Os índices SENSEX e ISEQ foram os que apresentaram diferenças mais acentuadas entre os dois tipos de volatilidade. No primeiro caso, a diferença foi superior a 20%. No segundo caso, a diferença superou os 15%.

No subperíodo Crise Financeira Global, todos os índices analisados, sem exceção, apresentaram níveis de volatilidade superiores nas descidas face aos das subidas de mercado. As maiores diferenças percentuais entre os dois tipos de volatilidade estiveram associadas aos índices NIKKEI e ISEQ, com 21% e 13,8%, respetivamente.

Os resultados obtidos são consistentes com os de outros estudos empíricos, designadamente o desenvolvido por Zimmermann *et. al* (2003), para diversos mercados desenvolvidos, no período de janeiro de 1970 a agosto de 1998. Porém, registou-se uma importante diferença. Enquanto no estudo atrás referenciado, a diferença média entre a *down volatility* e a *up volatility* foi superior a 15%, no presente trabalho em nenhum dos subperíodos foi possível encontrar diferenças médias superiores a 9%.

Os resultados obtidos acerca da volatilidade, de superioridade da *down volatility* relativamente à *up volatility*, sugerem que os mercados bolsistas se têm mostrado mais sensíveis a “más notícias” do que a “boas notícias”, embora a diferença tenda a ser menor do que a registada em períodos de tempo anteriores ao do presente estudo.

Os resultados permitem, igualmente, a conclusão de que o subperíodo Crise Financeira Global foi caracterizado por um aumento de volatilidade. Em relação ao subperíodo Dot-Com, verificou-se um aumento das *up volatilities* e das *down volatilities*, em praticamente todos os índices. As exceções foram os índices CAC e DAX. A comparação com o subperíodo Tranquilo revelou um acentuado aumento dos dois tipos de volatilidade, tendo o seu valor mais do que duplicado em sete países. Neste particular destaca-se o índice PSI, com a *down volatility* a aumentar 161% e a *up volatility* a aumentar 135%. O índice que registou um aumento menos acentuado foi o BOV, com 34% e 38%, para a *down* e a *up volatility*, respetivamente.

Tabela 7 – Volatilidade global, Down e Up nos três subperíodos

| | | ATG | BOV | CAC | DAX | DJ | FTSE | H_S | IBEX | ISEQ | NIKKEI | PSI | SENSEX |
|------------------------|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Dot-Com | Full volatility | 0,0173 | 0,0205 | 0,0185 | 0,0203 | 0,0139 | 0,0145 | 0,0162 | 0,0171 | 0,0123 | 0,0153 | 0,012 | 0,0171 |
| | Down volatility | 0,0167 | 0,0211 | 0,0187 | 0,0208 | 0,0138 | 0,0148 | 0,0163 | 0,0175 | 0,0132 | 0,0154 | 0,0124 | 0,0183 |
| | Up volatility | 0,0179 | 0,0199 | 0,0183 | 0,0199 | 0,0141 | 0,0142 | 0,0162 | 0,0166 | 0,0113 | 0,0151 | 0,0115 | 0,0158 |
| | Nº de downstates | 434 | 427 | 436 | 431 | 423 | 438 | 446 | 416 | 404 | 456 | 453 | 415 |
| | Nº de upstates | 414 | 419 | 412 | 417 | 425 | 410 | 401 | 432 | 443 | 392 | 395 | 432 |
| Tranquilo | Full volatility | 0,0100 | 0,0160 | 0,0090 | 0,0110 | 0,0070 | 0,0070 | 0,0090 | 0,0080 | 0,0080 | 0,0110 | 0,0060 | 0,0140 |
| | Down volatility | 0,0110 | 0,0170 | 0,0100 | 0,0110 | 0,0070 | 0,0080 | 0,0100 | 0,0090 | 0,0090 | 0,0120 | 0,0060 | 0,0150 |
| | Up volatility | 0,0100 | 0,0150 | 0,0090 | 0,0110 | 0,0070 | 0,0070 | 0,0090 | 0,0080 | 0,0080 | 0,0110 | 0,0060 | 0,0130 |
| | Nº de downstates | 536 | 524 | 535 | 524 | 535 | 523 | 540 | 518 | 531 | 534 | 539 | 511 |
| | Nº de upstates | 541 | 553 | 542 | 553 | 542 | 554 | 537 | 559 | 546 | 543 | 538 | 566 |
| Crise F. Global | Full volatility | 0,0211 | 0,0216 | 0,0183 | 0,0169 | 0,0159 | 0,0162 | 0,0216 | 0,019 | 0,0214 | 0,0193 | 0,0154 | 0,0197 |
| | Down volatility | 0,0219 | 0,0224 | 0,0187 | 0,0175 | 0,0168 | 0,0165 | 0,0219 | 0,0196 | 0,0227 | 0,0211 | 0,016 | 0,0201 |
| | Up volatility | 0,0203 | 0,0208 | 0,0178 | 0,0164 | 0,0151 | 0,0159 | 0,0212 | 0,0184 | 0,02 | 0,0174 | 0,0148 | 0,0193 |
| | Nº de downstates | 464 | 457 | 469 | 463 | 450 | 481 | 469 | 462 | 465 | 459 | 468 | 469 |
| | Nº de upstates | 508 | 515 | 503 | 509 | 522 | 491 | 503 | 510 | 507 | 513 | 504 | 503 |

Notas: Esta tabela apresenta as estimativas de volatilidade global, down e up relativas às rendibilidades diárias dos doze índices nos três subperíodos. São ainda apresentados os números de dias de queda e subida em cada subperíodo.

Com o objetivo de perceber se os aumentos de volatilidade foram estatisticamente significativos, procedeu-se ao cálculo dos testes de igualdade de variâncias, entre os subperíodos Crise Financeira Global/Dot-Com e Crise Financeira Global/Tranquilo. Os resultados destes testes são apresentados na tabela 8.

Tabela 8 – Teste à igualdade das Up and Down Volatilities

| Índices | Dot-Com | | Tranquilo | | CFG | | CFG/Dot-Com | | CFG/Tranquilo | |
|---------|---------|--------|-----------|--------|--------|--------|-------------|---------|---------------|---------|
| | Down | Up | Down | Up | Down | Up | Down | Up | Down | Up |
| ATG | 0,0167 | 0,0179 | 0,0105 | 0,0100 | 0,0219 | 0,0203 | 1,718 | 1,287 | 2,081 | 4,118 |
| | 434 | 414 | 536 | 541 | 464 | 508 | (0,000) | (0,004) | (0,000) | (0,000) |
| BOV | 0,0211 | 0,0199 | 0,0166 | 0,0151 | 0,0224 | 0,0208 | 1,118 | 1,091 | 1,804 | 1,911 |
| | 427 | 419 | 524 | 553 | 457 | 515 | (0,121) | (0,176) | (0,000) | (0,000) |
| CAC | 0,0187 | 0,0183 | 0,0096 | 0,0092 | 0,0187 | 0,0178 | 1,008 | 0,948 | 3,818 | 3,793 |
| | 436 | 412 | 535 | 542 | 469 | 503 | (0,467) | (0,717) | (0,000) | (0,000) |
| DAX | 0,0208 | 0,0199 | 0,0111 | 0,0105 | 0,0175 | 0,0164 | 0,707 | 0,681 | 2,498 | 2,431 |
| | 431 | 417 | 524 | 553 | 463 | 509 | (1,000) | (1,000) | (0,000) | (0,000) |
| DJ | 0,0138 | 0,0141 | 0,0070 | 0,0068 | 0,0168 | 0,0151 | 1,482 | 1,147 | 5,697 | 4,914 |
| | 423 | 425 | 535 | 542 | 450 | 522 | (0,000) | (0,070) | (0,000) | (0,000) |
| FTSE | 0,0148 | 0,0142 | 0,0077 | 0,0070 | 0,0165 | 0,0159 | 1,247 | 1,252 | 4,651 | 5,086 |
| | 438 | 410 | 523 | 554 | 481 | 491 | (0,009) | (0,009) | (0,000) | (0,000) |
| HANG | 0,0163 | 0,0162 | 0,0097 | 0,0092 | 0,0219 | 0,0212 | 1,811 | 1,730 | 5,081 | 5,298 |
| | 446 | 401 | 540 | 537 | 469 | 503 | (0,000) | (0,000) | (0,000) | (0,000) |
| IBEX | 0,0175 | 0,0166 | 0,0089 | 0,0080 | 0,0196 | 0,0184 | 1,248 | 1,229 | 4,802 | 5,274 |
| | 416 | 432 | 518 | 559 | 462 | 510 | (0,010) | (0,013) | (0,000) | (0,000) |
| ISEQ | 0,0132 | 0,0113 | 0,0091 | 0,0079 | 0,0227 | 0,0200 | 2,956 | 3,124 | 6,249 | 6,449 |
| | 404 | 443 | 531 | 546 | 465 | 507 | (0,000) | (0,000) | (0,000) | (0,000) |
| NIKKEI | 0,0154 | 0,0151 | 0,0117 | 0,0106 | 0,0211 | 0,0174 | 1,871 | 1,339 | 3,265 | 2,712 |
| | 456 | 392 | 534 | 543 | 459 | 513 | (0,000) | (0,001) | (0,000) | (0,000) |
| PSI | 0,0124 | 0,0115 | 0,0062 | 0,0063 | 0,0160 | 0,0148 | 1,661 | 1,648 | 6,787 | 5,543 |
| | 453 | 395 | 539 | 538 | 468 | 504 | (0,000) | (0,000) | (0,000) | (0,000) |
| SENSEX | 0,0183 | 0,0158 | 0,0154 | 0,0129 | 0,0201 | 0,0193 | 1,196 | 1,496 | 1,688 | 2,264 |
| | 415 | 432 | 511 | 566 | 469 | 503 | (0,031) | (0,000) | (0,000) | (0,000) |

Notas: Esta tabela apresenta os testes de igualdade às up e down volatilities das rendibilidades diárias dos índices dos mercados considerados neste estudo, entre o subperíodo Crise Financeira Global e Dot-Com e entre o subperíodo Crise Financeira Global e Tranquilo. O teste à igualdade de variâncias é baseado na estatística F. A estatística F, para a igualdade de médias, é calculada como S_1^2/S_2^2 , que segue uma distribuição F, com $(n_1 - 1; n_2 - 1)$ graus de liberdade. S_1^2 e S_2^2 referem-se às estimativas das variâncias nos subperíodos 1 e 2. n_1 e n_2 referem-se ao número de observações nos subperíodos 1 e 2.

Os resultados dos testes à igualdade de volatilidades permitem concluir que no último subperíodo, face ao primeiro, se registou um aumento estatisticamente significativo dos dois tipos de volatilidade, ao nível de significância de 5%, exceto para os índices BOV, CAC e DAX. Destas diferenças estatisticamente significativas, apenas o índice IBEX não revelou significativo estatístico, ao nível de significância de 1%. Por seu lado, a comparação entre os subperíodos Crise Financeira Global e Tranquilo, revela em todos os casos diferenças com significado estatístico, ao nível de significância de 1%, o que permite concluir pela significativa influência da crise financeira global no aumento da volatilidade dos mercados bolsitas, quer nos movimentos de queda quer nos movimentos de subida.

4. CONCLUSÃO

A ligação entre mercados bolsistas tem merecido grande atenção de investigadores e de investidores. Para se perceber da influência da crise financeira global e do ambiente de mercado nas ligações entre os índices bolsistas foram calculadas as semicorrelações, as quais permitiram a conclusão de uma correlação mais forte entre os mercados, sempre que estes descreveram movimentos de queda. Contudo, quando comparados com os resultados obtidos noutros estudos, o diferencial encontrado entre as semicorrelações relativas aos ambientes de descida e de subida diminuiu de forma expressiva, embora em qualquer dos casos os valores calculados fossem bastante superiores aos obtidos na literatura consultada, para períodos de tempo anteriores. Por outro lado, enquanto nos estudos consultados todas as *down-down correlations* apresentaram valores superiores aos das *up-up correlations*, no presente estudo tal não aconteceu.

Analisada a volatilidade dos mercados bolsistas, foi possível concluir que, no subperíodo Crise Financeira Global, todos os índices analisados, sem exceção, se apresentaram mais voláteis nos movimentos de queda de mercado do que nos movimentos de subida, embora a diferença entre os dois tipos de volatilidade tenha sido inferior à encontrada noutros estudos. Por outro lado, os mercados mostraram-se, em geral, mais voláteis, com os dois tipos de volatilidade a evidenciarem superioridade estatística, na grande maioria dos casos, no último subperíodo face aos anteriores.

Os resultados obtidos são importantes quer para gestores de risco quer para investidores, sugerindo uma diminuição dos benefícios associados à diversificação internacional, o que coloca novos e complexos desafios na gestão de carteiras de investimento.

BIBLIOGRAFIA

- BEKAERT, G. E WU, G., (2000), "ASYMMETRIC VOLATILITY AND RISK IN EQUITY MARKETS", REVIEW OF FINANCIAL STUDIES, VOL. 13, PP. 1-42.
- BLACK, F., (1976), STUDIES IN STOCK PRICE VOLATILITY CHANGES. PROCEEDINGS OF THE 1976 BUSINESS MEETING OF THE BUSINESS AND ECONOMICS STATISTICS SECTION, AMERICAN STATISTICAL ASSOCIATION, 177-181.
- BOLLERSLEV, T., CHOU, R. E KRONER, K., (1992), "ARCH MODELING IN FINANCE: A REVIEW OF THE THEORY AND EMPIRICAL EVIDENCE", JOURNAL OF ECONOMETRICS, 52, 5-59.
- CAMPBELL, J. E HENTSCHELL, L., (1992), "NO NEWS IS GOOD NEWS: AN ASYMMETRIC MODEL OF CHANGING VOLATILITY IN STOCK RETURNS", JOURNAL OF FINANCIAL ECONOMICS, VOL. 31, PP. 281-318.
- CHRISTIE, A. (1982), "THE STOCHASTIC BEHAVIOR OF COMMON STOCK VARIANCES: VALUE, LEVERAGE, AND INTEREST RATE EFFECTS", JOURNAL OF FINANCIAL ECONOMICS, VOL. 10, PP. 407-432.
- ERB, C., HARVEY, C. E VISKANTA, T., (1994), 'FORECASTING INTERNATIONAL EQUITY CORRELATIONS', FINANCIAL ANALYSTS JOURNAL, VOL. 23, PP. 761-767.
- FORBES K. E RIGOBON, R., (2002), "NO CONTAGION, ONLY INTERDEPENDENCE: MEASURING STOCK MARKET COMOVEMENTS", JOURNAL OF FINANCE 57, PP. 2223-62.
- FRENCH, K., SCHWERT, G. E STAMBAUGH, R., (1987), "EXPECTED STOCK RETURNS AND VOLATILITY", JOURNAL OF FINANCIAL ECONOMICS, VOL. 19, PP. 3-29.
- GRUBEL, H., (1968), "INTERNATIONALLY DIVERSIFIED PORTFOLIOS: WELFARE GAINS AND CAPITAL FLOWS", AMERICAN ECONOMIC REVIEW, VOL. 58, PP 1299-1314.

HORTA, P., MENDES, C. E VIEIRA, I., (2008), "CONTAGION EFFECTS OF THE U.S. SUBPRIME CRISIS ON DEVELOPED COUNTRIES", WORKING PAPER, UNIVERSITY OF EVORA.

MARKOWITZ, H., (1991), "PORTFOLIO SELECTION: EFFICIENT DIVERSIFICATION OF INVESTMENT", JOHN WILEY & SONS, INC., NEW YORK.

NAOUI, K., LIOUANE, N. E BRAHIM, S., (2010), "A DYNAMIC CORRELATION ANALYSIS OF FINANCIAL CONTAGION: THE CASE OF THE SUBPRIME CRISIS", INTERNATIONAL JOURNAL OF ECONOMICS AND FINANCE, v. 2, n. 3, p. 85-96.

NELSON, D., (1991), "CONDITIONAL HETEROSKEDASTICITY IN ASSET RETURNS: A NEW APPROACH", *ECONOMETRICA*, 59, 2, 347 – 370.

PINDYCK, R., (1984), "RISK, INFLATION, AND THE STOCK MARKET", *AMERICAN ECONOMIC REVIEW*, VOL. 74, PP. 334-351.

PREMARATNE, G. E BALASUBRAMANYAN, L., (2003), STOCK MARKET VOLATILITY: EXAMINING NORTH AMERICA, EUROPE AND ASIA. NATIONAL UNIVERSITY OF SINGAPORE, ECONOMICS WORKING PAPER. [HTTP://PAPERS.SSRN.COM/SOL3/PAPERS.CFM?ABSTRACT_ID=375380](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=375380). CONSULTADO EM 2012.

RIPLEY, D., (1973), "SYSTEMATIC ELEMENTS IN THE LINKAGE OF NATIONAL STOCK MARKET INDICES", *REVIEW OF ECONOMICS AND STATISTICS*, 55, 3: 356-361.

TOUSSAINT, E., (2008), THE US SUBPRIME CRISIS GOES GLOBAL. IN COUNTERPUNCH, WEEKEND EDITION, JANUARY 12/13.

ZIMMERMANN, H., DROBETZ, W. E OERTMANN, P., (2003), "GLOBAL ASSET ALLOCATION: NEW METHODS AND APPLICATIONS", JOHN WILEY & SONS, INC.

O STRESSE DO ALUNO ESTAGIÁRIO

TRAINEE TEACHER STRESS

EL ESTRÉS DEL ESTUDIANTE APRENDIZ

Sónia Galinha (sonia.galinha@ese.ipsantarem.pt) *

Carlos Manuel Francisco (cmfrancisco@sapo.pt) **

RESUMO:

O estágio pedagógico caracteriza-se como um momento confrontação com a realidade e de conflito entre as expectativas pessoais e profissionais. Como tal, esta fase de exploração, aprendizagem, desafios e a perspetiva de desemprego, que os estagiários enfrentam, desencadeiam um conjunto de sintomas possíveis de potenciar o desenvolvimento de problemas de saúde física e mental.

A presente investigação envolveu 517 alunos estagiários do nosso país de ambos os sexos, sendo 128 (24.8%) do sexo masculino e 389 (75.2%) do sexo feminino, de diferentes grupos disciplinares e abrangendo várias instituições de formação de professores. Tem por objetivo validar uma versão reduzida do questionário “Avaliação do stresse do aluno estagiário”, construído por Francisco (2006), para o “tonar” mais objetivo na sua aplicabilidade. O instrumento apresenta escala de Likert com cinco pontos (1. Discordo totalmente; 2. Discordo; 3. Nem discordo nem concordo; 4. Concordo; 5. Concordo totalmente).

Do estudo de validade, podemos concluir que os coeficientes de correlação item/total da escala apresentam valores significativos de serem considerados, destacando-se a consistência interna, medida através do alpha de Cronbach, onde se obteve o valor de (0.92), permitindo valores ajustados à sua utilização para se obter a informação que se pretende junto desta população.

Palavras-Chave: Estágio pedagógico; Alunos estagiários; Stresse.

ABSTRACT:

The teacher training is characterized as a moment reality check and conflict between personal and professional expectations. As such, this period of exploration, learning, challenges and the prospect of unemployment, that trainees face, trigger a set of possible symptoms of fostering the development of problems of physical and mental health.

This research involved 517 students of our country trainees of both sexes, of which 128 (24.8%) males and 389 (75.2%) females, from different disciplinary groups and covering various teacher training institutions. The objective was to validate a shortened version of the questionnaire “Evaluation of stress teacher training”, built by Francisco (2006), for “behold” more objective in its applicability. The instrument features a Likert scale with five points (1. Disagree 2. Disagree 3. Neither agree nor disagree, 4. Agree 5. I totally agree).

The validity study, we conclude that the correlation coefficients item / total scale exhibit significant values to be considered, highlighting the internal consistency, measured by Cronbach’s alpha, which revealed the value of (0.92), allowing adjusted values to use to get the information you want with this population group.

Keywords: Pedagogic training; Students trainees; Stress.

RESUMEN:

La práctica se caracteriza por ser una revisión de la realidad del tiempo y los conflictos entre las expectativas personales y profesionales. Como tal, esta fase de exploración, el aprendizaje, los retos y las perspectivas de desempleo, que los alumnos se enfrentan, desencadenan una serie de síntomas posibles de impulsar el desarrollo de problemas de salud física y mental.

Esta investigación consistió en 517 estudiantes de nuestro país, de ambos sexos, de los cuales 128 (24,8%) hombres y 389 (75,2%) mujeres, de diferentes grupos disciplinarios y que abarca diversos institutos de formación docente. Tiene como objetivo validar una versión abreviada del cuestionario "Evaluación del estudiante interno de estrés", construido por Francisco (2006), porque "he aquí" más objetivo en su aplicabilidad. El instrumento dispone de una escala Likert de cinco puntos (1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo).

Del estudio de validez, se concluye que los coeficientes de correlación ítem / total de la escala presenta valores significativos de exposición a tener en cuenta, destacando la consistencia interna, medida por el alfa de Cronbach, que puso de manifiesto el valor de (0.92), lo que permite valores ajustados a utilizar para obtener la información que desea con esta población.

Palabras clave: Enseñanza, estudiantes; estrés.

* Instituto Politécnico de Santarém

** Professor do Instituto Politécnico da Guarda

Submitted: 27th June 2013

Accepted: 10th April 2014

1. INTRODUÇÃO

O percurso do ser humano é marcado por períodos de grandes transformações. O indivíduo depara-se constantemente com novas situações de vida, tendo que adaptar-se a estas.

O estágio pedagógico surge como um momento único de acompanhamento sendo fundamental na aquisição de conhecimentos, experiência e de preparação para a vida profissional. Reveste-se de uma grande utilidade na vida do estagiário, corrigindo e ajustando a teoria assimilada e a realidade prática da lecionação (Francisco, 2006). Surgem a ele ligados momentos causadores de stress associados ao contacto com a vida escolar, que por vezes, não corresponde à realidade ou ao processo de supervisão e à figura do supervisor. Esta ideia é reforçada por Francisco (2001: 118), ao referir que a dificuldade que este processo representa está relacionada com a pressão, ao mencionar a opinião de um estagiário, “Acho que deveria ser com menos pressão, pois muitas vezes as aulas correm melhor quando não estamos a ser avaliados, ou seja, sob pressão”. Refere também as diferenças de opiniões do professor supervisor e professor cooperante, como se pode verificar numa outra resposta dada por um outro estagiário “o supervisor cooperante defende um estilo próprio, não gostando de variar o estilo; o professor coordenador defende/encoraja a criatividade e a variedade de estilos de ensino” e ainda o sentimento que a observação/avaliação provoca nos alunos estagiários como se lê na resposta do estagiário: “Quando sei que estou a ser observada pelo orientador, fico um pouco nervosa (...)”.

Pelo exposto, o estágio e o processo de supervisão são considerados, pelos alunos estagiários, como um contexto de grau de dificuldade e de angústia elevada, não permitindo desenvolver o seu trabalho com normalidade. Assim, a supervisão surge como um ação difícil sendo muitas vezes vista como uma estratégia avaliativa, em que o supervisor é considerado um problema, (Francisco, 2006).

Na natureza todas as estruturas no seu início de formação apresentam uma maior fragilidade, o que também é verdadeiro em relação ao ser humano. Dessa forma não há porque estranhar a frequente necessidade de um “facilitador” para assegurar o bom desenvolvimento humano. É assim primordial desenvolvermos competências que nos facilitem lidar com as emoções - saber intervir quando se desencadeia um conflito - para sermos bem-sucedidos profissionalmente e socialmente.

O objetivo, neste artigo, é validar a versão reduzida do instrumento Avaliação do Stress do Aluno Estagiário - ASAE de Francisco, Pereira e Pereira (2003) para “tornar” o instrumento mais objetivo na sua aplicabilidade.

2. CONCEITO DE STRESSE

A clarificação do conceito de stress tem sido desenvolvida a partir de três significados distintos: (a) como condição ambiental externa – o stress é um estímulo exterior – que prejudica ou impede a realização normal do trabalho. Incluímos nesta perspetiva o stress social dos *life events* - acontecimentos importantes de vida (Holmes e Rahe, 1967 citado por Ramos, 2001); (b) como resposta global instintiva do organismo a qualquer estímulo exterior que se manifeste (designado agente *stressor*). Nesta linha de pensamento inscreve-se o stress fisiológico do síndrome geral de adaptação (Selye, 1980); (c) como uma discordância

entre aquilo que a pessoa acha que lhe é exigido e as competências que julga possuir para lidar com essa exigência. Desta forma, o stress é entendido como um processo de trocas contínuas entre o indivíduo e o meio/ambiente (a discrepância é geradora de stress). É dentro desta perspetiva que se circunscreve o stress psicológico (emocional ou mental) do modelo transaccional de Lazarus (Lazarus e Folkman, 1984).

Como nenhum destes significados exclui totalmente os outros e, na tentativa de encontrar uma definição sincronizada das três formas clássicas, propomos neste artigo entender o stress como “uma relação de desequilíbrio entre exigências ambientais e recursos pessoais, em que os indivíduos percebem exigências que esgotam ou excedem os recursos de que julgam dispor, numa situação que avaliam como ameaçadora do seu equilíbrio homeocinético” (Mota-Cardoso et al, 2002: 10).

Considerando que o stress se situa na relação ou transação que se estabelece entre o indivíduo e o meio ambiente (processo transaccional), significa que este ocorre na ligação do indivíduo com as fontes indutoras de stress, mais concretamente com os factos aos quais se atribuem significados relevantes. Deste modo, a presença, ausência ou mesmo a intensidade do stress é determinada pela estrutura mental do indivíduo (Lazarus e Folkman, 1984; Mota-Cardoso et al, 2002; Rijo, 2002; Vaz Serra, 2002). Igualmente Martens et al (1990: 225), destacam a influência que a incerteza e a importância que a ação tem para o indivíduo, “quando a ação a desenvolver é percebida como importante e a incerteza é máxima, aumenta a probabilidade de percepção de ameaça”. Também Vaz Serra (2002: XV) corrobora com esta opinião ao referir que é o significado e a importância, a atribuir a , que “desenvolve a percepção de não ter o controlo sobre as exigências que esta lhe cria”. Sobressai deste entendimento o papel importante da avaliação cognitiva na compreensão do stress, pois, através dos processos de pensamento, os sujeitos concebem a realidade psicológica a que respondem, (Smith, 1986). A sua capacidade de resposta depende da capacidade que ele tem para confiar ou não nos seus recursos – estratégias de coping. Como refere Pereira (1991: 45), “as respostas às situações indutoras de stress, dependem das experiências passadas do indivíduo em situações idênticas e das suas capacidades (aptidões, suporte social - moral, recursos materiais, resoluções de problemas entre outras)”. Importa ainda referir, de acordo com Cruz (1996), que cada uma destas componentes é, ou pode ser, influenciada por fatores ou variáveis de personalidade, pessoais e motivacionais (autoconfiança, traços de ansiedade, expectativas de autoeficácia).

De acordo com Mota-Cardoso et al (2002), o stress na profissão docente localiza-se na relação dos professores com os vários aspetos do seu trabalho, designando-o por stress ocupacional.

O stress ocupacional é entendido como um desajuste entre as exigências da profissão e as competências que o indivíduo tem para desenvolver a sua ação. McGrath (1976) descreve o stress ocupacional como um desequilíbrio significativo que o indivíduo percebe entre as exigências do trabalho e as suas capacidades de resposta, considerando, ao mesmo tempo, que o insucesso na satisfação dessas exigências pode ter consequências negativas. Kyriaccou (1987) identifica-o como a experiência, vivida por um professor, de emoções

desagradáveis, como a tensão, frustração, ansiedade, cólera e depressão, resultantes de aspetos do seu trabalho docente que constituem ameaça ao seu bem-estar e autoestima.

Admitem alguns autores como Hembling e Gilliland (1981), que o stresse docente não mantém um nível uniforme ou de igual intensidade ao longo de todo o ano letivo. Estes autores, baseados em estudos sobre professores do ensino básico e secundário, referem a existência de um ciclo de stresse de maior intensidade no início e no fim do ano letivo, bem como no final de cada período escolar.

Gorriell (1985) distingue duas categorias de stresse docente: o stresse estrutural, resultante das influências negativas das estruturas institucional e administrativa; e o stresse conflito, proveniente dos obstáculos à realização das responsabilidades pessoais. Outros autores preferem referir-se às manifestações de stresse utilizando o termo mal-estar docente. Este fenómeno é uma realidade atual que pode integrar diversos sintomas psicossomáticos, comportamentais, emocionais e cognitivos. Manifesta-se por diversos indicadores como sejam a insatisfação profissional, o stresse, o absentismo, o baixo empenhamento profissional, o desejo de abandonar a profissão docente, podendo, em estados de maior gravidade, traduzir-se em estados de exaustão e depressões (Nóvoa et al. 1991; Pereira, 1996; Cordeiro Alves, 1997). Estes indicadores traduzem a mensagem/preocupação que a Organização Mundial do Trabalho manifestou, num relatório elaborado em 1981 sobre o “Emprego e Condições de Trabalho”. Este refere a profissão docente como uma “profissão de risco físico e mental”. Para Jesus (1997), são múltiplos os fatores que contribuem para o mal-estar docente, nomeadamente pessoais (vida privada), relações estabelecidas com os alunos, colegas, encarregados de educação, processo de ensino/aprendizagem, condições de trabalho e contexto socioeducativo.

O desenvolvimento do processo de stresse depende tanto da personalidade do indivíduo, quanto do estado de saúde em que este se encontra (equilíbrio orgânico e mental). Como tal, nem todos os indivíduos desenvolvem o mesmo tipo de resposta diante dos mesmos estímulos. O estilo de vida, as experiências passadas, as atitudes, as crenças, os valores, as doenças e a predisposição genética são fatores importantes que contribuem para o desenvolvimento do processo de stresse. O risco de um estímulo causador de stresse poder gerar uma doença é aumentado se estiverem associadas exaustão física, psicológica ou fatores orgânicos.

O conhecimento disponível aponta para uma associação entre o stresse no trabalho/profissão e a saúde física e mental, a qual parece influenciar as atitudes individuais relativamente aos colegas, prejudicar o comportamento na sala de aula, bem como, alterar a sua vontade de permanecer ou não na profissão (DeFrank e Stroup, 1989).

Pelo que ficou expresso anteriormente, e como refere Vaz Serra (2002: 299), “o stresse só é prejudicial quando é intenso, repetitivo e prolongado”. Todavia, a grande maioria dos indivíduos pode aguentar situações de stresse durante muito tempo sem consequências desagradáveis, embora, de acordo com mesmo autor, sejam “as pessoas com melhores aptidões e recursos pessoais e sociais as que estão melhor preparadas para enfrentar circunstâncias aversivas”. No entanto, os indivíduos que são mais suscetíveis ao stresse são

precisamente os que estão sujeitos a elevadas exigências psicológicas, que não têm capacidade de decisão e não dispõem de um adequado suporte social.

A investigação realizada, nomeadamente a partir dos anos 80, procurou relacionar/associar o stresse com o aparecimento de doenças físicas, psíquicas e desenvolvimento de hábitos nocivos para a saúde.

São vários os estudos nacionais e internacionais em que os seus autores concluem a relação entre estes sintomas, como por exemplo, os estudos de DeFrank e Stroup (1989). Estes autores estudaram a relação entre o stresse e saúde, sendo esta medida aferida pelo grau de satisfação profissional. Concluíram que quando esta descia por causa do stresse experienciado, a saúde piorava. Travers e Cooper (1996) num estudo com professores britânicos e com o objetivo de avaliar a saúde mental relativamente à “ansiedade injustificada”, “ansiedade somática” e a “depressão”, verificaram que os professores apresentavam níveis significativamente mais altos que a população em geral e que outros grupos profissionais altamente stressados. Também em Portugal, Lima (1999) identificou como sintomas mais frequentes de stresse, referidos pelos professores, a redução da vida social, a irritabilidade, o cansaço matinal, a desmotivação e a insatisfação, a tristeza e a depressão, as falhas de memória e as alterações de sono.

Além destas consequências identificadas pelos estudos referidos, o stresse surge ainda como uma “causa” que aumenta o risco de cancro, de doenças músculo-esqueléticas, de doenças gastrointestinais, acidentes, suicídios, doenças cardiovasculares e de morte relacionada com stresse.

O duplo papel desempenhado durante o ano de estágio (de aluno e professor) é, por si só, complexo e perturbador (Francisco e Pereira, 2002), levando a que este seja indutor de stresse e desencadeador de situações de mal-estar. O stresse dos professores (Mota-Cardoso et al, 2002) pode ser entendido como um desajuste entre as exigências da profissão e as competências que o indivíduo tem para desenvolver a sua ação enquadrando-se, perfeitamente, neste conceito o stresse do aluno estagiário. Kyriaccou (1987) identifica o stresse como a experiência de emoções desagradáveis, como a tensão, frustração, ansiedade, cólera e depressão, resultantes de aspetos do seu trabalho docente que constituem ameaça ao seu bem-estar e autoestima. Contudo, se no início essas manifestações podem ser passageiras, com o decorrer do tempo, com a repetição dos acontecimentos, tomam-se, por si próprias, fontes de stresse e geram ou acentuam novas manifestações de mal-estar.

Têm sido desenvolvidos questionários de avaliação de sintomas, nomeadamente, o Symptom Checklist (SCL) de 90 itens desenvolvido por Derogatis, Rickels e Rock (1977) com versões reduzidas de 58 e 35 itens. A versão mais recente, desenvolvida pelos mesmos autores, é conhecida como *Brief Symptom Inventory* e inclui 53 itens. O questionário Avaliação do Stresse do Aluno Estagiário (ASAE), desenvolvido por Francisco (2006) surge nesta linha e é constituído por itens que refletem sintomas primários que estão subjacentes à maioria das perturbações psiquiátricas.

3. METODOLOGIA

3.1. AMOSTRA

A versão deste questionário foi construída com base na mesma amostra de alunos estagiários (Francisco, 2006) de vários ramos da educação (Tabela 1). Assim, a presente investigação analisou um total de 517 alunos estagiários, 24,8% do sexo masculino e 75,2% do sexo feminino, de diferentes grupos disciplinares (Tabela 1) e abrangendo várias instituições de formação de professores recaindo sobre os Institutos Politécnicos / Escolas Superiores de Educação e Universidades das Regiões Centro e Norte.

Tabela 1. Cursos/grupos disciplinares a que pertencem os alunos estagiários

| CURSO | N.º Alunos por Nível de Ensino | | | | Total | Percentagem |
|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------|------------|------------|------------|---------------|
| | Universitário | Politécnico (ESE) | Mas | Fem | | |
| Educação Física | 46 | 63 | 73 | 36 | 109 | 21,1% |
| Língua Portuguesa | 41 | --- | 4 | 37 | 41 | 7,9% |
| Matemática / Ciências da Natureza | 24 | 27 | 10 | 41 | 51 | 9,9% |
| Português / Inglês / Alemão | 26 | 23 | 8 | 41 | 49 | 9,5% |
| Português / Francês | 21 | 34 | 7 | 48 | 55 | 10,6% |
| Físico – Química | 19 | --- | 7 | 12 | 19 | 3,7% |
| Ensino Básico 1º Ciclo | 48 | 54 | 10 | 92 | 102 | 19,7% |
| Pré-Escolar | 16 | 51 | 1 | 66 | 67 | 13,0% |
| Inglês / Alemão | 10 | --- | 3 | 7 | 10 | 1,9% |
| Educação Visual e Tecnológica | --- | 14 | 5 | 9 | 14 | 2,7% |
| Total | 251 | 266 | 128 | 389 | 517 | 100,0% |

3.2. INSTRUMENTO

O ASAE é um questionário construído por Francisco, Pereira e Pereira (2003), que na sua versão original contempla 50 itens, onde os sujeitos assinalam o grau de concordância com a afirmação numa escala de *Likert* com cinco pontos (1. Discordo totalmente; 2. Discordo; 3. Nem discordo nem concordo; 4. Concordo; 5. Concordo totalmente) e tem como objetivo medir o stress percebido. O estudo de validade do “ASAE” evidenciou uma consistência interna, medida através do *alpha* de Cronbach, de (0.92). A validação fatorial, com recursos à análise das componentes principais (ACP), evidenciou 8 fatores, traduzindo, o agrupamento estatístico dos itens, as fontes de stress percebidas pelos alunos estagiários deste estudo. Estes 8 fatores explicam (51,46% da variação total explicada).

