

Potencialidades do *service learning* no processo de ensino-aprendizagem em tempos de pandemia

DOI: 10.4025/enfoque.v44i2.67132

Wendy Beatriz Witt Haddad Carraro 

Doutora em Economia do Desenvolvimento pelo PPGE da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Programa de pós-graduação em Controladoria e Contabilidade
(UFRGS - PPGCONT)
E-mail: wendy.carraro@ufrgs.br

Thiago Seixas Alves 

Mestre em Controladoria e Contabilidade pela Universidade
Federal do Rio Grande do Sul
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Faculdade de
Ciências Econômicas
E-mail: thiago.alves@ufrgs.br

Fernanda da Silva Momo 

Doutora em Administração com ênfase em Gestão de
Sistemas e Tecnologia da Informação pelo PPGA da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Programa de pós-graduação em Controladoria e Contabilidade
(UFRGS - PPGCONT)
E-mail: fernanda.momo@ufrgs.br

Raquel Janissek-Muniz 

Doutora em Inteligência Antecipativa pela UPMF (Université
Pierre Mendès France de Grenoble - France)
Programa de pós-graduação em Administração
(UFRGS - PPGA)
E-mail: rjmuniz@ufrgs.br

Daniela Francisco Brauner 

Doutora em Informática pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Escola de Administração
E-mail: daniela.brauner@ufrgs.br

Recebido em: 14.02.2023

Aceito em: 04.09.2023

2ª versão aceita em: 26.09.2023

RESUMO

Objetivo: Identificar potencialidades da experiência com o *Service-Learning*, para destacar etapas e percepções de discentes que vivenciaram a experiência.

Método: Foram aplicados métodos mistos, operacionalizados por meio de diferentes etapas de coleta de dados, com análise estatística descritiva e de conteúdo. Trabalhou-se a necessidade de aprimoramento da qualidade do processo de ensino-aprendizagem no ensino superior e de um maior alinhamento entre universidade e organizações, viabilizando aos estudantes o desenvolvimento de habilidades e competências na resolução de problemas reais.

Originalidade/Relevância: O *Service-Learning* foi aplicado mediante realização de assessoria em gestão, durante a pandemia de Covid-19, em 67 pequenas empresas participantes do Projeto SOS-PME da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), durante três semestres (2020-1, 2020-2 e 2021-1), envolvendo 188 estudantes.

Resultados: Os alunos perceberam a experiência como intensa, desafiadora e enriquecedora. As características mais marcantes foram: contato com o empresário; construção conjunta; e teoria aplicada na prática. Os principais achados, segundo os discentes foram: autoconhecimento; empatia com o mundo organizacional; habilidade de gestão e comunicação; e rápida assimilação e aprendizado.

Contribuições teóricas/metodológicas/práticas: A possibilidade prática de realização do *Service-Learning* para a promoção do ensino-aprendizado contábil, de forma a impactar positivamente a aprendizagem dos discentes e os negócios, unindo universidade e prática organizacional. Conduziu à reflexão sobre a possibilidade prática de realização do *Service-Learning*, promovendo o ensino-aprendizado contábil, ampliando a qualidade da assimilação dos conteúdos e a relevância destes para a prática contábil.

Palavras-chave: Ensino-aprendizagem. Pandemia de Covid-19. Educação contábil. Métodos mistos.

Service-learning potentials in the process of teaching-learning in pandemic times

ABSTRACT

Aims: To identify potentialities of Service-Learning experience to highlight stages and perceptions of students who had the experience.

Method: Mixed methods were applied, operationalized through different data collection stages, with descriptive statistics and content analysis. The main gaps addressed were the need to improve the quality of the teaching-learning process in higher education and the need for greater teaching between universities and organizations, enabling students to develop skills and abilities to solve real problems.

Originality/Relevance: Service-Learning was applied by providing management advice during Covid-19 pandemic, in 67 small companies enrolled the UFRGS SOS-PME Project, during three semesters (2020-1, 2020-2 and 2021-1), encompassing 188 students.

Results: Show that students perceived the Service-Learning experience as intense, challenging and enriching. The main characteristics were: contact with the entrepreneur; joint construction; and theory applied in practice. The key findings, according to the students, are self-knowledge; empathy with the organizational world; management and communication skills; and fast assimilation and learning.

Theoretical/methodological/practical contributions: Practical possibility of carrying out Service-Learning for the promotion of accounting teaching-learning in order to positively impact student learning and business, thus uniting university and organizational practice. Enables reflection on the practical possibility of conducting Service-Learning to promote accounting teaching-learning, increasing content assimilation quality and their relevance to accounting practice.

Keywords: Service-Learning Teaching-learning. Covid-19 Pandemic. Accounting education. Mixed methods.

1 INTRODUÇÃO

A pandemia de Covid-19, para além de efeitos na saúde, gerou muitos impactos na economia global (OMS, 2020). No Brasil, a pandemia resultou no fechamento de várias empresas, as quais se viram diante de uma série de obstáculos imediatos, como questões relacionadas à saúde e segurança, cadeia de suprimentos, força de trabalho, fluxo de caixa, demanda do consumidor, vendas e marketing (Donthu & Gustafsson, 2020). Os impactos da crise econômica são percebidos nas altas taxas de desemprego e na queda de receitas em quase 88% das empresas (Sebrae, 2020). A pandemia desencadeou a redução de 50% da movimentação financeira, tendo como entraves a diminuição da receita e o endividamento com fornecedores. Gestores demonstraram dificuldades em dar respostas imediatas às necessidades empresariais, sendo importante o auxílio de uma rede de apoio como, por exemplo, o Sistema Regional de Inovação (Anacleto & Prazeres, 2020).

O setor educacional igualmente sofreu mudanças, com a suspensão de aulas presenciais e o redirecionamento das atividades de ensino para a modalidade remota (Hodges et al., 2020). Contudo, com a prática de formas diferenciadas de realização do processo de ensino-aprendizagem, foi possível torná-lo mais significativo e fluido (Gaviria et al., 2015). Ao se envolver os estudantes na resolução de problemas reais, tem-se a possibilidade de uma educação alinhada com as necessidades mercadológicas e da sociedade (Güney, 2014). Assim, o *Service-Learning* se apresenta como um método capaz de promover ensino e aprendizado mediante problemas e necessidades reais do mercado de trabalho (Kenworthy-U'ren, 2008), sendo visto como um componente crítico no meio acadêmico de negócios, uma vez que contribui para o desenvolvimento de líderes empresariais (Sabbaghi et al., 2013).

Neste contexto, o papel da Ciência foi reforçado, potencializando o comprometimento das Universidades com a comunidade. Com o *lockdown*, essas se reinventaram para permanecerem engajadas com esta, já que sua atuação foi impactada pelo distanciamento social, mudando a forma de interação com alunos, professores, funcionários e sociedade (Brasil, 2020). Considerando o contexto

econômico e a necessidade de uma rede de apoio para as pequenas e médias empresas (PME) no período da pandemia, foi criado, por iniciativa de professores da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), o projeto SOS-PME - Rede de Assessoria Empresarial, baseado em atendimentos às empresas impactadas pela pandemia de Covid-19 (Brauner et al., 2020).

Uma das formas de atendimento foi a implementação do *Service-Learning*. Dada a relevância da resolução de problemas reais por estudantes durante a sua formação na Universidade, e sua percepção a respeito da experiência de aprendizagem, 67 empresas inscritas no projeto SOS-PME foram atendidas no contexto de uma disciplina de Planejamento Contábil do curso de Ciências Contábeis da UFRGS, durante três semestres (2020-1, 2020-2 e 2021-1), envolvendo 188 estudantes. Os atendimentos tencionaram auxiliar as empresas na identificação de iniciativas para superar a pandemia, a partir da elaboração de um Planejamento Estratégico, contemplando elementos relacionados a gestão e estrutura das empresas, de modo que o processo ensino-aprendizagem promovesse o desenvolvimento de competências nos futuros contadores gerenciais.

Considerando o contexto e a problemática apresentados, tem-se o seguinte problema de pesquisa: quais são as potencialidades do *Service-Learning* no processo de ensino-aprendizagem de contabilidade gerencial em tempos de pandemia? O objetivo é identificar potencialidades da experiência com o *Service-Learning* de forma a destacar etapas e percepções de discentes que vivenciaram a experiência. O *Service-Learning* foi aplicado a partir da realização de assessoria em gestão para pequenos negócios afetados pela pandemia de Covid-19, em empresas participantes do Projeto SOS-PME da UFRGS. Assim, descreve-se a forma de execução da atividade realizada e a percepção dos estudantes envolvidos.

Com esta pesquisa, busca-se contribuir com experiências de metodologia de aprendizagem ativa em cursos de graduação, viabilizando aos estudantes adquirir conhecimento, desenvolver habilidades de pensamento crítico, resolver problemas em uma variedade de situações e pensar de forma independente (Wang & Shen, 2008). Além disso, o aprofundamento da perspectiva discente sobre a experiência de *Service-Learning* contribui para diferentes métodos de ensino, maximizando um processo de ensino-aprendizagem significativo e fluído, enriquecendo a lacuna na literatura em relação a esta abordagem e método de ensino e aprendizagem (Gaviria et al., 2015).

