



UnB

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E
GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS - FACE
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA

PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM ECONOMIA

MESTRADO PROFISSIONAL EM
GESTÃO ECONÔMICA DE FINANÇAS PÚBLICAS

CARLA ANDREZA DE MELO COSTA FERREIRA

**ESTUDO SOBRE AS CAUSAS DA INADIMPLÊNCIA DOS
PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM INSCRITOS NO COREN/AM**

BRASÍLIA - DF

2020

CARLA ANDREZA DE MELO COSTA FERREIRA

**ESTUDO SOBRE AS CAUSAS DA INADIMPLÊNCIA DOS
PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM INSCRITOS NO COREN/AM**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Economia da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Economia.

Área de Concentração:
Gestão Econômica de Finanças Públicas.

Orientador:
Prof. Dr. Jorge Madeira Nogueira

BRASÍLIA – DF

2020

CARLA ANDREZA DE MELO COSTA FERREIRA

**ESTUDO SOBRE AS CAUSAS DA INADIMPLÊNCIA DOS
PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM INSCRITOS NO COREN/AM**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Economia da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Economia.

Área de Concentração: Gestão Econômica de Finanças Públicas.

Data da aprovação: 23/06/2020

Prof°. Dr°. Jorge Madeira Nogueira – Orientador
Professor Titular
Departamento de Economia (UnB)

Prof°. Dr°. Antonio Nascimento Junior
Professor Adjunto
Departamento de Administração (UnB)

Prof°. Dr°. Roberto de Góes Ellery Junior
Professor Adjunto
Departamento de Economia (UnB)

Ao meus pais Sebastiana e Antônio Carlos que sempre foram exemplos de honra, sabedoria e fé em minha vida e me inspiraram a ser a mulher que sou hoje.

Aos meus irmãos Ludmyla e Antônio Halliton com quem sempre pude compartilhar minhas vitórias e derrotas na certeza de seu apoio fraterno, independente do resultado.

Ao meu marido Hernan, que em vários momentos me ofereceu apoio incondicional para que eu pudesse conquistar mais um lugar ao sol.

E principalmente a Deus, por me proporcionar serenidade nos momentos mais difíceis e me munir das ferramentas necessárias para alcançar o meu objetivo.

AGRADECIMENTOS

Ao meu professor e orientador Dr. Jorge Madeira Nogueira que me inspirou e incentivou desde o início dessa jornada acadêmica.

Ao Departamento de Economia, em particular seu Programa de Pós-graduação em Economia, da FACE/UnB pela oportunidade de participar do Curso de Mestrado Profissional em Economia.

Ao Conselho Federal de Enfermagem pela proposta inovadora de qualificação e valorização dos empregados públicos do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem.

Aos colegas de turma Mara, Sandro e Julianderson que se tornaram membros de um grupo seletivo de amigos sempre dispostos a apoiar e incentivar uns aos outros ao longo de todo o curso, conquistando assim todo meu respeito e admiração.

As amigas do COREN-AM que me ofereceram todo o apoio moral e profissional imprescindíveis para o desenvolvimento de minha dissertação: Kathleane, Kelly, Ingrid, Naiara e Cláudia.

Ao Plenário e Diretoria do Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas que concederam toda a estrutura necessária para a minha participação no mestrado.

Aos meus pais, irmãos e marido pelas palavras constantes de inspiração e atitudes de apoio e carinho.

“O sucesso é uma jornada, não um destino. Tenha fé em sua capacidade”