Tabela 2. Fonte de stresse dos alunos estagiários - versão reduzida

| N.º | Descrição do item | Média | DP | Correlação (Item/total) |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|----------------------------|
| 1 | Excesso de horas e trabalho (acumulação de tarefas e prazos num certo espaço de tempo) | 3,99 | 1,09 | .423(**) |
| 2 | Indisciplina dos alunos | 3,54 | 1,14 | .498(**) |
| 3 | Medo de bloquear ou de não conseguir resolver alguma situação imprevista que possa ocorrer | 3,60 | 1,05 | .610(**) |
| 4 | A falta de autoridade dos alunos estagiários | 3,25 | 1,17 | .554(**) |
| 5 | Ter que corresponder às expectativas dos alunos | 3,48 | ,99 | .510(**) |
| 6 | A presença do supervisor / orientador de estágio | 3,51 | 1,18 | .505(**) |
| 7 | Componente curricular excessiva na Instituição Superior | 3,47 | 1,09 | .384(**) |
| 8 | Ambiente menos harmonioso dentro dos grupos de estágio | 2,80 | 1,22 | .281(**) |
| 9 | A falta de motivação dos alunos não correspondendo às minhas expectativas | 3,46 | 1,05 | .464(**) |
| 10 | A minha inexperiência | 3,62 | 1,02 | .530(**) |
| 11 | Quando não me consigo fazer ouvir ou entender | 3,53 | 1,07 | .558(**) |
| 12 | Ter que preparar uma aula e não saber qual vai ser a resposta dos alunos | 3,28 | ,98 | .569(**) |
| 13 | Medo da crítica na reflexão / análise da prática letiva | 3,41 | 1,16 | .577(**) |
| 14 | Dificuldade em abordar temáticas onde me sinto pouco à vontade | 3,33 | 1,06 | .459(**) |
| 15 | Incerteza do exercício da profissão docente no próximo ano letivo | 4,17 | 1,07 | .293(**) |
| 16 | Não arranjar formas simples e eficazes de transmitir determinados conteúdos mais complicados aos alunos | 3,32 | 1,06 | .499(**) |
| 17 | Os alunos não terem interesse em aprender | 3,54 | 1,11 | .475(**) |
| 18 | Utilizar uma linguagem apropriada ao escalão etário | 3,16 | 1,13 | .458(**) |
| 19 | Falta de tempo disponível para preparar as práticas letivas com mais pormenor | 3,84 | 1,08 | .483(**) |
| 20 | A dificuldade dos alunos em realizar determinados exercícios | 3,37 | ,92 | .497(**) |
| 21 | As críticas que são feitas que muitas vezes não ajudam. | 3,08 | 1,19 | .449(**) |
| 22 | Ambiente da aula ruidoso | 3,37 | 1,06 | .550(**) |
| 23 | Ter de trabalhar com pessoas pouco dinâmicas e sem poder de iniciativa. | 2,93 | 1,22 | .312(**) |
| 24 | A escolha mais adequada dos exercícios de acordo com o ritmo de aprendizagem da turma | 3,51 | ,94 | .489(**) |

| | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------|
| 25 | Receio da perda de controlo da aula | 3,44 | 1,11 | .597(**) |
| 26 | Modo como somos avaliados | 3,84 | 1,00 | .483(**) |
| 27 | Medo de errar no esclarecimento de dúvidas | 3,59 | 1,03 | .573(**) |
| 28 | O relacionamento com os supervisores / orientadores de estágio | 2,83 | 1,19 | .514(**) |
| 29 | Horário muito preenchido que não deixa muito tempo livre para realizar um trabalho mais profundo e proficuo | 3,82 | 1,13 | .439(**) |
| 30 | Depender do ritmo de trabalho dos outros | 3,04 | 1,10 | .388(**) |

** Correlação significativa para $p=0.01$

Sendo esta uma versão longa, procurou-se tornar o instrumento mais funcional sem que o mesmo perdesse consistência. Assim, procedeu-se a uma nova validação do mesmo, utilizando a mesma amostra de alunos estagiários. Esta versão reduzida do “ASEA” apresenta uma consistência interna, *alpha* de Cronbach, de (0.89) aos 30 itens considerados, excelente (Hill e Hill, 2002; Maroco, 2003; Pestana e Gageiro, 2003). Destacamos, ainda, os coeficientes de correlação item/total da escala, que apresentam valores significativos aos níveis de significância habituais (*cf.* Tabela2). Efetuamos, igualmente, a validação fatorial com recursos à análise das componentes principais (ACP) – procedimento idêntico à versão original (*cf.* tabela 3).

Tabela 3. Análise fatorial das Fontes de stresse “ASAE” - versão reduzida

| N.º | Descrição do item | Valor Matrix ^a | Variância | Alpha |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------|-------|
| Fator 1: Insegurança face ao desempenho profissional - Variância= 22,55% | | | | |
| 3 | Medo de bloquear ou de não conseguir resolver alguma situação imprevista que possa ocorrer | 0,605 | 22,55% | .84 |
| 5 | Ter que corresponder às expectativas dos alunos | 0,540 | | |
| 10 | A minha inexperiência | 0,555 | | |
| 12 | Ter que preparar uma aula e não saber qual vai ser a resposta dos alunos | 0,540 | | |
| 14 | Dificuldade em abordar temáticas onde me sinto pouco à vontade | 0,630 | | |
| 16 | Não arranjar formas simples e eficazes de transmitir determinados conteúdos mais complicados aos alunos | 0,637 | | |
| 18 | Utilizar uma linguagem apropriada ao escalão etário | 0,600 | | |
| 24 | A escolha mais adequada dos exercícios de acordo com o ritmo de aprendizagem da turma | 0,612 | | |
| 27 | Medo de errar no esclarecimento de dúvidas | 0,621 | | |
| Fator 2: Indisciplina - Variância= 5,56% | | | | |
| 2 | Indisciplina dos alunos | 0,656 | 5,56% | .84 |
| 4 | A falta de autoridade dos alunos estagiários | 0,561 | | |
| 11 | Quando não me consigo fazer ouvir ou entender | 0,674 | | |
| 9 | A falta de motivação dos alunos não correspondendo às minhas expectativas | 0,593 | | |
| 17 | Os alunos não terem interesse em aprender | 0,508 | | |

| | | | | |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------|-------|-----|
| 20 | A dificuldade dos alunos em realizar determinados exercícios | 0,522 | | |
| 22 | Ambiente da aula ruidoso | 0,65 | | |
| 25 | Receio da perda de controlo da aula | 0,641 | | |
| Fator 3: Supervisão - Variância= 5,16% | | | | |
| 6 | A presença do supervisor / orientador de estágio | 0,621 | | |
| 13 | Medo da crítica na reflexão / análise da prática letiva | 0,676 | | |
| 21 | As críticas que são feitas que muitas vezes não ajudam. | 0,512 | 5,16% | .77 |
| 26 | Modo como somos avaliados | 0,526 | | |
| 28 | O relacionamento com os supervisores / orientadores de estágio | 0,620 | | |

Tabela 3. Análise fatorial das Fontes de stresse “ASAE” - versão reduzida (continuação)

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-----|
| Fator 4: Sobrecarga de trabalho - Variância= 4,54% | | | | |
| 1 | Excesso de horas e trabalho (acumulação de tarefas e prazos num certo espaço de tempo) | 0,745 | | |
| 7 | Componente curricular excessiva na Instituição Superior | 0,587 | | |
| 15 | Incerteza do exercício da profissão docente no próximo ano letivo | 0,481 | 4,54% | .77 |
| 19 | Falta de tempo disponível para preparar as práticas letivas com mais pormenor | 0,711 | | |
| 29 | Horário muito preenchido que não deixa muito tempo livre para realizar um trabalho mais profundo e profícuo | 0,718 | | |
| Fator 5: Relações interpessoais - Variância= 3,92% | | | | |
| 8 | Ambiente menos harmonioso dentro dos grupos de estágio | 0,610 | | |
| 30 | Depender do ritmo de trabalho dos outros | 0,617 | 3,92% | .73 |
| 23 | Ter de trabalhar com pessoas pouco dinâmicas e sem poder de iniciativa. | 0,775 | | |

Valor de corte =.480

Desta análise fatorial foram selecionados 5 fatores, traduzindo, o agrupamento estatístico dos itens, as fontes de stresse percecionadas pelos alunos estagiários deste estudo. Estes 5 fatores explicam (41.74%) da variância total (cf. tabela 3).

3.3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A ferramenta estatística utilizada para tratar os dados dos questionários, após lançados numa base de dados informatizada, foi o programa de estatística *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), Versão 20 para Windows. O tratamento estatístico dos resultados deste questionário privilegiou a verificação da consistência interna das escalas utilizadas, o cálculo das medidas descritivas de resumo, as correlações de cada item com o total da escala (excluindo o respetivo item), o coeficiente *Alpha* de Cronbach e a análise fatorial de componentes principais (ACP).

4. DISCUSSÃO / CONCLUSÕES

Um dos primeiros aspetos inerentes a este estudo a destacar está associado, precisamente, à importância do estágio como um momento fundamental na transição do estatuto de aluno para professor, revelando-se como um momento difícil e stressante devido aos múltiplos problemas que ocorrem no decorrer deste. São exemplos disso o duplo papel representado pelo aluno estagiário – o de aluno e professor, a precária organização do estágio, a indefinição das funções das instituições de formação na profissionalização dos alunos estagiários, o desajustado acompanhamento ao longo do estágio e a deficiente articulação entre ensino superior e o mundo do trabalho (Francisco, 2001; Francisco e Pereira, 2002). Atendendo ao referido e procurando responder ao objetivo do artigo conclui-se que o estágio pedagógico é indutor de stress despontando como principais fatores: a insegurança face ao desempenho profissional; planificação das aulas; problemas de indisciplina; supervisão; sobrecarga de trabalho; rendimento dos alunos; ambiente de trabalho e relações interpessoais.

Todavia, o objetivo deste trabalho passava por validar o questionário “Avaliação do stress do aluno estagiário – ASAE” – versão reduzida. Com este desígnio apresentamos os resultados do estudo de validação para alunos portugueses, onde, efetivamente, o ASAE revelou um muito bom índice de fidelidade medido através do coeficiente *Alpha* de Cronbach ($\alpha= 0.89$), se tivermos em conta que os questionário perdeu 20 itens (questionário original, 50 itens, $\alpha= 0.92$) e uma estrutura fatorial ajustada à realidade do estágio.

Ainda no sentido do estudo da validade do ASAE, as dimensões subjacentes resultantes da análise fatorial, os valores obtidos, evidenciam bons indicadores a propósito da validade dos resultados neste questionário. É de referir que os itens aparecem associados ao respetivo fator, dando a estes a especificidade necessária a uma avaliação diferenciada dos cinco fatores que se pretendeu estarem representados no ASAE. Ou seja, o questionário perdeu dois fatores que apresentavam uma fraca consistência.

Concluimos que as análises estatísticas conduzidas, ao nível da consistência interna, bem como da sua estrutura fatorial, permitem valores ajustados à sua utilização para se obter a informação que se pretende junto desta população.

BIBLIOGRAFIA

- CORDEIRO ALVES, F. (1997). A (IN)SATISFAÇÃO DOS PROFESSORES. IN M. T. ESTRELA (ORG) (1997). VIVER E CONSTRUIR A PROFISSÃO DOCENTE. PORTO EDITORA, 81-116.
- CRUZ, J. F. A. (1996). STRESS, ANSIEDADE E RENDIMENTO NA COMPETIÇÃO DESPORTIVA. BRAGA: CEEP – UNIVERSIDADE DO MINHO.
- DEFRANK, R. S.; STROUP, C. A. (1989). TEACHER STRESS AND HEALTH: EXAMINATION OF A MODEL. JOURNAL OF PSYCHOSOMATIC RESEARCH, VOL. 33, N.º 1, 99-109.
- DEROGATIS, L., RICKELS, K., E ROCK, A. (1977). THE SCL-90-R: ADMINISTRATION, SCORING AND PROCEDURES MANUAL, I. BALTIMORE, MD: CLINICAL PSYCHOMETRIC RESEARCH.

- FRANCISCO, C. M. (2001) CONTRIBUTOS DA SUPERVISÃO PARA O SUCESSO DO DESEMPENHO DO ALUNO NO ESTÁGIO. DISSERTAÇÃO DE MESTRADO. UC-FCDEF.
- FRANCISCO, C. M. (2006). O ESTÁGIO PEDAGÓGICO NA FORMAÇÃO INICIAL DE PROFESSORES: UM PROBLEMA PARA A SAÚDE. DISSERTAÇÃO DE DOUTORAMENTO. UNIVERSIDADE DE AVEIRO.
- FRANCISCO, C.M E PEREIRA, A.M.S. (2002). UMA FORMA DE DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES DO ALUNO ESTAGIÁRIO EM EDUCAÇÃO FÍSICA. IN REVISTA EDUCAÇÃO FÍSICA (C. BRANCO), VOL VI, Nº 1 E 2 (JAN-JUN/JUL-DEZ), PP-21-28.
- GORRIEL, J. (1985). NA ANALYSIS OF PERCEIVED STRESS IN ELEMENTARY AND SECONDARY STUDENT TEACHERS AND FULL-TIME TEACHERS. JOURNAL OF EXPERIMENTAL EDUCATION, 54 (1), 11-4.
- HEMBLING, D. E GILLIAND, B. (1981). IS THERE NA IDENTIFIABLE STRESS CYCLE IN THE SCHOOL YEAR?. THE ALBERTA JOURNAL OF EDUCATIONAL RESEARCH. 27 (4) PP (324-330).
- HILL, M. M.; HILL, A. (2002). INVESTIGAÇÃO POR QUESTIONÁRIO. EDIÇÕES SÍLABO.
- JESUS, S. N. (1997). BEM-ESTAR DOS PROFESSORES – ESTRATÉGIAS PARA A REALIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL. COIMBRA. EDIÇÃO DO AUTOR.
- KYRIACOU, C. (1987). TEACHER STRESS AND BURNOUT: AN INTERNATIONAL REVIEW. EDUCATIONAL RESEARCH, 29, PP. 146-152.
- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. (1984). STRESS, APPRAISAL AND COPING. NEW YORK: SPRINGER PUBLISHING COMPANY.
- LIMA, V. M. N. C. (1999). PERCEÇÃO DE FACTORES DE STRESS EM PROFESSORES. TESE FINAL DO CURSO DE MEDICINA DO TRABALHO. ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA DA UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA.
- MAROCO, J. (2003). ANÁLISE ESTATÍSTICA – COM A UTILIZAÇÃO DO SPSS. EDIÇÕES SÍLABO.
- MARTENS, R.; VEALEY, R.; BURTON, D. (1990). COMPETITIVE ANXIETY IN SPORT. CHAMPAIGN, IL: HUMAN KINETICS.
- MCGRATH, J. E. (1976). STRESS AND BEHAVIOR IN ORGANIZATION. IN DUNNETTE, M. D. (ED.), HANDBOOK OF INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY. CHICAGO: RAND MCNALLY COLLEGE PUBLISHING COMPANY.
- MOTA-CARDOSO, R.; ARAÚJO, A.; RAMOS, R. C.; GONÇALVES, G. E RAMOS M. (2002). O STRESS NOS PROFESSORES PORTUGUESES – ESTUDO IPSSO 2000. PORTO EDITORA.
- NÓVOA, A.; HAMELINE, D.; SACRISTÁN, J.; ESTEVE, J.; WOODS, P.; CAVACO, M. (1991). PROFISSÃO PROFESSOR. PORTO EDITORA.
- PEREIRA, A.M.S. (1991). COPING, AUTOCONCEITO E ANSIEDADE SOCIAL: SUA RELAÇÃO COM O RENDIMENTO ESCOLAR. DISSERTAÇÃO DE MESTRADO. UNIVERSIDADE DE COIMBRA. NÃO PUBLICADA.
- PEREIRA, A.M.S. (1996). STRESS, BURNOUT E COPING NO EDUCADOR/PROFISSIONAL. IV CONGRESSO EUROPEU – AESMAEF. AVEIRO. UNIVERSIDADE DE AVEIRO.
- PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. (2003). ANÁLISE DE DADOS PARA CIÊNCIAS SOCIAIS: A COMPLEMENTARIDADE DO SPSS. EDIÇÕES SÍLABO. 3ª EDIÇÃO.
- RAMOS, M. F. (2001). DESAFIAR O DESAFIO – PREVENÇÃO DO STRESSE NO TRABALHO. RH EDITORA.
- RIJO, D. (2002). STRESS – DO CONCEITO ÀS CONSEQUÊNCIAS. SEMINÁRIO STRESS NA PROFISSÃO DOCENTE. AVEIRO (28 DE OUTUBRO DE 2002).
- SELYE, H. (1980). THE STRESS CONCEPT TODAY. IN KUTASH, I. L., AND SCHLESINGER, L. B. (EDS.), HANDBOOK ON STRESS AND ANXIETY. CONTEMPORARY KNOWLEDGE, THEORY, AND TREATMENT. SAN FRANCISCO: JOSSEY-BASS INC.
- SMITH, R. E. (1986). TOWARD COGNITIVE-AFFECTIVE MODEL OF ATHLETIC BURNOUT. JOURNAL OF SPORT PSYCHOLOGY. 8, 36-50.
- TRAVERS, C. J.; COOPER, C. L. (1996). TEACHERS UNDER PRESSURE. STRESS IN THE TEACHING PROFESSION. LONDON, NEW YORK: ROUTLEDGE (CONSULTADA A TRADUÇÃO CASTELHANA: EL ESTRÉS DE LOS PROFESORES. BARCELONA: EDICIONES PAIDÓS, 1997).
- VAZ-SERRA, A. (2002). O STRESSE NA VIDA DE TODOS OS DIAS. EDIÇÃO DO AUTOR.

ANEXO

Avaliação do stresse do aluno estagiário (ASAE)

(Versão Reduzida – Foto copiável)

(Francisco, C. M. 2006)

As afirmações abaixo transcritas são frequentemente declaradas, por muitos alunos estagiários, como fontes de pressão no estágio pedagógico. Gostaríamos de saber em que medida elas também o são **para si**. Por favor, assinale com uma **cruz (X)** a opção que melhor corresponde ao seu caso pessoal. Para cada afirmação escolha a opção com que mais se identificar: 1. Discordo totalmente; 2. Discordo; 3. Nem discordo nem concordo; 4. Concordo; 5. Concordo totalmente.

Enquanto estagiário as situações que me causam tensão e mal-estar/stresse são

| | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | Excesso de horas e trabalho (acumulação de tarefas e prazos num certo espaço de tempo) | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 2 | Indisciplina dos alunos | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 3 | Medo de bloquear ou de não conseguir resolver alguma situação imprevista que possa ocorrer | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 4 | A falta de autoridade dos alunos estagiários | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 5 | Ter que corresponder às expectativas dos alunos | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 6 | A presença do supervisor / orientador de estágio | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 7 | Componente curricular excessiva na Instituição Superior | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 8 | Ambiente menos harmonioso dentro dos grupos de estágio | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 9 | A falta de motivação dos alunos não correspondendo às minhas expectativas | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 10 | A minha inexperiência | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 11 | Quando não me consigo fazer ouvir ou entender | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 12 | Ter que preparar uma aula e não saber qual vai ser a resposta dos alunos | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 13 | Medo da crítica na reflexão / análise da prática letiva | ① ② ③ ④ ⑤ |

| | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 14 | Dificuldade em abordar temáticas onde me sinto pouco à vontade | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 15 | Incerteza do exercício da profissão docente no próximo ano letivo | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 16 | Não arranjar formas simples e eficazes de transmitir determinados conteúdos mais complicados aos alunos | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 17 | Os alunos não terem interesse em aprender | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 18 | Utilizar uma linguagem apropriada ao escalão etário | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 19 | Falta de tempo disponível para preparar as práticas letivas com mais pormenor | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 20 | A dificuldade dos alunos em realizar determinados exercícios | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 21 | As críticas que são feitas que muitas vezes não ajudam. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 22 | Ambiente da aula ruidoso | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 23 | Ter de trabalhar com pessoas pouco dinâmicas e sem poder de iniciativa. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 24 | A escolha mais adequada dos exercícios de acordo com o ritmo de aprendizagem da turma | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 25 | Receio da perda de controlo da aula | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 26 | Modo como somos avaliados | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 27 | Medo de errar no esclarecimento de dúvidas | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 28 | O relacionamento com os supervisores / orientadores de estágio | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 29 | Horário muito preenchido que não deixa muito tempo livre para realizar um trabalho mais profundo e profícuo | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 30 | Depender do ritmo de trabalho dos outros | ① ② ③ ④ ⑤ |

PERCEÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DE UM GRUPO DE PESSOAS OSTOMIZADAS

QUALITY OF LIFE PERCEPTION IN OSTOMATES

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA DE UN GRUPO DE PERSONAS OSTOMIZADAS

Ermelinda Maria Bernardo Gonçalves Marques (emarques@ipg.pt) *

Margarida Isabel Alves Cordeiro Pinto (miacpinto@gmail.com) **

Maria João Almeida Nunes (titioao@ipg.pt) ***

RESUMO:

As pessoas ostomizadas experienciam uma situação de stresse, decorrente do enorme impacto físico e emocional que, quer a doença, quer o seu tratamento, impõem na sua vida, implicando alterações profundas no seu eu, nos estilos de vida, nas relações familiares e sociais, na sua imagem corporal e na autoestima. Assim, o estudo deste grupo específico torna-se uma exigência e, mais concretamente, o estudo da sua qualidade de vida.

O principal objetivo deste trabalho consistiu em avaliar a perceção que a pessoa ostomizada tem sobre a sua qualidade de vida, bem como identificar e analisar os fatores determinantes da mesma. A presente investigação centrou-se nas 197 pessoas ostomizadas de um Agrupamento de Centros de Saúde da Região Centro de Portugal, recorrendo-se a uma amostra não probabilística por conveniência, constituída por 51 indivíduos.

Realizou-se um estudo de natureza quantitativa, descritivo, analítico e transversal.

Para a recolha dos dados foi utilizado um questionário elaborado especificamente para o estudo, de forma a permitir um melhor conhecimento sobre a pessoa ostomizada, e uma escala traduzida e testada na população portuguesa para avaliar a perceção da qualidade de vida, o SF-36. Como resultados principais, aponta-se que as pessoas ostomizadas percecionam melhor qualidade de vida nas dimensões relativas ao desempenho emocional, saúde geral e desempenho físico e pior qualidade de vida, ao nível da função física, dor corporal e função social.

Foram identificados e analisados os fatores determinantes da qualidade de vida, nomeadamente: as características sociodemográficas (género, estado civil, situação profissional, escolaridade), as características relativas à ostomia (tempo de cirurgia, temporalidade do estoma, informação pré-operatória, tipo de admissão para a cirurgia, patologia que levou à cirurgia, prestador de cuidados) e o apoio.

Os resultados desta investigação apontam para a necessidade de um estreito acompanhamento de enfermagem à pessoa ostomizada e dos seus familiares/cuidadores, de forma a minimizar o impacto negativo resultante da presença da ostomia.

Palavras-chave: a pessoa ostomizada ; qualidade de vida; enfermagem

ABSTRACT:

Ostomates experience stress due to the enormous physical and emotional impact which either the disease or its treatment impose on their life, causing changes to their self, their lifestyles, their social

and family relationships, as well as in their body image and self-esteem. Thus, the study of this group and, more specifically, the study of their quality of life, becomes imperative.

The main objective of this study was to assess the perception that the stoma patient has of his quality of life as well as to identify and analyse the factors which determine this quality of life.

This research focused on 197 ostomates enrolled in Health Centres of the Central Region of Portugal, making use of a non-probabilistic sample by convenience, consisting of 51 people with stomas.

We conducted a quantitative, descriptive, analytical and transversal study.

To collect the data we used a questionnaire developed specifically for the study, in order to allow a better understanding of the stoma patient and a translated and tested scale for the Portuguese population to evaluate the perception of the quality of life, the SF 36.

The main results show that ostomates perceive the dimensions related to emotional performance, general health and physical performance as the best in terms of quality of life. In contrast, they associate poor quality of life with the level of physical performance, body pain and social function.

The identified and analysed determinants of quality of life are the following: socio-demographic characteristics (gender, marital status, employment status, education), characteristics related to ostomy (surgery duration, stoma duration, preoperative information, admission type for surgery, pathology that led to surgery, care provider) and support.

The results of this research emphasise the need for close monitoring of the ostomate and his family/carers by a nurse, to minimize the negative impact of the stoma.

Keywords: *stoma patient; quality of life, nursing*

RESUMEN:

Las personas con una ostomía experimentan una situación de estrés, debido al enorme impacto físico y emocional, que afecta a su vida, ya sea por la enfermedad o por su tratamiento, lo que implica cambios en su yo, en los estilos de vida, en las relaciones familiares y sociales, en su imagen corporal y en su autoestima. Esto justifica la necesidad de este estudio y más específicamente el estudio sobre su calidad de vida.

El objetivo principal de este estudio fue evaluar la percepción que la persona ostomizada tiene sobre su calidad de vida, así como identificar y analizar los factores determinantes de la misma. Esta investigación se centró en 197 personas con una ostomía, usuarios de un Agrupamiento de Centros de Salud de la Región Centro de Portugal, recurriendo a una muestra no probabilística por conveniencia que queda configurada por 51 individuos.

Se realizó un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, analítico y transversal.

Para recoger los datos se utilizó un cuestionario diseñado específicamente para el estudio, con el fin de permitir una mejor comprensión de la persona ostomizada y una escala traducida y probada en la población portuguesa para evaluar la percepción de la calidad de vida, el SF-36.

Como principales resultados, señalamos que las personas con una ostomía perciben mejor calidad de vida en las dimensiones relacionadas con el rendimiento emocional, la salud general y el rendimiento físico y una peor calidad de vida en relación al funcionamiento físico, dolor corporal y función social.

Se identificaron y analizaron los factores determinantes de la calidad de vida, a saber: características socio-demográficas (sexo, estado civil, situación laboral, educación), las características relacionadas con la ostomía (tiempo quirúrgico, la temporalidad del estoma, la información preoperatoria, el tipo la admisión a la cirugía, patología que conduce a la cirugía, cuidador) y el apoyo.

Los resultados de esta investigación apuntan a la necesidad de una estrecha supervisión de enfermería a la persona con una ostomía y sus familiares/cuidadores, con el fin de minimizar el impacto negativo de la presencia de ostomía

Palabras clave: persona ostomizada, calidad de vida, enfermería

*Professora Adjunta na Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Guarda; Membro da Unidade de Investigação para o Desenvolvimento do Interior do IPG. Doutor em Estratégias Actuales de Intervención Psicoeducativa pela Universidade Pontificia de Salamanca;

** Enfermeira na ULS Guarda – USF “A Ribeirinha”; Mestre em Enfermagem Comunitária pela Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Guarda.

*** Assistente de 2º Triénio na Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Guarda; Membro da Unidade de Investigação para o Desenvolvimento do Interior do IPG; Mestre em Saúde Ocupacional pela Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra.

Submitted: 20th November 2013

Accepted: 9th September 2014

1. INTRODUÇÃO

O impacto da presença de uma ostomia determina uma alteração da imagem corporal e leva ao aparecimento de diversas reações face a esta nova realidade, além da perda vivenciada pela pessoa. O aparecimento da ostomia obriga a realizar grandes transformações na vida pessoal, podendo ocorrer stresse quando surgem exigências que sobrecarregam ou excedem as capacidades adaptativas de um indivíduo.

A pessoa, quando se defronta com o novo problema ou a nova situação, que pode tornar-se insuportavelmente angustiante, responde com um estado, temporário, de desequilíbrio emocional. As reações à nova imagem dependem da capacidade emocional e física, variável de pessoa para pessoa.

A presente temática leva a uma questão preponderante, a qualidade de vida, contextualizando-a Canavarro (2010), como um conceito amplo que incorpora os aspetos da existência e do sucesso da pessoa para alcançar os seus objetivos individuais, condições desejáveis e ainda, o sentido de bem-estar e de satisfação experienciado pelos próprios na sua vida atual.

O Whooqol Group definiu, em 1994, a qualidade de vida como a perceção que o individuo tem acerca da sua posição na vida, no contexto da cultura e do sistema de valores em que vive, tomando em consideração os seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações (WHO, 2001). Destaca-se assim, a multidimensionalidade e subjetividade do conceito de qualidade de vida (Marques, 2012).

Neste sentido, compreender a pessoa ostomizada, obriga a uma reflexão dos profissionais de enfermagem, tendo em conta as implicações que uma ostomia pode ter na qualidade de vida dos indivíduos.

Indo ao encontro da necessidade de desenvolver estratégias de atuação adequadas à realidade que envolve esta problemática, surgiu a questão: Qual a perceção que as pessoas ostomizadas têm da sua qualidade de vida? Esta questão foi o ponto de partida para esta investigação, com a qual se pretendia avaliar a perceção que as pessoas ostomizadas, de um Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) da Região Centro de Portugal, têm sobre a sua qualidade de vida, bem como analisar alguns fatores que influenciam essa qualidade de vida.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Estima-se que sejam perto de 20 000 os indivíduos portadores de uma ou mais ostomias de eliminação, nomeadamente, colostomia, ileostomia e urostomia, verificando-se uma diminuição da faixa etária e predominância do sexo masculino. A causa principal relaciona-se com as patologias cancerígenas colo retais. De acordo com os dados referenciados no relatório Globocan 2008 da Agência Internacional de Investigação do Cancro (IARC), o cancro colo retal é a terceira forma mais comum de cancro nos homens (663.000 casos, 10% do total) e a segunda forma mais comum nas mulheres (570.000 casos, 9,4% do total) em todo

o mundo (IARC, 2018). Em Portugal, esta forma de cancro é também a mais frequente (Portal de Oncologia Português, 2011).

Segundo Pinheiro (2011), a ostomia consiste na formação cirúrgica de uma abertura da parede abdominal, exteriorizando uma víscera.

As pessoas submetidas a uma cirurgia que determina a realização de uma ostomia, vivenciam uma situação de stresse, decorrente do enorme impacto emocional que, quer a doença, quer o seu tratamento impõem nas suas vidas. A ostomia pode ser encarada pela pessoa, como um processo que se manifesta através de uma resposta multidimensional que abrange vários aspetos, nomeadamente: o fisiológico, o cognitivo, o emocional e o comportamental.

A nova imagem não é determinada pelo tipo de estoma, mas sim pelas condições ou sensações experimentadas e pelo modo como são interpretadas essas condições, sejam essas interpretações corretas ou não. O nível de aceitação do estoma é definido pela dimensão da ameaça que cada um atribui ao novo acontecimento e à confiança que tenha nas suas capacidades para o ultrapassar (Santos & Cesaretti, 2005).

O estoma produz uma mudança na existência da pessoa, podendo ser percebido como desafiador, ameaçador ou perigoso para o balanço ou equilíbrio dinâmico de cada um. Há um desequilíbrio real ou percebido na capacidade da pessoa fazer face às imposições da nova situação. A mudança do estímulo que desperta esse estado tem um efeito stressor. A pessoa avalia e enfrenta as situações de desafio; a meta desejada é a adaptação ou ajustamento à mudança, de forma a que recupere o equilíbrio e tenha energia e capacidade para dar resposta a estas novas exigências.

A pessoa ostomizada necessita de algum tempo para se adaptar à nova condição de saúde. Neste sentido, e de forma a motivá-la para o autocuidado e para a aprendizagem, deve ser envolvida na tomada de decisão da equipa de saúde, tomando-se assim um elemento participativo dos cuidados. Deste modo, podem reduzir-se as complicações das ostomias resultantes, na maioria das vezes, das dificuldades sentidas pela pessoa e pelos seus familiares na prestação de cuidados ao estoma, em virtude da recusa em aceitar a doença, pela sua inadaptação à situação ou pelo facto do afastamento, quer a nível familiar, social e ainda a nível laboral (Cotrim, 2007).

A formação do estoma leva a um sentimento de perda e sofrimento, sendo o papel do enfermeiro de incentivo e apoio emocional, estimulando o doente a realizar o seu autocuidado (Phipps, Sands, & Marek, 2010), promovendo assim a melhoria da sua qualidade de vida.

O conceito de qualidade de vida pode considerar-se subjetivo, com várias dimensões, dinâmico e individual, refletindo a individualidade dos diversos fatores, tais como os do domínio físico, psicológico, social e o espiritual.

Segundo Schalock & Verdugo (2003), podem considerar-se oito dimensões chave da qualidade de vida, nomeadamente: o bem-estar emocional, as relações interpessoais, o bem-estar material, o desenvolvimento pessoal, o bem-estar físico, a autodeterminação, a inclusão social e os direitos. Estas dimensões básicas, são valorizadas por cada indivíduo de modo diferente, e o seu valor está associado a cada dimensão, o que varia ao longo do ciclo vital.

Ter qualidade de vida não se esgota na ideia de ausência de doença, mas antes, ter uma visão dinâmica, perceber que as necessidades da pessoa estão em constante mudança e constituem um desafio permanente na procura da promoção da saúde.

Neste âmbito, considerando a qualidade de vida como uma das dimensões da vida humana e tendo em conta o aumento da esperança de vida e das doenças crónicas, torna-se importante a sua avaliação, salientando-se os instrumentos desenvolvidos pela Organização Mundial de Saúde, reconhecidos universalmente, e adequando-se à comunidade mundial. Um dos instrumentos mais utilizados para avaliar a percepção da qualidade de vida é o questionário SF-36, muito utilizado no âmbito da saúde (Ribeiro, 2005).

O ser humano deve ser visto de uma forma holística. Assim, os conceitos de saúde/doença e corpo têm uma carga afetiva, levando a que sejam mencionadas, na literatura especializada em ostomia, as alterações na imagem corporal, como um dos fatores determinantes da qualidade de vida do ostomizado, considerando todas as fases da sua reabilitação. Isto remete-nos para duas questões: por um lado, a imagem corporal transformada pela presença da “mutilação” e, por, outro, um elemento novo no corpo, o estoma e o dispositivo coletor, que alteram a saúde e o ato de cuidar. Este facto contraria a representação social do corpo, que é apresentada pela sociedade, como um corpo sadio, harmonioso, sem imperfeição, elementos que correspondem a uma identidade social da representação corporal (Santos & Cesaretti, 2005).

A qualidade de vida no campo da saúde, assume uma nova concetualização, resultado da percepção, em que o fim último da assistência à saúde, não pode ser apenas a cura da doença ou o adiamento da morte. O indivíduo doente deixa de ser visto como uma máquina e passa a ser visto como um todo, visando um cuidado humanizado. Neste sentido, têm-se desenvolvido políticas, projetos sociais e tecnologias em saúde que visam a promoção da qualidade de vida.

Não obstante, a complexidade em definir qualidade de vida, é de todo imperioso refletir sobre este tema, sabendo das implicações que uma ostomia tem na qualidade de vida da pessoa (Santos & Cesaretti, 2005).

Person et al. (2005), cit. por Albuquerque, Agostinho, Freitas, Machado & Silva (2009), referem que o estoma influencia negativamente a qualidade de vida. Aquando da sua realização, a pessoa ostomizada sofre sentimentos de desgosto e choque, assim como perda de auto confiança. É necessário apresentar respostas próprias à sua nova condição de vida, dando os profissionais de saúde um importante contributo para ajudar a pessoa na sua reabilitação. Outro aspeto a não esquecer, é a importância que tem para esta adaptação, o apoio familiar e social, assim como a experiência relatada pelos pares, com a finalidade de estabelecer estratégias terapêuticas adequadas para promover o autocuidado e a aceitação do seu novo estado de saúde.

Santos (1999) refere que, a qualidade de vida das pessoas ostomizadas, depende fundamentalmente de como se adaptam a nível psicológico à presença do estoma. Habitualmente são capazes de encontrar uma “nova vida normal”, mas é um caminho árduo a

percorrer. Por vezes, nunca chegam a aceitar esse facto, sentem-se estigmatizados e colocados à margem pela sociedade.

Impõe-se à pessoa ostomizada a aceitação de uma nova imagem corporal, com novos comportamentos, para além da incerteza da possibilidade de um prognóstico menos bom. Por vezes prevalece o isolamento e a falta de meios de informação, destacando-se mais uma vez o papel do enfermeiro no seu acompanhamento, para que o processo de aprendizagem não sofra retrocessos indesejáveis. Da mesma forma, o profissional de enfermagem, deve assegurar a continuidade dos cuidados específicos, avaliando as necessidades da pessoa e da família desenvolvendo estratégias adequadas, para promover a qualidade de vida (Reis, 2002).

A pessoa submetida a uma ostomia deve ser informada em que consiste a intervenção cirúrgica e como fica após a sua realização; a falta de informação gera angústia, ansiedade e medo. É absolutamente necessário o envolvimento da família, com orientação da equipa de saúde. A reintegração na sociedade deve ser feita com base na família, utente e equipa técnica, tendo a equipa de enfermagem, como função, identificar os hábitos de vida social, profissional e religiosa, para cuidar de uma forma humanizada, através da individualização dos cuidados e do apoio a prestar à pessoa ostomizada (Amorim, Ferreira & Gabriel, 1997).

Doris (2009) reafirma que, a pessoa ostomizada requer cuidados especializados que se devem manter, promovendo a independência, a qualidade de vida, quer para o utente, quer para os familiares/cuidadores. A necessidade de cuidados especializados devem ser iniciados no pré-operatório, com continuidade no pós-operatório, de modo a que seja possível aprender a viver com a ostomia, prevenindo complicações, promovendo dietas adequadas, acesso a todos os dispositivos de ostomias e suporte emocional em qualquer momento, o que requer a intervenção de uma equipa multidisciplinar.