A relevância deste estudo para o ensino da área contábil é significativa, pois aborda o impacto do *Service-Learning* como uma metodologia de aprendizagem ativa no contexto da pandemia de Covid-19. Em um cenário em que a economia e o setor educacional enfrentaram desafios significativos, o *Service-Learning* se destacou como uma abordagem que permitiu aos estudantes adquirir conhecimento prático, desenvolver habilidades de pensamento crítico e resolver problemas reais em colaboração com pequenas empresas afetadas pela crise. Ao envolver os discentes na resolução de questões concretas relacionadas à gestão e estrutura empresarial durante a pandemia, esta pesquisa demonstra como o *Service-Learning* pode contribuir para a formação de futuros contadores gerenciais, preparando-os para enfrentar desafios do mercado de trabalho de maneira mais eficaz e conectada às necessidades da sociedade e do mercado. Portanto, este estudo destaca a importância do *Service-Learning* como uma abordagem valiosa para o ensino de contabilidade em tempos de crises, fornecendo insights valiosos para educadores e instituições de ensino que buscam promover uma educação mais significativa e alinhada com as demandas do mundo real.

Este estudo, ao investigar as potencialidades do *Service-Learning* no contexto do ensino da Contabilidade Gerencial, oferece contribuições significativas para múltiplos âmbitos. Na sociedade, ele promove o engajamento cívico e a resolução de problemas sociais, conectando alunos universitários com a comunidade e possibilitando uma compreensão mais profunda das questões e demandas sociais. Na academia, este estudo contribui para o avanço da literatura sobre o *Service-Learning* ao aplicá-lo em um contexto específico, expandindo assim o conhecimento sobre como essa metodologia pode ser eficaz no ensino da Contabilidade Gerencial. Além disso, ele destaca a importância da reflexão crítica e da articulação entre a teoria e a prática no ensino superior. Por fim, na área profissional, o estudo prepara os futuros contadores gerenciais para as demandas do mercado de trabalho, capacitando-os

não apenas com conhecimento técnico, mas também com habilidades de liderança, resolução de problemas e comunicação, tornando-os profissionais mais completos e preparados para enfrentar os desafios do mundo empresarial atual.

O artigo, além desta Introdução, apresenta em seu referencial teórico aspectos do *Service-Learning* como metodologia ativa de aprendizagem e práticas de ensino no desenvolvimento de competências do contador gerencial; na sequência são descritos os procedimentos metodológicos e a análise dos resultados, finalizando com as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção apresenta a abordagem do *Service-Learning* como metodologia ativa de aprendizagem, bem como aponta os aspectos teóricos em relação às práticas de ensino no desenvolvimento de competências do contador gerencial.

2.1 *Service-Learning* como Metodologia Ativa de Aprendizagem

Service-Learning é uma abordagem educacional realizada com metodologia ativa de aprendizagem, que permite combinar pedagogia e realidade, em uma construção cooperativa, na qual os alunos podem vivenciar problemas sociais reais (Dewey, 1938). É um tipo de aprendizagem experimental que permite que os alunos se envolvam com uma comunidade parceira (organizações, atores políticos, administrativos e/ou indivíduos), em um processo para desenvolver a capacidade de ambos na realização de tarefas, construir relacionamentos e obter conhecimentos de um campo específico (Bringle & Hatcher, 1996; Britt, 2012). Esta abordagem defende a ideia de que um indivíduo incorpora o aprendizado por experiência, servindo aos outros, desenvolvendo conhecimentos por meio de combinações de ação e reflexão.

A teoria de *Service-Learning* é baseada em estudos de diversos pesquisadores e teóricos sobre a aprendizagem, tais como Jean Piaget, Kurt Lewin, Donald Schon, David Kolb e, especialmente, John Dewey (1938), reconhecido como autor seminal, inspirador dos conceitos que embasam o *Service-Learning*. Seus escritos foram determinantes para o desenvolvimento da aprendizagem mediante serviços e são eles que fornecem sua base teórica (Meaney et al., 2012).

O *Service-Learning* oportuniza aprender fora da sala de aula tradicional, permitindo aos alunos conhecerem as problemáticas da realidade (Currie-Mueller & Littlefield, 2018), desenvolvendo aprendizagens a partir de combinações de ação e reflexão, e enriquecendo a experiência acadêmica (Eppler et al., 2011; Flynn & Carter, 2016). Para Jacoby (1996), o *Service-Learning* é uma forma de educação experiencial em que os alunos se envolvem em atividades que abordam as necessidades da comunidade, juntamente com oportunidades estruturadas para a reflexão, projetadas para alcançar os resultados de aprendizagem desejados.

Assim, pode-se entender essa atividade como uma forma de promoção da criação coletiva de sentido (Lesca & Janissek-Muniz, 2015), ao passo que busca, em conjunto com empresários, a construção de soluções. Além desses impactos, os resultados do *Service-Learning* são muito explorados na literatura, auxiliando os estudantes no desenvolvimento de suas habilidades acadêmicas e técnicas (Britt, 2012) e sociais, na liderança e nas relações inter e intrapessoais (Astin et al., 2000; Celio et al., 2011).

Uma meta-análise envolvendo 11.837 alunos, realizada por Celio et al. (2011), indicou que os alunos que participam de programas de *Service-Learning* demonstram ganhos significativos em cinco áreas: autoconfiança, postura positiva em relação à escola e aprendizagem, engajamento cívico, habilidades sociais e desempenho acadêmico. Astin et al. (2000) identificaram os pontos de impacto nos estudantes: maior senso de eficácia pessoal, maior consciência do mundo e de valores pessoais, ampliação no nível de engajamento e dedicação do aluno com o curso, possibilidade do confronto da teoria-prática e construção de um senso de responsabilidade pela aprendizagem.

Ademais, há aspectos de vivência, na prática profissional, que podem ser explorados nas atividades de *Service-Learning*, que podem prover a ampliação da rede de contatos profissionais, experiências da vida real com profissionais da área de atuação e aprimoramento de seus currículos (Gallagher & McGorry, 2015). O desenvolvimento de habilidades gerenciais (Flannery & Pragman, 2008) e de resolução de problemas (Brown, 2000) são, da mesma forma, oportunidades de desenvolvimento pelo *Service-Learning*. A Figura 1 apresenta essa síntese.

Figura 1

Oportunidades de desenvolvimento de capacidades com o *Service-Learning*.

Construir Relacionamentos e Habilidades Sociais •Bringle & Hatcher (1996); Astin et al. (2000); Celio et al. (2011); Britt (2012)	Liderança •Astin et al. (2000); Celio et al. (2011)
Responsabilidade Cívica e Engajamento Social •Astin et al. (2000); Celio et al. (2011); Britt (2012)	Postura Positiva (Autoconfiança) •Astin et al. (2000); Celio et al. (2011)
Habilidades Acadêmicas e Técnicas •Bringle & Hatcher (1996); Astin et al. (2000); Celio et al. (2011); Britt (2012)	Postura Positiva em Relação à Escola e Aprendizagem •Astin et al. (2000); Celio et al. (2011)
Ampliação da Rede Profissional •Gallagher & McGorry (2015)	Maior Consciência do Mundo e de Valores Pessoais; •Astin et al. (2000)
Experiências da Vida Real de Profissionais da Área •Gallagher & McGorry (2015)	A Possibilidade do Confrontamento da Teoria-Prática •Astin et al. (2000)
Aprimorar seu Currículo •Gallagher & McGorry (2015)	Habilidades Gerenciais •Flannery & Pragman (2007)
Conhecer as Problemáticas da Realidade •Currie-Mueller & Littlefield (2018)	Resolução de Problemas •Brow (2000)

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Adicionalmente às missões tradicionais de ensino e pesquisa, por meio do *Service-Learning*, a Universidade entrega conhecimento, promovendo o empreendedorismo como sua terceira missão. Ao envolver a comunidade, oferecendo um serviço para ajudar a resolver problemas sociais, ela produz o engajamento cívico, ampliando o processo de aprendizagem, conectando alunos e comunidade para entenderem questões e demandas sociais, escaparem do conhecimento inerte (aquele valioso apenas em sala de aula), e potencializarem a aprendizagem de serviço (Kronick & Cunningham, 2013). Especialmente em uma crise que impede a instituição de cumprir a missão institucional de ensino e aprendizagem, esse tipo de serviço é ainda mais importante.

No escopo do ensino na área gerencial, os objetivos do *Service-Learning* do SOS-PME proporcionam aplicação prática do conhecimento adquirido em sala de aula; casos reais nas disciplinas de graduação e pós-graduação; preparo dos alunos no contato com o mercado de trabalho: compromisso, ética e senso de comunidade; entrega de conhecimento e de serviço da Universidade; auxílio aos empresários parceiros no acesso aos conceitos e ferramentas utilizadas em sala de aula; e conectam professores, alunos e empresários com outros mentores da Rede de Assessoria Empresarial (UFRGS, 2020).