Bruce Lee

RESUMO

Os Conselhos de Fiscalização Profissional são autarquias públicas federais autorizadas por lei específica a fixar, cobrar e executar as contribuições anuais (tributos parafiscais) destinadas ao custeio de suas atividades de fiscalização e regulamentação do exercício de determinadas profissões. Apesar de ser um tributo compulsório, os dados do Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas revelaram uma tendência de crescimento da inadimplência paralela ao aumento do quadro de profissionais entre 2014 e 2019, materializando-se em uma perda elevada de arrecadação. Este fenômeno incitou a investigação das causas da inadimplência no COREN-AM nesta dissertação. Na busca pela identificação das razões pelas quais os profissionais de enfermagem não pagam sua obrigação fiscal anual, foi aplicado um questionário para uma amostra de 307 profissionais, entrevistados na Sede do COREN-AM, localizada na cidade de Manaus - Amazonas. A partir dos resultados obtidos com a análise dos dados, o estudo revelou como principais causas para a inadimplência com o COREN/AM: a) o alto nível de comprometimento da renda; b) a anuidade não é considerada como despesa prioritária diante da restrição orçamentária; c) descontrole de finanças pessoais e obrigações profissionais d) o custo elevado das anuidades; e e) desconhecimento das normas tributárias da instituição. A lição aprendida com esta experiência é que a instituição precisa criar estratégias de melhoria de seus serviços, bem como promover a conscientização dos profissionais sobre a obrigatoriedade e a finalidade da contribuição anual, assim como as formas de negociação de débitos e a possibilidade de suspensão de cobranças previstas na legislação da categoria profissional.

Palavras chave: avaliação econômica, tributo parafiscal, inadimplência, dimensões sociais, econômicas e pessoais; conselhos de fiscalização profissional

ABSTRACT

Professional Supervisory Boards are federal public authorities sanctioned by a specific law to establish, collect and execute the annual contributions (parafiscal taxes) intended to finance their inspection and regulation of specific professional activities. Despite of being a mandatory tax, the data from the Regional Nursing Council of Amazonas revealed a growing trend of non-payment of annual contributions in spite of an increase in the number of new professionals between 2014 and 2019. This resulted in a significant loss of revenue. This phenomenon impelled this investigation of the causes of non-payment in COREN-AM, objective of this dissertation. To identify the reasons why nursing professionals do not pay their annual tax obligation, a questionnaire was applied to a sample of 307 professionals, interviewed at COREN-AM Headquarters, located in the city of Manaus – Amazonas. Our results revealed as the main causes for taxes evasion in COREN / AM: a) the high level of income impairment; b) the annuity is not considered a priority expense due to budget constraint; c) uncontrolled personal finances and professional obligations; d) the high cost of annuities; and e) unfamiliarity with the institution's tax rules. The lesson learned from this experience is that the institution needs to create strategies to improve its services and to raise the awareness of professionals about the obligation and purpose of the annual contribution, as well as ways of negotiating debts and the possibility of suspending payments charges foreseen in the legislation of the professional category.

Keywords: economic evaluation, parafiscal tax, non-payment, social, economic, and personal dimensions; professional supervisory boards

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 – Conselhos Regionais de Enfermagem por estado brasileiro..... | 60 |
| Figura 2 – Formulário eletrônico de pesquisa sobre inadimplência..... | 88 |
| Figura 3 – Planilha eletrônica com dados do formulário de pesquisa sobre a inadimplência | 89 |
| Figura 4 – Relatório eletrônico com dados do formulário de pesquisa sobre a inadimplência | 90 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 - Comparativo do percentual (%) de inadimplência do Coren-am em relação a conselhos profissionais distintos do estado do Amazonas no ano de 2018 | 54 |
| Gráfico 2 - Comparativo de quantidade de adimplentes e inadimplentes do Coren-am em relação a conselhos profissionais distintos do estado do Amazonas no ano de 2018. | 55 |
| Gráfico 3 - Quantidade e percentual de profissionais de enfermagem no Brasil, por categoria profissional, em 2016 | 57 |
| Gráfico 4 - Percentagem total de adimplentes e inadimplentes no Brasil, por categoria profissional, em 2016..... | 58 |
| Gráfico 5 - Valor e percentual de arrecadação de adimplentes e inadimplentes em 2016 | 59 |
| Gráfico 6 - Valor e percentagem da perda estimada de arrecadação dos profissionais de enfermagem inadimplentes no Brasil, por categoria profissional, em 2016. | 59 |
| Gráfico 7 - Quantidade de profissionais de enfermagem no Brasil, por categoria profissional, comparativo 2016 e 2019..... | 61 |
| Gráfico 8 – Comparativo de arrecadação estimada do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem em 2016 e 2019 por categoria profissional e geral | 64 |
| Gráfico 9 – Estimativa de arrecadação e inadimplência em 2019..... | 65 |
| Gráfico 10 – Estimativa de arrecadação e inadimplência em 2019..... | 66 |
| Gráfico 11 – Previsão de arrecadação total e parcial dos regionais..... | 66 |
| Gráfico 12 – Previsão de inadimplência do total e parcial dos regionais..... | 67 |
| Gráfico 13 – Percentual de adimplência e inadimplência de conselhos regionais de enfermagem em 2019 | 68 |
| Gráfico 14 – Comparativo de valores de anuidades por categoria profissional em 2019 – COREN-AM e COREN-PR..... | 69 |
| Gráfico 15 – Percentual de inadimplência de conselhos de enfermagem da região norte | 69 |
| Gráfico 16 – Percentual de inadimplência de conselhos de enfermagem da região sul..... | 70 |
| Gráfico 17 – Percentual de Inadimplência de Conselhos de Enfermagem da Região Nordeste | 70 |
| Gráfico 18 – Média de inadimplência por Região..... | 71 |
| Gráfico 19 – Comparativo do percentual de profissionais adimplentes e inadimplentes do COREN-AM de 2014 a 2019 | 73 |
| Gráfico 20 – Comparativo da quantidade de profissionais adimplentes e inadimplentes do COREN-AM de 2014 a 2019 | 74 |
| Gráfico 21 - Comparativo da quantidade de profissionais inadimplentes do COREN-AM por categoria de 2014 a 2019 | 75 |
| Gráfico 22 - Comparativo da quantidade de enfermeiros de 2014 a 2019 | 76 |
| Gráfico 23 - Comparativo da quantidade de técnicos inadimplentes de 2014 a 2019 | 76 |