O enfermeiro, como elemento da equipa multidisciplinar, deve apontar para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados, quer ao utente, quer à família e comunidade, em todo o seu ciclo vital, com a finalidade de alcançar mais e melhor saúde para a população. Na implementação de projetos, é importante responder ao desafio de ajudar a pessoa ostomizada a tornar-se independente no seu autocuidado, permitindo-lhe reconquistar a sua autonomia e a sua dignidade, com a execução de intervenções individualizadas. Nestes projetos, o enfermeiro contribui para a eficácia na organização de cuidados, para garantir a satisfação do utente e família, apresentando-lhe soluções para promover a sua saúde, o seu bem-estar e o seu autocuidado, em suma, contribuir para a qualidade de vida da pessoa ostomizada e do seu cuidador, para que possam viver de forma independente (Ordem dos Enfermeiros, 2011).

3. PROCESSO METODOLÓGICO DO ESTUDO

Trata-se de um estudo descritivo, analítico, transversal e de natureza quantitativa.

Para a recolha de dados procedeu-se ao pedido à Unidade Local de Saúde, que integra o ACES, com a especificação dos objetivos e do conteúdo do estudo, anexando o respetivo instrumento de recolha de dados e o consentimento informado, tendo o mesmo sido autorizado, após aprovação pela Comissão de Ética. No presente estudo foram assegurados a Proteção dos Direitos Humanos, tais como: o direito à autodeterminação, à privacidade e Dignidade, ao Anonimato e Confidencialidade (Wood & Haber, 2001).

Objetivos do Estudo:

Este estudo desenvolveu-se tendo como base os seguintes objetivos gerais:

- Caracterizar as pessoas ostomizadas, inscritas nos Centros de Saúde de um ACES da Região Centro de Portugal;
- Avaliar a perceção que a pessoa ostomizada tem sobre a sua qualidade de vida;
- Identificar e analisar os fatores determinantes da qualidade de vida da pessoa ostomizada;
- Desenvolver diretrizes para melhorar a qualidade de vida da pessoa ostomizada.

População alvo e amostra de estudo

Constituíram a população alvo desta investigação, as pessoas colostomizadas e ileostomizadas do ACES. De acordo com os dados cedidos pelo departamento de estatística da referida instituição, existem 184 pessoas colostomizadas e 13 ileostomizadas, distribuídas pelos centros de saúde que fazem parte do ACES. Destes, integraram o estudo 51 indivíduos, recorrendo-se a uma amostra não probabilística por conveniência.

Variáveis em estudo

Para a concretização deste estudo foram definidas as seguintes variáveis:

- Variável dependente: A perceção da qualidade de vida
- Variáveis independentes: correspondem às variáveis de caracterização sociodemográfica (idade, género, o meio habitacional, o estado civil, habilitações literárias e situação profissional), de caracterização da ostomia (tipo de estoma, tempo de cirurgia, temporalidade do estoma, informação recebida, tipo de admissão para a cirurgia, patologia que levou à cirurgia, doenças associadas, complicações da ostomia, prestador de cuidados) e de caracterização do apoio.

Instrumentos de recolha de dados

A recolha de dados foi efetuada através da aplicação de um questionário elaborado especificamente para o estudo, de forma a permitir um melhor conhecimento sobre a pessoa ostomizada e uma escala traduzida e validade na população portuguesa para avaliar a perceção da qualidade de vida, o questionário do Estado de Saúde (SF-36), versão 2.

Para estudar a fiabilidade das escalas do questionário SF-36, procedeu-se ao estudo da sua consistência interna através do cálculo do coeficiente alpha de Cronbach, obtendo-se valores que variaram entre 0.834 e 0.956, podendo assim ser consideradas fiáveis.

A recolha de dados foi realizada durante os meses de junho e julho de 2012, nos Centros de Saúde do ACES, de acordo com a marcação de consultas de Enfermagem e consultas Médicas. Em alguns casos, o questionário foi aplicado durante as Visitas Domiciliárias de Enfermagem e em Lares onde estão Institucionalizados algumas das pessoas ostomizadas.

Obteve-se no final uma amostra constituída por 51 indivíduos, o que corresponde a 25,88% do total das pessoas ostomizados do ACES.

Tratamento estatístico dos dados

Os dados foram tratados informaticamente, utilizando o Programa estatístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versão 17, de 2009.

Da realização do teste da normalidade, o teste Kolmogorov-Smirnov, verificou-se que o nível de significância das dimensões é inferior a 0.05 em todas elas. Não apresentando, a maioria das variáveis, uma distribuição normal, foram aplicados testes não paramétricos, como o teste U Mann-Whitney e Kruskal-Wallis para diferença de médias, o Coeficiente de Correlação de Spearman e respetivo teste de significância, fixando-se, em todos, o valor de 0.05 para o nível máximo de significância, ou seja, para o valor máximo da probabilidade de ocorrer o erro tipo I.

4. RESULTADOS/DISCUSSÃO

A Qualidade de Vida é um conceito dinâmico, multidimensional e individual, reflete um número de fatores e interações entre os domínios físico, psicológico, social e espiritual. Numa perspetiva subjetiva, a avaliação da qualidade de vida depende diretamente da avaliação da pessoa. Já no domínio multidimensional importa avaliar o seu bem-estar físico, a sua capacidade funcional, a sua saúde psíquica e social (Canavarro & Serra, 2010).

O estudo incidiu sobre uma amostra de 51 pessoas ostomizadas, predominando o grupo etário entre os 66-80 anos, com uma média de idade de 71 anos. Verifica-se assim, o predomínio de uma população idosa, à semelhança de outros estudos realizados em Portugal, como o de Reis (2002). A maioria é do género masculino (54,9%); são maioritariamente casados (62,7%); 35,3% possui o 1º Ciclo do Ensino Básico, seguido do grupo dos que referem sabem ler e escrever (29,4%), o que, em termos globais vai de encontro aos resultados do estudo realizado por Morais et al. (2005).

Quanto à situação profissional, a maior parte são reformados (86,3%), o que também é corroborado por Morais, Neves & Seiça (2009).

À semelhança dos estudos realizados a nível nacional e internacional, a maioria dos inquiridos apresenta colostomia (96,0%), sendo esta realizada, em média, há 6 anos, através de cirurgia programada para 74,5 % dos casos. Quanto à temporalidade, 90,2% dos estomas são definitivos, 76,5% das pessoas receberam informação pré-operatória, na sua maioria transmitida pelo médico (84,6%), seguindo-se o enfermeiro (12,8%), o que não está em consonância com o estudo de Morais et al. (2005), no qual se destaca a informação proveniente dos enfermeiros estomoterapeutas (47%).

A causa principal da cirurgia foi o carcinoma, o que é corroborado pelas estatísticas, quer a nível nacional, quer internacional (Barata, 2010; Doris, 2009; IARC, 2008).

As complicações das ostomias dependem da sua preparação, desde a fase pré-operatória até à fase pós-operatória. Os cuidados preconizados nestas fases, têm o intuito de diminuir complicações, visando melhorar a qualidade de vida. Contudo, as mesmas podem surgir, o que se verificou em 31,4% dos inquiridos que integraram a amostra da presente investigação. A complicação que assumiu maior percentagem foi a irritação cutânea (56,2%), a qual também aparece referenciada no estudo de Morais, Neves & Seíça (2009) e que, de certa forma, vai ao encontro da realidade encontrada na prática clínica. Esta complicação ocorre tardiamente e deve-se, muitas vezes, a lesões produzidas pelos inadequados cuidados da pele peri estoma. Neste âmbito, Morais, Neves & Seíça (2009) e Rodrigues et al. (1998), cit. por Santos & Cesaretti (2005), referem que as pessoas ostomizadas apresentam dificuldades técnicas no manuseamento do estoma e equipamento, podendo este facto levar ao aparecimento de complicações tardias.

Em relação aos cuidados prestados, é o próprio a cuidar da sua ostomia, o que vai de encontro ao defendido por Reis (2002), ao referir que, apesar de ser uma população idosa, pratica o seu auto cuidado, o que lhes concede uma autonomia desejável.

72,5% dos inquiridos afirma não ter recorrido nos últimos 6 meses a qualquer tipo de serviço de saúde, devido ao estoma. Dos que responderam sim, existe uma percentagem igual de inquiridos, 35,7%, que afirma que nos últimos seis meses recorreu à consulta de Estomaterapia e ao Instituto Português de Oncologia, seguidos de 14,3% que recorreram ao Enfermeiro de Família.

A maioria dos inquiridos refere que, mesmo tendo mais apoio, a sua qualidade de vida não melhoraria. Dos que respondem afirmativamente, salientam-se os cuidados de enfermagem (50,0%), seguindo-se o apoio económico (22,2%). Tendo em conta os resultados obtidos relativamente à necessidade de mais apoio, em termos de cuidados de enfermagem, Reis (2002), Doris (2009), Ferreira, et al. (2009), Phipps, Sands & Marek (2010), referem que o enfermeiro, como profissional de saúde, deve encorajar a pessoa, desenvolvendo um trabalho que permita a diminuição do sofrimento, promovendo estratégias de coping.

Avaliação da qualidade vida

O dia-a-dia das populações, não pode ser dissociado de uma maior ou menor qualidade de vida, sendo o seu conceito constituído por uma diversidade de dimensões que nos orientam

para as condições de satisfação de necessidades básicas (Guerreiro, Torres & Capucha, 2007).

Das 51 pessoas ostomizadas em estudo, 39,2% consideram a sua qualidade de vida razoável e 35,3% consideram-na boa (gráfico 1)

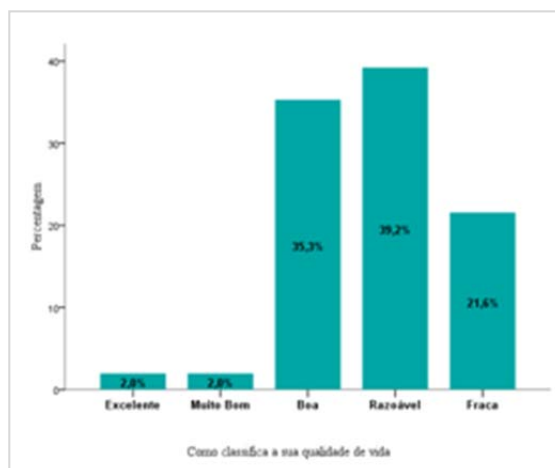


Gráfico 1 - Distribuição das pessoas ostomizadas segundo a classificação da qualidade de vida

Relativamente à percepção que as pessoas ostomizadas têm sobre a sua qualidade de vida, avaliada através da aplicação do questionário SF-36, verificamos, através da observação do quadro 1, que percecionam melhor qualidade de vida ao nível das dimensões *desempenho emocional* (63,40), *saúde geral* (60,39) e *desempenho físico* (53,99). Percecionam menor qualidade de vida ao nível das dimensões *função física* (34,07), *dor corporal* (37,88) e *função social* (42,43). Quanto à mudança de saúde, verifica-se que a tendência foi no sentido de a considerarem um pouco pior.

Quadro n.º 1 – Distribuição das pessoas ostomizadas segundo a percepção da qualidade de vida

| Dimensão | \bar{X} | Md | S | Xmin | Xmáx |
|----------------------|-----------|-------|-------|-------|--------|
| Função Física | 34.07 | 50.00 | 27.20 | 10.00 | 95.00 |
| Desempenho Físico | 53.99 | 20.00 | 26.25 | 2.00 | 100.00 |
| Dor Corporal | 37.88 | 28.82 | 29.30 | 5.00 | 100.00 |
| Saúde Geral | 60.39 | 60.00 | 18.65 | 10.00 | 82.00 |
| Vitalidade | 48.20 | 40.00 | 24.50 | 6.00 | 88.00 |
| Função Social | 42.43 | 50.00 | 26.15 | 13.00 | 100.00 |
| Desempenho Emocional | 63.40 | 23.33 | 28.00 | 11.00 | 100.00 |
| Saúde Mental | 46.56 | 44.00 | 28.44 | 10.00 | 95.00 |
| Mudança de Saúde * | 65.31 | 70.00 | 17.79 | 25.00 | 100.00 |

* Não é considerado conceito de saúde

Fatores determinantes da qualidade de vida da pessoa ostomizada

Ribeiro (2005) refere que a avaliação da qualidade de vida depende dos valores, expectativas e percepções individuais, podendo, qualquer uma das suas características, ser determinante para a percepção da qualidade de vida.

Do estudo da correlação entre a idade e a percepção da qualidade de vida, não se verificaram resultados estatisticamente significativos em nenhuma das dimensões do questionário SF-36. Cotrim (2007), corrobora este facto referindo que o fator idade não está relacionado com a qualidade de vida da pessoa ostomizada.

Relativamente ao género, verificou-se que as pessoas ostomizadas do género feminino tendem a perceber melhor qualidade de vida ao nível da dimensão *desempenho físico* ($p=0,049$). Autores como Baumel, Cerf, Valot, Wilson, Rubin, Devlin, Elcoat, Foston, Wade, Topping, Goldberg, Santos, Anders & Taylor (sd) cit por Santos & Cesaretti (2005), referem que ocorrem alterações biológicas no género masculino que se relacionam com o próprio estoma tal como ereção e ejaculação alterada, realidades que marcam a diferença de percepção de qualidade de vida relativamente ao género e que corroboram o presente resultado. Pinheiro (2011) e Gomes, Santos & Ferreira (2010) também referem que o género feminino apresenta médias superiores num maior número de domínios relativamente ao género masculino.

Do estudo da comparação da percepção da qualidade de vida em função do estado civil, constatou-se que os casados percebem pior qualidade de vida na dimensão *função física* ($p=0.008$), o que vai ao encontro do que defende Rodrigues et al. (1998), cit por Santos & Cesaretti (2005), ao referirem que a presença do estoma tem interferência negativa nas relações familiares, principalmente com o seu cônjuge. As investigações de Lobão, Gaspar, Marques & Sousa (2009), Gomes, Santos & Ferreira (2010) indicam que, a questão do medo de ser repugnante e o facto das alterações corporais existirem, remetem a pessoa ostomizada para um sentimento de resignação, tornando-se necessário ultrapassar e reassumir novas funções a nível familiar, o que de certa forma, poderá justificar os resultados obtidos.

A presença de um estoma tem interferência negativa a nível laboral, o que vai de encontro aos resultados do presente estudo, em que as pessoas ostomizadas que trabalham tendem a apresentar melhor qualidade de vida, nas dimensões *função física* ($p=0,029$), *desempenho físico* ($p=0,012$), *função social* ($p=0,011$), *desempenho emocional* ($p=0,036$) e *saúde mental* ($p=0,045$). Contudo, na dimensão *dor corporal* ($p=0.041$), são as pessoas ostomizadas que não trabalham que percebem melhor qualidade de vida, o que é compreensível, uma vez que, à partida, serão os que desenvolvem um menor esforço físico, o que poderá contribuir para a existência de níveis mais baixos de dor.

Pinheiro (2011) refere que, quanto menor é o nível de escolaridade, mais a percepção da imagem corporal fica comprometida, o que poderá justificar os resultados obtidos nesta investigação (no geral, os inquiridos com mais escolaridade tendem a perceber melhor qualidade de vida).

No que concerne ao tempo de cirurgia, verificamos que as pessoas ostomizadas há mais tempo, tendem a perceber pior qualidade de vida na dimensão *saúde geral* ($p=0,039$) e que apresentam uma maior degradação do estado de saúde durante o último ano. Lobão,

Gaspar, Marques & Sousa (2009), referem que a pessoa ostomizada passa por um processo estruturado em quatro fases, sendo a final a da evolução da aceitação, processo que deve ser construtivo; conforme a sua percepção da presença da ostomia, assim se reflete a sua aceitação, o que acaba por contrariar os resultados obtidos. Neste sentido, esta realidade depende do apoio e do estímulo que têm as pessoas ostomizadas, dos que os rodeiam, inclusivamente dos profissionais de saúde que são parte do suporte que lhes é apresentado. A pessoa ostomizada requer cuidados que se devem manter, promovendo a sua independência, a sua qualidade de vida, quer para si, quer para os seus familiares e os seus cuidadores.

Do estudo da comparação da percepção da qualidade de vida em função da temporalidade do estoma, conclui-se que os inquiridos cujo estoma é temporário tendem a perceber melhor qualidade de vida nas dimensões *função física* ($p=0.011$), *desempenho emocional* ($p=0.039$) e *saúde mental* ($p=0.031$), o que contraria os resultados do estudo de Pinheiro (2011). Contudo, da prática clínica, há a referir que estes resultados não surpreenderam na totalidade, uma vez que, quem apresenta um estoma temporário tem sempre a esperança que a curto prazo veja esta situação revertida.

De salientar ainda que, na dimensão *vitalidade* ($p=0.031$), verificamos que são os inquiridos com estomas definitivos que percebem melhor qualidade de vida, o que poderá justificar-se pela adaptação ao estoma.

No que se refere à informação pré-operatória, conclui-se que os inquiridos que obtiveram informação pré-operatória tendem a perceber melhor qualidade de vida, nas dimensões *função física* ($p=0.048$) e *função social* ($p=0.024$). Neste âmbito, Morais et al. (2005), referem que o ostomizado com pior adaptação à ostomia é o que tem menor informação, o que corrobora os resultados apresentados. Amorim, Ferreira & Gabriel (1997) acrescentam que a pessoa submetida a uma ostomia deve ser informada em que consiste a sua intervenção cirúrgica e como fica após a sua realização, o que, sem dúvida, contribuirá para uma melhor percepção da qualidade de vida. Neste sentido e, analisando o resultado da percepção da qualidade de vida em função do tipo de admissão, verificamos que as pessoas, cuja cirurgia foi programada, tendem também a perceber melhor qualidade de vida e que, as pessoas ostomizadas, cuja cirurgia foi de urgência, revelam uma mudança de saúde, para pior, mais acentuada. Doris (2009) refere que a necessidade de cuidados especializados deve ser iniciada no pré-operatório com continuidade no pós-operatório, o que certamente se torna mais fácil quando a cirurgia é programada.

A pessoa ostomizada tem que aceitar uma nova imagem corporal, com novos comportamentos, para além da incerteza da possibilidade de um prognóstico menos bom (Reis, 2002). Factos que, juntamente com a presença de carcinoma, poderão justificar os resultados encontrados no presente estudo no que se refere ao estudo da comparação da percepção da qualidade de vida em função da patologia que levou à cirurgia e que nos mostraram que as pessoas ostomizadas que apresentam carcinoma percebem pior qualidade de vida.

No que se refere ao estudo da comparação da percepção da qualidade de vida em função das complicações da ostomia não se verificaram resultados estatisticamente significativos, o que

não deixou de nos surpreender. A este propósito, lembra-se o facto de a maioria dos inquiridos ter afirmado que não apresenta complicações, o que não poderá deixar de ser considerado como um facto positivo e indicativo da prestação cuidados com qualidade.

Do estudo da comparação da perceção da qualidade de vida em função de quem presta cuidados, observou-se que, quando são *outros* a prestar cuidados ao estoma, a pessoa percebe melhor qualidade de vida nas dimensões *função social* ($p=0,023$) e *dor corporal* ($p=0,014$). Neste sentido, Phipps, Sands & Marek (2010), referem que a maioria das pessoas precisam de tempo e de ajuda de outros para lidar com a sua nova situação, porque a formação de um estoma é visto como uma mutilação, envolvendo um sentimento de perda e sofrimento profundo, o que poderá justificar os resultados encontrados.

5. CONCLUSÕES E SUGESTÕES

O presente estudo permitiu conhecer a perceção que 51 pessoas ostomizadas têm da sua qualidade de vida. Os inquiridos são utentes de dos Centros de Saúde de um ACES da Região Centro de Portugal. A maioria pertence ao grupo etário dos 66 aos 80 anos, com uma média de idades de 71 anos, predomina o sexo masculino e são, maioritariamente, casados. O nível de escolaridade mais representado é o 1º Ciclo do Ensino Básico, verificando-se que a maioria dos inquiridos não desenvolve qualquer atividade profissional.

Tendo em conta os objetivos desta investigação, apresentam-se agora as principais conclusões.

1 – Relativamente às características da ostomia, à exceção de duas, todas as pessoas apresentam colostomia, sendo esta realizada de forma programada e, em média há 6 anos, verificando-se que a causa principal foi o carcinoma. A maioria apresenta estoma definitivo. Obtiveram informação pré-operatória, sendo esta fornecida, maioritariamente pelo médico. A maioria das pessoas ostomizadas não apresenta complicações, procedem ao seu autocuidado e não recorreram nos últimos 6 meses aos serviços de saúde, devido à ostomia.

2 – No que diz respeito ao apoio, a maioria das pessoas ostomizadas, referiu que, mesmo tendo mais apoio, a sua qualidade de vida não melhoraria. Dos que responderam afirmativamente, destacam os cuidados de enfermagem.

3 - Relativamente à qualidade de vida das pessoas ostomizadas, verifica-se que a maioria a classificou entre os itens *razoável* e *boa*. Percecionam melhor qualidade de vida ao nível do desempenho emocional, seguindo-se a saúde geral e o desempenho físico. Percecionaram pior qualidade de vida ao nível das dimensões função física, dor corporal e função social.

4 – Fatores determinantes da qualidade de vida - dos resultados obtidos, é possível sumariar algumas conclusões, nomeadamente: as pessoas ostomizadas do sexo feminino tendem a perceber melhor qualidade de vida na dimensão *desempenho físico*; os casados percebem pior qualidade de vida na dimensão *função física*; os que trabalham apresentam melhor qualidade de vida nas dimensões *função física*, *desempenho físico*, *função social*,

desempenho emocional e saúde mental, as pessoas ostomizadas com mais escolaridade tendem a perceber melhor qualidade de vida nas dimensões *saúde geral, vitalidade, função social e saúde mental*, os ostomizados há mais tempo, percebem pior qualidade de vida na dimensão *saúde geral* e apresentam uma maior degradação do estado de saúde durante o último ano; as pessoas que têm estoma temporário tendem a perceber melhor qualidade de vida nas dimensões *função física, desempenho emocional e saúde mental*, os que obtiveram informação pré-operatória tendem a perceber melhor qualidade de vida nas dimensões *função física e função social*, os inquiridos, cuja cirurgia foi programada, tendem a perceber melhor qualidade de vida nas dimensões *função física e saúde geral*; quando a causa da ostomia foi o carcinoma, as pessoas tendem a perceber pior qualidade de vida nas dimensões *função física, vitalidade e saúde mental*; quando são os outros a prestar cuidados ao estoma, a pessoa ostomizada percebe melhor qualidade de vida nas dimensões *dor corporal e função social*.

Serrano & Pires (2005) referem que o ostomizado é uma pessoa que apresenta características muito próprias e únicas, quanto ao seu comportamento e às suas reações, sendo fulcral o papel do enfermeiro para a sua recuperação, devendo utilizar o seu profissionalismo, apoiando-o, não esquecendo o facto da pessoa ostomizada ter a sua imagem corporal alterada, apresentando-se por vezes desorientada, como que perdida nesta situação traumatizante.

Neste sentido, conhecendo melhor a situação das pessoas ostomizadas, permite aos profissionais de saúde programar ações preventivas, identificar necessidades e estabelecer prioridades de atuação. De um melhor conhecimento desta realidade, poderá resultar a efetiva adequação dos cuidados a prestar aos ostomizados, bem como a consequente melhoria da sua qualidade de vida, devendo as decisões ser tomadas em função das necessidades identificadas.

Face aos resultados desta investigação, apontam-se algumas sugestões/implicações para a prática clínica, nomeadamente: garantir que as pessoas ostomizadas tenham acesso a toda a informação no pré-operatório e no pós-operatório, para maximizar a capacidade individual para o autocuidado; assegurar um plano de cuidados individualizado que dê resposta às necessidades da pessoa ostomizada e da família; proporcionar informação ao indivíduo, família e/ou outros cuidadores, para que conheçam as possíveis complicações relacionadas com o estoma, de forma a evitá-las e/ou minimizá-las; fomentar um estreito acompanhamento da equipa de enfermagem direcionado para a pessoa ostomizada e família, quer em contexto de centro de saúde, quer em contexto domiciliário; promover programas educacionais para a pessoa ostomizada e a sua família, destinados a ajustar as vivências com a ostomia; incrementar a formação dos profissionais de saúde que trabalham diretamente com a pessoa ostomizada; implementar a consulta de Estomaterapia a nível dos Centros de Saúde ou elos de ligação à consulta de Estomaterapia do Hospital de referência destes utentes; sensibilizar a pessoa ostomizada para integrar grupos/associações de pares.

Os resultados deste estudo poderão tomar-se um importante contributo para a promoção da qualidade de vida da pessoa ostomizada, planeando e enfatizando intervenções adequadas e orientadas para a obtenção de ganhos em saúde.

As sugestões implicam o envolvimento do profissional de enfermagem de forma a mobilizar estratégias de ensino e de apoio, proporcionando à pessoa ostomizada e seus familiares/cuidadores um espaço de atendimento personalizado, para minimizar o impacto negativo resultante da presença da ostomia. Torna-se necessário um estreito acompanhamento, quer para os cuidados com a ostomia, quer no âmbito psicológico, de forma a promover uma melhor adaptação e aceitação da situação. O enfermeiro pode, assim, dar um importante contributo na prestação de cuidados de qualidade e na promoção da saúde, de forma a aumentar a qualidade de vida da pessoa ostomizada.

Tendo em conta a natureza subjetiva do conceito de qualidade de vida, acredita-se que um estudo predominantemente qualitativo possa levar a um melhor conhecimento da perceção da qualidade de vida da pessoa ostomizada e a uma melhor compreensão da influência de cada fator associado à qualidade de vida.

BIBLIOGRAFIA

ALBUQUERQUE, M.I.N, AGOSTINHO, A.C.H, FREITAS, C.C, MACHADO, M.L.C, SILVA, C.G.S. (2009). O DOMÍNIO DE SI- A EXPERIENCIA VIVIDA NAS PALAVRAS DE UMA OSTOMIZADA. REVISTA REFERÊNCIA, REVISTA CIENTIFICA DA UNIDADE DE INVESTIGAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE, II SÉRIE, Nº9, COIMBRA, ISSN:087.0283, p. 27-33

AMORIM, A., FERREIRA, J. & GABRIEL, M. (JANEIRO-MARÇO DE 1997). O DOENTE OSTOMIZADO - PAPEL DO ENFERMEIRO. REVISTA ENFERMAGEM , 2º SÉRIE, Nº 5, pp. 7-10.

BARATA, M. (2010). CONSIDERAÇÕES SOBRE ESTOMAS. OSTOMIAS, BOLETIM SEMESTRAL, 2º SEMESTRE, p. 3-5

CANAVARRO, M. & SERRA, A. V. (COORD.) (2010). QUALIDADE DE VIDA E SAÚDE : UMA ABORDAGEM NA PERSPECTIVA DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. LISBOA: EDIÇÃO DA FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN, ISBN978-972-31-1334-1.

COTRIM, H. M. (2007). IMPACTO DO CANCRO COLORECTAL NO DOENTE E CUIDADORES/FAMÍLIA: IMPLICAÇÃO PARA O CUIDAR. UNIVERSIDADE DO PORTO: DISSERTAÇÃO DE DOUTORAMENTO EM CIÊNCIAS DE ENFERMAGEM, SUBMETIDA AO INSTITUTO DE CIÊNCIAS BIOMÉDICAS ABEL SALAZAR.

DORIS, G. (2009). OSTOMY CARE AND MANAGEMENT, CLINICAL BEST, PRACTICE GUIDELINES. REGISTERED NURSES ASSOCIATION OF ONTARIO. ACEDIDO EM ABRIL, 29, 2012 EM WWW.RAO.ORG/BESTPRACTICES

FERREIRA, A.C., SEIÇA, A., MORAIS, I. (2009). PESSOA OSTOMIZADA, JORNAL DA SECÇÃO REGIONAL DO CENTRO DA ORDEM DOS ENFERMEIROS, Nº 20, SETEMBRO, ANO 7, p. 3-5

FERREIRA, P. L. & MARQUES, F. B. (1998). AVALIAÇÃO PSICOMÉTRICA E ADAPTAÇÃO CULTURAL E LINGUÍSTICA DE MEDIÇÃO EM SAÚDE: PRINCÍPIOS METODOLÓGICOS GERAIS, DOCUMENTO DE TRABALHO 1. UNIVERSIDADE DE COIMBRA: CENTRO DE ESTUDOS E INVESTIGAÇÃO EM SAÚDE .

GOMES, C.G, SANTOS, F.M.. & FERREIRA, V.L. (2010). VIVÊNCIAS DE PESSOAS OSTOMIZADAS COM DOENÇA DE CROHN. REVISTA REFERENCIA, REVISTA CIENTIFICA DA UNIDADE DE INVESTIGAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE, COIMBRA, II SÉRIE, Nº12, SUPLEMENTO, ISSN:0874.0283, p.19-34

GUERREIRO, M., TORRES, A. & CAPUCHA, L. (ORG.) (2007). QUOTIDIANO E QUALIDADE DE VIDA, PORTUGAL NO CONTEXTO EUROPEU. LISBOA: CELTA EDITORA. ISBN 978-972-774-253-0

INTERNATIONAL AGENCY FOR RESEARCH ON CANCER (IARC). GLOBOCAN 2008 (IARC) SECTION OF

CANCER INFORMATION. ACEDIDO EM MAIO 29, 2012 EM [HTTP://WWW.IARC.FR/](http://WWW.IARC.FR/)

LOBÃO, C., GASPAR, M., MARQUES, A., SOUSA, P. (2009). ACEITANDO A CONTRA-NATURA? O PROCESSO DE ACEITAÇÃO DO ESTADO DE SAÚDE DA PESSOA COM OSTOMIA, REVISTA REFERENCIA, COIMBRA, REVISTA CIENTIFICA DA UNIDADE DE INVESTIGAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE, COIMBRA, II SÉRIE, Nº 11, ISSN:0874.0283, p. 23-37

MARQUES, E. (2012). ENVELHECIMENTO. UM ESTUDO SOBRE QUALIDADE DE VIDA. EGITANIA SCIENCIA, 11: INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA, PP. 145-163.

MORAIS, I. , NEVES, D. & SEIÇA, A. (NOVEMBRO DE 2009). CARACTERIZAÇÃO DA PESSOA COM COMPLICAÇÕES LOCAIS DA OSTOMIA E SUA PERCEÇÃO SOBRE OS CUIDADOS DE SAÚDE RECEBIDOS. REVISTA NURSING , Nº 251, ANO 21, PP. 28-30.

- MORAIS, I., SEIÇA, A., FERREIRA, J., MOREIRA, M., ARAÚJO, H., PEREIRA, C. ET AL. (2005) ESTUDO DE QUALIDADE DE VIDA: UM ESTUDO SOBRE O OSTOMIZADO E O SEU CUIDADOR, PORTUGAL. ACEDIDO EM ABRIL, 18, 2012 EM EBOOKBROWSE.COM/ESTUDO-EPICO-PDF-D238020799
- ORDEM ENFERMEIROS (2011). PROJETOS E PERCURSOS 2008-2011. COLETÂNEA DE COMUNICAÇÕES, ENCONTROS, SIMPÓSIOS, PAINÉIS. COIMBRA: SECÇÃO REGIONAL DO CENTRO DA ORDEM DOS ENFERMEIROS. ISBN:978-989-97291-0-0.
- PORTAL DE ONCOLOGIA PORTUGUÊS (2011). OS NÚMEROS DO CANCRO COLO-RECTAL. ACEDIDO EM MAIO, 29, 2012 EM [HTTP://WWW.POP.EU.COM/PORTAL/PUBLICO-GERAL/TIPOS-DE-CANCRO/CANCRO-COLO-RECTAL.HTML](http://WWW.POP.EU.COM/PORTAL/PUBLICO-GERAL/TIPOS-DE-CANCRO/CANCRO-COLO-RECTAL.HTML)
- PINHEIRO, L. R. (2011). O IMPACTO DA MARCAÇÃO DA OSTOMIA NO AUTOCUIDADO AO ESTOMA E QUALIDADE DE VIDA. DISSERTAÇÃO DE Mestrado em Ciências de Enfermagem apresentada ao Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, Universidade do Porto.
- PHIPPS, W., SANDS, J. K. & MAREK, J. F. (2010). ENFERMAGEM MÉDICO -CIRÚRGICA CONCEITOS, PRÁTICA CLÍNICA. LOURES: LUSOCIENCIA.
- REIS, M.L.L. (JANEIRO 2002). OSTOMIZADOS: A ENFERMAGEM NA COMUNIDADE. REVISTA NURSING, Nº162, ANO 14, PP. 16 – 19
- RIBEIRO, J.L.P. (2005). AVALIAÇÃO EM SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA. IN LIVRO DE ATAS DO II CONGRESSO SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA. UNIDADE DE INVESTIGAÇÃO EM SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA. PORTO: ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM SÃO JOÃO, PP. 57-66.
- SANTOS, C.S.V.B (1999). SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA DA PESSOA PORTADORA DE OSTOMIA DE ELIMINAÇÃO. DISSERTAÇÃO DE Mestrado em Psicologia, apresentada à Faculdade de Psicologia e Ciência da Educação da Universidade do Porto, Porto.
- SANTOS, V.L. & CESARETTI, I. U. (2005). ASSISTENCIA EM ESTOMATERAPIA: CUIDANDO DO OSTOMIZADO. BRASIL: ATHENEU. ISBN 85-7379-318-X
- SANTOS, V. (2006). CUIDANDO DO OSTOMIZADO: ANÁLISE DA TRAJETÓRIA NO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO. ACEDIDO EM MAIO, 10, 2012, DE WWW.GOOGLE.COM/URL?SA=T&RCT=J&Q=&ESRC=S&SOURCE=WEB&CD=1&VED=OCB8QFJAA&URL=HTTP%3A%2F%2FWWW.TESES.U SP.
- SCHALOCK, R.L. & VERDUGO, M.A. (2003). CALID DE VIDA-MANUAL PARA PROFESIONALES DE LA EDUCACION, SALUD Y SERVICIOS SOCIALES. MADRID:ALIANZA EDITORIAL
- SERRANO, C. M. & PIRES, P. M. D. F. (OUTUBRO 2005). ENFERMEIRO E O DOENTE OSTOMIZADO. REVISTA NURSING, Nº203, ANO 16, PP. 34 - 41
- WORLD HEALTH ORGANIZATION (2001). AGEING AND HEALTH. ACHIEVING HEALTH ACROSS THE SPAN. GENÈVE: WHO
- WOOD, G.L. & HABER, J. (2001). PESQUISA EM ENFERMAGEM- MÉTODOS AVALIAÇÃO CRÍTICA E UTILIZAÇÃO. RIO DE JANEIRO: EDITORA GUANABARA KOOGAN S.A., 4ª EDIÇÃO

USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS: CONHECIMENTO DO UTENTE ACERCA DO MEDICAMENTO EM USO

RATIONAL USE OF MEDICINES: USER'S KNOWLEDGE ABOUT THE MEDICATIONS IN
USE

USO RACIONAL DE LOS MEDICAMENTOS: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS
USUARIOS SOBRE LOS MEDICAMENTOS UTILIZADOS

Maria Isabel Ribeiro (xilote@ipb.pt) *

Daniela Costa **

Juliana Clemente **

Mara Fernandes **

Patrícia Ribeiro**

RESUMO:

Esta investigação tem como objetivos avaliar o conhecimento dos utentes acerca do medicamento em uso e verificar se existem diferenças, tendo em conta o género, as classes etárias e o nível de escolaridade.

Este estudo, analítico, transversal e observacional, foi feito tendo como base uma amostra constituída por 398 indivíduos do concelho de Bragança. A recolha de dados, feita com recurso a um questionário, decorreu de fevereiro a abril de 2012. As informações recolhidas foram analisadas com a metodologia estatística usual, no programa SPSS. Utilizou-se o teste de Mann-Whitney para comparar 2 grupos independentes e o teste de Kruskal-Wallis para comparar 3 grupos independentes. O nível de significância utilizado foi de 5%.

Do total de inquiridos, a maioria é do género feminino (65,3%), casada (47,5%), tem em média 39,6 anos de idade (DP=15,9) e possui como habilitações literárias, o ensino secundário (38,2%) ou o ensino superior (34,7%).

Cerca de 82,7% procederam à toma de medicamentos no ano anterior, sendo a média de medicamentos consumidos por indivíduo de 3,6 (DP=2,3). Entre aqueles que tomaram medicamentos no último ano, 58,7% (131) apresentam um nível de conhecimento razoável acerca do medicamento em uso. Os inquiridos do sexo feminino, mais jovens e com ensino superior demonstraram ter um melhor nível de conhecimento acerca do medicamento em uso.