Na revisão de literatura sobre o *Service-Learning*, este estudo explorou diversas perspectivas teóricas e empíricas que destacam a eficácia dessa metodologia como uma abordagem educacional ativa. A abordagem da fundamentação teórica do *Service-Learning*, incluiu sua base nas teorias de aprendizagem de Dewey e outros teóricos, bem como os benefícios documentados para o desenvolvimento dos estudantes, incluindo habilidades acadêmicas, sociais e de liderança. Além disso, a discussão do *Service-Learning* pode promover a construção coletiva de significado e o engajamento cívico, alinhando-se com a terceira missão das universidades de promover o empreendedorismo e resolver problemas sociais.

2.2 Práticas de Ensino no Desenvolvimento de Competências do Contador Gerencial

Desde o século XIX, acadêmicos têm se envolvido em atividades que visam traduzir pesquisa em desenvolvimento tecnológico, gerando novos negócios e inspirando mudanças nas práticas sociais e governamentais (Wadhwani et al., 2017). No entanto, foi somente nas últimas duas décadas que as

práticas relacionadas a essas atividades se enraizaram na mentalidade dos tomadores de decisão (Audretsch, 2014), principalmente após a difusão das perspectivas das universidades engajadas e das universidades empreendedoras (Bok, 1982). Conforme Sánchez-Barrioluengo e Benneworth (2019), essas devem integrar múltiplas missões e, além da educação e pesquisa, precisam se envolver em ações de intercâmbio de conhecimento para impulsionar o desenvolvimento regional (Perkmann et al., 2013) em diferentes áreas, como, por exemplo, na gestão.

As inovações tecnológicas significativas fornecem ferramentas de comunicação mais eficazes que ganharam popularidade crescente (Joshi & Chugh, 2009), permitindo que o professor se comunique com os alunos por meio de tecnologias, independentemente de sua localização (Borisova et al., 2016). Nesse sentido, percebe-se que a inovatividade no ensino se caracteriza como uma necessidade que os cursos de graduação têm ao desenvolverem seus currículos (Hung & Li, 2017; Robles, 2012; Zhu et al., 2013).

As evoluções nas metodologias de ensino têm sido um caminho a ser percorrido na busca por condições otimizadas de adaptação e desenvolvimento de alunos universitários (Bertaglia, 2016). Estratégias inovadoras como as metodologias ativas de aprendizagem, podem ser usadas para melhorar a educação na área gerencial (Clack & Ellison, 2018; Leal et al., 2017). Metodologias ativas e aprendizagem ou estratégias inovadoras de ensino, ou estratégias de ensino ativas, são práticas com o objetivo de incentivar a capacidade de reflexão e articulação entre a prática e a teoria.

Para traçar as metas no conteúdo ministrado aos discentes, é preciso conhecer seus perfis, como eles aprendem e entender suas necessidades (Leal et al., 2017; Lima et al., 2012). Na mesma linha, Kirby e Davenport (2016) afirmam que uma parcela da população (de contadores) está alocada em atividades que não geram valor agregado (como preencher guias de impostos, por exemplo), quando deveriam estar centrados na geração de informações úteis para seus clientes. Em relação a esta revolução tecnológica, Padar (2017) alerta que alguns contadores estão se esquecendo de aspectos básicos, como revisar as necessidades regulatórias de seus clientes periodicamente. Segundo a autora, eles devem fazer as perguntas corretas a seus clientes, que também passam por transformações digitais em seus modelos de negócios. Portanto, a inclusão de experiências tecnológicas nas práticas de ensino é uma alternativa a ser explorada para o desenvolvimento do domínio de sistemas de informação e ferramentas tecnológicas.

A Contabilidade Gerencial abrange objetivos como produzir informações para o auxílio à tomada de decisão, apoiar às necessidades dos gestores com informações úteis, auxiliar a organização a alcançar seus objetivos, e identificar, mensurar, analisar e interpretar informações (Carraro et al., 2018; Frezatti et al., 2007). O contador gerencial, como influenciador da gestão de negócio, deve apresentar competências que vão além do conhecimento técnico-científico, como a capacidade de resolver problemas, exercitar o pensamento crítico e a criatividade, adaptar-se a mudanças e construir sua própria aprendizagem (Hadgraft & Holecek, 1995). Ao executar suas atividades, ele percebe os vínculos entre a atividade operacional, a geração e o consumo de recursos financeiros; e a geração e preservação de valor. Segundo os Princípios Globais de Contabilidade Gerencial, propostos pelo Chartered Global Management Accountant (CGMA, 2014), espera-se que os contadores gerenciais apliquem competências e habilidades contábil, financeira, de influenciar pessoas, de negócios, de liderança, ética, integridade e profissionalismo, permitindo melhor compreensão de como as habilidades técnicas dos profissionais influenciam a liderança nas organizações.

Ao serem investigadas as competências e habilidades do contador gerencial, que atua no contexto empresarial brasileiro, destaca-se, entre outras, o pensamento crítico; a capacidade de identificar, analisar e resolver problemas; trabalho em equipe; liderança; habilidade de comunicação; conhecimento e aplicação do conteúdo técnico da prática contábil (Cardoso et al., 2010). Para os profissionais de mercado, as competências e habilidades necessárias na área de Contabilidade Gerencial são a capacidade de pensar e as habilidades de ouvir e para escrever (Tan et al., 2004). Para os educadores, as principais competências dos profissionais da área de Contabilidade Gerencial

são a capacidade de pensar, a resolução de problemas e as habilidades quantitativas (Ekbatani & Sangeladji, 2008).

As Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Ciências Contábeis, por meio da Resolução nº 10 (Brasil, 2004), estabelece normas visando a um profissional contábil com as habilidades e competências. Esse curso de graduação deve possibilitar uma formação profissional que revele competências e habilidades, apresentadas em oito áreas: Utilização de terminologias e linguagens adequadas; Visão sistêmica e interdisciplinaridade; Elaboração de pareceres e relatórios; Dominar as legislações inerentes às funções contábeis; Exercer a Liderança; Agir com responsabilidade, gerando informações para a tomada de decisão; Ser ético; e Dominar sistemas de informações e tecnologias.

Sendo assim, as IES, partindo de seus planos e projetos pedagógicos, devem desenvolver habilidades e competências para que o novo profissional contábil esteja capacitado a acompanhar as novas exigências técnicas, gerenciais e pessoais impostas pelo mercado de trabalho. Souza e Ortiz (2006) observam que o mercado de trabalho adquire um alto grau de seletividade e dinamismo, requerendo que as pessoas tenham a capacidade extrema de assimilar mudanças e se adaptar às novas realidades produtivas. Não obstante, o profissional deve possuir capacidade de se comunicar, gostar de trabalhar em equipe, ter disposição para agregar novos conhecimentos e qualificação para colaborar na tomada de decisões (Giroto, 2012). Entender, antecipar e procurar responder além das necessidades dos consumidores em longo prazo são questões essenciais (Esselstein, 2001). A importância de exercer a liderança dentro do meio profissional está relacionada à motivação da equipe e ao alcance dos objetivos propostos cotidianamente (Calijuri, 2011).

Na revisão de literatura abordada nesta seção, foram exploradas as bases teóricas relacionadas ao ensino da Contabilidade Gerencial e a importância das competências e habilidades necessárias para os profissionais nesse campo. Discutiram-se as mudanças no ambiente empresarial, as inovações tecnológicas e a necessidade de adaptar o currículo acadêmico para melhor preparar os futuros contadores gerenciais. Também foram destacadas as diretrizes curriculares nacionais e as competências essenciais definidas para o curso de Ciências Contábeis, reconhecendo a importância de uma formação que vá além do conhecimento técnico-científico. Os tópicos apresentados na seção de revisão da literatura reforçam a relação direta do problema de pesquisa deste estudo e ao contexto específico em que o *Service-Learning* foi aplicado no Projeto SOS-PME da UFRGS.

3 MÉTODO

Este estudo se caracteriza como uma pesquisa com métodos mistos, operacionalizada por diferentes etapas de coleta de dados. Optou-se por esta abordagem, pois ela tem potencial para superar um design com um único método, uma vez que pode oferecer informações valiosas sobre fenômenos e contribuir para o desenvolvimento de novas explicações teóricas (Kim et al., 2016). Assim, a escolha por elaborar inicialmente uma análise quantitativa dos dados, posteriormente associada a uma análise qualitativa, intenciona potencializar os insights e desenvolver novas perspectivas teóricas sobre os temas deste estudo (Venkatesh et al., 2013).

A aplicação do *Service-Learning* ocorreu na disciplina de Planejamento Contábil do curso de Ciências Contábeis de uma Universidade do Sul do país. Trata-se da quinta etapa do curso e aborda conteúdos de Contabilidade Gerencial. A aplicação ocorreu durante três semestres (2020-1, 2020-2 e 2021-1), envolvendo 188 estudantes e 67 empresas.