| | |
|--|-----|
| Gráfico 24 - Comparativo da quantidade de enfermeiros inadimplentes de 2014 a 2019 | 77 |
| Gráfico 25 – Categoria de registro profissional dos entrevistados | 94 |
| Gráfico 26 – Renda dos entrevistados | 97 |
| Gráfico 27 – Ranking de causas da inadimplência..... | 121 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|-----|
| Tabela 1 - Comparativo de inadimplência de conselhos profissionais distintos no estado do Amazonas em 2018..... | 53 |
| Tabela 2 - Quadro de Pessoal dos Conselhos com mais de 10.000 profissionais registrados..... | 55 |
| Tabela 3 - Quantidade de profissionais de enfermagem registrados no Brasil em 2016. | 56 |
| Tabela 4 - Arrecadação estimada no Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem em 2016..... | 58 |
| Tabela 5 - Quantidade de Profissionais de Enfermagem Inscritos no Brasil.... | 61 |
| Tabela 6 – Quantitativos de profissionais por regional..... | 63 |
| Tabela 7 - Quantidade total de profissionais adimplentes e inadimplentes no COREN-AM com inscrição ativa | 86 |
| Tabela 8 – Grau de confiança da amostra | 87 |
| Tabela 9 – Dados pessoais dos profissionais de enfermagem entrevistados .. | 93 |
| Tabela 10 - Categoria de registro profissional dos entrevistados..... | 94 |
| Tabela 11 - Situação empregatícia..... | 95 |
| Tabela 12 – Comparativo entre categoria de registro profissional e tipo de empregador..... | 96 |
| Tabela 13 – Relação de renda mensal e área de atuação profissional..... | 98 |
| Tabela 14 – Relação de renda mensal e tipo de vínculo empregatício | 98 |
| Tabela 15 – Grau de Satisfação com Serviços ofertados pelo COREN-AM .. | 101 |
| TABELA 16 – Grau de utilização dos serviços do COREN-AM..... | 102 |
| Tabela 17 – Classificação de reclamações por tipo de serviços | 103 |
| Tabela 18 – Tipos melhorias dos serviços | 104 |
| Tabela 19 – Frequência de utilização dos canais de comunicação do COREN-AM..... | 104 |
| Tabela 20 – Tipos de informações mais demandadas nos canais de comunicação do COREN-AM..... | 105 |
| Tabela 21 – Dados de endividamento geral dos entrevistados | 107 |
| Tabela 22 – Ranking médio de prioridades de quitação de dívidas | 108 |
| Tabela 23 – Comparativo renda x percentual de comprometimento de salário | 109 |
| Tabela 24 – Comparativo renda x nível de endividamento | 110 |
| Tabela 25 – Grau de Atualização cadastral e recebimento de boletos profissionais | 111 |
| Tabela 26 – Comparativo entre recebimento de boletos e atualização de cadastro | 111 |
| Tabela 27 – Comparativo entre nível de inadimplência profissional e atualização de cadastro..... | 112 |
| Tabela 28 – Comparativo entre inadimplência profissional e percentual de comprometimento de salário | 113 |
| Tabela 29 - Renda x nível de inadimplência profissional | 113 |
| Tabela 30 – Nível de consciência sobre importância da anuidade e nível de inadimplência | 114 |