Palavras-Chave: *Conhecimento; Medicamento em uso; Uso racional; Bragança.*

ABSTRACT:

The main goal of this investigation is to evaluate patient's knowledge about medicine in use and to verify whether there are significant differences regarding gender, age and the education level.

This type of research is analytical, transversal and observational. The sample is constituted by 398 people from the town of Bragança. A survey was conducted through a questionnaire that assessed the knowledge concerning the medicine in use. Data collection was made between February and April of 2012. The collected information was analyzed by SPSS, with the usual statistics methodology. The

Mann-Whitney test was used to compare 2 independent groups and the Kruskal-Wallis test to compare 3 independent groups. The significance level applied was 5%.

Of the total respondents, most are female (65, 3%), married (47,5%), with an average age of 39,6 (SD=15,9) and possess secondary education (38,2 %) or higher education (34,7%). In the preceding year, 82,7% of the respondents took medication, being the average of different medications taken by respondents about 3,6 (SD=2,3). Of these, currently 58,7% (131) respondents present a reasonable knowledge level about the medicine in use. The respondents who were female, younger and have higher education qualifications have demonstrated a higher knowledge level about the medicine in use.

Keywords: *Knowledge; Medicine in use; Rational use; Bragança.*

RESUMEN:

Esta investigación tiene como objetivo evaluar el conocimiento de los usuarios sobre el medicamento en uso y comprobar si hay diferencias, teniendo en cuenta el género, grupos de edad y niveles de educación.

Este estudio, analítico, transversal, observacional se realizó con base en una muestra de 398 personas en el municipio de Bragança. La recogida de datos, que se basa en un cuestionario, fue desde febrero hasta abril de 2012. La información obtenida se analizó con la metodología estadística habitual, utilizando el programa SPSS. Se utilizó la prueba de Mann-Whitney para comparar dos grupos independientes y Kruskal-Wallis para comparar tres grupos independientes. El nivel de significación fue de 5%.

Del total de encuestados, la mayoría son mujeres (65,3%), casados (47,5%), con una edad media de 39,6 (DE=15,9) con educación secundaria (38,2%) o la educación superior (34,7%).

Aproximadamente el 82,7% procedió a tomar medicamentos en el año anterior, con un promedio de medicamentos consumidos por persona de 3,6 (DE=2,3). Entre los que tomaron medicamentos en el último año, 58,7% (131) tienen un razonable nivel de conocimiento acerca de los medicamentos en uso. Las mujeres, los jóvenes y las personas con educación superior han demostrado un mejor nivel de conocimiento acerca de los medicamentos utilizados.

Palabras-clave: *Conocimiento, Medicamentos utilizados; Uso racional; Bragança.*

* Docente do Instituto Politécnico de Bragança. Investigadora do CETRAD, Colaboradora da UDI

** Estudantes, do último ano, da licenciatura em Farmácia da Escola Superior de Saúde de Bragança

Submitted: 20th November 2013

Accepted: 9th September 2014

1. INTRODUÇÃO

A aposta no uso de medicamentos contribuiu para a melhoria da qualidade e da esperança de vida das populações, pois em muitos casos tornou-se possível a cura de doenças, o que anteriormente era mais problemático. Mas isso requer alguns cuidados essenciais, porque nem sempre o uso do medicamento tem os efeitos desejados (Menezes et al., 2008). O uso racional de medicamentos está relacionado com a prescrição apropriada, com a dispensa em condições adequadas e com o consumo do medicamento em doses corretas (Aquino, 2008; Liell et al., 2009).

Ter acesso a assistência médica e a medicamentos, não significa obrigatoriamente melhores condições de saúde ou qualidade de vida. Deste acesso podem resultar maus hábitos prescritivos, falhas na dispensa de medicamentos e automedicação inadequada que pode levar a tratamentos ineficazes e pouco seguros. No entanto, é evidente que a possibilidade de receber o tratamento aconselhado, conforme e quando necessário, reduz a incidência de danos à saúde, bem como a mortalidade para muitas doenças (Arrais et al., 2005).

O uso inapropriado de medicamentos é um problema de saúde pública existente em todo o mundo (Liell et al., 2009). Segundo a Organização Mundial de Saúde mais de 50% dos medicamentos são receitados, dispensados ou vendidos incorretamente em todo o mundo e, 50% dos utentes praticam um uso inadequado dos medicamentos (OMS, 2002). Para além do elevado peso, em termos de custos, que representam nos orçamentos da saúde (Hogerzeil, 2004), o seu uso inapropriado pode provocar efeitos adversos, eficácia limitada, resistência antimicrobiana, farmacodependência, entre outros (Liell et al., 2009). Neste contexto, Arrais et al. (1997) alertam para a necessidade de conscientizar a população para o uso adequado dos medicamentos para que a medicação seja feita em segurança e resulte positivamente para a saúde do utente. Para Silva et al. (1997) a disponibilidade de informação técnico-científica sobre a medicação e o seu uso adequado, confiável, atual e independente é um critério indispensável para assegurar a utilização racional da mesma.

O número de utentes que não compreende o tratamento aconselhado é elevado, o que se deve, por vezes, à ausência de informação verbal e/ou escrita pelo médico aquando da consulta. A inexistência de informação fornecida ao utente sobre o medicamento em uso origina grandes dificuldades para uma correta gestão terapêutica (Oenning et al., 2011) e pode originar ineficácia do tratamento (Portela et al., 2010). Tanto no tratamento como na prevenção de doenças, é imperativo que a comunicação entre o profissional de saúde e o utente, considerada por Vital & Pais-Ribeiro (1999) um dos aspetos mais importantes da qualidade e humanização dos cuidados de saúde, seja eficaz.

A falta de conhecimento acerca das doenças e seus procedimentos ou a não compreensão das informações recebidas por parte dos profissionais de saúde, podem ser determinantes para a não adesão involuntária do utente ao tratamento (Silva et al., 2000). A falta de informação acerca dos medicamentos contribui grandiosamente para o uso em desacordo com a prescrição médica por 30% a 50% dos utentes (Silva et al., 2000). O uso inapropriado, bem como a sua utilização em condições contraindicadas, pode expor os utentes ao risco de

reações adversas e intoxicações, pondo em causa a morbilidade e mortalidade significativa (Menezes et al., 2008).

De forma a assegurar que os utentes obtenham um máximo benefício terapêutico reduzindo ao mínimo o risco, é necessário que, de um modo técnico e economicamente viável para o sistema de saúde, a informação e as competências desenvolvidas por variadas disciplinas colaborem adequadamente no complexo processo de medicação.

É também necessário que os profissionais de saúde compreendam realmente os seus papéis e responsabilidades, reconhecendo que com as suas habilidades e práticas específicas podem ser capazes de constituir normas comuns e mais eficientes para todos os utentes (Leite & Cordeiro, 2008).

Rozenfeld (2003) considera que entre os fatores preditores do uso do medicamento estão a idade avançada, o sexo feminino, as piores condições de saúde e a depressão.

Neste contexto, este estudo tem como objetivos avaliar o conhecimento da população acerca do medicamento em uso e verificar se existem diferenças, tendo em conta o género, as classes etárias e o nível de escolaridade.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo é do tipo analítico, transversal e observacional e teve por base uma amostra retirada da população do concelho de Bragança. A recolha de dados foi feita nas ruas da cidade e em farmácias da cidade, e per fez um total de 398 inquiridos.

Da totalidade dos inquiridos, 34,7% eram do sexo masculino, e 65,3% do sexo feminino. Tinham em média 39,6 anos de idade (DP=15,9), eram na sua maioria casados (47,5%). Como habilitações literárias, 38,2% possuíam o ensino secundário e 34,7% possuíam o ensino superior. Quanto à toma de medicamentos no último ano, a maior parte dos respondentes (82,7%) tomaram medicação. A média da medicação tomada por dia foi de 3,6 medicamentos (DP=2,3) (tabela 1).

Tabela 1-Caraterização da amostra

| Variáveis | Grupos | Frequências (398) | |
|------------------------------------|-----------------|-------------------|------|
| | | n | % |
| Género | Masculino | 138 | 34,7 |
| | Feminino | 260 | 65,3 |
| Estado civil | Solteiro | 168 | 42,2 |
| | Casado | 189 | 47,5 |
| | Divorciado | 25 | 6,3 |
| | Viúvo | 9 | 2,3 |
| | União de fato | 7 | 1,8 |
| Nível de escolaridade | 1º Ciclo | 34 | 8,5 |
| | 2º Ciclo | 16 | 4,0 |
| | 3º Ciclo | 55 | 13,8 |
| | Secundário | 152 | 38,2 |
| | Ensino Superior | 138 | 34,7 |
| Toma de medicamentos no último ano | Sim | 329 | 82,7 |
| | Não | 69 | 17,3 |

Medidas de tendência central e de dispersão relativas à idade

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|---------|--------|--------|
| Média= 39,6 | Moda=21 | Mediana= 38,5 | DP=15,9 | Min=18 | Max=83 |
| Medidas de tendência central e de dispersão relativas à toma de medicamentos no último ano | | | | | |
| Média=3,6 | Moda=3 | Mediana=3,0 | DP=2,3 | Min=1 | Max=20 |

A recolha de dados foi feita com recurso à aplicação de um questionário elaborado com base na revisão bibliográfica. A versão preliminar foi aplicada a um grupo de 30 indivíduos da população. Não foram identificadas questões ou problemas que justificassem qualquer modificação. O questionário estava estruturado em duas partes, a primeira incluía questões destinadas à caracterização sociodemográfica, tais como a idade, o género e as habilitações literárias. Incluía, também, perguntas relacionadas com a toma ou não de medicamentos no último ano, a quantidade de medicamentos diferentes e a origem da informação obtida relativa à toma dos mesmos. A segunda parte do questionário era constituída por questões contendo uma escala de conhecimento, que permitia avaliar o nível de conhecimento dos inquiridos em relação ao medicamento em uso. Os itens em que se procurava avaliar os conhecimentos dos utentes eram os seguintes: nome do medicamento que estava a usar, bem como se conhecia a indicação terapêutica, as doses, as contraindicações, os efeitos secundários, as interações, as precauções especiais de utilização, a posologia, o modo de administração, o procedimento em caso de sobredosagem e, por fim, as condições especiais de conservação do medicamento. A escala era numerada de 1 a 5 em que o número 1 correspondia a “muito mau”, o número 2 a “mau”, o número 3 “assim-assim”, o número 4 “bom” e por fim o número 5 a “muito bom”. A variável dependente “conhecimento do utente acerca do medicamento em uso” resultou da média ponderada do somatório destes itens e foi, posteriormente, classificada de acordo com o seguinte critério: 1-Fraco (1 a 2,49); 2 – Moderado (2,50 a 3,49); e 3- Bom (3,50 a 5,0).

O questionário foi aplicado nas ruas do Concelho de Bragança e em farmácias da cidade. A recolha de dados decorreu entre o mês de fevereiro e abril de 2012. O questionário foi administrado mediante entrevista estruturada, com a supervisão de um investigador que se mostrava disponível para esclarecer qualquer dúvida e apontar as respostas fornecidas pelos inquiridos. As pessoas que se demonstraram disponíveis para voluntariamente proceder ao preenchimento do mesmo eram informados acerca do que estavam a responder e para que fins.

. O tratamento de dados e análise dos mesmos foi realizado com base no programa *SPSS*, versão 20. Neste estudo foi utilizado o teste de *Mann-Whitney* para comparar o nível de conhecimento sobre o medicamento em uso, com o género e a escolaridade. Efetuou-se igualmente a relação entre os conhecimentos com as classes etárias dos participantes em que foi utilizado o teste do *Kruskal-Wallis*.

O nível de significância utilizado foi de 5%.

3. RESULTADOS

Os resultados mostram que dos 329 inquiridos que tomaram medicamentos no último ano, 77,5% (255) fizeram-no sob prescrição médica, 20,4% (67) fizeram-no sem prescrição médica e 1,8% (6) tomou medicamentos com e sem prescrição médica (gráfico 1).

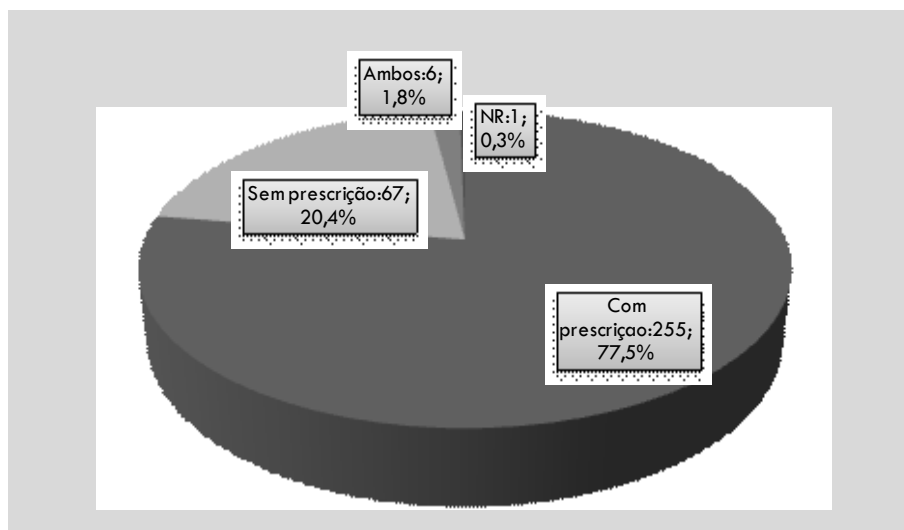


Gráfico 1 - Medicamentos consumidos com ou sem prescrição médica

De entre os inquiridos que tomaram medicamentos sem prescrição médica, 49,3% fizeram-no por iniciativa própria, 46,6% foram aconselhados por um farmacêutico, 23,3% por um técnico de farmácia, 9,6% por um enfermeiro, 8,2% pediram informação a familiares e amigos e 1,4% pediram outro tipo de aconselhamento (gráfico 2).

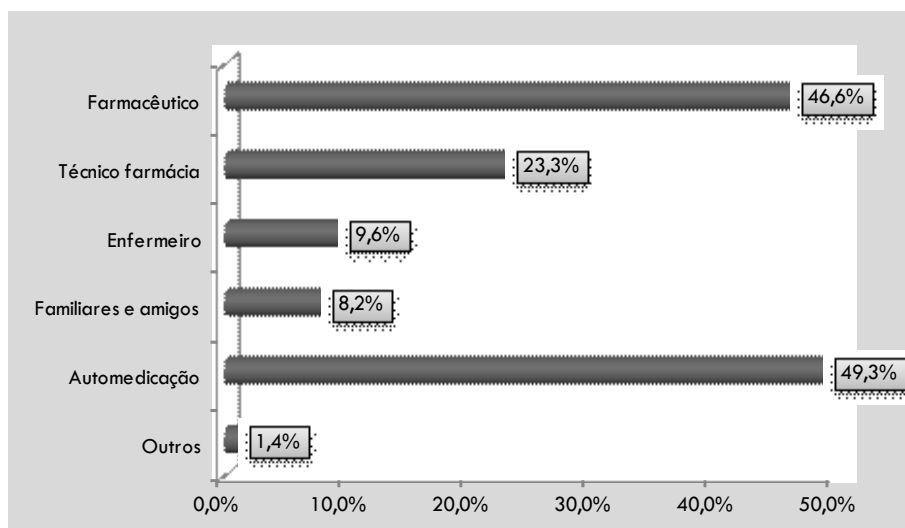


Gráfico 2 - Tipos de aconselhamento aquando da inexistência de prescrição (n=255)

Quando os utentes que tomaram medicação no último ano foram questionados sobre se tinham procurado informação acerca dos medicamentos antes de os tomarem, 80,2% (264) afirmaram ter-se informado, 19,1% (63) assumem não ter procurado qualquer tipo de informação e 0,7% (2) não responderam a essa questão (gráfico 3).

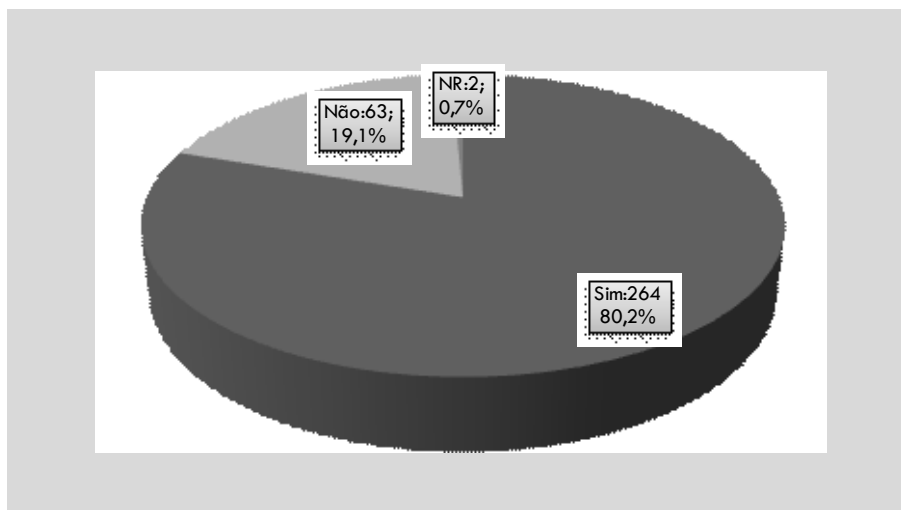


Gráfico 3 - Procura de informação sobre os medicamentos em uso por parte dos utentes

Dos utentes que procuram informação antes de tomar medicamentos, 67,0% informaram-se com o médico, 51,1% obtiveram informação no folheto informativo, 25,0% esclareceram-se com o técnico de farmácia, 20,8% pediram informação junto de um farmacêutico, 3,8% recorreram a um enfermeiro, 3,4% informaram-se com familiares e amigos e 4,5% procuraram outro tipo de esclarecimento (gráfico 4).

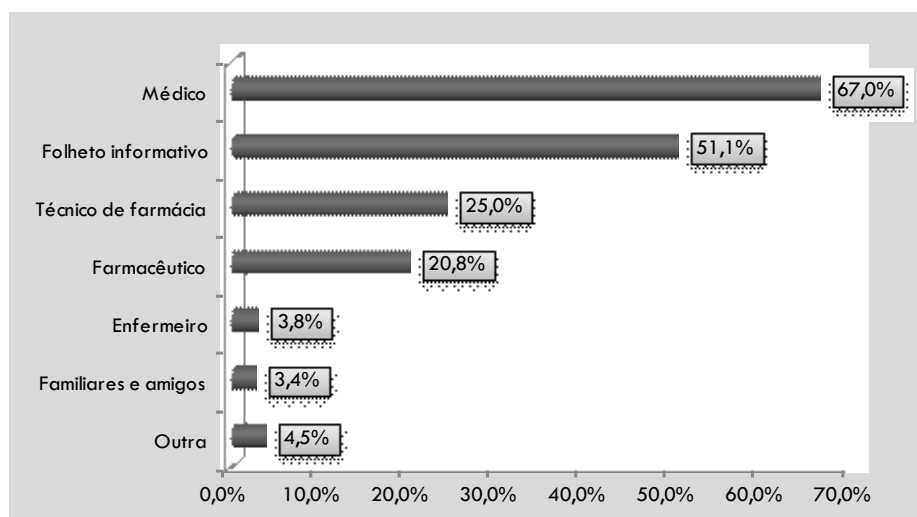


Gráfico 4 - Origem da informação procurada pelos utentes sobre o medicamento em uso

Dos 329 inquiridos que fizeram medicação no último ano, 67,8% (223) tomam medicação atualmente e 32,2% (106) já não fazem qualquer tipo de medicação. Dos 223 inquiridos que atualmente fazem medicação e que prosseguiram foi aplicada a escala que mede o nível de conhecimento acerca dos medicamentos em uso. Os resultados obtidos são os observáveis no gráfico 5. De um modo geral, as médias encontram-se acima de ponto médio 3, o que significa que os respondentes têm um nível de conhecimento suficiente para poder utilizar os medicamentos de forma segura. Os menores níveis de conhecimento, embora aceitáveis, ocorreram nos itens relativos às interações (média=3,1), efeitos secundários (média=3,28), contra-indicações (média=3,35), precauções especiais (média=3,48), e o que fazer no caso de sobredosagem (média=3,49).



Gráfico 5 - Avaliação do nível de conhecimento dos utentes (n=223)

Pela leitura do gráfico 6 que mostra a distribuição dos respondentes pelo nível de conhecimento, pode ver-se que 58,7% (131) dos respondentes têm um nível de conhecimento bom, 34,9% (78) têm um nível de conhecimento moderado, enquanto que 6,3% (14) têm um nível de conhecimento fraco.

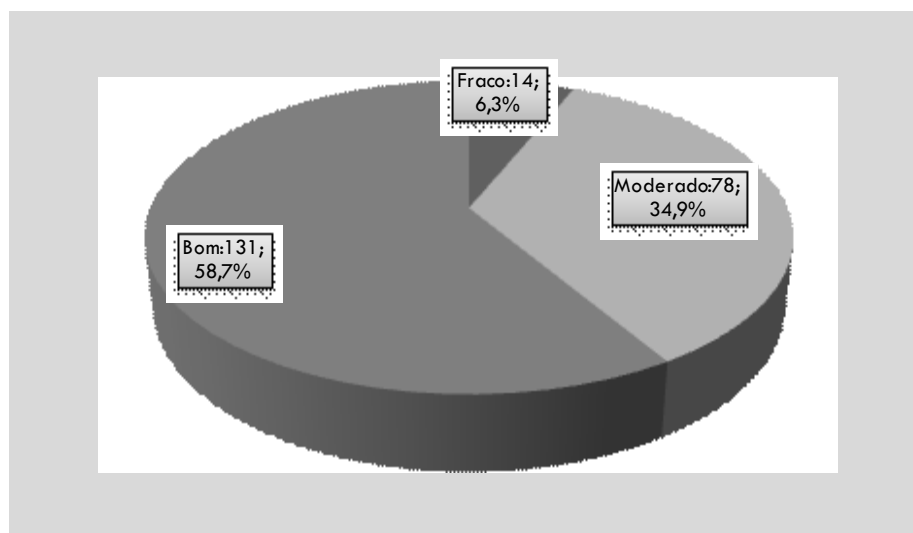


Gráfico 6 - Nível de conhecimento acerca do medicamento em uso

Foi também objetivo desta investigação comparar o “nível de conhecimento” tendo em conta a idade, o género e o nível de escolaridade.

Os testes estatísticos utilizados provaram existir diferenças estatisticamente significativas ($p\text{-value}=0,000<0,05$) por grupos (género, idade e escolaridade).

Tabela 2- Comparação do nível do conhecimento acerca do medicamento em uso por classes etárias

| CLASSES ETÁRIAS | N | NÍVEL CONHECIMENTO | | KRUSKAL-WALLIS P-VALUE |
|-----------------|-----|--------------------|---------|---------------------------|
| | | MÉDIA | MEDIANA | |
| 18-39 | 87 | 4,0 | 4,0 | 0,000 |
| 40-61 | 103 | 3,5 | 3,5 | |
| >61 | 32 | 3,2 | 3,2 | |
| | 222 | | | |

Tal como mostra a tabela 2, a classe etária dos 18-39 anos tem um maior nível de conhecimento (mediana=4,0) comparativamente às restantes classes etárias.

Tabela 3- Comparação do nível do conhecimento acerca do medicamento em uso por género

| GÉNERO | N | NÍVEL CONHECIMENTO | | MANN-WHITNEY P-VALUE |
|-----------|-----|--------------------|---------|-------------------------|
| | | MÉDIA | MEDIANA | |
| MASCULINO | 63 | 3,2 | 3,1 | 0,000 |
| FEMININO | 159 | 3,9 | 3,9 | |
| | 222 | | | |

Tendo em conta o nível de conhecimento por género, regista-se um maior nível de conhecimento no género feminino (mediana=3,9) comparativamente ao género masculino (mediana=3,1) (tabela 3).

Tabela 4 - Comparação do nível do conhecimento acerca do medicamento em uso por escolaridade

| ESCOLARIDADE | N | NÍVEL CONHECIMENTO | MANN-WHITNEY |
|--------------|---|--------------------|--------------|
|--------------|---|--------------------|--------------|

| | | MÉDIA | MEDIANA | |
|---------------------|-----|-------|---------|-------|
| ENSINO NÃO SUPERIOR | 146 | 3,5 | 3,5 | 0,000 |
| ENSINO SUPERIOR | 73 | 4,1 | 4,0 | |
| | 219 | | | |

Por fim, pode verificar-se através da análise da tabela 4, que os inquiridos com nível académico superior possuem um nível de conhecimento mais elevado (mediana=4,0) relativamente àqueles que não possuem ensino superior (mediana=3,5).

4. DISCUSSÃO

Este estudo teve a participação de 398 inquiridos, com idades compreendidas entre 18 e 83 anos, sendo a maioria do género feminino (65,3%). A maior parte dos inquiridos possui como habilitações literárias o ensino secundário (38,2%) e o ensino superior (34,7%). O estado civil predominante foi o de casado. Pelos dados recolhidos podemos verificar que a maioria dos participantes tem um nível de conhecimento elevado acerca dos medicamentos em uso. Também na investigação conduzida por Silva *et al* (2000) os utentes que foram sujeitos ao estudo “Nível de informação a respeito de medicamentos prescritos a utentes ambulatoriais de hospital universitário” a maioria dos utentes apresenta nível de informação regular, o que na opinião do autor é suficiente para a administração adequada do medicamento em condições ideais. Contudo, o estudo de Oenning *et al.* (2011) demonstrou que o nível de conhecimento sobre o medicamento em uso, que foi medido em dois momentos, nomeadamente, após a consulta e a dispensa do medicamento foi para a maioria dos entrevistados reduzido. Por outro lado, os resultados encontrados após a dispensa foram melhores que os resultados encontrados após a consulta médica, o que na opinião dos autores sugere a importância do farmacêutico na orientação dos utentes para a correta utilização dos medicamentos.

Nesta investigação constatou-se que o nível de conhecimento difere tendo em conta a escolaridade, ou seja, quem possui formação superior tem um conhecimento mais elevado (mediana=4,0) do que quem não tem ensino superior (mediana=3,5). Os mesmos resultados foram obtidos no estudo “Levantamento de dados sobre o conhecimento e informação acerca dos medicamentos genéricos em uma população de pacientes do serviço de saúde ambulatorial do Recife, Pernambuco, Brasil” de Rocha *et al* (2007). Os autores concluíram que “a escolaridade está associada positivamente ao entendimento e conhecimento do que é um medicamento genérico”.

No presente estudo pôde constatar-se que a faixa etária que detém melhor nível de conhecimento sobre o medicamento em uso está compreendida entre os 18-39 anos (mediana=4), sendo que no estudo de Rocha *et al.* (2007) também a população estudada com idade abaixo dos 50 anos possui um melhor conhecimento sobre o tema em questão. Jeldres & Herrera (1995) desenvolveram uma investigação que teve como objetivo analisar o perfil do usuário de medicamentos. Foram entrevistados 422 utentes com idade igual ou superior a 65 anos, da Província de Santiago no Chile. De acordo com os autores, 29,4% dos utentes registaram um nível de conhecimento aceitável. Esta percentagem aumentou para 32,3% quando consideradas as idades compreendidas entre os 65 e os 74 anos e diminuiu

para 23,8% na classe etária dos 75 ou mais anos. Neste contexto e na opinião de Oenning *et al.* (2011) é necessário que sejam aprimorados os meios de fornecer a informação ao utente, sobretudo, entre os mais idosos, destacando-se o papel do profissional de farmácia na orientação e prestação de esclarecimentos aquando da dispensa dos medicamentos.

Por fim, verificou-se que são as mulheres que possuem um melhor conhecimento quando comparadas com os homens. Este fato coaduna-se com o resultado obtido na investigação desenvolvida por Fröhlich *et al.* (2010) na qual os autores concluíram que as mulheres são mais atentas e interessadas com os cuidados de saúde. No estudo realizado por Jeldres & Herrera (1995) os investigadores encontraram diferenças, estatisticamente, significativas no nível de conhecimento sobre o medicamento em uso, comparando mulheres e homens. Os autores verificaram que a proporção de homens (38,3%) com um nível de conhecimento aceitável foi superior à proporção de mulheres (25,3%).

A qualidade da prescrição médica e o estímulo a investigações sobre o uso de medicamentos podem ter um impacto positivo no nível de conhecimento do medicamento em uso (Rozenfeld, 2003).

Tendo em conta que o nível de conhecimento sobre o medicamento, a confiança que o utente deposita nos profissionais de saúde são fatores determinantes para uma racional, eficaz e adequada, adesão à medicação (Burge *et al.*, 2005). O aconselhamento ao utente, que deve ser uma responsabilidade partilhada por profissionais de farmácia e médicos, deve suportar informações claras e completas sobre o medicamento em uso (Wabe *et al.*, 2011).

A implementação de estratégias educativas, nomeadamente, o uso de organizadores de medicamentos, entre outras, são instrumentos que podem contribuir e facilitar uma gestão terapêutica mais segura (Lakey & Gray, 2008; Cruz *et al.*, 2011).

5. CONCLUSÃO

Após este estudo pode verificar-se que a maioria dos inquiridos tomaram medicamentos no último ano e destes a maior parte fê-lo sob prescrição médica, embora exista uma fração significativa de inquiridos que recorre à automedicação. Grande parte dos inquiridos afirma procurar informação sobre os medicamentos antes de os tomar.

Apesar dos défices de informação ainda existentes pode concluir-se que os utentes que participaram nesta investigação detêm um bom nível de conhecimento acerca do medicamento em uso. Foi possível verificar que o nível de conhecimento do uso do medicamento difere tendo em conta o género, a idade e a escolaridade dos inquiridos, tendo-se constatado que são inquiridos do género feminino, os mais jovens e os que possuem formação superior, que têm melhores níveis de conhecimento.

Os menores níveis de conhecimento, embora aceitáveis, ocorreram nos itens relativos às interações (média=3,1), efeitos secundários (média=3,28), contra-indicações (média=3,35), precauções especiais (média=3,48), e o que fazer no caso de sobredosagem (média=3,49).

Este estudo permitiu avaliar o nível de conhecimento do utente em relação ao medicamento em uso e identificar as maiores dificuldades dos utentes aquando da gestão terapêutica. Desenvolver novas estratégias, sobretudo, aquando da consulta médica e da dispensa do medicamento, como por exemplo, atribuir qualidade e rigor na prescrição, bem como, aprimorar o aconselhamento verbal por parte dos profissionais de saúde, ajudam e permitem ao utente compreender melhor o uso do medicamento prescrito.

No decorrer deste trabalho de investigação ocorreram uma série de constrangimentos que limitaram a abrangência da análise efetuada. Por exemplo, em situações, em que o utente utiliza mais do que um medicamento houve a impossibilidade de abarcar a totalidade de medicamentos prescritos. Normalmente, o utente conhece o medicamento que acaba de adquirir na farmácia, contudo, frequentemente, não se recorda do nome ou desconhece-o por completo. Isto não significa que o utente não tenha conhecimento sobre o medicamento em uso. Aliás, em várias situações, o utente consegue identificar o medicamento pela sua apresentação, embalagem ou cor, fazendo uma administração correta do medicamento e entendendo, perfeitamente, o motivo da sua toma. No entanto, a seleção apenas do medicamento que acabou de adquirir na farmácia pode não refletir o nível de conhecimento do utente em relação ao conjunto de medicamentos prescritos.

Outra limitação residiu na resposta tardia ou falta de disponibilidade, por parte de algumas das farmácias, no que diz respeito à administração dos questionários, aos utentes, dentro do próprio espaço da farmácia, o que restringiu a amostra estudada.

Por fim, pelo fato de não se terem encontrado estudos em Portugal, neste âmbito, registaram-se algumas dificuldades no desenvolvimento desta investigação, designadamente, ao nível da sua contextualização e, conseqüentemente, na discussão dos resultados.

BIBLIOGRAFIA

AQUINO, S. (2008); POR QUE O USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS DEVE SER UMA PRIORIDADE? REVISTA CIÊNCIA & SAÚDE COLETIVA; 13; SUP;733-736.

ARRAIS, P. ET AL. (2005); PREVALÊNCIA E FACTORES DETERMINANTES DO CONSUMO DE MEDICAMENTOS NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA, CEARÁ, BRASIL; CADERNOS DE SAÚDE PÚBLICA; RIO DE JANEIRO; 21; 6; 1737-1746.

ARRAIS, P. ET AL. (2007); PERFIL DA AUTOMEDICAÇÃO NO BRASIL. REVISTA DE SAÚDE PÚBLICA; 31; 1; 71-77.

BURGE, S. ET AL. (2005); CORRELATES OF MEDICATION KNOWLEDGE AND ADHERENCE: FINDINGS FROM THE RESIDENCY RESEARCH NETWORK OF SOUTH TEXAS; FAMILY MEDICINE JOURNAL; 37; 10; 712-8.

CRUZ, L. ET AL. (2011); MEDICATION THERAPY: ADHERENCE, KNOWLEDGE AND DIFFICULTIES OF ELDERLY PEOPLE FROM BIPOLAR DISORDER; REVISTA LATINO-AMERICANA DE ENFERMAGEM; 19; 4; 944-52

FRÖHLICH, S. ET AL. (2010); INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE CONHECIMENTO DA PRESCRIÇÃO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA; REVISTA DE SAÚDE PÚBLICA; 44; 6; 1046-54.

HOGERZEIL, H.; (2004); THE CONCEPT OF ESSENTIAL MEDICINES: LESSONS FOR RICH COUNTRIES; BRITISH MEDICAL JOURNAL; 329;1169.

JELDRES, C.; HERRERA A.; (1995); ATENCIÓN PRIMÁRIA DE SALUD: PERFIL DE USO DE LOS MEDICAMENTOS EM ADULTOS MAYORES; ACTA FARMACEUTICA BONAERENSE;14; 2; 99-106.

LAKEY, S.; GRAY, S. (2008); ASSESSMENT OF OLDER ADULTS' KNOWLEDGE OF AND PREFERENCES FOR MEDICATION MANAGEMENT TOOLS AND SUPPORT SYSTEMS. POSTER PRESENTED AT THE COLLEGE OF PSYCHIATRIC AND NEUROLOGIC PHARMACISTS ANNUAL MEETING; APRIL 13-16; 2008.

- LEITE, S.; CORDEIRO, B. (2008); A INTERDISCIPLINARIDADE NA PROMOÇÃO DO USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS; REVISTA CIÊNCIA, CUIDADOS E SAÚDE; 7; 3; 399-403.
- LIELL, A. ET AL. (2009); INDICADORES DO USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS EM AMBULATÓRIO-ESCOLA; REVISTA DA ASSOCIAÇÃO MÉDICA DO RIO GRANDE DO SUL (AMRIS); 53; 4; 341-344.
- MENEZES, Á. ET AL. (2008); CLASSIFICAÇÃO DOS FÁRMACOS MAIS SOLICITADOS EM UM SERVIÇO DE ATENDIMENTO FARMACÊUTICO; REVISTA CIÊNCIA & SAÚDE; 1; 2; 85-92.
- OENNING, D. ET AL. (2011); CONHECIMENTO DOS PACIENTES SOBRE OS MEDICAMENTOS PRESCRITOS APÓS CONSULTA MÉDICA E DISPENSAÇÃO; REVISTA CIÊNCIA & SAÚDE COLETIVA; 16; 7; 3277-3283.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (2002); PROMOCIÓN DEL USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS: COMPONENTES CENTRALE. PERSPECTIVAS POLÍTICAS SOBRE MEDICAMENTOS DE LA OMS; SEPTIEMBRE DE 2002; ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD; GINEBRA.
- PORTELA, A. ET AL. (2010); POSSIBILIDADES DE CONTRIBUIÇÃO DO FARMACÊUTICO PARA A PROMOÇÃO DA SAÚDE; REVISTA CIÊNCIA & SAÚDE COLETIVA; 15; SUPL. 3; 3523-3528.
- ROCHA, C. ET AL. (2007); LEVANTAMENTO DE DADOS SOBRE O CONHECIMENTO E INFORMAÇÃO ACERCA DOS MEDICAMENTOS GENÉRICOS EM UMA POPULAÇÃO DE PACIENTES DO SERVIÇO DE SAÚDE AMBULATORIAL DO RECIFE, PERNAMBUCO, BRASIL; CADERNOS DE SAÚDE PÚBLICA; 23; 5; 1141-1150.
- ROZENFELD, S. (2003); PREVALÊNCIA, FATORES ASSOCIADOS E MAU USO DE MEDICAMENTOS ENTRE OS IDOSOS: UMA REVISÃO; CADERNOS DE SAÚDE PÚBLICA; 19; 3; 717-724.
- SILVA, C. ET AL. (1997); CENTRO DE INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS: CONTRIBUIÇÃO PARA O USO RACIONAL DE FÁRMACOS. CADERNOS DE SAÚDE PÚBLICA.; 13; 3; 531-535.
- SILVA, T. ET AL. (2000); NÍVEL DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DE MEDICAMENTOS PRESCRITOS A PACIENTES AMBULATORIAIS DE HOSPITAL UNIVERSITÁRIO; CADERNOS DE SAÚDE PÚBLICA; 16; 2; 449-455.
- VITAL, A.; PAIS-RIBEIRO, J. (1999). COMUNICAÇÃO MÉDICO-UTENTE: IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO E SATISFAÇÃO MÉDICA PARA A POPULAÇÃO-UTENTE EM GERAL; DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM PSICOLOGIA DA SAÚDE; INSTITUTO SUPERIOR DE PSICOLOGIA APLICADA, LISBOA.
- WABE, N. ET AL. (2011); KNOWLEDGE, ATTITUDE AND PRACTICE OF PATIENT MEDICATION COUNSELING AMONG DRUG DISPENSERS IN NORTH WEST ETHIOPIA; JOURNAL OF APPLIED PHARMACEUTICAL SCIENCE; 01; 07; 85-90.