Em relação à coleta de dados, foram elaborados três questionários (Q1e Q2), a partir da literatura sobre o tema de *Service-Learning* e das competências esperadas dos profissionais contábeis. Q1 foi utilizado para melhor compreender o perfil dos estudantes e expectativas em relação à disciplina. Q2 tinha como foco avaliar a percepção dos alunos sobre a atividade de *Service-Learning* ao final da experiência desta. Os questionários (Apêndices A e B) foram estruturados com escala de cinco pontos e avaliados por dois especialistas, sendo realizada a validação de face e conteúdo. A forma

de aplicação dos questionários, nas três coletas realizadas, foi via Formulários do Google e o link foi disponibilizado no Ambiente Virtual de Aprendizado Moodle da disciplina.

Os dados coletados foram tabulados em planilhas e, inicialmente, analisou-se as questões fechadas a partir de estatística descritiva com o uso do software Excel. Com as análises, foi possível extrair o perfil dos estudantes, as expectativas em relação a disciplinas e a percepção sobre o desenvolvimento de habilidades e competências com a atividade de *Service-Learning* proposta. As questões abertas foram tabuladas em documentos de texto e analisadas por meio de análise de conteúdo (Bardin, 2011), no software NVivo12. A categorização ocorreu com os dados analisados para captar a percepção dos alunos sobre a atividade. Como limitações deste estudo aponta-se que a pesquisa poderia ter sido mais abrangente, incluindo também as perspectivas dos docentes e das empresas envolvidas. Além disso, a análise apresentada se concentrou em um contexto específico de ensino superior e em uma área de formação específica, a contabilidade.

4 RESULTADOS

Esta sessão apresenta o descritivo e análise dos resultados da pesquisa, perpassando pelas etapas que envolveram a experiência do *Service-Learning*, e as Percepção dos Discentes sobre a vivência, onde são destacados os depoimentos, articulando-os com o referencial teórico.

4.1 Etapas da Experiência do *Service-Learning*

A experiência de *Service-Learning* foi realizada com o projeto de extensão SOS-PME. Brauner et al. (2020) destacam que este tem o intuito de ajudar as micro, pequenas e médias empresas (PMEs) que vêm sofrendo os efeitos da pandemia de Covid-19 e mostrar como uma universidade empreendedora pode ser ágil na resposta às necessidades emergentes da sociedade. Com um formulário online, os proprietários das empresas se inscrevem para serem atendidos por equipes voluntárias ou formadas a partir do *Service-Learning*, que funciona como exposto na Figura 2.

Figura 2

Funcionamento do *Service-Learning* do SOS PME.



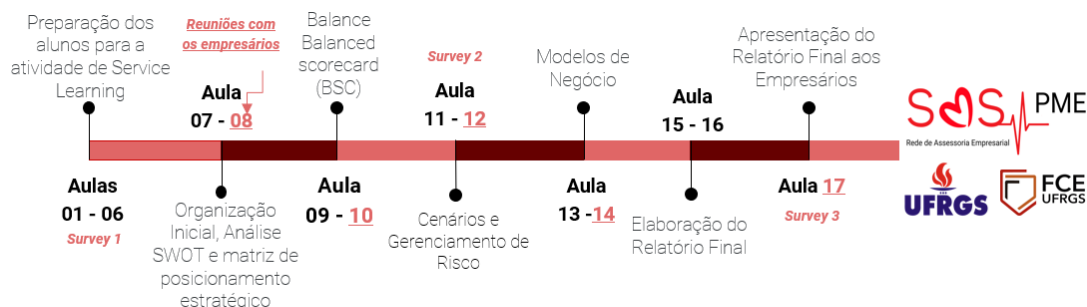
Fonte: UFRGS (2022).

Conforme a Figura 2, cada professor cria seus conteúdos e métodos inovadores para aplicação do *Service-Learning* junto aos seus alunos, de acordo com os objetivos da disciplina e cursos em questão, incluindo as etapas de cocriação com os empresários e hands-on para desenvolvimento das atividades com os estudantes. Essa proposta potencializa a busca de soluções para problemas sociais, como apontam Dewey (1938), Brown (2000), Ekbatani e Sangeladji (2008) e Currie-Mueller e Littlefield (2018), permitindo desenvolver aprendizagens pela experiência acadêmica (Eppler et al., 2011; Flynn & Carter, 2016). Nesse contexto, o objetivo dessa aplicação foi a elaboração de um planejamento estratégico, envolvendo as seguintes etapas: análise SWOT e matriz de posicionamento estratégico

(etapa 1); *Balanced Scorecard* com objetivos estratégicos, indicadores, metas e iniciativas para superar a pandemia e se reinventar (etapa 2); matriz de gerenciamento de riscos (etapa 3); análise de cenários (etapa 4); e modelo de negócios (etapa 5).

A disciplina acontecia em 18 semanas de aula, com seis semanas de conteúdo e de preparação para a execução da atividade de *Service-Learning* e 10 semanas de atendimentos. Estes ocorreram de forma remota, durante três semestres (2020-1, 2020-2 e 2021-1), e envolveram 188 estudantes e 67 empresas. As aulas foram compostas por apresentação de conteúdo para os alunos, organização das equipes e conversa com os empresários. Aqueles realizaram os encontros com estes em salas de comunicação virtual Elos (<http://elos.vc>) e mantiveram documentos compartilhados em nuvem (Drive, OneDrive), sendo que o WhatsApp foi a principal ferramenta de comunicação, todas essas representam a inovação tecnológica mencionada por Joshi e Chucg (2009). A disciplina tinha um monitor que acompanhava todas as atividades. A Figura 3 sintetiza as etapas da experiência de *Service-Learning*, destacando as atividades desenvolvidas durante as semanas dos atendimentos aos empresários.

Figura 3
Etapas do *Service-Learning*.



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa (2023).

A atividade reforça o proposto por Padar (2017), que afirma que os contadores gerenciais devem tomar conhecimento dos modelos de negócios de seus clientes. O *Service-Learning* representa uma estratégia inovadora, enquanto metodologia ativa de aprendizagem, potencializando o aprimoramento do processo de ensino-aprendizagem na área gerencial (Clack & Ellison, 2018; Leal et al., 2017).

4.2 Percepção dos Discentes sobre a Experiência de *Service-Learning*

Nesta seção, apresenta-se o perfil dos 188 discentes que participaram da disciplina de Planejamento Contábil, nos três semestres, e suas percepções durante e no final da atividade de *Service-Learning*. A Tabela 1 apresenta os dados descritivos do perfil dos respondentes, evidenciando equilíbrio com relação ao gênero, leve predominância do sexo masculino (56%) e grande maioria no mercado de trabalho (90,9%).

Tabela 1
Dados descritivos do perfil dos respondentes.

Gênero	%	Trabalha	%
Masculino		Sim	48,94%
105 alunos	56%	Não	6,91%
Feminino		Sim	39,36%
83 alunas	44%	Não	4,79%
TOTAL			n = 188

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa (2023)

Quanto a atuação e função, a Tabela 2 destaca o ramo e a função de trabalho dos 88,3% dos alunos que disseram estar trabalhando. Observa-se que 13,33% dos discentes atuam no mercado financeiro (bancos públicos e privados). No que diz respeito à função exercida há frequência igual de respondentes no setor financeiro e na contabilidade. Havia uma questão aberta que indagava sobre as expectativas dos discentes em relação à disciplina de planejamento contábil, em termos de conteúdos e da forma que seria desenvolvida. As respostas apontadas pelos discentes foram agrupadas em categorias, como mostra a Tabela 2.

Tabela 2

Expectativas em relação à disciplina em termos de conteúdo e da forma que seria desenvolvida.

Expectativas (categorização)	Frequência	%
Desenvolver a relação teoria e prática	43	22,87%
Desenvolver habilidades	41	21,81%
Aprender com os métodos de ensino e aprendizagem	35	18,62%
Utilidade para o mercado de trabalho	32	17,02%
Outros	17	9,04%
Não tem expectativas	14	7,45%
Receio quanto dificuldade da disciplina	6	3,19%
	188	100,00%

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa (2023)

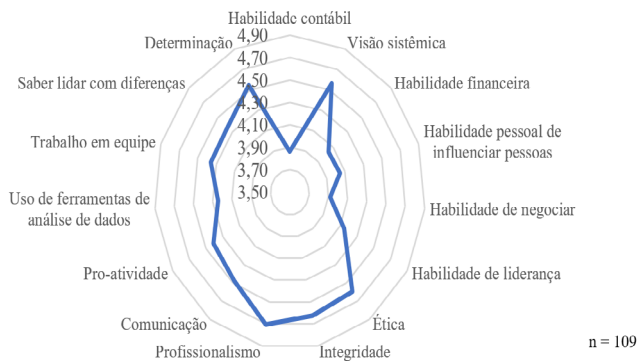
A maioria dos alunos apontou que a expectativa era de que a disciplina desenvolvesse a relação entre a teoria e a prática, possibilitando seu confronto, conforme sugerem Astin et al. (2000). Nesse sentido, destaca-se trechos que ilustram essa expectativa: “Espero sair um pouco do campo das ideias e colocar a mão na massa” (Aluno 21); “Eu espero que tenha bastante atividades práticas, pois as outras disciplinas realizadas anteriormente considerei muito teóricas. Isso será muito importante para eu saber mais sobre como executar a minha profissão” (Aluno 33); “Pretendo estar preparada para auxiliar meus amigos empreendedores antes da graduação, e ter a possibilidade de colocar tais conhecimentos em prática na minha vida profissional.” (Aluno 168). Evidencia-se a expectativa dos alunos em compreender como os conteúdos trabalhados na universidade serão úteis no mercado profissional, sendo clara a percepção dos discentes quanto ao ensino descontextualizado com suas vivências e dia a dia.