| | |
|--|-----|
| Tabela 31 – Nível de consciência sobre impacto da inadimplência e nível de inadimplência | 115 |
| Tabela 32 – Comparativo de consciência sobre consequências da inadimplência e nível de inadimplência profissional..... | 115 |
| Tabela 33 – Comparativo de consciência sobre suspensão de registro profissional e nível de inadimplência profissional..... | 116 |
| Tabela 34 - Comparativo de consciência sobre suspensão de registro profissional e nível de inadimplência profissional..... | 117 |
| Tabela 35 – Comparativo entre gênero e nível de inadimplência profissional | 117 |
| Tabela 36 – Comparativo nível de escolaridade e nível de inadimplência profissional | 118 |
| Tabela 37 – Comparativo de nível de inadimplência profissional e idade | 118 |
| Tabela 38 – Aspectos da inadimplência profissional..... | 120 |
| Tabela 39 – Causas da inadimplência profissional por classificação de fatores | 121 |
| Tabela 40 – Nível de conscientização dos profissionais em relação aos aspectos legais e tributários da profissão | 122 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|-----|
| Quadro 1 – Lista de hipóteses sobre as causas da inadimplência do COREN-AM | 81 |
| Quadro 2 – Nível de Satisfação..... | 101 |
| Quadro 3 – Frequência de utilização de serviços..... | 102 |
| Quadro 4 – Classificação de frequência de utilização de canais..... | 105 |
| Quadro 5 – Nível de priorização de pagamentos | 109 |
| Quadro 6 – Resultado da análise sobre as causas da inadimplência | 134 |

ANEXOS E APÊNDICES

| | |
|--|-----|
| Apêndice 1 – Relação de Variáveis, dimensões e categorias | 165 |
| Apêndice 2 - Formulário de pesquisa acessado em plataforma on line | 185 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|-----------|---|
| CADIN | Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados |
| CCB | Código Civil Brasileiro |
| CDC | Código de Defesa do Consumidor |
| CNC | Confederação Nacional do Comércio |
| CNDL | Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas |
| COFEN | Conselho Federal de Enfermagem |
| COREN-AM | Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas |
| COREN-PR | Conselho Regional de Enfermagem do Paraná |
| COMESTRA | Comissão Especial de Estudos de Reforma Administrativa |
| CRFB | Constituição da República Federativa do Brasil |
| CTN | Código Tributário Nacional |
| IBGE | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística |
| INDEF | Indicador de Educação Financeira |
| PIB | Produto Interno Bruto |
| PNAD | Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios |
| SINPROFAZ | Sindicato Nacional dos Procuradores da Fazenda Nacional |
| SPC | Serviço de Proteção ao Crédito |
| STN | Sistema Tributário Nacional |