VAGUENESS IN THE PERFORMANCE MEASUREMENT – APPLIED ON THE CUSTOMER PERSPECTIVE WITHIN THE BSC

A IMPRECIÇÃO NA MEDIÇÃO DE DESEMPENHO – APLICAÇÃO SOBRE AS
PERSPECTIVAS DO CLIENTE DENTRO DE BSC

IMPRECISIÓN EN LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO – APLICADA EN LA PERSPECTIVA
DEL CLIENTE DENTRO DEL BSC

Miroslav Pokorný (miroslav.pokorny@mvso.cz) *

Michal Mensik (michal.mensik@mvso.cz) *

ABSTRACT:

In the performance measurement several types of uncertainty are involved. This paper shows the usage of the fuzzy numbers and fuzzy arithmetic as a way to handle the vague type of uncertainty. The customer satisfaction index – as a sample KPI from the customer perspective within the BSC framework – is used for the demonstration how to apply the fuzzy arithmetic. The fuzzy logic theory applied on the vague data enables to process this type of uncertainty with MATLAB software and provides interesting results.

Keywords: *Balanced Scorecard, Customer Perspective, Vagueness, Fuzzy Number, Fuzzy Arithmetic*

RESUMO:

Vários tipos de incerteza estão envolvidos na medição do desempenho. Este artigo mostra o uso dos números difusos e aritmética difusa como uma maneira de lidar com o tipo de indefinição acerca da incerteza. O índice de satisfação do cliente – como um exemplo KPI na perspectiva do cliente no âmbito BSC – é usado para a demonstração de como aplicar a aritmética difusa. Teoria da lógica aplicada nos dados permite processar este tipo de incerteza com o software MATLAB e fornece-nos resultados interessantes.

Palavras Chave: *Balanced Scorecard, perspectiva do cliente, imprecisão, número Fuzzy, Fuzzy aritmética.*

RESUMEN:

Existe alguna incertidumbre que involucra y afecta a la medición del desempeño. Este trabajo muestra el uso de los números difusos y aritmética difusa como una forma de manejar el tipo de ola de incertidumbre. Índice de satisfacción del cliente – como una muestra indicadores desde la perspectiva del cliente en el marco BSC – se utiliza para la demostración cómo aplicar aritmética difusa. La teoría de la lógica difusa aplicada en los datos imprecisos permite procesar este tipo de incertidumbre con el software MATLAB y proporciona resultados interesantes.

Palabras clave: *Balanced Scorecard, perspectiva del cliente, vaguedad, número difuso, aritmética difusa.*

* Moravian University Colledge of Olomouc

Submitted: 24th June 2013

Accepted: 28th October 2014

INTRODUCTION

Historical / traditional approach toward the performance measurement and management is not sufficient for today being obsolete and outperformed (Antonelli, Boyns, Cerbioni 2006). Also especially during the post-World War II era the performance was more and more related to (and searched in) the knowledge (Ridgway 1956, Migliore 1970). Also the contemporary multidimensional performance measurement approaches such as the Balances Scorecard (Kaplan, Norton 1996) are focused on specific abilities (learning, attracting customers etc.). The ability to attract and take care of customers is crucial, in some studies even understood as the most important one (Zafar, Zulfiqar, Nawaz, Dost, Khan 2011). However these sources of performance containing vagueness and managerial decision making can benefit from inclusion of the fuzzy approach (Buckley, Siler 2005). As the multidimensional performance measurement deals with the human factor, it also has to deal with the vagueness. Data that have their origin in the human assessment of the phenomena using integer numerical values are a typical example of such vague information. The fuzzy set and the fuzzy logic theory are the appropriate theoretical background for the formalization of the data vagueness. That is probably also the reason why the contemporary research covers this area (Kuo, Pang-Chen 2008, Jassbi, Hossein 2011, Cebeci 2009, Kuang-Hua 2005, Bobillo, Delgado, Gomez-Romero, Lopez 2009). This paper therefore deals with the question "Can vagueness be expressed and used for the managerial decision making and for the performance measurement and management?"

METHODOLOGY

Let's assume that the customer satisfaction index (CSI) is one of the key performance indicators (KPI) for the customer perspective within the BSC approach and that customers can be classified into three groups depending on their consumers behaviour. CSI measures the answers to the question "How satisfied are you with our company production?", where answers are whole numbers lying in the interval $\langle 0, 10 \rangle$ (0 means - rather unsatisfied, 10 - quite satisfied). The classification into the groups is based upon the question "Which group would you put yourself into?" which is a multiple choice question distinguishing 1 - "I focus on new products and I am willing to pay for distinct products", 2 - "I buy regular products for regular price" and 3 - "I buy products on sale for low prices". As the answers to both questions are influenced by the current mood and situation as well as the answers are individual (two equally situated and satisfied customers can evaluate themselves differently depending on their pessimistic or optimistic approach etc.), therefore we can expect vagueness to be included in the data we gain from our customers.

The conventional mathematical model for the determination of partial and global evaluation criteria we set a default CSI within a group is given by this relation

$$IS_h = \frac{1}{K_h} \sum_{j=1}^{K_h} A_{j,h} \quad (1)$$

where $A_{j,h}$ is the answer of the respondent j in the group h and K_h is the total number of respondents in the group h . The global customer satisfaction index is expressed as

$$IS = \frac{1}{K} \sum_{j=1}^K A_j \quad (2)$$

Where K is the total number of respondents and A_j is the value of the answer of the respondent j from the total number of respondents.

If we use the formula of Zadeh's extension principle (Mordeson, Nair 2001 and Hanss 2005) and fuzzy rule models (Zadeh 1975) we can formalize uncertainty of a crisp number using the devices of normal fuzzy sets (Novák, Perfilieva, Močkoř 1999). The/A fuzzy number can then be represented by a triangular shape membership function as seen in Fig. 1. Using such a normal triangular fuzzy set we can formalize an uncertain number (fuzzy number), approximately x_2 , where the rate of uncertainty of the number is given by the width of the membership function mapped as a closed interval $[x_1, x_3]$. Then the presentation of a/the triangular fuzzy number can be denoted by the vector $[x_1, x_2, x_3]$.

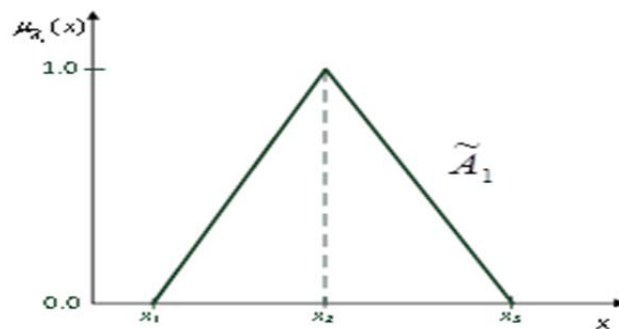


Figure 1: Triangular Shape of the Fuzzy Number \tilde{A}_1

To calculate the CSI fuzzified (Pokorný 2012), the MATLAB software environment has been used. The algorithms correspond to Zadeh's extension principle and use the α -cuts method (Möller, Beer 2004).

The relations (1) and (2) are thereby transformed into the following relationship

$$I\tilde{S}_h = \frac{1}{\tilde{K}_h} \sum_{j=1}^{K_h} \tilde{A}_{j,h}, \quad h = 1, 2, 3 \quad (3)$$

$$\tilde{IS} = \frac{1}{\tilde{K}} \sum_{j=1}^K \tilde{A}_j \quad (4)$$

For a practical experiment we created two experimental data files, to be specific DATA1 and DATA2 . The respondents are divided into three groups ($h = 1,2,3$), the number of respondents in the groups is $K_h = 30$, $j = 1,2,\dots,30$. Both data files are designed as the respondent j answers the questions A_1 , A_2 , and A_3 . For the j -respondent we thereby receive answers A_{j1} , A_{j2} and A_{j3} . All the answers are focused on satisfaction. The file DATA1 is designed as more uncertain and DATA2 is designed as more certain.

Table 1 – Experimental data files.

| DATA 1 | | | | | | | | | | | |
|---------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------|------------------------|------------------------|------------------------|
| <i>j</i> | A_{i,1} | A_{i,2} | A_{i,3} | <i>j</i> | A_{i,1} | A_{i,2} | A_{i,3} | <i>j</i> | A_{i,1} | A_{i,2} | A_{i,3} |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 11 | 5 | 3 | 8 | 21 | 5 | 2 | 7 |
| 2 | 0 | 1 | 1 | 12 | 4 | 4 | 8 | 22 | 7 | 3 | 6 |
| 3 | 2 | 2 | 0 | 13 | 3 | 4 | 8 | 23 | 6 | 3 | 7 |
| 4 | 0 | 2 | 2 | 14 | 4 | 2 | 6 | 24 | 10 | 9 | 10 |
| 5 | 3 | 0 | 1 | 15 | 6 | 4 | 5 | 25 | 7 | 9 | 9 |
| 6 | 3 | 0 | 3 | 16 | 4 | 3 | 7 | 26 | 10 | 10 | 10 |
| 7 | 3 | 4 | 8 | 17 | 5 | 3 | 6 | 27 | 9 | 10 | 9 |
| 8 | 3 | 3 | 8 | 18 | 5 | 2 | 8 | 28 | 10 | 9 | 9 |
| 9 | 4 | 4 | 7 | 19 | 5 | 3 | 7 | 29 | 10 | 8 | 9 |
| 10 | 4 | 4 | 6 | 20 | 4 | 3 | 6 | 30 | 8 | 10 | 8 |
| DATA 2 | | | | | | | | | | | |
| <i>j</i> | A_{i,1} | A_{i,2} | A_{i,3} | <i>j</i> | A_{i,1} | A_{i,2} | A_{i,3} | <i>j</i> | A_{i,1} | A_{i,2} | A_{i,3} |
| 1 | 4 | 7 | 6 | 11 | 6 | 3 | 6 | 21 | 6 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 6 | 6 | 12 | 7 | 7 | 6 | 22 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 13 | 7 | 6 | 6 | 23 | 7 | 5 | 4 |
| 4 | 7 | 4 | 6 | 14 | 6 | 6 | 7 | 24 | 7 | 6 | 4 |
| 5 | 6 | 4 | 4 | 15 | 6 | 7 | 5 | 25 | 6 | 7 | 3 |
| 6 | 7 | 7 | 7 | 16 | 6 | 6 | 5 | 26 | 5 | 5 | 4 |
| 7 | 6 | 6 | 6 | 17 | 5 | 5 | 6 | 27 | 5 | 4 | 5 |
| 8 | 4 | 6 | 4 | 18 | 5 | 4 | 7 | 28 | 6 | 4 | 6 |
| 9 | 4 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 6 | 29 | 6 | 5 | 5 |
| 10 | 6 | 4 | 4 | 20 | 7 | 6 | 5 | 30 | 7 | 6 | 5 |

RESULTS

If we use the above stated data files and we process them in the computation, we receive numerical and graphical results as shown in Figure 2.

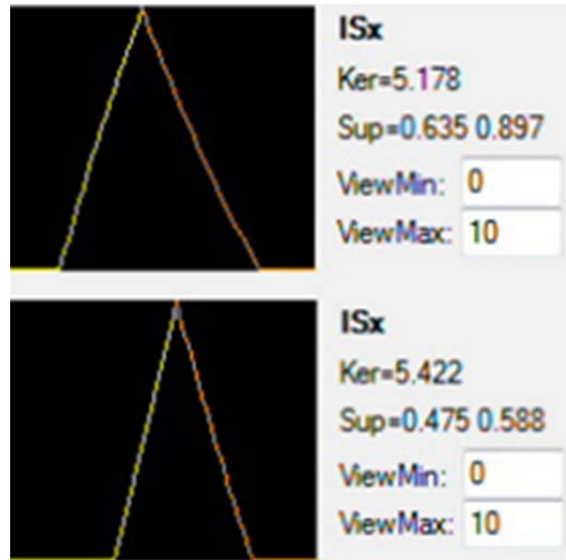


Figure 2: Membership Function of the Fuzzy Numbers of Global Evaluation

What we now see is that the respondents in the data file 1 are less satisfied than the data file 2 as the Ker value is 5,178 for the data file 1 and it is lower than the Ker value for the data file 2 which is 5,422. We also see (in graphic as well) that the data file 1 is more fuzzy (more uncertain) than the data file 2, as the Sup (total sum of 0,635 + 0,897) for the data file 1 is greater than the Sup for the data file 2 (0,475 + 0,588).

With a little help from MS Excel we transform the Fig. 2 into one figure so we can compare the results. The transformation uses the principles of triangular fuzzy numbers, expressed in Fig.1, so for the data file 1 we receive these three ordered pairs $[5,178-0,6365;0]$, $[5,178;1]$, $[5,178+0,897;0]$ and for the data file 2 we receive three ordered pairs $[5,422-0,475;0]$, $[5,422;1]$, $[5,422+0,588;0]$. These ordered pairs and their projection as triangular fuzzy numbers are in Fig. 3.

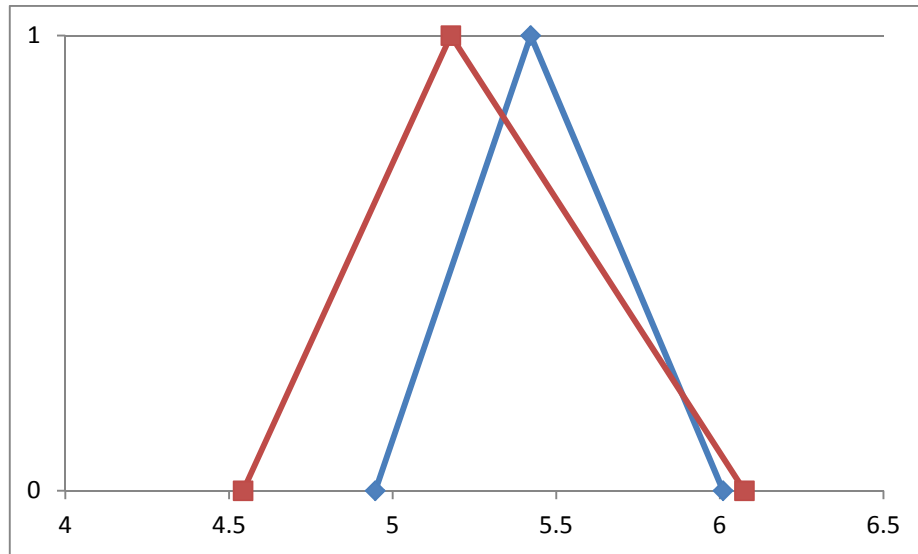


Figure 3: Membership Function of the Fuzzy Numbers of Global Evaluation Transformation

Now it is clearly visible – customers in the data file 2 (blue , \diamond marks) are more satisfied (the peak is more to the right) and less uncertain, customers in data file 1 (red, \square marks) are less satisfied (the peak is more to the left) and more uncertain (the triangle is wider).

DISCUSSION

Using fuzzy arithmetic and fuzzy logic allows us to handle and process vagueness which is often included in multidimensional performance measurement systems. The vagueness is often represented in common speech as “it is about 5” or “it is approximately 27”. The difference between the fuzzy type of uncertainty and stochastic uncertainty is that fuzzy does not require the knowledge (or estimation) of distribution functions, mean values, standard errors etc. Fuzzy arithmetic is able to operate without this information therefore it can be used in areas with lack of knowledge of these parameters.

The more – fuzzy logic is also able to handle linguistic models such as “Certain group of customers is more pessimistic than the other”. This suggests that it is possible to compute and process in software environment experts’ opinions with all the advantages (for example computers can easily process in the 24/7 style.)

Even though the fuzzy background of the model and its processing requires a highly skilled professional in the field of fuzzy arithmetic and fuzzy logic, the design of the model according to the actual knowledge of the managers and management accountants who deal with the BSC, is very easy and simple. So are the adjustments of the developed model for the latest or new knowledge and expertise. The easiness results from the fact that the FUZZY MODEL is based on the mental model of a stakeholder – in this case managers and accountants who are interested in the performance of a business entity in the area of customer perspective within the Balanced Scorecard. The model is designed using the same terms and verbal statements

as normally expressed and used inside the companies. Therefore the first important result of using fuzzy logic is that the uncertainty of such type can be handled and processed.

The second important result is the fuzzy uncertainty itself and its width (as shown in Fig. 3). This information can be discussed in two ways. How reliable / non-fuzzy our information is (information which is more fuzzy can be treated as less useful than the less fuzzy one f). Reliability is a crucial attribute of the accounting information. It is so significant that it is explicitly mentioned in the conceptual framework of the IAS / IFR. This paper shows how to use the fuzzy logic and fuzzy arithmetic to handle the issue of reliability. The second way how this can be used is the message which a company gives to its customers – the fuzzier the response from the customers is, the less clear and understandable message the customers perceive.

From the managerial perspective these models show how to process and numerically express the vagueness of the multidimensional performance measurement systems or frameworks, such as the Balanced Scorecard is. This vagueness is immanent for all non-financial perspectives included in the BSC framework (and in financial perspective vagueness is highly probable especially in estimations, deferred accounts etc.). The fuzzy type of uncertainty is therefore an important attribute of the managerial information and is relevant for decision-making. Even though that management accounting puts less importance on the reliability (which can be expressed as vagueness) and more on the relevance and timeliness, still the information about fuzziness serves as another important attribute of the managerial information. Fuzzy vagueness represents a relevant attribute of the information, especially if the information is related to or derived from human mental models.

The vagueness is not only a relevant attribute of the information but it is also important information itself. The intensity of vagueness, its development through the time – in this paper related to the customer perspective of the BSC framework - is a relevant and important message for decision makers as it shows not only the quality of information but also it represents how clear and understandable message – in this case – customers receive from the company. Vagueness related to the customer perspective of the BSC therefore can represent a/the measure of how good / bad the company communicates with customers, whether it is readable for its customers, whether the perception of the company by the customers is aligned with the intended picture.

ACKNOWLEDGEMENT

This work has been supported by the Project GACR P403-12-1811: Unconventional Managerial Decision-making Methods Development in Enterprise Economics and Public Economy.

BIBLIOGRAPHY

ANTONELLI V., BOYNS T., CERBIONI F., (2006) "MULTIPLE ORIGINS OF ACCOUNTING? AN EARLY ITALIAN EXAMPLE OF THE DEVELOPMENT OF ACCOUNTING FOR MANAGERIAL PURPOSES", EUROPEAN ACCOUNTING REVIEW VOL. 15, NO. 3, PP.367-401, , ISSN 0963-8180.

BOBILLO F., DELGADO M., GÓMEZ-ROMERO J., LÓPEZ E., (2009) "A SEMANTIC FUZZY EXPERT SYSTEM FOR A FUZZY BALANCED SCORECARD", EXPERT SYSTEMS WITH APPLICATIONS 36, NO. 1, PP.423-433.

BUCKLEY J. J. SILER, W., (2005) "FUZZY EXPERT SYSTEMS AND FUZZY REASONING. THEORY AND APPLICATIONS", JOHN WILEY & SONS INC. UNITED STATES. ISBN-13: 9780471388593.

CEBECI U., (2009) "FUZZY AHP-BASED DECISION SUPPORT SYSTEM FOR SELECTING ERP SYSTEMS IN TEXTILE INDUSTRY BY USING BALANCED SCORECARD", EXPERT SYSTEMS WITH APPLICATIONS 36, NO. 5: PP.8900-8909.

HANSS M., (2005) "APPLIED FUZZY ARITHMETIC: AN INTRODUCTION WITH ENGINEERING APPLICATIONS", SPRINGER-VERLAG BERLIN AND HEIDELBERG GMBH & CO. KG. GERMANY, ISBN-10: 3540242015,.

JASSBI J., FARSHID M., NASROLLAHZADEH H.. (2011) "A FUZZY DEMATEL FRAMEWORK FOR MODELING CAUSE AND EFFECT RELATIONSHIPS OF STRATEGY MAP", EXPERT SYSTEMS WITH APPLICATIONS 38, NO. 5, PP.5967-5973.

KAPLAN R. S., NORTON D. P., (1996) "USING THE BALANCED SCORECARD AS A STRATEGIC MANAGEMENT SYSTEM", HARVARD BUSINESS REVIEW, 76.

KUANG-HUA H., (2005) "USING BALANCED SCORECARD AND FUZZY DATA ENVELOPMENT ANALYSIS FOR MULTINATIONAL R & D PROJECT PERFORMANCE ASSESSMENT", JOURNAL OF AMERICAN ACADEMY OF BUSINESS, CAMBRIDGE 7, NO. 1, PP.189-196.

KUO Y., CHEN P.. (2008) "CONSTRUCTING PERFORMANCE APPRAISAL INDICATORS FOR MOBILITY OF THE SERVICE INDUSTRIES USING FUZZY DELPHI METHOD", EXPERT SYSTEMS WITH APPLICATIONS 35, NO. 4, 1930-1939.

MATLAB - THE MATHWORKS-MATLAB AND SIMULINK FOR TECHNICAL COMPUTING. [CIT. 2012-07-10]. [HTTP://WWW.MATHWORKS.COM](http://www.mathworks.com)

MIGLIORE R. H., (1970) "IMPROVING WORKER PRODUCTIVITY THROUGH COMMUNICATING KNOWLEDGE OF WORK RESULTS", MANAGEMENT OF PERSONNEL QUARTERLY 9, NO. 2, PP.26-32,.

MÖLLER B., BEER M., (2004) "FUZZY RANDOMNESS – UNCERTAINTY IN CIVIL ENGINEERING AND COMPUTATIONAL MECHANICS", SPRINGER, ISBN 3-540-40294-2.

MORDESON J. N., NAIR P. S., (2001) "FUZZY MATHEMATICS", PHYSICA-VERLAG, ISBN 3-7908-1420-2.

NOVÁK V., PERFILEVA I., MOČKOŘ J., (1999) "MATHEMATICAL PRINCIPLES OF FUZZY LOGIC", BOSTON, KLUWER,. 320 PP. ISBN 0-7923-8595-0.

POKORNÝ M. (2012) "FUZZY ANALÝZA SLOŽITÝCH NEURČITÝCH SOUSTAV – I", ECONOMICS MANAGEMENT INNOVATION 2012 – 02, ISSN 1805-353X, PP. 16 – 26,

RIDGWAY V. F., (1956) "DYSFUNCTIONAL CONSEQUENCES OF PERFORMANCE MEASUREMENTS", ADMINISTRATIVE SCIENCE QUARTERLY 1, NO. 2, PP.240-247,.

ZADEH L. A., (1975) "THE CONCEPT OF A LINGUISTIC VARIABLE AND ITS APPLICATION TO APPROXIMATE REASONING", PART I: INF. SCI. 8, PP.199-249, 1975; PART II: INF. SCI. 8, PP.301-357, 1975; PART III: INF. SCI. 9, PP.43-80, 1975.

ZAFAR, A., ZULFIQAR A., NAWAZ M. DOST M. K. B., KHAN M. A., (2011) "COMPARATIVE SIGNIFICANCE OF THE FOUR PERSPECTIVES OF BALANCED SCORECARD." INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS 3, NO. 1, PP.981-993.

O SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO (SIADAP)

LA EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO INTEGRADO (SIADAP)

THE INTEGRATED PERFORMANCE ASSESSMENT (SIADAP)

Maria Isabel Henriques (m.isabel.henriques@seg-social.pt) *

Ascensão Braga (sbraga@ipg.pt) **

RESUMO:

Num contexto de mudança da Administração Pública, a Avaliação do Desempenho dos colaboradores assume um lugar de relevo, uma vez que, simultaneamente, conjugam a perspetiva do avaliador, do avaliado e dos serviços. Com o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP) o mérito e a excelência entre os colaboradores passaram a ser reconhecidos exigindo-se, acima de tudo, a credibilidade do seu funcionamento. Simultaneamente deverão ser acautelados os direitos e os deveres dos trabalhadores promovendo, assim, uma atitude de responsabilização construtiva do indivíduo pelo seu desempenho, como parte de um todo organizacional que se deseja eficiente e produtivo na prossecução do interesse público. A partir de pesquisa bibliográfica e documental pretende-se com este trabalho contribuir para uma melhor compreensão da aplicabilidade do SIADAP e do seu funcionamento. Trata-se de um novo procedimento da avaliação que se pretende mais justo, mais motivador e aliciante na medida em que o melhor desempenho seja premiado. Simultaneamente será um sistema envolto em injustiça dado que estabelece, à partida, quotas para o Desempenho Relevante e Desempenho Excelente.

Palavras-chave: *Desempenho, Avaliação, Administração Pública, Qualidade, Modernização.*

ABSTRACT:

In a context of change of Public Administration the performance assessment of employees assume a prominent place, since both combine the perspective of the evaluator, the evaluated and the services. With the integrated performance assessment in public administration (SIADAP) the merit and excellence among its employees have been recognized by requiring, above all, the credibility of its operation. So that matter, that with a balanced deployment are safeguarded both the rights and duties of workers by promoting, thus a constructive attitude of the individual accountability for their performance, as part of a whole organization that wants efficient and productive in the pursuit of public interest. From literature and documents the aim of this work contributes to a better understanding of the applicability of SIADAP and its operation. This is a new procedure of assessment to be fairer, more motivating and attractive in that the best performance is awarded. Simultaneously be a wrapped injustice system as it establishes at the outset, quotas for Material Performance and Excellent Performance.

Key Words: *Performance, Evaluation, Public Administration, Quality, Modernization*

*Mestre em Gestão, ramo Administração Pública; Diretora do Núcleo Administrativo e Financeiro do Instituto de Segurança Social, IP- Centro Distrital da Guarda.

**Doutora em Gestão, pela Universidade de Évora; Professora Adjunta na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

Submitted: 29th June 2013

Accepted: 15th december 2014

1. INTRODUÇÃO

A abordagem à Avaliação de Desempenho surgiu em meados do século XX, quando se começou a valorizar o papel do homem e não o da máquina, ou seja com a Escola da Administração Científica. A globalização da economia e o conseqüente alargamento de mercados, cada vez mais competitivos e exigentes, desencadeou a procura incessante de vantagens competitivas nas organizações o que desencadeou processos de mudança e de reengenharia com intuito de ganhar vantagens competitivas. Neste sentido, as mudanças organizacionais não se têm limitado à aquisição de novas tecnologias para “fazer” mas também para “fazer melhor”, havendo a preocupação na forma como o trabalho é feito, ou seja, como os recursos humanos vão desempenhar as suas tarefas.

O desempenho humano aparece, assim, como elemento essencial e impulsionador do sucesso da empresa e, conseqüentemente, avaliá-lo passou a ser primordial na medida em que, segundo Chiavenato (2004), constitui uma avaliação sistemática do desempenho de cada pessoa em função das atividades que desempenha, das metas e resultados a serem alcançados e do seu potencial de desenvolvimento. Ainda segundo o autor, apesar de a avaliação ter como base uma atividade passada, deve estar orientada para o futuro para poder alcançar todo o potencial humano da organização.

Desde os anos oitenta que se tem verificado reformas na administração pública, seguindo de certo modo, as orientações do setor privado. Perante os desafios civilizacionais colocados pela globalização, o Estado procura, hoje, novas missões e novos modos de intervenção e a uma sociedade mais exigente, mais participativa e assente em acelerados ritmos de mudança, terá que responder uma Administração Pública (AP) eficaz e eficiente, economicamente sustentável e integrada num processo de crescimento global do país. Neste sentido, a reforma da AP é um tema central e ocupa um lugar de destaque nas agendas dos decisores políticos. A perspetiva estratégica da AP encontra-se agora voltada para a gestão por objetivos como grande matriz da mudança, dando resposta às crescentes exigências dos cidadãos.

No âmbito de um processo de reforma da AP, surge o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP) como o novo modelo de avaliação do desempenho profissional assente numa nova cultura de gestão dos recursos humanos e na melhoria dos serviços que são prestados aos cidadãos. Neste contexto de mudança da AP as questões da Avaliação de Desempenho dos colaboradores conjugam simultaneamente três perspetivas: do avaliador, do avaliado e dos serviços. Com o SIADAP exige-se, acima de tudo, a credibilidade do seu funcionamento, porém, existem dois desafios críticos na sua implementação: um ao nível da organização do sistema e outro ao nível das práticas de utilização do mesmo.

Para além da legislação aplicável que permite a organização interna do SIADAP, com a atribuição de competências e responsabilidades, estabelecendo-se mecanismos de coordenação e instrumentos de formalização, torna-se fundamental assegurar que a sua utilização seja correta, de forma a evitar que se gerem práticas de avaliação de desempenho inadequadas ou mesmo frustradas.

A partir de uma pesquisa bibliográfica e documental relacionada com a temática apresenta-se uma análise pormenorizada da legislação de suporte (Lei n.º 10/2004, de 22 de Março, complementada com o Decreto Regulamentar n.º 19-A/2004, de 14 de Maio e da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro clarificando a aplicabilidade da mesma e as alterações introduzidas com a entrada em vigor da Lei do Orçamento de Estado para 2013). Procura-se contribuir para uma melhor compreensão do SIADAP, uma vez que, apesar de o mesmo se encontrar implementado desde 2005, ainda subsistem lacunas a colmatar e aprendizagens a fazer.

2.AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: ANTECEDENTES

Ao longo do Séc. XX assistiu-se a uma mudança do papel do Estado, desde “ .a evolução do Estado liberal . para o chamado Estado providência .e o apogeu das tendências neoliberais . (Sá, 2000). A elevada importância dada ao mercado em detrimento do afastamento do Estado dos cidadãos começa a ser alvo de críticas em consequência da depressão económica americana que rapidamente se estendeu à europa. Os governos são “forçados” a ter um papel mais intervencionista e regulador não só na esfera económica como na esfera social, ao “ . assumir o papel de regulador da economia, assistindo-se a uma imbricação entre Estado e economia, própria de uma fase intervencionista, em que o Estado providência, produtor e empresário passou a desempenhar um papel redistributivo da riqueza gerada e a procurar assegurar a estabilidade macro económica” (Rocha, 2009: 5-6). Com os choques petrolíferos (década de 70) e a recessão económica daí resultante, o Estado providência começa a mostrar as suas fragilidades, “ o Estado é demasiado pesado e consome recursos em excesso, porque está envolvido em diversas actividades.” (Carvalho, 2009: 34), o que leva a uma alteração do papel do Estado, que deixa de ser interventor (na economia e na sociedade) para ser regulador dos serviços públicos e das actividades económicas estatais privatizadas (Cardoso, 2012).

Associado a estas mudanças político-ideológicas surgem também mudanças na gestão pública, que durante muitos anos seguiram o modelo de organização burocrático, assente numa coordenação hierárquica baseada na autoridade legal e racional e “ tenta preservar uma rigorosa separação entre política e administração pública” (Rodrigues, 2011: 128). As reformas na AP, em todo o mundo, vêm da década de oitenta do século passado seguindo, de certo modo, as orientações do setor privado.

Em Portugal, a AP, teve influência do modelo burocrático (de inspiração Weberiana, no que diz respeito às hierarquias) e do modelo napoleónico (relativo à ocupação pelos políticos dos lugares de topo) mas que não consegue fugir a uma vaga de críticas. Assim, desde meados dos anos 80 que a AP portuguesa, à semelhança do que já vinha a acontecer noutros países, tem sido alvo de reformas para dar resposta às novas exigências da sociedade e da economia, com vista a uma modernização administrativa com capacidade de resposta e para melhorar a sua eficiência na prestação dos serviços aos cidadãos. Esta reforma administrativa tem por base as teorias da nova gestão pública, com práticas oriundas do sector privado.

Não sendo os serviços públicos, em regra, alvo de concorrência no seu domínio de atividade, com a subsistência assegurada através do Orçamento de Estado, estes têm vindo a manter ainda modelos de gestão ultrapassados e inadequados, nomeadamente o modelo burocrático (Vaz, 2006). Segundo o mesmo autor a gestão das organizações da AP tem, evoluído de forma conservadora, apresentando, ainda, características estruturantes do modelo burocrático de gestão nomeadamente a centralização do poder; a hierarquização das relações; e a rígida determinação das funções e dos procedimentos.

Nas últimas décadas do século XX começaram a surgir sinais de uma nova metodologia de gestão pública através do modelo gestor, caracterizado pela gestão profissional, divisão e reforço de competências, adoção dos modelos de gestão empresarial, definição estratégica de índices de desempenho com enfoque nos resultados a atingir, e atribuição de grande importância para o uso racional e eficaz dos recursos disponíveis (Vaz, 2006). O Estado procura, hoje, novas missões e novos modos de intervenção, perante os desafios civilizacionais colocados pela globalização e pela rede de políticas internacionais. Consequentemente, a uma sociedade mais exigente, mais participativa e assente em acelerados ritmos de mudança, terá que responder uma AP eficaz e eficiente, economicamente sustentável e integrada num processo de crescimento global do país que:

- Permita dar respostas aos cidadãos onde, cada vez mais, a qualidade surge como factor preponderante;
- Difunda valores de desenvolvimento e responsabilidade para a sociedade, assente em valores administrativos, e que potencie uma plataforma de participação: sociedade versus administração, com um compromisso de objetivos partilhados.

Este ambiente de mudança passa igualmente por: modernização das estruturas, profissionalização da gestão pública, achatamento das hierarquias, gestão por objetivos e avaliação dos serviços e dos agentes intervenientes, de forma a desenvolver um clima de responsabilidade, confiança e consequentemente para uma melhoria dos desempenhos, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2004, de 21 de Abril. A perspectiva estratégica deverá assentar na introdução de novas práticas de gestão, elegendo a gestão por objetivos como grande matriz da mudança, ligando-se assim o sector público a objetivos e a resultados. Em simultâneo, surgirão mudanças nas estruturas organizativas tornando-as mais flexíveis, com uma maior delegação e descentralização de responsabilidades e uma articulação transversal entre os serviços, como ressalta da Resolução do Conselho de Ministros n.º 95/2003, de 30 de Julho que estabelece os princípios e normas a que deve obedecer a organização da administração directa do Estado, constando da mesma as principais linhas orientadoras para a reforma da AP e evidenciando de forma geral os seguintes eixos prioritários:

- Prestigiar a missão da AP e os seus agentes na procura da exigência e da excelência;
- Delimitar as funções directas do Estado daquelas que podem ser prosseguidas por outras formas, em prol do interesse do administrado;

- Promover a modernização dos serviços através de novas práticas gestionárias, da reengenharia de processos e da qualificação e motivação dos seus colaboradores;
- Introduzir uma nova cultura avaliativa dos desempenhos, seja dos serviços, dos dirigentes e dos funcionários;
- Apostar na formação e na valorização dos funcionários públicos.

Em suma, para a AP urge adoptar novos modelos de gestão respondendo aos desafios que lhe são colocados decorrentes, sobretudo, de uma sociedade cada vez mais exigente, onde a Avaliação de Desempenho surge como fundamental para a adopção de uma nova cultura de gestão pública. Esta permite identificar desequilíbrios funcionais, deficiências organizacionais e responsabilizar trabalhadores e dirigentes, motivando-os para um desempenho de qualidade, através do reconhecimento do mérito e excelência. Neste contexto e para dar resposta a estes desafios foi criado o Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública (SIADAP), através da Lei n.º 10/2004, de 22 de Março, complementada com o Decreto Regulamentar n.º 19-A/2004, de 14 de Maio e da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

A Avaliação do Desempenho não pode ser entendida como um instrumento de controlo, mas sim como um meio de obter um conhecimento mais eficaz do desempenho do colaborador, de forma objectiva e rigorosa, garantindo a melhoria contínua e o seu desenvolvimento pessoal e profissional, pelo que terá como objectivo principal a melhoria dos resultados dos colaboradores na organização.