Outra expectativa mencionada foi o interesse dos alunos quanto à experimentação de diferentes métodos de ensino e aprendizagem, devido às experiências relatadas por aqueles que já haviam feito a disciplina, com destaque para os trechos: “Tenho altas expectativas nessa disciplina. Já ouvi falar muito dessa professora e quero aproveitar o entusiasmo dela para aplicar as questões teóricas no mundo real” (Aluno 16); “Estou empolgado, pois parece que a matéria será abordada de forma não tradicional, de forma que possa incentivar mais o aluno a estudar” (Aluno 36); “Boas expectativas sobre as aulas dinâmicas onde acredito que facilitarão o aprendizado.” (Aluno 182). Percebe-se uma predisposição pela promoção do ensino-aprendizagem com o uso de metodologias ativas, pelo interesse em se tornarem agentes ativos desse processo e foco para um desejo de aulas não tradicionais e aplicação de atividades no mundo real, alinhado ao proposto por Gallaher e McGorry (2015) e Flannery e Pragman (2008).

Para reforçar essas percepções, ao final do semestre, os estudantes foram questionados sobre a percepção de desenvolvimento de habilidades e competências com a atividade de *Service-Learning* proposta (Figura 4). Destaca-se que, para esse questionamento, foram consideradas as respostas ao questionário Q2 de 109 alunos.

Figura 4

Percepção das competências desenvolvidas ao final da disciplina.



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa (2023).

Observa-se que, na percepção dos discentes, ao final da atividade, o grau de concordância quanto ao desenvolvimento das habilidades e competências com o *Service-Learning* apresentou um bom desempenho em praticamente todas as competências apresentadas. Evidenciando o apontado por Gallagher e McGorry (2015) como aspectos da vivência da prática profissional com o *Service-Learning*, aprimorando seus currículos e desenvolvendo habilidades gerenciais (Flannery & Pragman, 2008). A média geral das respostas foi de 4,33 em uma escala de cinco pontos. Esse fato mostra a aderência da atividade para a promoção do ensino-aprendizagem. As habilidades de maior grau de concordância médio foram, respectivamente: Profissionalismo (4,71), Integridade (4,62), Ética (4,60), Visão Sistêmica (4,56) e Determinação (4,54).

Solicitou-se que os discentes avaliassem seu grau de envolvimento e dos colegas de equipe, na atividade de assessoria durante e ao final das atividades. Isso permitiu identificar o engajamento e a satisfação dos alunos, o que reforça os achados identificados por Ast Kronick e Cunningham (2013) e Brauner et al. (2020). Outro ponto a destacar são as boas notas dadas aos colegas durante o desenvolvimento da atividade, fortalecendo a competência do contador gerencial de saber trabalhar em equipe (Cardoso et al., 2010).

Questionou-se sobre a percepção dos alunos frente a uma experiência com um trabalho prático e um empresário, o que facilita o aprendizado do conteúdo de uma disciplina. Nesse sentido, observou-se que os discentes, ao final da atividade de *Service-Learning*, conseguiram perceber o efetivo aprendizado dos conteúdos da disciplina e os assimilaram de forma mais fácil, potencializando o sugerido por Hadgraft e Holecek (1995), ou seja, o contador gerencial deve construir sua própria aprendizagem.

Ao se analisar essas questões abertas, utilizou-se o Nvivo e, como forma de contextualização do conteúdo abordado nas respostas, optou-se por gerar uma nuvem de palavras com os 15 vocábulos mais frequentes, como exposto na Figura 5.

Figura 5

Nuvem de palavras sobre a percepção dos alunos sobre *Service-Learning*.



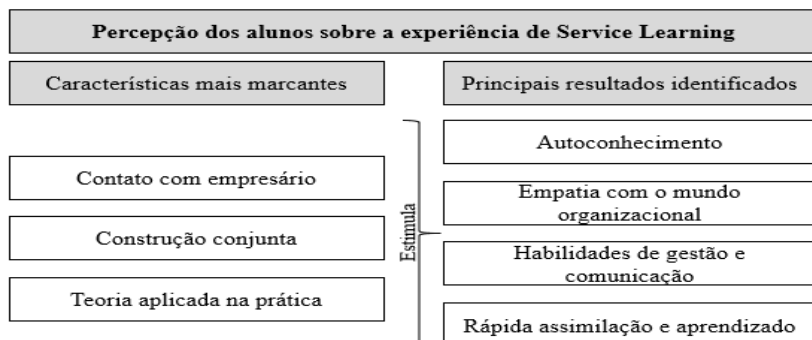
Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa (2023).

A palavra mais frequente foi 'muito' e seus derivados, utilizados com o intuito de descrever o quão intensa foi a atividade para os alunos. Nesse sentido, observou-se que o termo foi empregado para qualificar a atividade e demonstrar um sentimento de satisfação como mostram os seguintes trechos: "muito enriquecedor" (Aluno 1), "muito gratificante participar" (Aluno 2); "[...] contribuiu muito para o meu desenvolvimento acadêmico e profissional" (Aluno 9); "Foi muito gratificante ver o resultado final ser tão bem avaliado pela empresária." (Aluno 30); "Foi a primeira vez que tive essa experiência dentro do curso de Contábeis. Com certeza foi uma experiência enriquecedora, adoraria ver mais disciplinas com trabalhos nesse modelo. Me sinto mais preparada para atuar como contadora." (Aluno 107). Outras palavras mencionadas foram: 'experiência', descrita como desafiadora e gratificante para a maioria; 'relevância do contato com os empresários' durante a experiência; 'desenvolvimento de competências'; e 'habilidades acadêmicas e técnicas', como apontado por Britt (2012), Astin et al. (2000) e Celio et al. (2011).

Após essa análise da nuvem de palavras, realizou-se a codificação de todos os trechos textuais em que se identificou três categorias relacionadas às características mais marcantes do *Service-Learning*, na visão desses alunos, e quatro categorias relacionadas aos principais resultados da atividade do *Service-Learning*. A Figura 6 apresenta essas categorias.

Figura 6

Categorias da percepção dos alunos sobre a experiência de *Service-Learning*.



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa (2023).

Em relação às características mais marcantes da atividade de *Service-Learning*, categorizou-se a percepção dos alunos em três categorias: Contato com empresário; Construção conjunta; e Teoria aplicada na prática. O 'Contato com o empresário', foi importante, pois os alunos tiveram a oportunidade de conversar, conhecer melhor os problemas do cotidiano e construir com esse agente econômico

soluções para os negócios. As percepções reforçam o que Gaviria et al. (2015) apontam em relação às diferentes formas de se realizar o processo de ensino-aprendizagem, tornando-o mais significativo e fluido. Segundo os alunos foi “[...] uma boa experiência conversar com um empresário mais experiente de igual para igual e compartilhar conhecimentos” (Aluno 42), de forma que “[...] a atividade permitiu o aprendizado teórico e prático. Acredito que a universidade precisa disso, deve estar atenta à prática contábil fora das salas de aula, preparando o aluno de forma global.” (Aluno 107).

Esses relatos remetem à importância do engajamento do empresário no processo de execução da atividade de *Service-Learning*, já que precisam estar dispostos para relatar a situação, compartilhar documentos e opinar sobre o processo de construção dos rumos estratégicos do negócio. Portanto, essa categoria auxilia no processo de escolha das empresas a serem atendidas na atividade *Service-Learning*, e mostra como ter um empresário motivado e engajado que direciona a empresa para um resultado mais efetivo e para a promoção do processo de ensino-aprendizado nos alunos.

Então, acredito que desenvolver essas atividades com uma empresária e dona de verdade de uma empresa pequena me aproximou muito dos conceitos contábeis e ferramentas desenvolvidas, despertou muito sobre visão estratégica, afinal, junto com a empresária, pensávamos em todos aspectos da empresa dela, e não apenas na área financeira/contábil. (Aluno 15).

O depoimento corrobora Tan et al. (2004), que reforçam a importância do desenvolvimento de habilidades, como pensar e ouvir, do profissional contábil. A categoria ‘Construção conjunta’ se aproxima da criação coletiva de sentido (Lesca & Janissek-Muniz, 2015), uma etapa de interpretação criativa baseada em trocas e ideação coletiva. Os alunos mencionaram a relevância da construção conjunta com o empresário de soluções e do planejamento estratégica, do trabalho em equipe, do desenvolvimento do conhecimento coletivo. Essa categoria alinhou os conhecimentos do grupo, como relata o Aluno 100: “O grupo sempre se desenvolveu melhor quando se reunia e ia fazendo junto as atividades propostas, o trabalho em equipe foi fundamental.”