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

| | | |
|-----------|--|------------|
| 1. | INADIMPLÊNCIA: ASPECTOS FINANCEIROS E ECONÔMICOS | 20 |
| 1.1. | Diferentes Visões de Inadimplência na Economia..... | 20 |
| 1.2. | Causas Econômicas da Inadimplência..... | 26 |
| 1.3. | Consequências Econômicas da Inadimplência | 32 |
| 1.4. | As Especificidades da Inadimplência Tributária | 35 |
| 2. | INADIMPLÊNCIA EM CONSELHOS DE FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL: UMA VISÃO PANORÂMICA | 40 |
| 2.1. | Natureza Jurídica dos Conselhos de Fiscalização Profissional..... | 40 |
| 2.2. | Tributo Parafiscal: Especificidades dos Conselhos..... | 46 |
| 2.3. | Um Panorama de Conselhos Distintos..... | 51 |
| 2.4. | Um Panorama da Realidade dos CORENS..... | 56 |
| 2.5. | O Problema de Pesquisa: COREN-AM..... | 71 |
| 3. | MÉTODOS E PROCEDIMENTOS | 79 |
| 3.1. | As Variáveis Escolhidas..... | 79 |
| 3.2. | As fontes de dados..... | 84 |
| 3.3. | Detalhamento dos Dados Utilizados | 85 |
| 3.3.1. | Cenário da Pesquisa..... | 85 |
| 3.3.2. | População e amostra..... | 85 |
| 3.3.3. | Instrumento de coleta de dados..... | 87 |
| 3.3.4. | Coleta dos dados..... | 91 |
| 3.3.5. | Análise Descritiva de Dados | 92 |
| 4. | CAUSAS DA INADIMPLÊNCIA NO COREN-AM..... | 100 |
| 4.1. | Falhas do Lado da Oferta: Os serviços do COREN-AM..... | 100 |
| 4.2. | Falhas do Lado da Demanda: Os profissionais inscritos | 106 |
| 4.3. | Outras Falhas | 119 |
| 5. | AS LIÇÕES APRENDIDAS DA EXPERIÊNCIA COREN-AM..... | 124 |
| | CONCLUSÃO | 143 |
| | REFERÊNCIAS..... | 150 |
| | ANEXOS E APÊNDICES | 165 |

INTRODUÇÃO

O artigo 5º, inciso XIII da Constituição da República Federativa do Brasil - CF estabelece, entre os direitos e garantias fundamentais, “o livre exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer” (BRASIL, 1988). Porém, é lícito excepcionar essa regra em casos especiais, por meio de regulamentação de determinadas profissões que, só se justifica, se o interesse público assim o exigir.

Neste contexto, foram criados os Conselhos Federais e Regionais, “autarquias federais com poderes para exercer as atividades do Estado de fiscalização do exercício profissional e autorizados por Lei específica a fixar, cobrar e executar as suas contribuições anuais devidas por pessoas físicas e jurídicas, bem como as multas e os preços de serviços, relacionados com suas atribuições legais” (SILVA, 2015) , com previsão nos termos do artigo 149 da CF, previsão infraconstitucional na Lei Nº 12.514 de 28 de outubro de 2011 (BRASIL, 2011) e artigo 2º da Lei 11.000 de 15 de dezembro de 2004 (BRASIL, 2004).

A obrigação tributária de pagar anuidades e outros serviços ao Conselho Regional de Enfermagem possui previsão na Lei 5.905 de 12 de julho de 1973 (BRASIL, 1973), já seus valores são normatizados por meio de Resoluções do Conselho Federal de Enfermagem - COFEN e Decisões autônomas de cada Regional, constituindo-se em receitas para o custeio de atividades finalísticas do órgão.

No Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas – COREN-AM, que será foco deste estudo, conforme dados oficiais obtidos por meio do Relatório de Gestão de 2018, foi registrado um nível de inadimplência em torno de 51,94% o que equivale a um quantitativo de 20.057 profissionais em relação ao total de 38.617 inscritos, despertando assim o interesse desta mestranda em investigar os fatores que contribuem para que um número tão elevado de profissionais não cumprissem suas obrigações de pagar as anuidades do COREN-AM.

Então, porque, apesar de seu caráter compulsório, uma quantidade significativa de profissionais de enfermagem não cumpre seu dever legal de pagamento das anuidades?

A inadimplência e sonegação fiscal parece ser um problema de ordem nacional, pois em 2016, “segundo cálculos do Sindicato Nacional dos

Procuradores da Fazenda Nacional - SINPROFAZ, foram cerca de R\$ 500 milhões de reais, ou cerca de 13% do Produto Interno do Bruto - PIB brasileiro de tributos e impostos que deixaram ser arrecadados. “Os números colocam o Brasil no nada honroso segundo lugar no mundo em sonegação, atrás apenas da Rússia, de acordo com o Banco Mundial”. (NUNES, 2017).

É necessário esclarecer que o simples não pagamento de tributos, isto é, a inadimplência fiscal não passa de um descumprimento administrativo de natureza não criminal conduzindo tão somente à aplicação das penalidades administrativas cabíveis e a inscrição em dívida ativa.