3.SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Avaliação do Desempenho é um instrumento fundamental na promoção de uma cultura de mérito, no desenvolvimento profissional e individual dos funcionários da AP, através da melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão, à sociedade civil, às empresas e comunidades bem como o aumento da responsabilização e do controlo dos intervenientes no processo. O SIADAP enquadra-se no processo de reforma assente nos objetivos de Qualidade, Excelência, Liderança, Responsabilidade, Mérito e Qualificação. As leis que regem a aplicação do SIADAP depois de 2005 são a Lei n.º 10/2004, de 22 de Março e Decreto Regulamentar n.º 19-A/2004, de 14 de Maio e que foram revogados pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

3.1. LEI N.º 10/2004 E DECRETO REGULAMENTAR N.º 19-A/2004

Estes diplomas legais aplicam-se a todos os organismos da administração directa do Estado e dos institutos públicos, a todos os seus funcionários e agentes bem aos dirigentes de nível intermédio, abrangendo ainda os demais trabalhadores da administração directa do Estado e dos institutos públicos independentemente do título jurídico da relação de trabalho, desde que o respectivo contrato seja por prazo superior a seis meses, conforme n.º 1 e n.º 2, do artigo 2.º, da Lei n.º 10/2004. A lei é aplicável a todo o território nacional, sem prejuízo da sua adaptação aos funcionários, agentes e demais trabalhadores da administração local e da

administração regional autónoma, através, respectivamente, do decreto regulamentar e decreto regulamentar regional das Assembleias Legislativas Regionais, conforme disposto no n.º 3, do artigo 2.º. A Lei n.º 10/2004 tem como objetivos essenciais (artigo 4.º):

- Avaliar a qualidade dos serviços e organismos da AP, tendo em vista promover a excelência e a melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos e à comunidade;
- Avaliar, responsabilizar e reconhecer o mérito dos dirigentes, funcionários, agentes e demais trabalhadores em função da produtividade e resultados obtidos, ao nível da concretização de objetivos, da aplicação de competências e da atitude pessoal demonstrada;
- Diferenciar níveis de desempenho, fomentando uma cultura de exigência, motivação e reconhecimento do mérito;
- Potenciar o trabalho em equipa, promovendo a comunicação e cooperação entre serviços, dirigentes e trabalhadores;
- Identificar as necessidades de formação e desenvolvimento profissional adequadas à melhoria do desempenho dos organismos, dirigentes e trabalhadores;
- Fomentar oportunidades de mobilidade e progressão profissional de acordo com a competência e o mérito demonstrados;
- Promover a comunicação entre as chefias e os respectivos colaboradores;
- Fortalecer as competências de liderança e de gestão, com vista a potenciar os níveis de eficiência e qualidade dos serviços.

De acordo com o n.º 5 da Lei n.º 10/2004, o SIADAP integra-se no ciclo anual de gestão dos serviços da AP sendo composto pelas seguintes fases:

- a) Elaboração do plano de atividades para o ano seguinte, de acordo com os objetivos estratégicos, as orientações da tutela e as atribuições orgânicas;
- b) Definição dos objetivos de cada unidade orgânica a prosseguir no ano seguinte;
- c) Definição dos objetivos a atingir por cada trabalhador e/ou equipa no ano seguinte;
- d) Elaboração do relatório de atividades;
- e) Avaliação dos desempenhos.

De acordo com o artigo 11.º o processo de avaliação tem periodicidade anual, integrando-se no ciclo anual de gestão de cada serviço ou organismo e reportando-se ao tempo de serviço prestado e não avaliado do ano civil anterior. Para a sua aplicação é necessário o exercício efectivo de funções durante o período mínimo de 6 meses. Todos os intervenientes no processo de Avaliação de Desempenho (AD) estão sujeitos ao dever de sigilo, excepto o

avaliado relativamente à sua avaliação, pelo que o processo está sujeito à confidencialidade, conforme o disposto no artigo 12.º da Lei n.º 10/2004, sendo cada organismo responsável pela apresentação de um relatório anual dos resultados da AD geral e por grupos profissionais, tendo presente o disposto no artigo 20.º.

De acordo com o artigo 9.º do Dec. Reg. n.º 19-A/2004, a diferenciação do desempenho de mérito é garantida através da fixação de percentagens máximas para as seguintes classificações: Muito Bom: 20%; Excelente: 5%. Estas percentagens são aplicadas a cada serviço ou organismo, equitativamente aos diferentes grupos profissionais, quando o número de avaliados por grupo profissional é superior a 20; ou através da agregação dos grupos profissionais, quando o número de avaliados por grupo profissional é inferior a 20.

O processo de AD desenvolve-se ao longo de sete fases (artigo 22.º do Dec. Reg. n.º 19-A/2004): Auto-Avaliação; Avaliação prévia; Harmonização das avaliações de desempenho; Entrevista com o avaliado; Homologação; Reclamação para o dirigente máximo do serviço; Recurso Hierárquico. Sem prejuízo destas, o processo de avaliação contempla ainda a fase de Definição de Objetivos, de Revisão de Objetivos e de Divulgação de Resultados, considerando-se, assim, 10 fases neste processo.

Fase 1: Definição de Objetivos

É um processo coerente com os objetivos e com o plano de atividades dos serviços e organismos e a missão da unidade orgânica. Os avaliadores e avaliados acordam na definição dos objetivos, indicadores de medida, valores e respetiva ponderação, sendo os objetivos fixados na Ficha de Avaliação do Desempenho que é assinada pelo avaliador e pelo avaliado.

Fase 2: Revisão de Objetivos

Legalmente prevista, tem carácter excepcional e deve obedecer aos mesmos procedimentos que a definição dos objetivos, devendo ser fundamentada pelo avaliador e efectuada logo que verificada a impossibilidade do cumprimento dos objetivos previamente fixados.

Fase 3: Auto-Avaliação

Fase de carácter preparatório da avaliação e não constitui componente vinculativa da avaliação a atribuir pelo avaliador. Tem como objectivo principal envolver o avaliado no processo de avaliação e fomentar o relacionamento com o superior hierárquico, de modo a identificar oportunidades de desenvolvimento profissional (art. 23.º do Dec. Reg. n.º 19-A/2004). A auto-avaliação é a apreciação que o colaborador faz do seu próprio desempenho de acordo com as mesmas referências que o avaliador tem. Esta deve referir os aspetos positivos e as necessidades de melhoria ao nível dos objetivos definidos individualmente. Devem identificar-se os pontos fortes e as necessidades de desenvolvimento nas competências individuais, bem como apontar as principais necessidades e acções de formação sentidas pelo colaborador. Esta não se sobrepõe à avaliação da chefia, mas a sua apresentação na entrevista de avaliação visa apoiar a participação do avaliado no processo e facilitar a comunicação entre o avaliado e o respectivo superior hierárquico.

Fase 4: Avaliação Prévia

O avaliador procede à avaliação prévia dos funcionários sob a sua responsabilidade e que apresenta a mesma em reunião de harmonização de avaliações (art. 24.º do Dec. Reg. n.º 19-A/2004). Consiste no preenchimento inicial da ficha de avaliação do desempenho a apresentar ao Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) para efeitos de harmonização das avaliações no âmbito do serviço ou organismo, antes do conhecimento da avaliação pelo avaliado. A avaliação prévia traduz-se na apreciação preliminar do desempenho do avaliado, devendo o avaliador:

- Procurar ser objectivo na atribuição dos níveis da escala ao colaborador;
- Identificar factos e resultados obtidos pelo avaliado ao longo do ano, no sentido de suportar e sustentar a avaliação;
- Utilizar com equilíbrio e justiça toda a escala de avaliação, tendo presente que os níveis extremos se aplicam realmente a situações excepcionais;
- Garantir que o sistema de avaliação seja um instrumento activo para evidenciar o mérito e promover a excelência dos colaboradores.

Fase 5: Harmonização das Avaliações

Consiste na verificação e ajustamento das avaliações atribuídas aos avaliados de um serviço ou organismo às percentagens máximas de diferenciação do mérito e da excelência a efectuar em reunião do CCA (artigo 25.º do Dec. Reg.). As percentagens máximas de 5% para as classificações de Excelente e 20% para as de Muito Bom são aplicadas por serviço ou organismo e de forma equitativa a cada grupo profissional. Quando o nº de avaliados por grupo profissional for inferior a 20, pode o CCA proceder à agregação dos grupos profissionais, para efeito de aplicação das referidas percentagens máximas. Nesta fase do processo, devem acautelar-se os seguintes aspetos:

- Verificar eventuais disparidades na forma de apreciação global dos níveis de cumprimento das componentes de avaliação;
- Assegurar a diferenciação de desempenhos e o seu enquadramento dentro das percentagens de mérito e excelência;
- Validar as propostas de avaliação final correspondentes às referidas percentagens de mérito e excelência.

Fase 6: Entrevista de Avaliação

Consiste numa reunião entre o avaliador e o avaliado, na qual será analisada a auto-avaliação, comunicada a avaliação relativa ao ano anterior, identificadas as acções de formação a propor e a fixação dos objetivos para o ano em curso, de acordo com o artigo 26.º, retomando-se a seguir a Fase 1 do processo.

Fase 7: Homologação

Nesta fase, o dirigente máximo do organismo procede à aprovação final das avaliações. As avaliações de desempenho ordinárias devem ser homologadas até 15 de Março (artigo 27.º do Dec. Reg. n.º 19-A/2004).

Fase 8: Reclamação e Decisão Final

Os avaliados podem apresentar reclamação da avaliação efectuada ao dirigente máximo do serviço. Este decidirá da reclamação apresentada depois de ouvido o CCA. O prazo legal para a apresentação da reclamação é de 5 dias úteis após homologação e a decisão deverá ocorrer nos 15 dias úteis após a apresentação de reclamação, conforme disposto no artigo 28.º do Dec. Reg..

Fase 9: Recurso

De acordo com o artigo 29.º, da decisão do dirigente máximo do serviço sobre a reclamação, pode haver lugar a recurso hierárquico para o membro do Governo competente. O recurso não pode fundamentar-se na comparação entre os resultados de avaliações, sendo o prazo legal para a apresentação do mesmo de 5 dias úteis após decisão da reclamação e a decisão ocorrerá 15 dias úteis após o recurso.

Fase 10: Divulgação dos Resultados

A competência para a elaboração do relatório síntese sobre a aplicação do SIADAP pertence à Secretaria-Geral de cada Ministério (art. 36.º do Dec. Reg. n.º 19-A/2004). Segundo o artigo 37.º a gestão da base de dados específica do sistema de AD é da responsabilidade da Direcção Geral da Administração Pública (DGAP), actualmente designada por Direcção Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP). Compete, ainda, à DGAP elaborar um relatório global sobre a aplicação do sistema de AD, a partir do qual será definida a política de emprego público e o desenvolvimento de um sistema integrado de gestão dos recursos humanos.

O sistema de Avaliação do Desempenho integra um conjunto de componentes, nomeadamente Objectivos, Competências e Atitude Pessoal, de acordo com o disposto no artigo 2.º do Decreto Regulamentar n.º 19-A/2004, que individualmente se apresentam de seguida.

A) Objectivos

Visa comprometer os trabalhadores com os objetivos estratégicos da organização e responsabilizar pelos resultados, promovendo uma cultura de qualidade, responsabilização e optimização de resultados, de acordo com o disposto no artigo 3.º do Dec. Reg.. Os Objectivos são os resultados/metastas devidamente mensuráveis, relacionados com o desenvolvimento de uma actividade específica, desempenhada por um funcionário ou por uma equipa num determinado período de tempo e pretendem avaliar os contributos individuais para a concretização dos resultados previstos. A definição de objetivos deve ter em conta três princípios fundamentais:

Princípio 1: Definição em coerência com a missão da unidade orgânica

Princípio 2: Focalização nos resultados prioritários

Princípio 3: Articulação entre os objetivos de equipa e individuais

A definição de objetivos para cada funcionário deve considerar não só o desempenho individual, mas igualmente o compromisso com objetivos de equipa. Assenta em três regras fundamentais:

Regra 1: Os objetivos devem traduzir-se em resultados e não em atividades.

Regra 2: Os objetivos devem estar definidos no tempo.

Regra 3: Os objetivos devem estar associados a uma meta.

A definição de metas é um processo fundamental que permite clarificar os níveis de exigência requeridos no cumprimento do objectivo, tornar o processo de avaliação mais transparente e possibilitar um acompanhamento contínuo por parte do avaliado, ao nível da realização do objectivo ao longo do ano, para que possa tomar medidas correctivas em caso de incumprimento. No final do ano, caberá ao avaliador efectuar a avaliação dos objetivos definidos no início do período de avaliação, tendo em conta a métrica definida. A avaliação de cada objectivo deve ter em consideração a seguinte escala de avaliação (n.º 2, do artigo 3.º) e o resultado da avaliação final é igual à média ponderada da avaliação dos diferentes objetivos, expressa em números inteiros (n.º 3, art.º . 3.º):

- Superou claramente o objectivo - Nível 5
- Cumpriu com o objectivo – Nível 3
- Não cumpriu com o objectivo – Nível 1

B) Competências

Visa promover o desenvolvimento e qualificação dos dirigentes e trabalhadores, maximizar o seu desempenho e promover uma cultura de excelência e qualidade (art. 4.º). As Competências são as características pessoais que diferenciam os níveis de desempenho de uma função, pretendendo-se assim valorizar não só os resultados obtidos (em função de objetivos), mas também a forma como foram alcançados (competências demonstradas), no sentido de promover as condições geradoras de níveis elevados de desempenho a médio e longo prazo. A fixação da ponderação das competências deve ser efectuada no início do ano e ser dado conhecimento ao avaliado. No final do ano, caberá ao avaliador efectuar a avaliação das competências quantificando o conjunto de comportamentos que as constituem de acordo com a escala de avaliação qualitativa e quantitativa: Excelente:5; Muito Bom:4; Bom:3; Necessita de Desenvolvimento:2; Insuficiente:1. A avaliação de competências será efectuada no final do período de avaliação, devendo o resultado ser igual à média ponderada do resultado das diferentes competências, expressa em números inteiros.

C) Atitude Pessoal

Visa uma apreciação geral da forma como a actividade foi desempenhada pelo colaborador, traduzindo a vontade pessoal do funcionário para alcançar desempenhos superiores, incluindo aspetos como o esforço realizado, o interesse e empenho e a motivação demonstrada no desempenho da função (art. 5.º do Dec. Reg. n.º 19-A/2004). Esta componente permite ao avaliador efectuar uma apreciação global do avaliado, de acordo com a atitude manifestada por este ao longo do ano. No final do ano, caberá ao avaliador efectuar a avaliação da Atitude Pessoal, de acordo com a seguinte escala de avaliação qualitativa e quantitativa: Excelente:5; Muito Bom:4; Bom:3; Necessita de Desenvolvimento:2; Insuficiente:1. A avaliação efectuada deve ser expressa em números inteiros e devidamente fundamentada com um parecer qualitativo sobre a atitude demonstrada pelo funcionário ao longo do ano.

A Avaliação Global do Desempenho do colaborador é determinada pelos resultados obtidos nas componentes Objetivos, Competências e Atitude Pessoal, afectado por um coeficiente de ponderação. Nesse sentido, de acordo com o artigo 7.º, (aplicável aos colaboradores não Dirigentes) e de acordo com o artigo 31.º (aplicável aos Dirigentes), do Dec. Reg. n.º 19-A/2004, os coeficientes de ponderação a aplicar são os constantes na tabela 1.

Tabela 1: Coeficientes de ponderação das componentes da avaliação

| Grupos de pessoal | Objetivos | Competências | Atitude pessoal |
|---------------------------------------|-----------|--------------|-----------------|
| Dirigente | 75% | 25% | Não Aplicável |
| Técnico Superior e Técnico | 60% | 30% | 10% |
| Técnico Profissional e Administrativo | 50% | 40% | 10% |
| Operário | 40% | 50% | 10% |
| Auxiliar | 20% | 60% | 20% |

Fonte: Ministério das Finanças (2004, p. 30)

A Avaliação Global encontra-se definida no artigo 6.º e exprime-se na seguinte escala qualitativa e quantitativa: *Excelente*: de 4,5 a 5 valores; *Muito Bom*: de 4 a 4,4 valores; *Bom*: de 3 a 3,9 valores; *Necessita Desenvolvimento*: de 2 a 2,9 valores; *Insuficiente*: de 1 a 1,9 valores.

Sempre que a Avaliação Global apurada corresponda às avaliações qualitativas de *Muito Bom* ou *Excelente* deve o respectivo avaliador justificar a sua atribuição, bem como identificar os factores que para tal contribuíram. Quando a avaliação qualitativa for de *Excelente*, o avaliador deve ainda identificar os contributos relevantes do colaborador para o serviço que serão incluídos na base de dados sobre boas práticas. O sistema de AD permite ainda identificar as necessidades de formação e desenvolvimento profissional dos trabalhadores de forma a facilitar e adequar o Plano de Formação dos serviços às suas necessidades reais. Neste sentido, o artigo 30.º prevê que no final da avaliação, sejam identificados pelo avaliador até três tipos de acções de formação, a frequentar pelo avaliado como suporte ao seu desenvolvimento profissional. A identificação das necessidades de formação deverá ter em conta os seguintes factores:

Ser direccionada para as necessidades dos trabalhadores e para as exigências das funções que desempenham;

Ser focalizada nas prioridades de desenvolvimento, pelo que só deverão ser identificadas no máximo três propostas por trabalhador;

Não deve ser assumida como um vínculo do serviço ou organismo à sua concretização imediata, mas sim como uma proposta, devendo, no entanto, ser consideradas na elaboração do Plano de Formação Anual dos serviços ou organismos.

De acordo com o artigo 11.º, do Decreto Regulamentar n.º 19-A/2004, intervêm no processo de AD o Avaliador, o Conselho de Coordenador de Avaliação e o Dirigente Máximo do Serviço, no entanto, foi também considerado como interveniente activo deste processo o Avaliado. Todos os intervenientes têm responsabilidades definidas:

O **avaliador** é o superior hierárquico imediato ou o coordenador do avaliado que reúna no mínimo, 6 meses de contacto funcional com este, tendo a seu cargo as atribuições definidas no artigo 12.º do Dec. Reg.:

Definir objetivos dos seus colaboradores directos, de acordo com os objetivos fixados para o organismo e respectiva unidade orgânica;

Avaliar anualmente os colaboradores directos;

Garantir o cumprimento do calendário de avaliação;

Assegurar a aplicação do sistema de AD de acordo com as regras legais e nos termos do procedimento interno do organismo;

Contribuir para a harmonização e equilíbrio do sistema de avaliação e o estímulo do mérito;

Promover e realizar a entrevista de apreciação anual de desempenho;

Ponderar as expectativas dos avaliados na identificação das respectivas necessidades de desenvolvimento.

O **Conselho Coordenador de Avaliação** funciona junto do dirigente máximo do serviço, de acordo com o disposto no artigo 13.º, do Dec. Reg., tendo a constituição que a seguir se apresenta:

Dirigente máximo do respectivo serviço ou organismo, que presidirá;

Dirigentes de nível superior;

Dirigentes de nível intermédio de 1.º grau;

Dirigentes directamente dependentes do dirigente máximo.

Para facilitar o funcionamento do conselho coordenador de avaliação nos serviços de grande dimensão e de acordo com o n.º 3, do artigo 13.º, este órgão pode ver a sua constituição ser reduzida a:

Dirigente máximo do serviço ou organismo, que presidirá;

Dirigente responsável pela área dos recursos humanos;

Um número reduzido de dirigentes sujeitos ao regime da rotatividade.

De acordo com o n.º 4, do artigo 13.º fará sempre parte do CCA, o dirigente máximo do departamento responsável pela organização e recursos humanos ou o seu representante, quando este seja um serviço partilhado. O n.º 5, prevê que de acordo com a natureza e dimensão do serviço ou organismo, deve ser elaborado um regulamento de funcionamento do CCA. Este conselho é o garante final da aplicação objectiva e criteriosa do sistema de AD e tem como principais responsabilidades as que a seguir se referem:

Fixar os critérios para a harmonização das avaliações, designadamente através da agregação de grupos profissionais;

Validar as avaliações finais iguais ou superiores a Muito Bom;

Esclarecer dúvidas colocadas na aplicação do sistema de avaliação;

Emitir parecer sobre as reclamações dos avaliados;

Proceder à avaliação nos casos de ausência do superior hierárquico;

Propor a adaptação dos perfis de competências às características específicas do respectivo serviço ou organismo.

De acordo com o artigo 14.º do Decreto Regulamentar, considera-se **dirigente máximo do serviço** o titular de cargo de direcção superior de 1.º grau ou outro dirigente responsável pelo serviço ou organismo directamente dependente do membro do Governo, pelo que compete ao dirigente máximo do serviço:

- Garantir a adequação do sistema de AD às realidades específicas do serviço ou organismo;
- Desenvolver procedimentos internos para minimização de situações de não concordância do avaliado na definição de objetivos;
- Coordenar e controlar o processo de AD anual de acordo com as normas legais aplicáveis;
- Garantir o equilíbrio das avaliações respeitando, as percentagens máximas estabelecidas para as classificações de Muito Bom e Excelente;
- Homologar as avaliações anuais;
- Decidir das reclamações dos avaliados, após parecer do conselho coordenador de avaliação;
- Avaliar, sempre que não homologar a classificação proposta;
- Assegurar a elaboração do relatório anual da AD.

Ao **avaliado**, como interveniente no processo compete colaborar com o respectivo avaliador na definição dos objetivos e respectivos níveis de concretização a atingir anualmente, efectuando a sua auto-avaliação, através do preenchimento da respectiva ficha e participando

na entrevista anual de desempenho com o avaliador. O avaliado deve conhecer os critérios de avaliação, podendo reclamar ou recorrer em caso de discordância da avaliação atribuída sendo a sua avaliação confidencial não podendo ser divulgada pelo avaliador.

Após a apresentação da Lei n.º 10/2004, de 22 de Março e do Dec. Reg. n.º 19-A/2004, de 14 de Maio, é descrita sumariamente a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro (aplicável ao processo de AD do ano de 2008 e seguintes) e as principais alterações registadas.

3.2. LEI N.º 66-B/2007

Para dar continuidade ao processo de AD foi aprovada a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro que revoga a Lei n.º 10/2004, o Decreto Regulamentar n.º 19-A/2004 e a Lei n.º 15/2006. De referir que a Lei n.º 66-B/2007 foi complementada pela Portaria n.º 1633/2007, de 31 de Dezembro. De acordo com o disposto no n.º 4, do artigo 2.º, a presente lei aplica-se ao desempenho dos serviços, dos dirigentes e dos trabalhadores da Administração Pública, independentemente da modalidade de constituição da relação jurídica de emprego público.

Este novo SIADAP introduz elementos novos na operacionalização da metodologia de avaliação, sendo composto por 3 subsistemas de AD: SIADAP 1 - O Subsistema de Avaliação de Desempenho dos Serviços Públicos; SIADAP 2 - Subsistema de Avaliação de Desempenho dos Dirigentes; SIADAP 3 - Subsistema de Avaliação de Desempenho dos trabalhadores (artigo 9.º). Em sede de SIADAP 1, e de acordo com o artigo 10.º da Lei, importa referir que a avaliação de desempenho de cada serviço assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), sujeito a avaliação permanente, com actualização a partir dos sistemas de informação do serviço, não se encontrando esta avaliação considerada na legislação anterior, pelo que a sua introdução veio suprir uma lacuna existente. A expressão qualitativa da AD do serviço está definida no artigo 18.º e expressa-se:

- Desempenho Bom – atingiu todos os objetivos, superando alguns;
- Desempenho Satisfatório – atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes;
- Desempenho Insuficiente – não atingiu os objetivos mais relevantes.

A periodicidade do processo de avaliação é anual, integrando-se no ciclo anual de gestão de cada serviço ou organismo, reportando-se ao tempo de serviço prestado e não avaliado do ano civil anterior, conforme o art. 29.º, relativamente ao SIADAP 2 e art. 41.º, ao SIADAP 3. De acordo com o n.º 5, do art. 37.º, a diferenciação dos desempenhos é garantida através da fixação da percentagem máxima de 25%: Desempenho Relevante – 20%; Desempenho Excelente – 5%.

À semelhança da Lei n.º 10/2004, também a Lei n.º 66-B/2007 apresenta 10 fases para o processo de avaliação, sendo estas idênticas às fases do processo de avaliação que decorreu até 2007, razão pela qual não serão novamente referidas. De acordo com o disposto no art. 76.º compete à DGAEP acompanhar e apoiar a aplicação da AD, bem como elaborar um relatório anual que evidencie a forma como o SIADAP foi aplicado na AP. Uma das principais diferenças entre a legislação actual e a Lei n.º 10/2004 prende-se com as

componentes de avaliação, deixando agora de ser avaliada a Atitude Pessoal dos trabalhadores, passando as componentes de avaliação a ser compostas pelos parâmetros Resultados e Competências, conforme o disposto no art. n.º 45.º. Também a avaliação dos Dirigentes em sede de SIADAP 2 e de acordo com o artigo 35.º é composta pelos parâmetros Resultados e Competências.

O parâmetro **Resultados** decorre da verificação do grau de cumprimento dos objetivos previamente definidos. Para a definição destes deve salvaguardar-se que são definidos em coerência com a missão da unidade orgânica, do topo para a base da estrutura organizacional, concordantes com o Plano de Atividades do serviço ou organismo e tendo em consideração a missão da unidade orgânica. Os objetivos devem estar directamente associados aos resultados considerados mais relevantes no período de avaliação, pelo que o número a definir é um mínimo de três. A definição de objetivos deve considerar não só o desempenho individual, mas sempre que se justifique podem ser fixados objetivos de responsabilidade partilhada para desenvolvimento de um trabalho em equipa. No final do ano, caberá ao avaliador efectuar a avaliação dos objetivos definidos no início do período de avaliação, tendo em conta a métrica definida.

Outra das alterações verificadas entre a Lei n.º 10/2004 e a Lei n.º 66-B/2007 envolve a avaliação qualitativa e quantitativa dos parâmetros que compõem o sistema de avaliação. Neste sentido, a avaliação de cada objectivo, de acordo com a Lei n.º 66-B/2007 e tendo presente o previsto no n.º 3, do artigo 36.º (SIADAP 2) e no n.º 1, do artigo 47.º (SIADAP 3) deve basear-se na seguinte escala de avaliação:

- Objectivo superado – pontuação de 5;
- Objectivo atingido – pontuação de 3;
- Objectivo não atingido – pontuação de 1.

A pontuação final a atribuir ao parâmetro Resultados é a média aritmética das pontuações atribuídas aos resultados obtidos em todos os objetivos.

As **Competências** são as características pessoais que diferenciam os níveis de desempenho de uma função, devendo por isso assentar em competências previamente escolhidas para cada dirigente e trabalhador em número não inferior a 5, tendo presente o disposto no n.º 5, do artigo 36.º e n.º 1 do artigo 48.º, respectivamente. A ponderação de cada Competência é valorada através de uma escala com 3 níveis, sendo a pontuação final deste parâmetro a média aritmética das pontuações a atribuir, de acordo com o disposto no n.º 8 e 9 do art. n.º 36.º (SIADAP 2) e art. 49.º (SIADAP 3):

- Competência demonstrada a um nível elevado – pontuação de 5;
- Competência demonstrada – pontuação de 3;
- Competência não demonstrada ou inexistente – pontuação de 1.

De acordo com o n.º 10, do artigo 36.º, da Lei n.º 66-B/2007, para a fixação da classificação final em sede de SIADAP 2, relativa à avaliação dos dirigentes, é atribuída ao parâmetro

Resultados uma ponderação mínima de 75% e ao parâmetro Competências uma ponderação máxima de 25%. No art. n.º 50, é atribuído ao parâmetro Resultados uma ponderação mínima de 60% e ao parâmetro Competências uma ponderação máxima de 40%, para a avaliação dos trabalhadores, no âmbito do SIADAP 3. Assim, a classificação final é o resultado da média ponderada das pontuações obtidas nos dois parâmetros de avaliação, expresso até às centésimas, conforme o n.º 12 do artigo 36º aplicável a dirigentes e trabalhadores.

De acordo com o artigo 37.º (SIADAP 2) e artigo 50.º (SIADAP 3), da Lei n.º 66-B/2007, a Avaliação Final exprime-se na seguinte escala qualitativa e quantitativa:

- Desempenho Relevante (onde se enquadra o Desempenho Excelente) – avaliação final de 4 a 5;
- Desempenho Adequado – avaliação final de 2 a 3,999;
- Desempenho Inadequado – avaliação final de 1 a 1,999.

A atribuição da menção qualitativa de Desempenho Relevante é, por iniciativa do avaliado ou do avaliador, objecto de apreciação pelo CCA para efeitos de eventual reconhecimento do mérito. Tratando-se de proposta para Desempenho Excelente, a mesma deve ser acompanhada de uma caracterização que especifique os respectivos fundamentos evidencie os contributos relevantes para o serviço. (n.º 2 do artigo 37.º e artigo 51.º).

No artigo 55.º da Lei n.º 66-B/2007 encontram-se previstos os vários **intervenientes** no processo de AD. Para além dos considerados no artigo 11.º, do Dec. Reg. N.º 19-A/2004 (Avaliador, Avaliado, Conselho Coordenador de Avaliação e Dirigente Máximo do Serviço) surge como novidade a introdução da Comissão Paritária. Esta Comissão funcionará junto do dirigente máximo do serviço, tendo uma competência consultiva para apreciar propostas de avaliação dadas a conhecer a trabalhadores avaliados, antes da homologação, de acordo com o artigo 59.º da Lei n.º 66-B/2007. É composta por 4 vogais, sendo 2 deles designados pelo dirigente máximo do serviço, um membro do CCA e 2 representantes dos trabalhadores eleitos por estes, encontrando-se regulado o funcionamento desta comissão no artigo 59.º, supra referido.

Em jeito de síntese podemos referir que os diplomas legais aplicáveis ao SIADAP, nomeadamente a Lei n.º 10/2004, o Dec. Reg. n.º 19-A/2004 e a Lei n.º 66-B/2007 definem as normas e regras orientadoras do processo de avaliação. Este é composto por 10 fases e apresenta como componentes da Avaliação os parâmetros Objetivos, Competências e Atitude Pessoal, sendo cada parâmetro alvo de avaliação de acordo com uma escala quantitativa e qualitativa. Os intervenientes no processo são: o Avaliador; o Conselho Coordenador de Avaliação; o Dirigente Máximo do Serviço e o Avaliado, encontrando-se também definidas as suas responsabilidades. A Lei nº 66-B/2007 apresenta algumas diferenças relativamente à legislação anterior, nomeadamente:

- Integração da avaliação dos serviços (SIADAP 1), a avaliação dos dirigentes (SIADAP 2) e a avaliação dos trabalhadores (SIADAP 3);

- Componentes de avaliação são agora Resultados e Competências;
- Comissão Paritária interveniente no processo de avaliação.

3.3. O SIADAP/LEI ORÇAMENTO DE ESTADO

Com a entrada em vigor da Lei do Orçamento de Estado para 2013 (Lei nº 66-B/2012, de 31 de Dezembro) surgiram algumas alterações: continua a identificar anualmente os serviços que se distinguem ao nível do seu desempenho, mas há novidades no que respeita ao SIADAP 2 e SIADAP 3:

- Os Ciclos de avaliação: a avaliação dos dirigentes superiores passa a ser quinquenal e a dos dirigentes intermédios de 3 em 3 anos (em consequência do alargamento do prazo das comissões de serviço); e a avaliação dos trabalhadores passa a bienal;
- A Figura da Monitorização Intercalar: aplica-se aos dirigentes superiores e intermédios e corresponde ao ano civil tendo o período de desempenho não inferior a 6 meses, seguidos ou interpolados. Esta monitorização intercalar anual fundamenta a apreciação global da comissão de serviço podendo fundamentar a sua cessação;
- Efeitos do SIADAP 2: para os dirigentes os efeitos são os previstos no Estatuto do Pessoal Dirigente (não renovação ou cessação da comissão de serviço). Há o desaparecimento dos efeitos em matéria de prémios de gestão e de prémios de desempenho anteriormente previstos. Para os trabalhadores que exercem cargos de dirigentes a avaliação com efeitos na carreira de origem passa a ser bienal;
- Novidades SIADAP 3: a avaliação é referente ao desempenho dos 2 anos civis anteriores, com repercussões nas regras da alteração do posicionamento remuneratório (LVCR- Lei nº 12-A/2008 de 27 de Fevereiro). Em termos de metodologia de avaliação, os objectivos que podem ser fixados no início do ciclo em avaliação oscilam entre 3 e 7. No que diz respeito aos efeitos da avaliação estes também sofreram alterações, por exemplo o desempenho excelente em 3 anos consecutivos deixa de conferir o direito a 3 dias de férias. O conselho Coordenador de Avaliação apenas vai estabelecer as directrizes de uma aplicação objectiva e harmónica para o SIADAP 3, bem como a validação das avaliações: relevante, inadequado e excelente.

3.4. SÍNTESE CRÍTICA

Num contexto de mudança da Administração Pública urge a adopção de novos modelos de gestão para responder aos desafios decorrentes de uma sociedade cada vez mais exigente mais participativa e assente em acelerados ritmos de mudança. A Avaliação de Desempenho surge como fundamental para a adoção de uma nova cultura de gestão pública.

Qualquer que seja o paradigma de análise seguido para estudar a Administração Pública, a gestão pública não pode ser vista como núcleo criador de eficácia e eficiência, na medida em que é necessário ter presente as questões de legalidade e legitimidade.

O novo modelo da AP não se traduz numa mudança radical relativamente ao anterior na medida em que, não obstante terem sido introduzidas alterações, os aspectos fundamentais permanecem.

No começo da aplicação do SIDAP, o aparecimento generalizado de classificações máximas não se deveu a elevados desempenhos mas sim à resistência e dificuldade sentida pelos dirigentes em diferenciar os desempenhos, por um lado, e a inexistência de quotas definidas para o mérito e excelência, por outro, sem esquecer que os intervenientes ainda não tinham consciência de todo o processo.

A avaliação do desempenho vai permitir identificar desequilíbrios funcionais, deficiências organizacionais e responsabilizar trabalhadores e dirigentes motivando-os para um desempenho de qualidade através do reconhecimento do mérito e excelência. No entanto, não poderemos esquecer que a existência de restrições orçamentais com consequências no congelamento das progressões/promoções nas carreiras poderá afetar o “dedicação” profissional dos funcionários no desempenho das suas funções. Por sua vez, como poderão os dirigentes exigir aos seus colaboradores a superação dos objectivos, sem dar nada em troca para os compensar? Será necessário existir outro tipo de compensações, não monetárias, para que os colaboradores se sintam motivados e fazendo parte da organização.

As alterações que foram surgindo pretendem alcançar um novo procedimento da avaliação que se pretende mais justo, mais motivador e aliciante na medida em que o melhor desempenho seja premiado. Mas, simultaneamente será um sistema envolto em injustiça dado que estabelece, à partida, quotas para o Desempenho Relevante e Desempenho Excelente.

Sendo as pessoas o recurso mais importante de uma organização, o processo de avaliação de desempenho deverá ser explicado a todos os colaboradores, para evitar frustrações, insatisfação e revolta, sentimentos que poderão levar a uma redução da qualidade dos serviços prestados bem como a inimizades.

É verdade que o SIADAP é um instrumento de gestão que abrange todos os membros de uma organização mas estará todo o processo a ser bem monitorizado? O SIADAP é um sistema de gestão muito útil nas organizações se e quando bem aplicado.

CONCLUSÃO

Actualmente, nas organizações, a temática da Avaliação de Desempenho dos colaboradores assume um papel de grande importância, sendo considerada como um instrumento de grande valia para avaliadores e avaliados. Esta avaliação é uma ferramenta poderosa para a gestão de recursos humanos, pelo que a instituição de um modelo credível de avaliação é fundamental para a introdução de uma nova cultura de gestão pública, para uma correcta apreciação dos recursos alocados a cada um dos organismos e funções criando condições para uma maior motivação profissional, qualificação e formação permanente dos recursos humanos. Sendo um instrumento de gestão, a sua utilização correta permitirá identificar

desequilíbrios funcionais, deficiências organizacionais, responsabilizar trabalhadores e dirigentes criando um clima de exigência, de mérito e de transparência na acção dos serviços.

A grande mudança advinda do SIADAP prende-se com a introdução da gestão por objetivos e a aplicação da avaliação a dirigentes intermédios e aos serviços públicos.

A Lei n.º 10/2004, de 22 de Maio e o Decreto Regulamentar n.º 19-A/2004, de 14 de Maio, aplicam-se à Avaliação de Desempenho dos colaboradores da Administração Pública. A utilização do SIADAP veio alterar por completo o procedimento em matéria de avaliação de colaboradores que, durante muitos anos, foi efectuada sempre da mesma forma e talvez sem grande rigor. É verdade que uma alteração tão significativa em matéria de avaliação de serviços, dirigentes e colaboradores da AP provoca alguns receios, mas toda a mudança implica constrangimentos.