Essa categoria também possibilitou prestar um atendimento de qualidade, conforme destacado pelo Aluno 22: “A interação do grupo também foi imprescindível para um bom resultado. Quando entregamos o relatório, fiquei emocionada com as palavras da empresária de que fomos o algo a mais para sua empresa. Foi lindo!”. O depoimento reforça o estudo de Celio et al. (2011), que indicaram ganhos significativos dos alunos que participam de programas de *Service-Learning*. Adicionalmente, ela permitiu a efetivação das práticas sugeridas e a visualização do resultado da assessoria prestada durante o seu período de execução.

Experiência maravilhosa! Ficamos muito tocados com o depoimento da empresária, que destacou justamente o envolvimento emocional que tivemos para com a mesma. O objetivo foi cumprido, pensamos conjuntamente em boas soluções e esperamos poder retomar o contato para ver o nível de crescimento que a empresa certamente terá atingido!. (Aluno 98).

Assim, destaca-se a importância de fomentar um ambiente em que a troca do conhecimento é ressaltada, dando segurança aos discentes de que eles possuem capacidades para realizar o atendimento e, havendo necessidade, eles poderão contar com o professor que acompanha a disciplina e uma rede de profissionais que poderão auxiliar nessa trajetória (Projeto SOS-PME), e manter-se conectados na Rede de Assessoria Empresarial (UFRGS, 2020).

Na ‘Teoria aplicada à prática’, observou-se que os alunos entendem que as atividades integram os problemas reais, e as percepções refletem aspectos teóricos apontados por Güney (2014). Este mostrou que a educação deve estar alinhada com as necessidades mercadológicas e da sociedade,

uma vez que empresas reais são fatores que promovem um maior engajamento para o desenvolvimento das atividades de ensino, facilitando a fixação e a compreensão do conteúdo. Elas permitem o aprimoramento do desenvolvimento do perfil profissional dos discentes com experiências práticas e os integra na compreensão dos projetos de extensão da universidade e seus impactos na comunidade.

Assim, sendo o *Service-Learning* um facilitador do processo de ensino e aprendizado, ele cria um sentido e engaja os alunos para a construção do conhecimento, como expõe o Aluno 1:

Foi muito legal e isso deveria ocorrer em outras disciplinas pois ter tido a chance de poder aplicar diretamente na prática o aprendizado é totalmente diferente [...] da maneira que foi proposta para nossa turma, foi muito enriquecedor, pois aprendemos na teoria e imediatamente já colocamos em prática o que facilitou muito a fixação e compreensão total do conteúdo.

Assim, o planejamento da proposta de *Service-Learning* é um fator imprescindível para que os alunos consigam relacionar o conteúdo a ser desenvolvido na disciplina com a prática da atividade, corroborando Dewey (1938), Brown (2000) e Ekbatani e Sangeladji (2008).

Reforça-se que a possibilidade de se ter a experiência de consultoria e de ajudar efetivamente uma empresa, em um momento de pandemia, foi algo único, gerando aprendizado e motivando a participação e o engajamento. Isso foi narrado pelo Aluno 23: “Novamente, reitero que a experiência de ter colocado em prática os conceitos aprendidos em aula em uma empresa em um cenário, cuja crise é mundial, foi única. Por esse mesmo motivo, penso que os colegas também levaram muito mais a sério o trabalho.” De forma complementar, tem-se o feedback dos empresários, que reportaram que o trabalho desenvolvido foi realmente utilizado na prática e ajudou a empresa nesse cenário incerto de pandemia.

Sempre acreditei que seria um ótimo projeto para desenvolver meus conhecimentos e colocá-los em prática. Ao final do projeto, após receber o Feedback da empresária, fiquei muito feliz em saber que meus conhecimentos, assim como os conhecimentos dos demais integrantes do grupo, ajudaram muito a empresa. Foi gratificante ver o resultado final ser tão bem avaliado pela empresária. (Aluno 30).

A percepção reforça os aspectos apontados por Currie-Mueller e Littlefield (2018) quanto à aplicação prática do conteúdo. Assim, a aplicação dos “[...] conhecimentos teóricos das aulas na prática nos ajuda muito na vida profissional” (Aluno 25). Por fim, destaca-se a relevância da atividade como forma de conectar os alunos com as atividades de extensão promovidas pela universidade, conforme destacado pelo Aluno 109:

Diferente de outras cadeiras onde o estudo é muito mais teórico (e entediante em certos momentos), foi muito divertido elaborar o planejamento estratégico (e um pouco cansativo :D), mas com certeza um aprendizado e conhecimento que levarei adiante na minha carreira.

As percepções também evidenciaram potencial de desenvolvimento de competências e habilidades, conforme sugerido pela CGMA (2014) e pelas Diretrizes Curriculares do curso de Ciências Contábeis (BRASIL, 2004). Portanto, nesse caso, a teoria e a prática estão relacionadas, as quais destacam o papel prático e o impacto da Universidade na comunidade, que vai além do âmbito acadêmico.

Percebe-se que as categorias do *Service-Learning* destacadas pelos alunos foram relevantes e possibilitaram a geração dos principais achados, por isso, entende-se ser importante o planejamento

dessa atividade. As categorias relacionadas aos principais resultados identificados foram: Autoconhecimento; Empatia com o mundo organizacional; Habilidade de gestão e comunicação; e Rápida assimilação e aprendizado.

No que tange ao Autoconhecimento, os alunos destacaram que a atividade possibilitou conhecer melhor uma das formas de atuação do contador, permitindo avaliar como eles se sentiram nessa atividade, como delineado pelo Aluno 15: “Já tinha interesse pela área de assessoria/consultoria e isso aumentou, poder ajudar positivamente os negócios de alguém é muito legal e gratificante”, e pelo Aluno 58: “Eu achei uma experiência muito bacana e legal, como tivéssemos já uma experiência no mundo do trabalho e na carreira profissional estando ainda na faculdade.” Outro destaque foi a identificação de pontos de melhorias, como exemplifica o Aluno 10, ao mencionar que: “Ainda tenho muitas coisas para melhorar, como utilizar recursos tecnológicos, que hoje são aliados na construção do conhecimento, mas acredito que com dedicação e força de vontade só tenho a crescer e progredir”. Assim, o autoconhecimento permite experimentar a atuação profissional, estimula a identificação de pontos de melhoria, demonstra as capacidades que esses alunos já possuem e como eles podem ser agentes que contribuem com as necessidades reais do mercado de trabalho (Kenworthy-U'ren, 2008).

A categoria Empatia com o mundo organizacional destaca a importância da elaboração da atividade a partir de um caso real, com uma forte colaboração entre empresário e alunos, de modo que “[...] foi muito gratificante e animador, pois deu para sentir na pele os medos/desesperos dos empresários e como eles se sentiram esperançosos depois do atendimento” (Auno 3). O poder experimentar e viver junto com o empresário uma situação tão atípica superou as expectativas dos alunos, ao passo que os tornou mais sensíveis à complexidade da tomada de decisão de um empresário “[...] com todas as suas variáveis e em um momento tão atípico de pandemia” (Aluno 25).

O processo de entender o problema e desenvolver uma solução junto com os empresários possibilitou ter sensibilidade frente à situação destes, como exemplificado pelo Aluno 7:

Quando chegamos na parte do relatório final, estávamos totalmente familiarizadas com o conteúdo, as ferramentas, a situação da empresa e entrosadas com o empresário. Tivemos ótimos resultados, na verdade resultados surpreendentes pois conseguimos triplicar o lucro e incluir a empresa no mercado de varejo.

Portanto, a promoção da empatia com o mundo organizacional foi um aprendizado no sentido de escutar o empresário, colocar-se no lugar dele e construir junto uma solução, impactando positivamente na entrega final do trabalho. Esta percepção revela uma maior consciência do mundo e dos próprios valores pessoais (Astin et al., 2000).

A categoria Habilidade de gestão e comunicação destaca o entendimento dos alunos quanto à relevância do desenvolvimento dessas habilidades, que, com a atividade de *Service-Learning* permitiu mais autoconfiança, reforçando Cardoso et al. (2010), que sugerem a habilidade de comunicação na formação de profissionais. Nesse sentido, o Aluno 9 destacou que a atividade “[...] contribuiu muito para o desenvolvimento das habilidades de comunicação e coordenação de trabalho em equipe. [...] esse trabalho em grupo me ajudou muito no desenvolvimento da habilidade de comunicação”.

Outro ponto relevante foi a possibilidade de apresentar um relatório em um período maior de tempo e profundidade, algo que muitas vezes não é possível em outras dinâmicas na sala de aula, como reforçou o Aluno 11:

Cabe destaque, ainda, a satisfação de poder realizar a apresentação de forma oral, pois fiquei muito feliz em poder exercer esta habilidade na

faculdade (como já cursei todas as disciplinas obrigatórios, posso afirmar que apresentações neste nível de profundidade e tempo de duração são raras, então fiquei feliz em poder realizar).