Como o problema se apresenta em escala sistêmica, apesar dos esforços do COFEN em regulamentar o Programa de Recuperação Fiscal do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem - REFIS e o Cadastro de Profissionais Inadimplentes no CADIN¹, essas ações sozinhas se mostraram ineficazes para a redução da inadimplência, demonstrando assim a necessidade de entender os motivos deste fenômeno.

Diante desta questão, este trabalho tem por objetivo identificar as possíveis causas e consequências da inadimplência dos profissionais de enfermagem por meio de um instrumento metodológico construído a partir de um referencial teórico que permita compreender e propor ações mais eficientes para a redução do problema no COREN-AM.

A dissertação se divide em cinco partes, incluindo a introdução. Na próxima seção, foi realizada a revisão teórica de estudos existente sobre as causas e consequências da inadimplência na esfera pública e privadas e as especificidades tributárias, além de apresentar uma visão panorâmica sobre a realidade dos Conselhos Regionais de Enfermagem e de outros Conselhos de profissões distintas no Estado do Amazonas. A segunda seção descreve as técnicas de coleta e análise dos dados e detalha a metodologia adotada, enquanto a terceira seção apresenta os resultados encontrados. A última seção apresenta as considerações finais sobre as lições aprendidas com a experiência COREN-AM seguida pelas referências bibliográficas.

¹ O Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados – CADIN, é um banco de dados federal onde constam as pessoas físicas e jurídicas que possuem dívidas ante organizações públicas federais.

1. INADIMPLÊNCIA: ASPECTOS FINANCEIROS E ECONÔMICOS

1.1. Diferentes Visões de Inadimplência na Economia

A inadimplência é, de uma perspectiva econômica, uma consequência direta do nível de consumo, preferências, escolhas e renda de um indivíduo. Isto posto, é necessário primeiramente conhecer alguns conceitos econômicos básicos.

Em economia, o conceito de utilidade expressa o grau de rentabilidade, benefício ou satisfação que um indivíduo pode obter ao consumir um determinado bem ou serviço fruto de uma transação econômica. Além disso, a utilidade também indica a importância relativa de um bem econômico em relação à satisfação de uma necessidade específica. A doutrina do utilitarismo viu a maximização de utilidade como um critério para a organização moral da sociedade.

De acordo com os utilitaristas, como Jeremy Bentham (1748-1832)² e John Stuart Mill (1806-1876)³, a sociedade deve ter como objetivo maximizar a utilidade total de indivíduos, apontando para "a maior felicidade para o maior número de pessoas". Numa outra perspectiva, a de John Rawls (1921-2002)⁴, a sociedade teria o papel de maximizar a utilidade dos indivíduos que inicialmente recebem um montante mínimo de utilidade.

A Função Utilidade é uma função matemática que mostra o nível dessa utilidade obtida por um indivíduo em função do consumo das quantidades dos bens e serviços que compõem uma determinada cesta de mercado. É, portanto, uma função que expressa as preferências de consumo dos indivíduos diante de um conjunto distinto de itens disponíveis no mercado, num determinado momento e contexto econômico. Portanto, utilidade é um conceito microeconômico oriundo da Teoria do Consumidor ou Teoria da Escolha que busca descrever como os consumidores tomam decisões de compra, como

² O filósofo e jurista Bentham, expõe o conceito central da utilidade no primeiro capítulo do livro *Introdução aos Princípios da Moral e Legislação* em 1789.

³ O filósofo e economista John Mill, defendeu o utilitarismo, a teoria ética proposta inicialmente por seu padrinho, Jeremy Bentham.

⁴ O professor de filosofia política John Rawls, foi o autor de popular livro sobre filosofia, política e moral chamado: *Uma Teoria da Justiça* de 1971, onde tenta resolver o problema de justiça distributiva.

enfrentam os trade-offs⁵ e as mudanças em seu ambiente diante de fatores que influenciam suas escolhas como restrição orçamentaria e preferências.