Poderão existir injustiças com o novo sistema de avaliação, mas se cada interveniente no processo estiver com responsabilidade, seriedade e isenção, poderá obter-se um sistema mais justo em que sejam premiados os funcionários com melhor desempenho, sendo automaticamente mais motivador e aliciante.

BIBLIOGRAFIA

CARVALHO, M. (2009). NOVA GESTÃO PÚBLICA E REFORMAS DA SAÚDE: O PROFISSIONALISMO NUMA ENCRUZILHADA. LISBOA: EDIÇÕES SILABO.

CHIAVENATO, I. (2004). GESTÃO DE PESSOAS: E O NOVO PAPEL DOS RECURSOS HUMANOS NAS ORGANIZAÇÕES. RIO DE JANEIRO: ELSEVIER.

DIRECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (2003). ESTRUTURA COMUM DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS DA UNIÃO EUROPEIA. LISBOA: DIRECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO (2005). AVALIAÇÃO, PLANOS DE FORMAÇÃO E CARREIRAS. LISBOA.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS (2004). AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO – MANUAL DE APOIO. LISBOA: SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

ROCHA, J. (2009). A RELEVÂNCIA DO FACTOR COMUNICAÇÃO NA IMPLEMENTAÇÃO DO SIADAP. LISBOA: ISCTE DO INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA. TESE DE Mestrado em Administração e Políticas Públicas

SÁ, L. (2000). TRAIÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS? SOBRE A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PORTUGUESA. PORTO: CAMPO DAS LETRAS EDITORES.

RODRIGUES, C. (2011). GOVERNAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS EM PORTUGAL: A EMERGÊNCIA DE MODELOS DIFERENCIADOS. MANGUALDE: EDIÇÕES PEDAGO.

VAZ, R. (2006). SIADAP – VEIO PARA FICAR? LISBOA. IN REVISTA INTERFACE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, Nº 129, EDIÇÃO 35.

LEGISLAÇÃO:

DIÁRIO DA REPÚBLICA, I SÉRIE – A, Nº 12 – LEI Nº 4/2004, DE 15 DE JANEIRO. ORGANIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO DIRECTA DO ESTADO.

DIÁRIO DA REPÚBLICA, I SÉRIE – A, Nº 69 – LEI Nº 10/2004, DE 22 DE MARÇO. CRIAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

DIÁRIO DA REPÚBLICA, I SÉRIE – B, Nº 113 - DECRETO REGULAMENTAR Nº 19-A/2004, DE 14 DE MAIO. REGULAMENTO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS TRABALHADORES E DIRIGENTES INTERMÉDIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

DIÁRIO DA REPÚBLICA, I SÉRIE – B, N.º 113 (SUPLEMENTO) - PORTARIA N.º 509-A/2004, DE 14 DE MAIO. APROVA OS MODELOS DAS FICHAS DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO E RESPECTIVAS INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO.

DIÁRIO DA REPÚBLICA, I SÉRIE – B, N.º 124 – RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS N.º 109/2005, DE 30 DE JUNHO. APROVA UM CONJUNTO INTEGRADO DE MEDIDAS RELATIVAS À GESTÃO DA FUNÇÃO PÚBLICA.

DIÁRIO DA REPÚBLICA, I SÉRIE – B, N.º 249 – RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS N.º 199/2005, DE 29 DE DEZEMBRO. APROVA UM CONJUNTO DE PROCEDIMENTOS VISANDO GARANTIR QUE RELATIVAMENTE O ANO DE 2006, SEJAM FIXADOS EM TEMPO ÚTIL OS OBJECTIVOS NECESSÁRIOS AO BOM FUNCIONAMENTO DO SIADAP.

DIÁRIO DA REPÚBLICA, I SÉRIE – A, N.º 81 – LEI N.º 15/2006, DE 26 DE ABRIL. FIXA OS TERMOS DE APLICAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, CRIADO PELA LEI N.º 10/2004, DE 22 DE MARÇO, E DETERMINA A SUA REVISÃO NO DECURSO DE 2006.

DIÁRIO DA REPÚBLICA, I SÉRIE – B, N.º 117 - DECRETO REGULAMENTAR N.º 6/2006, DE 20 DE JUNHO. ADAPTA O SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (SIADAP) À ADMINISTRAÇÃO LOCAL.

IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE DESEMPENHO NUMA PEQUENA MÉDIA EMPRESA (PME): ESTUDO DE CASO DA DRUM – PORTUGAL

IMPLEMENTING OF AN ASSESSMENT PERFORMANCE SYSTEM IN A SMALL MEDIUM ENTERPRISE (SME): CASE STUDY DRUM – PORTUGAL

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO EN UNA PEQUEÑA EMPRESA MEDIANA (PYME): UN ESTUDIO DE CASO DRUM - PORTUGAL

Amândio Pereira Baía (baia@igp.pt)*

RESUMO:

As pessoas são o principal ativo das organizações e quando motivadas revelam-se um recurso insubstituível para se obter uma vantagem competitiva.

A empresa DRUM em Portugal, é uma Pequena Média Empresa (PME) do setor da Construção Civil, com 40 trabalhadores, que incorre na falta de produtividade com a consequente falta de competitividade, em especial devido à baixa moral da força de trabalho fruto da crise com que o setor se debate.

A implementação de um Sistema de Gestão de Desempenho, baseado na participação ativa dos trabalhadores, na definição de objetivos claros e atingíveis, na definição de políticas organizacionais justas e na definição de procedimentos de distribuição de recompensas bem como na autonomia da tomada de decisão sobre as atividades relacionadas com o trabalho revestiu-se decisiva.

Hoje a DRUM, conta com empregados felizes, reduziu o absentismo e *turnover* e aumentou a competitividade mas acima de tudo consolidou uma imagem de qualidade nos seus *stakeholders*.

Palavras-Chave: *Avaliação, Motivação, Desempenho, Vantagem Competitiva.*

ABSTRACT

People are the main asset of organizations and when motivated reveal a irreplaceable resource for obtaining competitive advantage.

The company DRUM in Portugal, a Small Medium Enterprise (SME) in the Civil Construction Sector, with 40 workers, is facing lack of productivity with the consequent lack of competitively, due a work force low in morale caused by a crisis faced in this sector.

The implementation of a Assessment Performance System, based on the active participation of the workers, on clear, objective and achievable goals, with the participation of the workers in the definition of fair organizational policies and on procedures of rewards distributions and job autonomy in the decision making process of the activities, proved decisive.

Today DRUM, has happier employees, reduced absenteeism and turnover, increased competitiveness but above all consolidated a quality image in its stakeholders.

Key Words: *Assessment, Motivation, Performance, Competitive advantage.*

RESUMEN

Las personas son el principal activo de las organizaciones y cuando se motivan revelan un recurso insustituible para obtener una ventaja competitiva.

La empresa DRUM en Portugal, es una pequeña media empresa (PME) del sector de la construcción civil, con 40 trabajadores, que incurre en la falta de productividad con la consecuente falta de competencia, en especial debido a la baja moral de la fuerza de trabajo fruto de la crisis con que el sector se debate.

La implementación de un Sistema de Gestión de Desempeño, basado en la participación activa de los trabajadores, en la definición de objetivos claros y alcanzables, en la definición de políticas organizacionales justas y en la definición de procedimientos de distribución de recompensas bien como en la autonomía de la tomada de decisiones sobre las actividades relacionadas con el trabajo ha sido decisiva.

Hoy DRUM, cuenta con empleados felices, ha reducido el absentismo y *turnover* y ha aumentado la competitividad pero sobretodo ha consolidado una imagen de calidad en sus *stakeholders*.

Palabras-Clave: *Evaluación, Motivación, Desempeño, Ventaja competitiva*

*Doutoramento em Gestão pela Universidade de Coventry, England, Mestrado em Gestão Industrial pela Universidade de Clemson, USA, Licenciatura em Gestão pela Universidade da Beira Interior, Professor Coordenador da Escola Superior de Tecnologia

Submitted: 23th March 2014

Accepted: 5th December 2014

INTRODUÇÃO

Muitas organizações – desde as universidades, aos serviços públicos até às empresas privadas - implementaram algum tipo de sistema para avaliar o desempenho individual dos trabalhadores. Os resultados de uma amostra de 278 organizações, dois terços das quais são multinacionais de 15 países diferentes, mostram que 90% implementaram um sistema formal de gestão do desempenho (Cascio, 2006).

Muito embora a popularidade dos sistemas de gestão, vários estudos indicam, de forma consistente, resultados de que as empresas não estão a gerir o desempenho dos trabalhadores muito bem. Apenas 3 em cada 10 trabalhadores acredita que o sistema de desempenho implementado na sua empresa ajuda-o a melhorar o seu desempenho (Holland, 2006). Também os gestores vêm a gestão de desempenho e a gestão dos Recursos Humanos (RH), de uma forma geral, como um requerimento burocrático a ultrapassar (Stewart and Woods, 1996). Não espanta então que vários gestores simplesmente “odeiem os RH” (Hammonds, 2005: 40).

O desempenho individual é uma pedra basilar do sucesso organizacional, pelo que quase todas as organizações têm um tipo qualquer de sistema de gestão de desempenho (Aguinis *et al.*, 2011). Para alcançar os objetivos desejados, o sistema de desempenho deve estar fortemente alinhado com as estratégias organizacionais (Allen and Helms, 2002). O objetivo de todas as propostas é saber motivar os empregados de forma efetiva a fim de maximizar o desempenho. Um método comum de motivação é relacionar as recompensas com o desempenho dos empregados como é o caso deste estudo. Também Caetano (2008) salienta a importância da Avaliação de Desempenho para o alinhamento dos objetivos. Define a Avaliação de Desempenho como um “ processo em que se procura identificar, observar, medir e desenvolver o desempenho dos indivíduos, tendo como principal propósito torná-lo congruente com os objetivos da organização”.

O principal objetivo deste estudo é investigar a implementação de um modelo de gestão de desempenho e os seus resultados, suportado nas orientações das teorias da motivação, numa Pequena Média Empresa (PME), do ramo da construção civil, com problemas de competitividade.

REVISÃO DA LITERATURA

A gestão de desempenho é um processo contínuo de identificação, medição e desenvolvimento do desempenho dos indivíduos e grupos e alinhar esse desempenho com os objetivos estratégicos da organização” (Aguinis, 2013: 2). Para Howes (2010), desde o início de 1900, organizações e cientistas, têm estudado formas de melhorar o comportamento e aumentar a produtividade dos trabalhadores.

Dentre as várias ferramentas da gestão de RH, os sistemas de gestão de desempenho ocupam um lugar especial, pois, permitem validar os métodos de recrutamento utilizados, medem o contributo individual e de equipa de trabalho, identificam o potencial dos trabalhadores, as necessidades de formação e ainda gerem os sistemas de salário (Câmara, *et al.*, 2007: 409). Também Peretti, (2004: 195) afirma que a avaliação de desempenho responde a uma necessidade humana em que todo o indivíduo tem a necessidade de se avaliar dentro do contexto do seu trabalho e de medir a sua eficácia.

De acordo com Luthans (2000) existem dois tipos de recompensas: financeiras e não financeiras e ambas podem ser utilizadas de forma positiva para melhorar os comportamentos de desempenho dos trabalhadores. As recompensas financeiras significam o pagamento por desempenho como o bónus de desempenho, as promoções, comissões, gorjetas, gratuidades e prendas. As recompensas não financeiras são não monetárias e são reconhecimentos sociais tais como louvores, certificados e apreciação genuína. As recompensas não financeiras são também designadas de recompensas não materiais (Neckermann e Kosfeld, 2008).

A literatura divide-se sobre que tipo de resultados é o mais efetivo para aumentar o desempenho dos trabalhadores. De acordo com Perry *et al.* (2006) as recompensas monetárias não são o fator mais motivador e os resultados financeiros têm um efeito desmotivador entre os empregados (Srivastava *et al.*, 2001). Por outro lado, Ryan (*sd*) indica que o tipo de recompensas não monetárias pode ser muito significativo para os trabalhadores e muito motivador para a melhoria do desempenho. O uso criativo de recompensas personalizadas não monetárias reforça os comportamentos positivos e melhora a retenção e o desempenho dos trabalhadores (Dunham, 2003). Estes tipos de reconhecimento podem ser baratos de dar mas sem preço para quem os recebe.

Nishii and Wright (2008) propõem que as práticas de RH serão apenas efetivas quando forem percebidas e interpretadas subjetivamente pelos trabalhadores de forma a afetarem as suas atitude e reações de comportamento. Contudo, isto é contrário com muitas das visões de outros investigadores tais como Kooji *et al.*, (2010) que afirmam a relação positiva entre as práticas dos RH e a satisfação no trabalho. Para além de tudo isto, uma outra dimensão que é destacada na literatura diz respeito à avaliação de desempenho enquanto instrumento de aprendizagem e melhoria contínua da organização.

Diversas teorias e estudos sobre motivação no trabalho e suas influências sobre a produtividade do trabalhador têm sido apresentados. Para Robbins (2011) todos eles apresentam relevância para o estudo do comportamento organizacional, porque abordam diferentes variáveis de resultados como: produtividade, absentismo, explicação da rotatividade, satisfação com o trabalho e realização pessoal.

Têm sido vários os conceitos de motivação apresentados ao longo dos tempos. Ferreira *et al.* (2006) considera a motivação “ *o resultado da interação do indivíduo com a situação, o que pressupõe que este tenha o desejo e habilidades para atuar, bem como, objetivos a alcançar*” Robins (2004: 203) define motivação “ *como a disposição em exercer altos níveis de esforços para alcançar os objetivos organizacionais, condicionada pela habilidade do esforço em satisfazer alguma necessidade individual*”. Define ainda que motivação “ *é o*

processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta” (Robbins, 2011: 205). É *“a força que estimula as pessoas a agir”* (Gil, 2007). Maximiano (2000: 269) afirma que *“motivação para o trabalho é o estado psicológico de disposição, interesse ou vontade de perseguir ou realizar uma tarefa ou meta”*. Assim, todo o comportamento humano tem uma finalidade, o “comportamento humano não é causal nem aleatório, mas sempre orientado e dirigido para algum objetivo (Chiavenato, 2004: 90). Neste estudo fizemos uso das seguintes teorias da motivação como suporte de construção do modelo de avaliação.

Teorias das Necessidades de Abraham Maslow

Considerada como uma teoria simplista por não ser totalmente precisa sobre a motivação humana (Bateman e Crant, 1998), a Teoria das Necessidades assenta no princípio de que o ser humano possui necessidades e elas precisam de ser saciadas. Robbins (2011) alega que o grande erro desta teoria está em que o indivíduo precisa de satisfazer as necessidades primárias para ir subindo ao topo da pirâmide hierárquica das necessidades proposta por Maslow. O que na realidade não acontece, uma vez que a mesma pessoas pode ter todas as necessidades ao mesmo tempo. Ramlall (2004) aponta como contribuição desta teoria para a organização, a implementação de programas de apoio a grupos específicos para ajudar os trabalhadores a lidarem com o stresse, com a finalidade de identificar e saciar as suas necessidades, provocando um conseqüente aumento do desempenho do trabalho.

Teoria da Fixação de Objetivos de Edwin Locke e Gary Latam

Locke e Latham (1990) postulam que, aproximadamente 400 estudos, em sua maioria experimental, demonstram que metas específicas e difíceis levam a um melhor desempenho que metas específicas, fáceis, vagas e ou a própria ausência de metas, confirmando positivamente a importância dos objetivos.

Ferreira *et al.* (2006) diz que a teoria subjacente à teoria das metas é que o comportamento é regulado por valores e metas. “A definição de metas claras e específicas para os trabalhadores contribui para a satisfação das necessidades dos indivíduos” (Casado, 2002: 245). Além de específicas as metas devem ser quantificáveis e mensuráveis. Devem também ser aceitáveis, de modo a fazerem sentido para os indivíduos e não entrem em conflito com os seus valores pessoais. Segundo Robbins (2011) é essencial utilizar o *feedback* de forma eficiente enquanto ferramenta, pois ele auxilia o profissional a avaliar os seus progressos e a efetividade de seus esforços, bem como mantém o seu desempenho alinhado com o da organização.

Teoria o Reforço de Burrhus Frederic Skinner

Muitas organizações têm aplicado os princípios desta teoria para influenciar o comportamento dos seus empregados, e esses esforços têm envolvido o desempenho no trabalho e também outros comportamentos, afirmam Amaral e Rodrigues (2008).

“A teoria do reforço é a maneira de como as conseqüências de uma ação passada influenciam as ações futuras num processo cíclico de aprendizagem” (Stonner, 1982: 303). Segundo este

autor a maneira como as pessoas se comportam são efeitos dos factos ocorridos no passado. Tais comportamentos podem estar associados tanto a resultados agradáveis como a resultados desagradáveis. Bateman e Crant (1998), explica que há reforço positivo e o negativo. O positivo é uma consequência ou um estímulo que faz com que o comportamento se repita, seja através de elogios, prémios, aumento de salário, desempenho e outros. O reforço negativo é a intensidade de um fato com uma consequência desagradável. Explica o fato dos trabalhadores de uma empresa poderem provavelmente obedecer às leis e às instruções de um administrador, porque aprenderam no passado que desobediência pode levar à punição.

Teoria do Planeamento do Trabalho de Hackman e Oldham

Pesquisas recentes em planeamento do trabalho, evidenciam que a maneira como os elementos do trabalho são organizados pode aumentar ou diminuir a motivação. Hackman e Oldham (1980) apresentam um modelo que apresenta características do trabalho descritas em termos de cinco dimensões essenciais: variedades de habilidades, identidade e significância da tarefa, autonomia e *feedback* (Cunha *et al.*, 2006; Robbins, 2011). Existem cargos e/ou funções que exigem do trabalhador múltiplos conhecimentos e habilidades. Nesse sentido perceber o trabalho como significativo é determinante para o seu desempenho. Para Robbins (2011), as pessoas avaliam um mesmo trabalho de maneiras diferentes e reagem ao trabalho de acordo com a percepção que têm dele.

Teoria da Equidade de J Stacy Adams e G C Homans

A teoria da comparação social ou da equidade, fundamenta-se no facto de o trabalhador experimentar certas discordâncias quando compara o ganho, resultado do seu esforço no trabalho, com o resultado de esforços e ganhos de outros colegas que trabalham ou não na mesma organização. Para Casado (2002: 255) "*O maior determinante do desempenho e da satisfação do trabalho é o grau de equidade ou iniquidade que um indivíduo percebe na sua situação profissional*". O trabalhador ao efetuar uma comparação e constatar que há diferenciação entre ele e os outros pode ter uma reação de: diminuição de esforço, redução da qualidade do serviço, conclusão que está a ser explorado, entendimento que o cargo exercido requer mais qualificação, modificação das suas comparações ou solicitar a demissão da empresa. Para Ferreira *et al.* (2006), em termos organizacionais, a teoria da equidade tem forte relação com a remuneração e a distribuição de vantagens ou reconhecimento entre os seus empregados, e se estes processos, não forem bem conduzidos podem arruinar o clima social da organização, contribuindo para a criação de um ambiente de trabalho onde haja percepção de injustiça e conseqüentemente falta de estímulos para a motivação para o trabalho. Realça-se que embora predominante na Teoria da Equidade a distribuição de recompensas monetárias, estudos revelam que os trabalhadores procuram a equidade na distribuição de outras recompensas organizacionais tais como: estatuto, símbolos distintivos, distribuição de equipamentos, espaços, etc. A principal contribuição da teoria de Adams consiste na capacidade de a empresa distinguir as contribuições dos seus trabalhadores para com ela, e recompensá-los de acordo com as suas contribuições.

Teoria das Expetativas de VROOM

Para Robbins (2004) a motivação é um processo que gere escolhas entre diferentes possibilidades de comportamento do indivíduo, que avalia as consequências de cada alternativa de ação e satisfação, que deve ser encarada como resultante de relações entre as expectativas que a pessoas desenvolve e os resultados esperados. Para Cavalcanti *et al.* (2006) esta teoria sustenta-se na análise de três mecanismos motivacionais: a expectativa, significando a crença de que um esforço maior trará desempenho; a instrumentalidade significando a percepção de que um bom desempenho trará recompensa e a valência, que é o valor da recompensa para a pessoa. Ferreira *et al.* (2006), adverte que a Teoria da Expectativa é um modelo contingencial, e por esta razão não existe um princípio universal que explique as motivações de todas as pessoas.

Esta teoria apresenta como contribuição para os gestores, a percepção de que para aumentar a motivação dos seus trabalhadores, é preciso atribuir atividades e funções adequadas às suas qualificações, caso contrário as suas expectativas serão baixas, não haverá motivação e o desempenho ficará a desejar. É preciso alinhar os objetivos individuais aos organizacionais, e as recompensas em níveis elevados de desempenho.

METODOLOGIA

Este estudo é caracterizado como um estudo de caso de uma PME, empresa DRUM, sendo que o estudo de caso permite uma investigação que preserva as características da organização em funcionamento (Yin, 2005). A escolha do método de investigação, estudo de caso “ *hoje é encarado como o delineamento mais adequado para a investigação de um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto real, onde os limites entre o fenómeno e o contexto não são claramente percebidos*” (Gil, 2009: 54). O objetivo desta avaliação é construir um processo, que permita elencar os fatores considerados mais importantes, relacionados direta ou indiretamente com o desempenho da empresa.

No que se refere à abordagem do problema, a pesquisa caracteriza-se como qualitativa, principalmente na fase de estruturação do modelo e quantitativa, principalmente na fase de avaliação.

Primeiramente, procurou-se, por meio de reuniões com os gestores de todas as áreas da empresa e pela análise de documentos internos, compreender o contexto em que a empresa está inserida. O entendimento do contexto em que o problema está inserido, é considerado como um passo fundamental. Nessas reuniões, procurou-se também conhecer a empresa, principalmente a respeito da sua história, dos produtos comercializados, da região de atuação, do processo de gestão, da estrutura hierárquica, dos mecanismos de venda, do planeamento estratégico, da missão, visão e valores da empresa.

Tal como refere Caetano (2008), a medição do desempenho é um dos pontos mais sensíveis na Avaliação de Desempenho. Por isso, é determinante que os critérios de medição estejam corretamente relacionados com as funções desempenhadas e medidas.

A definição dos indicadores de desempenho pode tornar-se mais ou menos difícil em virtude do tipo de função a aferir. Por este facto, torna-se necessário, por vezes, a utilização de indicadores de carácter quantitativo e qualitativo. Outro aspeto fundamental é que a medição incida sobre indicadores que de facto podem ser influenciados por quem está a ser avaliado.

O modelo proposto assenta sobretudo em cinco condições de eficácia identificadas para os sistemas de avaliação de desempenho, a saber: relevância (padrões de desempenho definidos para uma dada função sejam relevantes para o alcance dos objetivos organizacionais), sensibilidade (distinção pelo sistema de desempenhos bons e maus), confiança (consistência de julgamentos e procedimentos), aceitabilidade (avaliados deverão aceitar e rever-se no sistema) e praticabilidade (avaliados e avaliadores deverão compreender o sistema e considera-lo prático e útil). A estas condições deverá acrescer, ainda, a confiança entre os intervenientes (Gomes *et al.*, 2008: 492).

Em bom rigor pretendeu-se implementar um sistema de “gestão de desempenho” já que autores como Câmara, *et al.* (2007: 411), fazem uma distinção clara entre as expressões “avaliação de desempenho” e “gestão de desempenho”. Para eles a “avaliação de desempenho” faz o juízo de valor sobre a contribuição do trabalhador no passado, é frequentemente unidirecional e visa premiar ou castigar a atuação do mesmo. Enquanto a “gestão de desempenho” é mais dinâmica (bidirecional) e exigente, pois, alinha os objetivos individuais com os objetivos organizacionais, através do estabelecimento de um plano de ação para o trabalhador no início do ciclo. A gestão de desempenho implica ainda o acompanhamento do trabalhador ao longo do ciclo com intuito de corrigir eventuais desvios em relação ao plano acordado e assegurar o seu sucesso e por conseguinte o da empresa; culmina na avaliação final, cuja objetivo chave é medir a contribuição do trabalhador para resultados globais tendo como finalidade otimizá-los.

Neste estudo aplicaram-se, como suporte, as teorias da motivação na implementação do sistema de avaliação de desempenho.

EMPRESA DRUM

A empresa DRUM (nome fictício) é uma Pequena e Média Empresa (PME), do ramo do setor civil – obras públicas e privadas - com 40 trabalhadores - encarregados, técnicos e operários, que atua num mercado altamente competitivo, com reduzidas margens, num contexto de crise generalizada no setor. Os seus serviços prendem-se com a construção de casas, vivendas, prédios, infantários, escolas, etc. O principal problema detetado prende-se com os elevados custos de construção com a conseqüente falta de competitividade.

O Modelo de Gestão que existia antes da implementação do sistema de desempenho era um modelo simples e de cariz familiar. O poder de decisão estava centralizado na gerência, à qual cabia a definição das estratégias. Os objetivos mais operacionais eram definidos e acompanhados em conjunto com os trabalhadores. Contudo, nem sempre era estabelecida de forma explícita a correlação entre esses objetivos e os resultados da empresa.

Depois de reuniões sucessivas, com todos os trabalhadores, quer por categorias, quer conjuntas, foram detetados os seguintes problemas, julgados relevantes, que urgia resolver:

motivação baixa, não disponibilidade de tempo extra, altas taxas de absentismo, de rotatividade, de material desperdiçado, de roubo de materiais, de atraso, uma baixa estima dos trabalhadores e uma qualidade geral baixa.

Pretendeu-se construir um sistema de gestão de desempenho cujo principal objetivo fosse, acima de tudo, pedagógico e nunca poderia ser visto como um sistema de controlo de pessoas. Pretendeu-se também conhecer como os trabalhadores poderiam crescer profissionalmente.

Modelo Utilizado

O modelo proposto baseou-se nas políticas motivacionais descritas anteriormente que, como entendem Robbins (2011), Chiavenato (2005), Gil (2007) e Cunha *et al.* (2006), entre outros estudiosos do tema, ainda continuam a ser um desafio para as organizações.

Com a implementação deste sistema de avaliação de desempenho os trabalhadores da DRUM passaram a ter para além de uma componente fixa na remuneração mensal uma componente variável função do seu desempenho mensal.

O modelo inclui 10 critérios usados na avaliação dos operários, encarregados e técnicos sendo que a cada categoria apenas se aplicam 6 desses critérios com a importância percentual definida na Figura 1.

Figura 1 – Itens usados e respetiva ponderação (pi) para cada categoria.

| Critério | | Operário | Encarregado | Técnico |
|----------|----------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|---------|
| 1 | • Comprometimento com a Empresa | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| 2 | • Produtividade e Qualidade do Trabalho | 20,0 | | |
| 3 | • Organização do Trabalho | 15,0 | | |
| 4 | • Relação Interpessoal | 12,5 | 15,0 | 15,0 |
| 5 | • Inovação | 12,5 | 15,0 | 15,0 |
| 6 | • Pontualidade e Assiduidade | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| 7 | • Planeamento e Organização do Trabalho | | 15,0 | |
| 8 | • Produtividade e Qualidade (Supervisão da Equipa de Trabalho) | | 15,0 | |
| 9 | • Iniciativa e Autonomia | | | 15,0 |
| 10 | • Orientação para Resultados | | | 15,0 |
| | | Percentagens | | |

Neste processo de avaliação utilizou-se uma escala de Likert categórica com 6 escalões que é materializada mensalmente numa dada classificação (C_i). Por exemplo, à classificação de *Excede as Expectativas* (S), num dado critério, corresponde um peso de 20 (Figura 2). De notar que como pressuposto de partida, e com intuito motivacional, partiu-se de uma base de perceção positiva, na avaliação de cada um dos trabalhadores.

Figura 2- Escala de Likert e respetivo peso usada na avaliação dos trabalhadores

| | | | |
|-----------|--------------------------------|-----------|------------------|
| S | ▪ Excede as expetativas | 20 | Avaliação |
| MB | ▪ Muito Bom | 15 | |
| B | ▪ Bom | 10 | |
| NM | ▪ Necessita Melhorar | 5 | |
| NS | ▪ Não Satisfatório | 0 | |
| NA | ▪ Não Aplicável | - | |

A pontuação numérica afeta a cada categoria tenta refletir a diferenciação de desempenho de cada trabalhador em dado critério. O cálculo da classificação mensal de desempenho resulta da aplicação da fórmula da Equação 1.

$$CM_j = \sum_{i=1}^n C_i * p_i \quad (1)$$

Onde:

CM_j = Classificação mensal expressa numa escala de 0 a 20.

j = Operários, Encarregados, Técnicos

C_i = Peso correspondente à classificação obtida no critério i ($i=1, \dots, 6$)

p_i = Ponderação do atributo i ($i=1, \dots, 6$)

Todos estes procedimentos foram implementados numa Folha de Cálculo Excel (Figura 3).

Figura 3 – Cálculo da Classificação Mensal

| Nome | | Categoria | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Classif |
|--------|--|-----------|----|---|---|----|----|---|---------|
| Encar | | NS | S | S | B | S | NS | | 13,50 |
| 1-Ofic | | B | NM | S | B | S | NS | | 14,00 |
| Encar | | NM | B | B | B | NM | NM | | 7,75 |

O salário mensal engloba agora uma parte fixa e um prémio indexado ao desempenho individual. A classificação no critério i é determinada pelo avaliador que aprecia o desempenho do trabalhador nesse critério em conformidade com a escala definida na Figura 2.

O prémio monetário máximo mensal a atribuir a cada trabalhador é definido pelo gerente da DRUM, em função dos resultados obtidos pelas respetivas equipas de trabalho e é imputado de forma proporcional em função da Classificação Mensal (CM). Por exemplo, um trabalhador (vg, António) que obteve uma CM de 14 recebe 14/20 do prémio mensal que lhe está adstrito.

Os resultados da avaliação de desempenho são expostos num *placard* visível a todos os avaliados e sempre que o desejem, são informados do porquê de dada avaliação.

É da responsabilidade do supervisor direto, representado pela chefia hierárquica ou funcional ligada ao trabalhador proceder à avaliação. Tal como refere Bergamini e Berardo (1988: 45) atribuiu-se ao supervisor direto a tarefa de emitir parecer sobre o pessoal que lhe cabe dirigir no dia-a-dia de trabalho. Para a mesma autora, este critério tem como pontos favoráveis: é o supervisor direto que conhece melhor o avaliado, os padrões de desempenho esperados para cada indivíduo sob sua responsabilidade. E como pontos desfavoráveis apontam-se os seguintes: a proximidade do supervisor direto com o avaliado pode precipitar percepções que contaminam o julgamento do avaliado; o avaliador não propõe a obtenção de *feedback* do avaliado sobre o julgamento emitido.

A formação dos avaliadores, primordial para o sucesso na implementação de um sistema deste tipo, teve um sentido pedagógico, visando abrir um espaço para a reflexão, troca de ideias e aprendizagem das pessoas. Bergamini e Berardo (1988: 57) refere que essa reflexão faz-se através de campanhas de divulgação, mas principalmente com uma intervenção planeada de treino dos avaliadores, cuja orientação deve ser, de um lado, para cobrir as lacunas de conhecimento das pessoas sobre o assunto e, de outro, comportamental, para trabalhar as atitudes, as emoções ou sentimentos dos avaliadores em relação ao ato de avaliar.

A fim de se medir a eficiência do modelo implementado usaram-se as seguintes métricas (Tabela 1):

Tabela 1 – Métricas usadas

| | |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Absentismo | Número de dias de não comparência no posto de trabalho dos trabalhadores. |
| Turnover | Número de trabalhadores que voluntariamente deixam a empresa entre o ano n e ano n+1. |
| Atraso | Número de vezes que os trabalhadores não comparecem na empresa a horas marcadas. |
| Roubo | Desaparecimento de material materializado em % do valor total das compras. |
| Desperdício de Material | Valor monetário do material que vai para o lixo. |
| Taxas de Acidente | Número de acidentes de trabalho anuais. |
| Disponibilidade de tempo extra | Número de trabalhadores disponíveis para trabalhar em tempo extra quando solicitado. |

Conscientes das dificuldades em quantificar estas métricas tentou-se ser o mais consistente antes e depois da implementação do sistema de gestão de desempenho.

ARESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

De acordo com Robbins (1999), uma força de trabalho satisfeita pode aumentar a produtividade através de uma menor distração causada pelo absentismo e *turnover*, menos incidentes críticos comportamentais e menores custos médicos.

Na Tabela 2 apresentam-se os principais resultados encontrados na pesquisa de campo, um ano depois da implementação do sistema de avaliação de desempenho.

Tabela 2 – Resultados

| Métricas Usadas | Implementação | | |
|--------------------------------|----------------------|---------------|---------------------|
| | Antes | Depois | Melhoria (%) |
| Absentismo | 12% | 5% | 58,30 |
| Turnover | 10% | 2% | 80,00 |
| Atraso | 15% | 2% | 86,87 |
| Roubo | 4% | 0,5% | 87,50 |
| Desperdício de Material | 630000€ | 80000€ | 87,30 |
| Taxas de Acidente | 2% | 0,75% | 62,50 |
| Disponibilidade de tempo extra | 5% | 60% | 1100,00 |

Realça-se a melhoria de todas as métricas usadas, assumindo particular relevo a disponibilidade de tempo extra na ordem dos 1100%, o que veio tornar a Empresa DRUM mais competitiva, elevar a moral da força de trabalho, a autoestima e a qualidade no geral.

Este processo sofreu de turbulências inerentes a um processo de mudança que foram ultrapassadas por uma forte comunicação, uma participação e uma responsabilização de todos os intervenientes, um plano de formação adequado e uma comunicação do *feedback* necessários a adequar o comportamento dos trabalhadores às necessidades e objetivos da organização.

Os ensinamentos das teorias da motivação descritas mostraram-se determinantes no sucesso da implementação deste modelo de avaliação, em especial:

O apoio a iniciativas desportivas e recreativas ajudou a combater o stresse e a aumentar o grau de socialização;

A implementação de uma “Caixa de Sugestões” manifestou-se efetiva no auscultar do ambiente organizacional e no sentido de envolvimento dos trabalhadores com o seu trabalho;

A definição de metas claras, mensuráveis, difíceis mas atingíveis, participadas e aceitáveis pelos trabalhadores, bem como o respetivo *feedback*, criou um sentimento de empenhamento;

A atribuição de prémios monetários em função do desempenho e a criação do “Trabalhador do Mês” geraram uma sensação de reconhecimento das realizações;

Uma maior autonomia dada aos trabalhadores no planeamento do seu trabalho ajudou-os a acreditar que estavam a desenvolver um trabalho com significado e com valor;

A transparência do sistema de avaliação, em especial a afixação num *placard* dos resultados do processo de avaliação, criou um sentimento de justiça entre os trabalhadores;

Hoje os trabalhadores acreditam que o seu esforço e a dedicação serão recompensados em conformidade com o seu desempenho.

A implementação deste modelo de avaliação de desempenho permitiu ainda potenciar a competitividade da DRUM e sedimentar uma cultura organizacional alicerçada na inovação e melhoria contínua.

CONCLUSÃO

Este trabalho visa melhorar o Modelo de Gestão de uma PME, empresa DRUM, e com isso potenciar a sua competitividade. Teve como objetivo geral preparar um modelo de Avaliação de Desempenho dos Trabalhadores, alicerçado nas teorias da motivação. A principal conclusão deste estudo é que os trabalhadores reconhecem a motivação como fator preponderante no aumento da produtividade.

O modelo construído levou em consideração as particularidades da organização, ou seja, a missão da empresa, a visão, os valores, o planeamento estratégico e a perceção do decisor. Levar em consideração as particularidades da organização, é preconizado na literatura, como sendo essencial no momento de construir um sistema de avaliação de desempenho organizacional (Oliveira, 2002; Goldszmidt e Profeta, 2004; Werne e Lembeck, 2004; Dutra, 2005; Carpes, Ensslin e Ensslin, 2006).

No desenrolar do processo a comunicação e a participação de todos os trabalhadores afirmou-se como determinante. A resistência à mudança foi ultrapassada com um programa de formação bem delineado.

A DRUM, após a implementação do sistema de avaliação, assente num processo de comunicação forte e a participação de todos, incrementou a sua posição concorrencial no mercado devido à poupança de custos conseguida. Acima de tudo percebe-se uma mudança na cultura organizacional, suportada pela Voz do Consumidor e na adoção de melhores práticas o que lhe permite encarar o futuro com mais otimismo.

Como limitações da pesquisa aponta-se que o modelo proposto apenas tem legitimidade para a empresa estudada e, portanto, a sua aplicação noutra empresa exige adaptação em conformidade.