Além disso, a atividade possibilitou que os alunos desenvolvessem essas habilidades, ficando “[...] mais confiantes para negociar e fazer perguntas estratégicas”, algo relevante para o desenvolvimento do papel de gestores. Assim, o desenvolvimento e o aprimoramento das habilidades de gestão e comunicação foi “[...] extremamente gratificante [ao passo que foi possível] ver o quanto nosso papel de contadores gerenciais foi capaz de modificar a realidade da empresa e fazê-la prosperar inclusive em um cenário econômico como o atual” (Aluno 21). Essas percepções evidenciam o fomento de desenvolver competências e habilidades propostas nas Diretrizes Curriculares do curso de Ciências Contábeis (Brasil, 2004), mais especificamente: i) utilização de terminologias e linguagens adequadas; ii) visão sistêmica e interdisciplinaridade; iii) elaboração de pareceres e relatórios; e iv) agir com responsabilidade, gerando informações para a tomada de decisão.

Na última categoria, Rápida assimilação e aprendizado, os alunos destacaram que a metodologia ativa gerou uma possibilidade de aprendizado mais rápido, como evidencia o Aluno 12, “[...] em nenhum outro momento, seja nessa graduação ou na minha anterior, tive uma assimilação tão rápida do conteúdo. Conhecer a teoria e imediatamente aplicá-la faz toda a diferença na nossa motivação e formação”. Portanto, a possibilidade de unir teoria e prática nessa atividade “[...] auxiliou na fixação dos conceitos, [e foi] uma proposta realmente diferenciada que valorizou muito o aprendizado na disciplina” (Aluno 49).

Sendo assim, pode-se afirmar que a construção do ensino-aprendizagem por meio do *Service-Learning* foi possível e motivou os alunos no desenvolvimento de seus conhecimentos e habilidades ao integrar as características mais marcantes de: Contato com empresário; Construção conjunta; e Teoria aplicada na prática. As percepções apontadas permitem reforçar o que Hung e Li (2017), Robles (2012) e Zhu et al. (2013) apontaram, ou seja, há a necessidade de se buscar a inovatividade no desenvolvimento dos currículos dos cursos de graduação, destacando a metodologia do *Service-Learning* como uma alternativa positiva no processo de ensino-aprendizagem.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve por objetivo identificar as potencialidades da experiência com o *Service-Learning*, destacando etapas e percepções de discentes que vivenciaram a experiência. Ele foi aplicado durante a realização de assessoria em gestão, para 67 empresas participantes do Projeto SOS-PME da UFRGS, por 188 estudantes da disciplina de Planejamento Contábil do curso de Ciências Contábeis da UFRGS, em três semestres, durante a pandemia de Covid-19. A percepção dos discentes evidencia que o uso de *Service-Learning* possibilita o desenvolvimento das competências e habilidades propostas nas Diretrizes Curriculares do Curso de Ciências Contábeis (Brasil, 2004).

Os alunos destacaram que a experiência de *Service-Learning* foi intensa, desafiadora e enriquecedora. As características mais evidenciadas foram: Contato com o empresário; Construção conjunta; e Teoria aplicada na prática, as quais igualmente destacam o anseio dos estudantes por relacionar os conteúdos aprendidos na faculdade com a prática organizacional. Essa experiência trouxe como principais resultados: Autoconhecimento; Empatia com o mundo organizacional; Habilidade de gestão e comunicação; e Rápida assimilação e aprendizado. Destaca-se que os alunos mencionaram que o sucesso da atividade esteve intimamente ligado ao ambiente seguro proposto em aula e pelo apoio do projeto SOS-PME. Segundo eles, ter etapas e cronogramas bem definidos do que deveria ser feito e ter a certeza do apoio dessa rede de atores os deixou mais seguros para desenvolverem as atividades, mesmo em um difícil desafio para os negócios.

Buscou-se, com esta pesquisa, propor a aplicação de uma metodologia de aprendizagem ativa para os cursos de graduação, permitindo aos estudantes adquirirem conhecimento, desenvolverem habilidades de pensamento crítico, resolverem problemas em uma variedade de situações e pensarem

de forma independente (Wang & Shen, 2008). Além disso, o aprofundamento da perspectiva discente sobre a experiência de *Service-Learning* contribuiu para que docentes da área conhecessem e praticassem diferentes métodos, maximizando o processo de ensino-aprendizagem (Gaviria et al., 2015).

Ao envolver a comunidade, oferecendo um serviço para ajudar a resolver problemas sociais, a Universidade promove um engajamento cívico, ampliando o processo de aprendizagem, conectando alunos e comunidade, para entenderem as questões e demandas sociais e escaparem do problema do conhecimento inerte, aquele que é valioso apenas em sala de aula (Kronick & Cunningham, 2013). Especialmente em uma crise que impede a instituição de cumprir a missão institucional de ensino e aprendizagem, esse tipo de serviço é ainda mais importante.

Com o *Service-Learning* desenvolvido neste estudo foi possível alcançar os objetivos que o Projeto SOS-PME promove: proporcionar aos alunos a aplicação prática do conhecimento adquirido em sala de aula; apresentar casos reais aos estudantes, trazidos pelas empresas parceiras; prepará-los para o contato com o mercado de trabalho: compromisso, ética e senso de comunidade; entregar para a comunidade o conhecimento e o serviço da Universidade; auxiliar os empresários parceiros no acesso aos conceitos e ferramentas utilizadas em sala de aula; e conectar professores, alunos e empresários com outros mentores da Rede de Assessoria Empresarial.

Considerando os resultados desta pesquisa e a aplicação bem-sucedida do *Service-Learning* no contexto do Projeto SOS-PME, foram listadas sugestões para pesquisas futuras que podem enriquecer o entendimento sobre essa abordagem de ensino-aprendizagem e seu impacto em diferentes áreas de formação. Primeiramente, sugere-se realizar estudos adicionais que explorem os efeitos a longo prazo do *Service-Learning* no desenvolvimento dos alunos, avaliando como essa experiência continua a influenciar suas carreiras e contribui para seu crescimento profissional ao longo do tempo. Além disso, investigações mais aprofundadas podem se concentrar em estratégias específicas de implementação do *Service-Learning* em diferentes disciplinas e contextos educacionais, a fim de identificar as melhores práticas para maximizar os benefícios para os estudantes e a comunidade. Outro ponto importante a ser abordado em pesquisas futuras é a avaliação dos impactos do *Service-Learning* nas empresas parceiras. Compreender como as organizações se beneficiam dessa colaboração e como isso afeta suas operações e estratégias de negócios pode fornecer insights valiosos para aprimorar ainda mais a integração entre a academia e o setor empresarial.

Como limitações deste estudo, aponta-se que a pesquisa poderia ter sido mais abrangente, incluindo também as perspectivas dos docentes e das empresas envolvidas. Além disso, a análise apresentada se concentrou em um contexto específico de ensino superior e em uma área de formação específica, a contabilidade. Portanto, estudos futuros podem expandir essa pesquisa para diferentes áreas acadêmicas e níveis de ensino, a fim de obter uma compreensão mais completa de como o *Service-Learning* pode ser aplicado de maneira eficaz em diversas situações educacionais.

Sánchez-Barrioluengo e Benneworth (2019) reforçam que as universidades devem integrar múltiplas missões, além da educação e da pesquisa. E, nesse contexto, envolvem-se em atividades de intercâmbio de conhecimento que possibilitam impulsionar o desenvolvimento regional (Perkmann et al., 2013) em diferentes áreas, como, por exemplo, na gestão, neste estudo tratada pelo olhar da área contábil. Dessa forma, os achados demonstram que a aplicação de *Service-Learning*, quando incorporada ao processo de ensino-aprendizagem, é gratificante também para os educadores, encorajando pesquisas futuras que tentem melhor compreender as condições que promovem o crescimento e o desenvolvimento dos alunos mediante a aplicação do *Service-Learning* em diferentes áreas de formação.

REFERÊNCIAS:

Anacleto, A., & Prazeres, A. (2020). Novo Coronavírus (COVID-19) e a crise econômica: impactos nas pequenas empresas. *Revista Tecnologia e Sociedade*, 16(43), 169-175.