Devemos observar que nessas premissas econômicas, a questão central é a motivação humana. Segundo a Teoria da Hierarquia das Necessidades de Abraham Harold Maslow (1908-1970)⁶, a motivação humana parte das suas necessidades, ou seja, é pela perspectiva da satisfação dessas que o indivíduo age e toma suas decisões. A teoria de Maslow formula uma estrutura hierárquica representada graficamente por uma pirâmide, e propõem que conforme se satisfazem as necessidades mais básicas, os seres humanos desenvolvem desejos mais elevados. Estas necessidades estão classificadas em cinco níveis: fisiológicas, segurança, afeto, estima e as de autorrealização.

Na base da pirâmide estão localizadas as necessidades mais vitais e prioritárias para a sobrevivência de ordem biológica, enquanto na parte superior da estrutura estão aquelas de menor urgência e que estão relacionadas a questões psicológicas. Assim, ao serem satisfeitas as necessidades dos níveis inferiores, o indivíduo não se torna indiferente, mas encontra nos estados superiores a próxima meta a ser alcançada para estar satisfeito. Portanto, um aspecto fundamental a se considerar dessa teoria é que o indivíduo será sempre motivado pelas necessidades que se apresentarem mais importantes para ele, sendo seu principal objetivo determinar o conjunto de condições necessárias para que um indivíduo alcance a satisfação.

Apesar de existirem diversas críticas, a teoria das necessidades humanas de Maslow é um acréscimo fundamental na psicologia, que contribuiu para estabelecer e desenvolver a psicologia humanista e o conceito de bem comum. Não obstante, hoje em dia, ao contrário do que diz a teoria das necessidades humanas, o que se percebe é que as pessoas estão mais preocupadas com o materialismo do que com as dimensões existenciais, pois a sociedade de consumo causou profundas mudanças culturais que inverteram os desejos naturais do ser humano. Por isso é necessário rever e voltar a classificar a noção de necessidades atualmente.

⁵ Termo em inglês que significa conflito de escolha. Caracteriza uma ação econômica que visa à resolução de problema, mas acarreta outro, obrigando uma escolha.

⁶ Abraham Maslow foi um psicólogo norte-americano, conhecido pela Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas ou a Pirâmide de Maslow. Em 1954, Maslow publicou o livro Teoria da Motivação Humana.

Segundo Lucke, Filipin e Vieira (2014), os indivíduos são diariamente bombardeados com ações de *marketing* nos mais diversos meios de comunicação que fazem com as pessoas vejam o consumo como forma de aceitação social (CAMPARA et al, 2016). Assim, consumimos como ritual de participação (mesmo que puramente psicológica) em grupos aos quais desejamos pertencer e para nos diferenciar de outros, com os quais não desejamos ser ou parecer associados (BRANDINI, 2007, p. 157).

Essa diferenciação de classes sociais vem motivando uma crescente busca por *status* que representa a posição social de uma pessoa, respeito, admiração e aceitação percebidos através do outro, refletindo um estilo de vida centrado nos bens materiais e na aparência, muitas vezes sem necessidade e sem condições monetárias para arcar com os compromissos fixados (VILAIN e PEREIRA, 2013).

É evidente que a saciedade de algumas necessidades humanas denota do consumo de bens e serviços denominada relação de consumo que é, basicamente, o vínculo jurídico, ou o pressuposto lógico do negócio jurídico celebrado de acordo com as normas do Código de Defesa do Consumidor – CDC, editado pela Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (BRASIL, 1990). De acordo com o CDC, são certos elementos essenciais que fazem nascer uma relação de consumo: consumidor, fornecedor, produtos ou serviços, independentemente da espécie contratual pactuada pelas partes, como a compra, venda etc. Portanto, como o próprio CDC preceitua, a relação de consumo envolve uma obrigação financeira que em regra, nasce para ser cumprida através do adimplemento (*pacta sunt servanda*).

Ainda segundo o CDC, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final. Já o fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. E por fim produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial e já o serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Pacta sunt servanda é um termo jurídico que expressa o princípio de uma relação obrigacional que abrange os contratos firmados entre duas ou mais partes. Consiste na ideia de que aquilo que está estabelecido no contrato e assinado pelas partes deve ser cumprido. Esta é uma expressão em latim e significa "pactos devem ser respeitados" ou "acordos devem ser cumpridos", em português.