BIBLIOGRAFIA

- AGUINIS H., JOO, H., GOTTFREDSON, R. K. (2011). WHY WE HATE PERFORMANCE MANAGEMENT – AND WHY WE SHOULD LOVE IT. BUSINESS HORIZONS, 54(6), 503-507.
- AGUINIS, H. (2013). PERFORMANCE MANAGEMENT (3RD ED). UPPER SADDLE, NJ: PEARSON PRENTICE HALL.
- ALLEN, R. & HELMS, M. (2002). EMPLOYEE PERCEPTIONS OF RELATIONSHIPS BETWEEN STRATEGY REWARDS AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. JOURNAL OF BUSINESS STRATEGIES, 19 (2). 115-139.
- AMARAL, L. H. M., RODRIGUES, M. G. (2008). A IMPORTÂNCIA DAS TEORIAS DE MOTIVAÇÃO NOS RECURSOS HUMANOS DAS ORGANIZAÇÕES. REZENDE, R J. ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL DOM BOSCO. V SEGET.
- BATEMAN, T. S., CRANT, J. M. (1998). RUNNING HEAD: INTRINSIC AND EXTRINSIC. [HTTP://GATES.COMM.VIRGINIA.EDU/MIRROR/FACULTY_RESEARCH/RESEARCH/PAPERS/IMOBHDP24.PDF](http://gates.comm.virginia.edu/mirror/faculty_research/research/papers/IMOBHDP24.pdf) ACEDIDO EM 01 DE FEVEREIRO DE 2010.
- BERGAMINI C. W., BERALDO, D. G. R. (1988). AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO HUMANO NA EMPRESA. 4ª EDIÇÃO, EDITORA ATLAS S.A., SÃO PAULO.-
- CAETANO, A. (2008). AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO – O ESSENCIAL QUE AVALIADORES E AVALIADOS PRECISAM DE SABER. 2ª EDIÇÃO LISBOA. LIVROS HORIZONTE.
- CÂMARA, P. B. GUERRA, BARREIRA, P., RODRIGUES, J. VICENTE (2007). NOVO HUMANATOR: RECURSOS HUMANOS E SUCESSO EMPRESARIAL, NOVA EDIÇÃO DOM QUIXOTE.
- CARPES M. M. M., ENSSLIN, L., ENSSLIN S.R.(2006). AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DAS PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL NA GESTÃO ORGANIZACIONAL POR MEIO DA METODOLOGIA MCDA-CONSTRUTIVISTA: UMA ABORDAGEM AOS MODELOS JÁ EXISTENTES. REVISTA ALCANCE. VOL 13, Nº 1, pp.91-112. JAN/ABR.
- CASADO, T. (2002). A MOTIVAÇÃO E O TRABALHO. IN FRANÇA, L. (ORG). AS PESSOAS NA ORGANIZAÇÃO. 5ED. SÃO PAULO: GENTE.
- CASCIO, W. F. (2006). GLOBAL PERFORMANCE MANAGEMENT SYSTEMS. IN I. BJORKMAN & G. STAHL (EDS), HANDBOOK OF RESEARCH IN INTERNATIONAL HUMAN RESOURCES MANAGEMENT (PP. 176-196). LONDON: EDWARD ELGAR LTD.
- CAVALCANTI, V. L., CARPILOVSKY, M., LUND, M., LAGO, R. A. (2006). LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO. 3ED RIO DE JANEIRO, EDITORA FGV.
- CHIAVENATO, I. (2005). COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: A DINÂMICA DO SUCESSO DAS ORGANIZAÇÕES. 2 ED. RIO DE JANEIRO : ELSEVIER.
- CHIAVENATO, I. (2004). RECURSOS HUMANOS: O CAPITAL HUMANO DAS ORGANIZAÇÕES. SÃO PAULO: ATLAS.
- CUNHA, M. P., REGO, A., CUNHA, R. C., CABRAL, C. C. (2006). MANUAL DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E GESTÃO. LISBOA: RH EDITORA.
- DUNHAM, K. (2003). CAREER JOURNAL: COMPANIES OFFER SPA DAYS, GIFTS TO REWARD, RETAIN EMPLOYEES. DECEMBER 16, WALL STREET JOURNAL, (B8).
- DUTRA, A. (2005). METODOLOGIAS PARA AVALIAR O DESEMPENHO ORGANIZACIONAL: REVISÃO E PROPOSTA DE UMA ABORDAGEM MULTICRITÉRIO. REVISTA CONTEMPORÂNEA DE CONTABILIDADE, VOL. 2, Nº 1.
- FERREIRA, A., BOAS. A. A. V., ESTEVES, R. C. P. M., FUERTH, L. R., SILVA S. (2006). TEORIAS DE MOTIVAÇÃO: UMA ANÁLISE DA PERCEÇÃO DAS LIDERANÇAS, SOBRE SUAS PREFERÊNCIAS E POSSIBILIDADE DE COMPLEMENTARIDADE. CD DOS ANAIS DO XIII SIMPEP – SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO. BAURU, SP, BRASIL.
- GILL, A. C. (2007). GESTÃO DE PESSOAS: ÊNFOQUE NOS PAPÉIS PROFISSIONAIS. SÃO PAULO: ATLAS.
- GILL, A. C. (2009). COMO ELABORAR PROJETOS DE PESQUISA. 2ED SÃO PAULO.
- GOLDSZMIDT, R. G. B., PROFETA, R. A. (2004). IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA: UM ESTUDO DE CASO DA INTERAÇÃO BSC – PNQ. REVISTA ALCANCE, VOL. 11, Nº 1, PP. 101-119.
- GOMES, J., CUNHA, M., REGO, A., CUNHA, R., CARDOSO, C., MARQUES, C. (2008). MANUAL DE GESTÃO DE PESSOAS E DO CAPITAL HUMANO, EDIÇÃO SÍLABOS.
- HACMAN, J. R., & OLDHAM, G. R. (1980). WORK REDESIGN. READING, MA: ADDISON-WESLEY.

- HAMMONDS, K. H. (2005). WHY WE HATE HR. FAST COMPANY 97, AUGUST. 40.
- HOLLAND K. (2006). PERFORMANCE REVIEWS: MANY NEED IMPROVEMENT. THE NEW YORK TIMES, SECTION 3, COLUMN 1, SEPTEMBER, 10, MONEY AND BUSINESS/FINANCIAL DESK, 3.
- HOWES, C. J. (2010). ORGANIZATION PERFORMANCE STRATEGIES. JOURNAL OF INTERNATIONAL ACADEMIC RESEARCH, VOL 10, Nº2.
- JUNQUEIRA, E. R. (2010). PERFIL DO SISTEMA DE CONTROLE GERENCIAL SOB A PERSPECTIVA DA TEORIA CONTINGENCIAL. 156f. TESE (DOUTORADO) - DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE E ATUÁRIA DA FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, SÃO PAULO.
- KOOJI, D., JANSEN, P., DIKKERS, J., DE LANGE, A. (2010). THE INFLUENCE OF AGE ON THE ASSOCIATIONS BETWEEN HR PRACTICES AND BOTH AFFECTIVE COMMITMENT AND JOB SATISFACTION: A META-ANALYSIS. JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, 31, 1111-1136.
- LOCKE, E. A., LATHAM, G. P. (1990). WORK MOTIVATION AND SATISFACTION LIGHT AT THE END ON THE TUNNEL. PSYCHOLOGICAL SCIENCE, VOL 1, PP. 240-246.
- LUTHANS, K. (2000). RECOGNITION: A POWERFUL, BUT OFTEN OVERLOOKED, LEADERSHIP TOOL TO IMPROVE EMPLOYEE PERFORMANCE. THE JOURNAL OF LEADERSHIP STUDIES, VOL 7, Nº1, PP. 32-39.
- MAXIMIANO, A. C. A. (2000). TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO: DA ESCOLA CIENTÍFICA À COMPETITIVIDADE NA ECONOMIA GLOBALIZADA. 2ED, SÃO PAULO: ATLAS.
- NECKERMANN, S AND KOSFELD, M. (2008). WORKING FOR NOTHING? THE EFFECT OF NON-MATERIAL AWARDS ON EMPLOYEE PERFORMANCE. GOETHE-UNIVERSITY FRANKFURT, GERMANY.
- NISHII, L.H., & WRIGHT, P. (2008). VARIABILITY AT MULTIPLE LEVELS OF ANALYSIS: IMPLICATIONS FOR STRATEGIC HUMAN RESOURCE MANAGEMENT. IN D.B. SMITH (ED.), THE PEOPLE MAKE THE PLACE. MAHWAH, NJ: LAWRENCE ERLBAUM ASSOCIATES.
- OLIVEIRA R. C. D. (2002). AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO LOGÍSTICO. READ, VOL. 8, Nº 1.
- PERETTI JEAN-MARIE. (2004). RECURSOS HUMANOS, 3ª EDIÇÃO, EDIÇÕES SÍLABO LDA – LISBOA.
- PERRY, J. L., MESCH, D., PAARLBERG, L. (2006). MOTIVATING EMPLOYEES IN A NEW GOVERNANCE ERA: THE PERFORMANCE PARADIGM REVISITED. PUBLIC ADMINISTRATION REVIEW, VOL 66, PP. 505-514.
- RAMLALL, S. (2004). A REVIEW OF EMPLOYEE MOTIVATION THEORIES AND THEIR IMPLICATIONS FOR EMPLOYEE RETENTION WITHIN ORGANIZATIONS. JOURNAL OF AMERICAN ACADEMY OF BUSINESS, CAMBRIDGE, VOL 1, Nº16.
- ROBBINS, S. P. (1999). ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR - CONCEPTS, CONTROVERSIES, APPLICATIONS. NEW DELHI: PRENTICE – HALL OF INDIA PRIVATE LIMITED.
- ROBBINS, S. (2004). FUNDAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO: CONCEITOS ESSENCIAIS E APLICAÇÕES. SÃO PAULO: PRENTICE HALL.
- ROBBINS, S. P. (2011). ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. PEARSON PRENTICE HALL.
- RYAN, S. (N.D). REWARDS AND RECOGNITION. [HTTP://EDWEB.SDSU.EDU/PEOPLE/AROSSETT/PIE/INTERVENTIONS/INCENTIVESREWARDS_2.HTM](http://edweb.sdsu.edu/people/arossett/pie/interventions/incentivesrewards_2.htm)> VISITADO 12 MAIO DE 2012;
- SRIVASTAVA, A., LOCKE, E. A., BARTOL, K. M. (2001). MONEY AND SUBJECTIVE WELL-BEING IT'S NOT THE MONEY, IT'S THE MOTIVES. JOURNAL OF PERSONALITY AND SOCIAL PSYCHOLOGY, VOL 80, PP. 959-971.
- STEWART, T. A. & WOODS, W. (1996). TAKING ON THE LAST BUREAUCRACY. FORTUNE, 133(1), 105-108.
- STONNER, J. A. F. (1982). ADMINISTRAÇÃO. RIO DE JANEIRO: PRENTICE/HALL DO BRASIL.
- WERNKE, R., LEMBECK M. (2004). ANÁLISE DE RENTABILIDADE DOS SEGMENTOS DE MERCADO DE EMPRESA DISTRIBUIDORA DE MERCADORIAS. REVISTA CONTABILIDADE E FINANÇAS USP, VOL 35, PP. 68-83.
- YIN R. K. (2005). ESTUDO DE CASO: PLANEJAMENTO E MÉTODOS. 3ª ED. PORTO ALEGRE: BOOKMAN.

INTERRELACIONES ENTRE LA EDUCACIÓN FORMAL Y LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN LA TRANSMISIÓN DE VALORES EUROPEOS

INTERSEÇÕES DE EDUCAÇÃO FORMAL E EDUCAÇÃO NÃO-FORMAL EM TRANSMISSÃO DE VALORES EUROPEU

INTERRELATIONSHIPS BETWEEN FORMAL EDUCATION AND NON FORMAL EDUCATION IN THE TRANSMISSION OF EUROPEAN VALUES

Alfonso Conde Lacárceel (alfcon18@ugr.es) *

Mohammed El Homrani (mohammed@ugr.es) *

RESUMEN:

A través de la metodología de talleres participativos de trabajo se ha pretendido mostrar la interrelación que hay entre los sistemas educativos formales y la educación no formal en el desarrollo de valores democráticos y la educación ciudadana en el contexto europeo; en especial en las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que complementan los distintos proyectos y programas en Europa. Fue llevado a cabo dentro de un Intensive Programme ERASMUS (IP-ERASMUS). El objetivo principal de este workshop consistió en hacer conscientes al profesorado y alumnado participante de la labor que realizan estos agentes externos, así como desarrollar valores de empatía, colaboración y compromiso. Al final del mismo se llevó a cabo una evaluación de la labor desarrollada con el fin de comprobar el grado de consecución de nuestros objetivos y en qué aspectos el auditorio asistente se centra más a la hora de participar en este tipo de actividades. Los resultados obtenidos se centran en la aplicabilidad práctica de la temática desarrollada, su grado de profundidad y la capacidad del disertante para captar la atención del auditorio, así como su experiencia en la materia.

Palabras-clave: educación ciudadana, talleres, educación superior.

RESUMO:

Através da metodologia de oficina, tentamos mostrar a inter-relação entre os sistemas de educação formal e educação não formal no desenvolvimento de valores democráticos e a educação para a cidadania no contexto europeu; especialmente ao nível das Organizações Não-Governamentais (ONG), como complementar a diversos projetos e programas Europeus. Esta ideia foi conduzida no decorrer de um Intensive Programme ERASMUS (IP-ERASMUS). O principal objetivo passava por fazer com que os participantes tivessem consciência do trabalho que é realizado pelos agentes externos que pretendem desenvolver os valores da empatia, cooperação e compromisso. No final do mesmo foi realizada uma avaliação do trabalho, a fim de avaliar o grau de realização dos nossos objetivos e de que forma os participantes ficam mais focados quando participam nestas actividades.

Palavras-chave: Educação para a Cidadania, seminários, ensino superior.

ABSTRACT:

Through the methodology of participatory workshops we have tried to show the interrelationship between formal education systems and non-formal education in the development of democratic values and citizenship education in the European context; especially Non-Governmental Organizations (NGO) complement various projects and programs in Europe. It was performed in the framework of Intensive Program ERASMUS (IP-ERASMUS). The main objective of this workshop was to make faculty and students aware participant in the ongoing work of these external agents, and develop values of empathy, cooperation and commitment. At the end of it took place an evaluation of the work done in order to verify the degree of achievement of our goals and in what respects audience is more focused assistant when participating in these activities. The results focus on the practical applicability of the developed topic, level of depth and the ability of the speaker to capture the audience's attention as well as their experience in the field.

Keywords: citizenship education, workshop, high education.

*Universidade de Granada

Submitted: 11th November 2014

Accepted: 5th December 2014

INTRODUCCIÓN: CIUDADANÍA EUROPEA Y EDUCACIÓN

El desarrollo de la ciudadanía europea ha sido y es una preocupación constante percibida desde los distintos sistemas educativos de los 25 países que integran la Unión Europea (Pepín, 2007); no solo como una manera de cohesionar y favorecer los valores democráticos de inclusión social y de participación (Coster, Borodankova, De Almeida & Paolini, 2012), sino como un elemento de crecimiento económico y de desarrollo. Sin embargo, la aplicación y priorización por parte de los distintos estados miembros y la asignación de recursos no han sido siempre los más adecuados, debido a las distintas apreciaciones de éstos sobre los aspectos considerados prioritarios a nivel educativo.

De acuerdo con Karlsen (2002) citado por Agirdag, Huyst y Van Houtte (2012, p. 202): *“La Unión Europea ha gastado millones de euros en educación, formación y programas para la juventud en un intento de animar a los jóvenes a entrar en el mercado profesional europeo y prepararlos para sus roles como ciudadanos europeos”*.

En 2012, el Informe “Citizenship Education in Europe” publicado por Eurídice nos recordaba que la Educación para la Ciudadanía Democrática se ha incorporado en todas las etapas de los sistemas educativos europeos. *“Por su parte, los contenidos de derechos humanos están presentes en los currículos de más de 20 países europeos”* (Coster, Borodankova, Coutinho y Paolini 2012 citados por Fundación Cides, 2013, parr.3).

Sin embargo, ¿a qué podemos llamar “identidad europea ciudadana” y cómo podemos fomentarla? Según Patrutui (2013) son: *“Un conjunto de valores compartidos por todos los ciudadanos de la Unión Europea”* (párr. 3).

Las principales líneas de investigación centradas en la educación ciudadana y la identidad europea, han estado referidas principalmente a factores como el género, la edad o el nivel socioeconómico (Medrano y Gutiérrez, 2001; Rise, 2005; Bruter, 2008). Por contra, otros factores como son la religión, la etnia o el contexto escolar apenas han sido tenidos en cuenta, demostrándose, junto con variables individuales, como influyentes a la hora de fomentar esa identidad (Agirdag, Huyst y Van Houtte, 2011).

Será a partir de las competencias sociales y cívicas desde las que partamos para construir una ciudadanía europea que genere este sentido de pertenencia y compromiso por parte de los ciudadanos europeos, dentro del curriculum desarrollado por los distintos países. Estas competencias ciudadanas: *“Preparan a las personas para participar plenamente en la vida cívica, basándose en el conocimiento de conceptos sociales y políticos, y sus estructuras, y un compromiso a la participación activa y democrática (EU, 2007, p.9)*.

Pero no siempre es posible desarrollar adecuadamente este currículo en las aulas, por lo que un elemento decisivo interrelacionado con los sistemas educativos formales creemos que es la educación no formal, como agente complementario a estas políticas que desarrollan valores sociales comunes, de cohesión y lucha contra la exclusión (Colom, 2005). Siguiendo a Domínguez, Lamata y Baraibar (2003 pp.53-54), el ámbito sociocomunitario intenta establecer una interrelación con los sistemas formales educativos con el fin de mantener la calidad educativa de sus acciones.

Aspectos como el pensamiento crítico; la participación ciudadana; y la justicia social están muy presentes en el desarrollo de actividades formativas y educativas por parte de estos agentes no formales. De esta manera, se posibilita el refuerzo en contextos positivos y cercanos, de la adquisición y transmisión de valores europeos y participación ciudadana.

Hoy día, la dificultad para afrontar los nuevos retos derivados de la globalización hacen necesario redoblar los esfuerzos para ser capaces de responder de manera coordinada con una educación de calidad desde los distintos agentes sociales (Escobar, 2010). Es por ello que partimos en el desarrollo de este taller de trabajo, de la necesidad de complementar los distintos proyectos y programas que se vienen realizando desde los sistemas educativos formales, con la ayuda de las organizaciones no gubernamentales (Ongs), organizaciones no lucrativas (Onls) y asociaciones que trabajan en distintos contextos y con grupos diversos étnica, cultural, religiosa o económicamente.

METODOLOGÍA DE UN TALLER

Desde nuestro deseo de realizar una práctica educativa crítica y comprometida con la realidad, este taller ha partido de una planificación estratégica orientada a la presentación de una perspectiva diferente en la adquisición de valores; en este caso de participación ciudadana.

"El taller constituye: a) un dispositivo de trabajo con y en grupos; [] es limitado en el tiempo y se realiza con determinados objetivos particulares, permitiendo la activación de un proceso pedagógico sustentado en la integración de teoría y práctica, el protagonismo de los participantes, el diálogo de saberes, y la producción colectiva de aprendizajes, operando una transformación en las personas participantes y en la situación de partida (Cano, 2012; p.33)."

Los objetivos que nos propusimos respecto a la temática planteada fueron:

_Presentar la educación ciudadana en Europa desde la complementariedad entre los sistemas educativos formales y no formales.

_Destacar la labor realizada por los agentes sociales mencionados (ONGs, ONLs).

_Desarrollar valores de empatía, colaboración y compromiso entre instituciones, organizaciones, grupos.

En este Intensive Programme Erasmus participaron 9 universidades de la Unión Europea (España, Alemania, Grecia, Letonia, Lituania, Rumanía, República Checa, Dinamarca y Turquía). Fue implementado con un grupo compuesto por 85 participantes (24 profesores y 61 estudiantes; estos últimos con edades comprendidas entre los 18 y 25 años).

El programa se desarrolló en una sesión de mañana de 3 horas de duración divididas en: hora y media de conferencia (Lectura) en la que se presentaban nuestras aportaciones a la temática con debate posterior y confrontación de ideas; y realización posterior de trabajo

grupales en pequeños grupos de 6-8 personas con una dinámica de intervención social educativa relacionada con todo lo expuesto, de una hora y media de duración (Taller) con presentación de las conclusiones y evaluación final mediante un cuestionario de satisfacción realizado al final de la jornada.

Este instrumento fue contestado finalmente por 62 encuestados del total de personas participantes (72% debido al carácter voluntario); 23 no fueron contestados (28%). El análisis de los resultados en base a estos datos creemos que nos aporta una base para apreciar el desarrollo del trabajo realizado en su conjunto.

El cuestionario de satisfacción posee una fiabilidad Alfa de Cronbach de 0'707 y se compone de una escala Lickert de 1-5, de menor a mayor grado de concordancia entre los distintos aspectos tratados en el desarrollo del Workshop. Dividido en dos partes, la primera hace referencia a los contenidos: su elección, profundidad y aplicabilidad. En la segunda parte del cuestionario, abordamos aspectos relacionados con el disertante: nivel de conocimientos, aplicación de su experiencia profesional al conjunto del Workshop, así como el grado de profundidad en la Lectura.

Se incluyen igualmente dos apartados de respuesta abierta, con el fin de complementar los datos analizados con información relevante, que fueron analizadas a través de las técnicas del discurso biográfico- narrativo y en base a las dimensiones propuestas para la parte cualitativa del cuestionario de satisfacción. Pasamos a desarrollarlos a continuación.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos en los distintos apartados del cuestionario, a pesar de ser positivos en su mayoría y constatar el trabajo realizado, deben ser mejorados a tenor de las respuestas encontradas en las preguntas abiertas.

Los participantes en la Lectura y el Taller, demandaron la necesidad de incluir más información referida a:

Las distintas formas de implementar y llevar a cabo la educación no formal en la práctica.

¿Cómo conseguir desarrollar en la educación formal la ciudadanía e identidad europea?

El grado de aplicabilidad real de este tipo de acciones (complementariedad entre educación formal y no formal).

En las gráficas mostradas a continuación presentamos las frecuencias y los porcentajes de respuesta asociados de manera que permitan una mejor comprensión de los datos analizados. Comenzamos con la elección de la temática tratada. En este caso, y como podemos ver en la Figura 1, un 66,1% de los participantes (41 participantes) consideraron "buena" la elección de la temática y un 32,3% "excelente" (20 participantes).

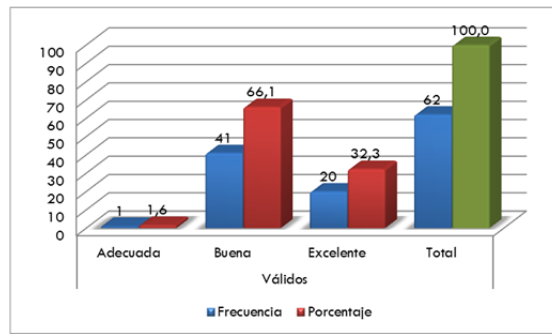


Figura 1: Elección de los temas tratados

El grado de profundidad, teniendo en cuenta los tiempos marcados fue percibida en un 59,7% como “buena” (37 participantes); y un 17,7% “excelente” (11 participantes) como podemos ver en la Figura 2. Este punto contrasta en las respuestas abiertas con algunos de los participantes, que tuvieron una percepción de dificultad para seguir el Taller alegando un exceso de información. (Respuesta de uno de los encuestados: “*difficult to understand during the Lecture, but during the Workshop very easy*”).

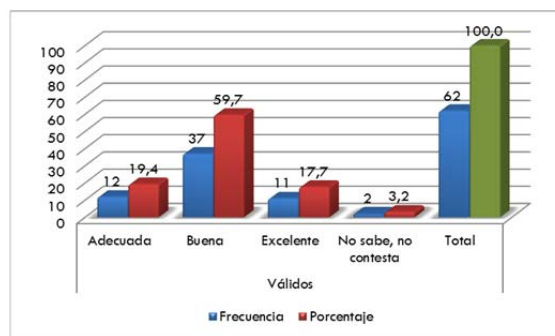


Figura 2: Grado de profundidad en el desarrollo de la temática

Respecto al grado de aplicabilidad a su área profesional, los resultados en la Figura 3, se diversifican entre un 54,8% considerada “buena” (34 participantes); un 32,3% “excelente” (20 participantes) y un 11,3% “adecuada” (7 participantes).

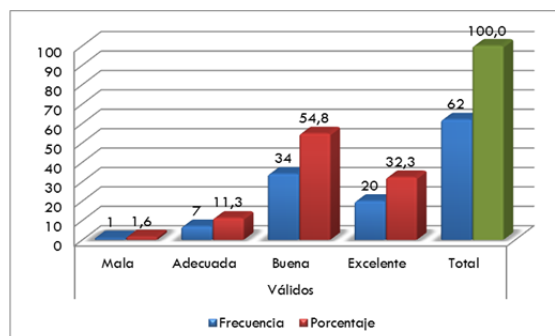


Figura 3: Grado de aplicabilidad a su área profesional

En la Figura 4, en respuesta al grado de utilidad para los participantes del Taller, nos encontramos con que a pesar, de las cuestiones planteadas respecto a la necesidad de cómo implementar la educación no formal en la práctica y el grado de aplicabilidad real, es considerado por un 83,9% como “muy útil” (52 participantes). Solamente un 9,7% lo consideró de “poca utilidad” (6 participantes).

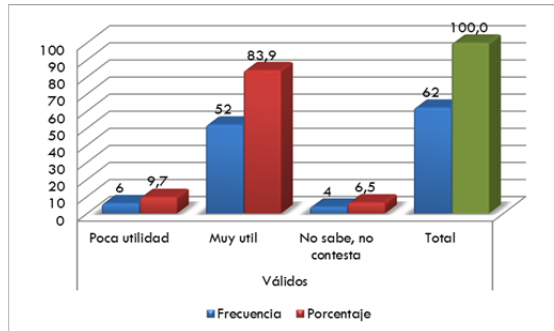


Figura 4: Grado de utilidad del Workshop para los participantes

Pasamos ahora a analizar las cualidades y desempeño del disertante, percibidas por los encuestados. En general, podemos decir que éste fue percibido como una persona profesional, con los recursos adecuados para llevar a cabo el Workshop (cabe decir que fue apoyado técnica y personalmente por compañeros y estudiantes en colaboración).

En la Figura 5 vemos que un 58% consideró su nivel de conocimientos como “bueno” (36 participantes) y un 40% de los encuestados lo percibieron como “excelente” (25 participantes).

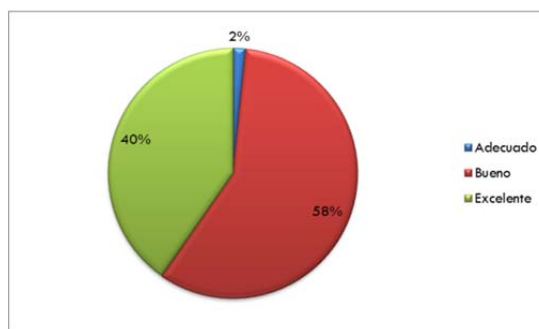


Figura 5: Nivel de conocimientos del disertante

La percepción general del auditorio respecto a su experiencia profesional y la aplicación al Taller, como vemos en la Figura 6, es considerada en un 61% como “buena” (38 participantes), seguida de un 26% “excelente” (16 participantes) y un 10% “adecuada” (6 participantes).

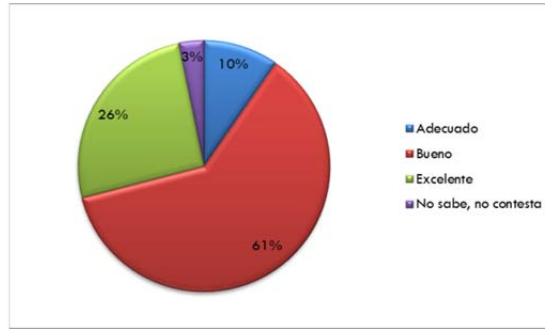


Figura 6: Grado de aplicación de la experiencia profesional del disertante a la conferencia /exposición / Workshop

Por otra parte, y a pesar de ser un Taller desarrollado íntegramente en inglés por un conferenciante hispanoparlante en la Figura 7 vemos que un 58% consideró su velocidad de desarrollo “buena” (36 participantes); seguido de un 24% que la consideraron “excelente” (15 participantes) y un 16% “adecuada” (10 participantes).

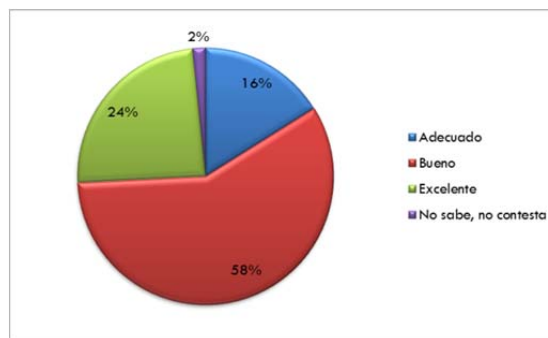


Figura 7: Velocidad de desarrollo de la conferencia / exposición / Workshop

“Actually, it was quite good knowing that it was first time for audience full of foreigners, giving lecture in English” (Respuesta dada por uno de los encuestados).

Por ultimo en la Figura 8, podemos ver que los participantes en el conjunto del Taller con Lectura, el grado de profundidad desarrollado es considerado “bueno” en un 53% (33 participantes); un 29% lo considera “excelente” (18 participantes) y un 15% “adecuado” (9 participantes).

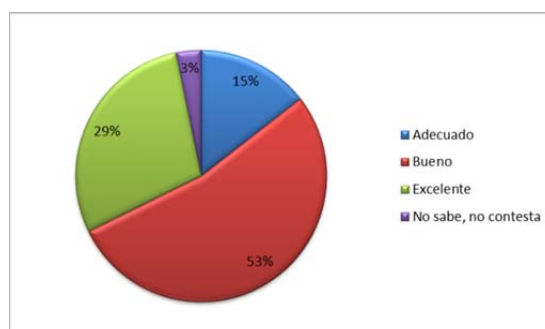


Figura 8: Grado de profundidad de la conferencia / exposición / Workshop

CONCLUSIONES

Como conclusión, podemos decir que el Taller desarrollado fue percibido como positivo en todas sus facetas, tanto para los participantes como para el equipo organizador de éste. La temática fue considerada como interesante y necesaria en relación a las cuestiones planteadas, contribuyendo al trabajo desarrollado desde el Intensive Programme Erasmus en colaboración con el resto de universidades europeas participantes.

En relación con los objetivos propuestos, y a tenor de los resultados obtenidos en la evaluación del mismo, creemos haberlos alcanzado. En especial, el desarrollo de valores de empatía, colaboración y compromiso entre los asistentes.

Desde el punto de vista organizativo y de implementación del Taller, es preciso por nuestra parte, complementar los contenidos aportados al auditorio con información referida a las distintas metodologías utilizadas en la educación no formal para desarrollar sus actividades con los distintos grupos y realidades. Esta fue una demanda realizada por la mayoría de los asistentes.

Otro aspecto planteado también como futura línea de trabajo en referencia a la educación ciudadana y los valores europeos al llevar a cabo un análisis para futuros Talleres, reside en la concepción de las personas que integran los distintos países de la Unión Europea sobre lo que realmente significa y conlleva la idea de identidad europea.

BIBLIOGRAFIA

- AGIRDAG, O., VAN HOUTTE, M. & VAN AVERMAET, M. (2011) 'ETHNIC SCHOOL CONTEXT AND THE NATIONAL AND SUB-NATIONAL IDENTIFICATIONS OF PUPILS'. ETHNIC AND RACIAL STUDIES, 32, (2), 357-78.
- AGIRDAG, O., HUYST, P., & VAN HOUTTE, M. (2012). DETERMINANTS OF THE FORMATION OF A EUROPEAN IDENTITY AMONG CHILDREN: INDIVIDUAL-AND SCHOOL-LEVEL INFLUENCES. JCMS: JOURNAL OF COMMON MARKET STUDIES, 50, (2), 198-213.
- BRUTER, M. (2008) 'LEGITIMACY, EURO SCEPTICISM AND IDENTITY IN THE EUROPEAN UNION: PROBLEMS OF MEASUREMENT, MODELLING AND PARADOXICAL PATTERNS OF INFLUENCE'. JOURNAL OF CONTEMPORARY EUROPEAN RESEARCH, 4, (4), 273-85.
- CANO, A. (2012). LA METODOLOGÍA DE TALLER EN LOS PROCESOS DE EDUCACIÓN POPULAR. REVISTA LATINOAMERICANA DE METODOLOGÍA DE LAS CIENCIAS SOCIALES, 2 (2), 22-51. EN MEMORIA ACADÉMICA.
- RECUPERADO DE [HTTP://WWW.MEMORIA.FAHCE.UNLP.EDU.AR/ART_REVISTAS/PR.5653/PR.5653.PDF](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5653/pr.5653.pdf)
- COLOM, A. (2005). CONTINUIDAD Y COMPLEMENTARIEDAD ENTRE LA EDUCACIÓN FORMAL Y NO FORMAL. REVISTA DE EDUCACIÓN (338), 9-22.
- DOMÍNGUEZ, R., LAMATA, R., & BARAIBAR, J.M. (2003). LA CONSTRUCCIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS EN EDUCACIÓN NO FORMAL. MADRID: NARCEA.
- DE COSTER, I., BORODANKOVA, O., DE ALMEIDA COUTINHO, A. S., & PAOLINI, G. (2012). CITIZENSHIP EDUCATION IN EUROPE. EDUCATION, AUDIOVISUAL AND CULTURE EXECUTIVE AGENCY, EUROPEAN COMMISSION. AVAILABLE FROM EU BOOKSHOP.
- ESCOBAR, R.A. (2010). LAS ONG COMO ORGANIZACIONES SOCIALES Y AGENTES DE TRANSFORMACIÓN DE LA REALIDAD: DESARROLLO HISTÓRICO, EVOLUCIÓN Y CLASIFICACIÓN. DIÁLOGOS DE SABERES: INVESTIGACIONES Y CIENCIAS SOCIALES (32), 121-131.

EUROPEAN COMMISSION. (2007). THE KEY COMPETENCES FOR LIFELONG LEARNING – A EUROPEAN FRAMEWORK. LUXEMBOURG: OFFICE FOR OFFICIAL PUBLICATIONS OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. RECUPERADO EL 30/06/2014 DE [HTTP://WWW.BRITISHCOUNCIL.ORG/SITES/BRITISHCOUNCIL.UK2/FILES/YOUTH-IN-ACTION-KEYCOMP-EN.PDF](http://www.britishcouncil.org/sites/britishcouncil.uk2/files/youth-in-action-keycomp-en.pdf)

FUNDACIÓN CIVES (2013). MEMORÁNDUM AL CONSEJO DE EUROPA SOBRE EL PROYECTO DEL GOBIERNO DE SUPRIMIR LA EDUCACIÓN PARA LA CIUDADANÍA DEMOCRÁTICA Y LOS DERECHOS HUMANOS EN EL CURRÍCULO ESCOLAR. RECUPERADO DE [HTTP://WWW.FUNDACIONCIVES.ORG/COMUNICACION/NOTICIAS/MEMORANDUM-AL-CONSEJO-DE-EUROPA-SOBRE-EL-PROYECTO-DEL-GOBIERNO-DE-SUPRIMIR-LA-EDUCACION-PARA-LA-CIUDADANIA-DEMOCRATICA-Y-LOS-DERECHOS-HUMANOS-EN-EL-CURRICULO-ESCOLAR/](http://www.fundacioncives.org/comunicacion/noticias/memorandum-al-consejo-de-europa-sobre-el-proyecto-del-gobierno-de-suprimir-la-educacion-para-la-ciudadania-democratica-y-los-derochos-humanos-en-el-curriculo-escolar/)

MEDRANO, J.D. & GUTIÉRREZ, P. (2001) 'NESTED IDENTITIES: NATIONAL AND EUROPEAN IDENTITY IN SPAIN'. *ETHNIC AND RACIAL STUDIES*, 24,(5), 753–78.

PATRUTIU, L. (2013). EUROPE AND EUROPEANS-QUESTIONS OF IDENTITY. ONE. RECUPERADO EL 14/10/2013 DE [HTTP://ONE-EUROPE.INFO/EUROPE-AND-EUROPEANS-QUESTIONS-OF-IDENTITY](http://one-europe.info/europe-and-europeans-questions-of-identity)

PÉPIN, L. (2007), THE HISTORY OF EU COOPERATION IN THE FIELD OF EDUCATION AND TRAINING: HOW LIFELONG LEARNING BECAME A STRATEGIC OBJECTIVE. *EUROPEAN JOURNAL OF EDUCATION*, (42), 121–132.

RISSE, T. (2005) 'NEOFUNCTIONALISM, EUROPEAN IDENTITY AND THE PUZZLES OF EUROPEAN INTEGRATION'. *JOURNAL OF EUROPEAN PUBLIC POLICY* 12,(2), 291–309.

Indexação da Revista

Latindex



Copernicus



Base de Dados em que consta a revista

Proquest



EBSCO