- Astin, A. W., Vogelgesang, L. J., Ikeda, E. K., & Yee, J. A. (2000). *How service-learning affects students*. Higher Education Research Institute.
- Audretsch, D. (2014). From the Entrepreneurial University to the University for the Entrepreneurial Society. *The Journal of Technology Transfer*, 39(3), pp. 313-321.
- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. Edições 70.
- Bertaglia, B. (2016). *Métodos e técnicas de ensino*. Cengage Learning. E-book.
- Bok, D. (1982). *Beyond the ivory tower: Social responsibilities of the modern university*. Harvard University Press.
- Borisova, O. V., Vashbieva, D. G., Malykh, N. I., Vasnev, S. A., & Bírová, J. (2016). Problem of using innovative teaching methods for distance learning students. *International Electronic Journal of Mathematics Education*, 11(5), 1175-1184.
- Brasil. (2004). Ministério da Educação e do Desporto. Conselho Nacional de Educação. Resolução nº 10, de 16 de dezembro de 2004. *Diário Oficial da União*.
- Brasil. (2020). Ministério da Educação. Portaria nº 544, de 16 de junho de 2020. *Diário Oficial da União*.
- Brauner, D. F.; Reichert, F. M.; Janissek-Muniz, R.; Zen, A. C.; Menezes, D. C.; Closs, L. Q.; Carraro, W. B. W. H.; Ruppenthal, C. S.; Muller, F. M.; Lubaszewski, M., & Rodhen, M. I. S. (2020). An engaged university: Rescuing SMEs during the Covid-19 crisis. *Revista de Administração de Empresas*, 6(60).
- Bringle, R. G., & Hatcher, J. A. (1996). Implementing service learning in higher education. *The Journal of Higher Education*, 67(2), 221-239.
- Britt, L. L. (2012). Why we use service-learning: A report outlining a typology of three approaches to this form of communication pedagogy. *Communication Education*, 61(1), 80-88.
- Calijuri, M. S. S. (2011). Controller - o perfil atual e a necessidade do mercado de trabalho. *Revista Brasileira de Contabilidade*, (150), 37-52.
- Cardoso, R. L., Neto, O. R. M., & Oyadomari, J. C. (2010). Os estudos internacionais de competências e os conhecimentos, habilidades e atitudes do contador gerencial brasileiro: análises e reflexões. *Brazilian Business Review*, 7(3), 91-113.
- Carraro, W. B. W. H., Prates, A., Araujo, G. A. D., & Silva, F. M. D. (2018). *Destaques da contabilidade gerencial*. <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/175151>
- Celio, C. I., Durlak, J., & Dymnicki, A. (2011). A meta-analysis of the impact of service-learning on students. *Journal of Experiential Education*, 34(2), 164-181.
- Chartered Global Management Accounting Principles - CGMA. (2014). *Global management accounting principles*. <https://www.cgma.org/resources/reports/globalmanagementaccountingprinciples.html>
- Clack, L., & Ellison, R. (2018). Innovative approaches to management education. *Journal of Management Policies and Practices*, 6(1), 6-9.
- Currie-Mueller, J. L., & Littlefield, R. S. (2018). Embracing service-learning opportunities: Student perceptions of service learning as an aid to effectively learn course material. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, 18(1), 25-42.
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. Collier Books.
- Donthu, N., & Gustafsson, A. (2020). Effects of Covid-19 on business and research. *Journal of business research*, 117, 284.
- Ekbatani, M. A., & Sangeladji, M. A. (2008). Traditional vs. contemporary managerial/cost accounting techniques differences between opinions of educators and practitioners. *International Business & Economics Research Journal - IBER*, 7(1).

- Eppler, M. A., Ironsmith, M., Dingle, S. H., & Errickson, M. A. (2011). Benefits of Service-Learning for Freshmen College Students and Elementary School Children. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, 11(4), 102-115.
- Esselstein, J. L. (2001). The changing value equation for controllership. *Ohio CPA Journal*, 60(2).
- Flannery, B. L., & Pragman, C. H. (2008). Working towards empirically-based continuous improvements in service learning. *Journal of Business Ethics*, 80(3), 465-479.
- Flynn, M. A., & Carter, E. (2016). Curriculum infusion of the social norms approach: information only vs. service learning. *Communication Education*, 65(3), 322-337.
- Frezatti, F., De Aguiar, A. B., & Guerreiro, R. (2007). Diferenciações entre a contabilidade financeira e a contabilidade gerencial: uma pesquisa empírica a partir de pesquisadores de vários países. *Revista Contabilidade & Finanças*, 18(44), 9-22.
- Gallagher, M. J., & McGorry, S. Y. (2015). Service learning and the capstone experience. *International Advances in Economic Research*, 21(4), 467-476.
- Gaviria, D., Arango, J., & Valencia, A. (2015). Reflections about the use of information and communication technologies in accounting education. *Social and Behavioral Sciences*, 176.
- Giroto, M. (2012). O que o mercado atual espera dos profissionais contábeis. *Revista Brasileira de Contabilidade*, (185), 12-25.
- Güney, A. (2014). Role of technology in accounting and e-accounting. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 152, 852-855.
- Hadgraft, R., & Holecek, D. (1995). Towards total quality using problem-based learning. *International Journal of Engineering Education*, 11, 8-8.
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., & Bond, A. (2020). The difference between emergency remote teaching and online learning. *Educause Review*, 27.
- Hung, C. L., & Li, F. C. (2017). Teacher perceptions of professional role and innovative teaching at elementary schools in Taiwan. *Educational Research and Reviews*, 12(21), 1036-1045.
- Jacoby, B. (1996). Service-learning in higher education: Concepts and practices. *The Jossey-Bass Higher and Adult Education Series*.
- Joshi, M., & Chugh, R. (2009). New paradigms in the teaching and learning of accounting: Use of educational blogs for reflective thinking. *International Journal of education and development using ICT*, 5(3), 6-18.
- Kenworthy-U'Ren, A. L. (2008). A decade of service-learning: A review of the field ten years after JOBE's seminal special issue. *Journal of Business Ethics*, 81(4), 811-822.
- Kim, H.-W., Kankanhalli, A., & Lee, H.-L. (2016). Investigating decision factors in mobile application purchase: A mixed-methods approach. *Information & Management*, 53(6), 727-739.
- Kirby, J., Davenport, T. (2016). The knowledge jobs most likely to be automated. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2016/06/the-knowledge-jobs-most-likely-to-be-automated>
- Kronick, R. F., & Cunningham, R. B. (2013). Service-learning: Some academic and community recommendations. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 17(3), 139-152.
- Leal, E. A., Miranda, G. J., & Casa Nova, S. D. C. (2017). Revolucionando a sala de aula: como envolver o estudante aplicando as técnicas de metodologias ativas de aprendizagem. *Atlas*.
- Lesca, H. & Janissek-Muniz, R. (2015). *Inteligência estratégica antecipativa e coletiva: o Método L.E.SCA*. *Revista de Administração*, 49(1), 188-204. https://www.researchgate.net/publication/274685210_Inteligencia_estrategica_antecipativa_coletiva_e_crowdfunding_

aplicacao_do_metodo_LESCAnning_em_empresa_social_de_economia_peer-to-peer_P2P

- Lima, T. B., Sonaglio, A. L. B., & Godoi, C. K. (2012). Dimensões de um sistema de aprendizagem em ação para o ensino de administração. *Administração: ensino e pesquisa*, 13(1), 9-41.
- Meaney, K. S., Housman, J. M., Cavazos, A., & Wilcox, M. L. (2012). Examining service-learning in a graduate physical education teacher education course. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, 108-124.
- Organização Mundial da Saúde - OMS. (2020). Coronavirus disease (COVID-19) Pandemic. *Portal OMS*, Apr. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novelcoronavirus-2019>.
- Padar, J. (2017). Selling accounting transformation; are you ready to bring this to your clients? *Accounting Today*, 31(2), 30-33.
- Perkmann, M., Tartari, V., McKelvey, M., Autio, E., Broström, A., D'Este, P., ... & Krabel, S. (2013). Academic engagement and commercialisation: A review of the literature on university-industry relations. *Research Policy*, 42(2), 423-442.
- Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465.
- Sabbaghi, O., Cavanagh, G. F., & Hipskind, T. (2013). Service-learning and leadership: Evidence from teaching financial literacy. *Journal of Business Ethics*, 118(1), 127-137.
- Sánchez-Barrioluengo, M., & Benneworth, P. (2019). Is the entrepreneurial university also regionally engaged? Analysing the influence of university's structural configuration on third mission performance. *Technological forecasting and social change*, 141, 206-218.
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae. (2020). *Impactos da Covid-19 nos pequenos negócios*. [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/ab9bb501c8904a780096e107a93aeace/\\$File/19680.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/ab9bb501c8904a780096e107a93aeace/$File/19680.pdf)
- Tan, L. M., Fowler, M. B., & Hawkes, L. (2004). Management accounting curricula: Striking a balance between the views of educators and practitioners. *Accounting Education*, 13(1), 51-67.
- Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. (2020). Escola de Administração. *SOS PME Rede de Assessoria Empresarial*. <https://www.ufrgs.br/escoladeadministracao/sospme/>
- Venkatesh, V., Brown, S. A., & Bala, H. (2013). Bridging the qualitative-quantitative divide: Guidelines for conducting mixed methods research in information systems. *MIS Quarterly*.
- Wadhwani, R. D., Galvez-Behar, G., Mercelis, J., & Guagnini, A. (2017). *Academic entrepreneurship and institutional change in historical perspective*.
- Wang, M. J., & Shen, R. M. (2008). *Increasing interactivity in large, blended classrooms through a cutting-edge mobile learning system*. ITI 6th International Conference on Information & Communications Technology, 59-63.
- Zhu, C., Wang, D., Cai, Y., & Engels, N. (2013). What core competencies are related to teachers' innovative teaching? *Asia-Pacific Journal of Teacher Education*, 41(1), 9-27.

Endereço dos Autores:

Av. João Pessoa, 52 - Centro Histórico
CEP: 90040-000
Porto Alegre – RS – Brasil