Desta forma, não se pode obrigar alguém a cumprir um contrato do qual não é signatário. Esta condição também garante a segurança jurídica e a autonomia das partes ao firmarem tal contrato. A relação obrigacional é constituída, no mínimo, por duas partes: sujeito ativo (credor) e o sujeito passivo (devedor). Há ainda outros dois elementos: o vínculo jurídico e o objeto. A obrigação terá como objeto a prestação (ação ou omissão) do devedor para com o credor. Essa relação, ainda é vista como uma submissão a uma regra de conduta, onde a autoridade é reconhecida ou forçosamente se impõe.

O vínculo da relação obrigacional se divide em duas partes: débito e responsabilidade. O débito é a prestação a ser realizada pelo devedor. A responsabilidade é a garantia do adimplemento, a tutela jurídica, isto é, são os meios que o credor possui para exigir o cumprimento da prestação.

O direito das obrigações, todavia, emprega o referido vocábulo em sentido mais restrito, compreendendo apenas aqueles vínculos de conteúdo patrimonial, que contem duas categorias de direitos os reais e obrigacionais, e se estabelecem entre pessoas, colocando-as, uma em face da outra, como credora e devedora, de tal modo que uma esteja na situação de poder exigir a prestação, e a outra, na contingência de cumpri-la, ou seja, chegado o momento, o direito se faz valer para recebimento da quantia devida de forma espontânea ou coercitivamente (BEVILÁQUA, 1896).

O conceito clássico de obrigação segundo Washington de Barros Monteiro (2007), diz que: "obrigação é a relação jurídica, de caráter transitório, estabelecida entre o devedor e o credor e cujo objeto consiste numa prestação pessoal econômica, positiva ou negativa, devida pelo primeiro ao segundo, garantindo-lhe o adimplemento através de seu patrimônio". Já Rubens Limongi França (1996) afirma que "é o vínculo jurídico ou de equidade, pelo qual alguém está adstrito a em benefício de outrem, realizar uma prestação".

Pode-se então dizer que o direito das obrigações consiste num complexo de normas que regem relações jurídicas de ordem patrimonial, que têm por objeto prestações de um sujeito em proveito de outro. Disciplina as relações jurídicas de natureza pessoal, visto que seu conteúdo é a prestação patrimonial, ou seja, a ação ou omissão do devedor tendo em vista o interesse do credor, que, por sua vez, tem o direito de exigir o seu cumprimento, podendo, para tanto, movimentar a máquina judiciária, se necessário (DINIZ, 2007).

Porém, é preciso diferenciar o conceito de endividamento e inadimplência, visto que ambos são muito próximos e possuem relação entre si.

Ao considerar que um indivíduo pode possuir dívidas e não necessariamente estar passando por problemas financeiros, existe a tendência de quitação dos débitos sem o comprometimento da renda mensal utilizada para suprir necessidades básicas. Portanto, considerando a definição dada por Olivato e Sousa (2007) endividados são aqueles que contraem dívidas e que comprometem uma parcela da sua renda e rendimentos para honrá-las.

O conceito de inadimplência surge como um agravante do endividamento, já que este se configura quando os endividados que contraíram tais dívidas, não conseguem honrá-las após um determinado período levando a falta de liquidez e configurando a inadimplência.

A inadimplência é o descumprimento de uma obrigação assumida, voluntaria ou involuntariamente, do estrito dever jurídico criado entre os que se comprometeram a dar, a fazer ou a se omitir de fazer algo. (PEREIRA, 2017).

Em termos bancários e financeiros, inadimplência é o descumprimento das cláusulas de um contrato no tempo, lugar e forma estipulados. O indivíduo inadimplente é penalizado com encargos como multa e juros de mora (TEREZA, 2013).

O Código Civil Brasileiro - CCB , instaurado pela Lei Nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (BRASIL, 2002), preceitua sobre o inadimplemento, considerando como inadimplente o devedor que não satisfaz espontaneamente o direito reconhecido pela sentença ou a obrigação que a lei atribuir à eficácia de título executivo (SEHN e JUNIOR, 2007). Quando o devedor não cumpre a obrigação, pode resultar de fato imputável a si ou de fato estranho à sua vontade.

Segundo a regra geral, no âmbito do direito das obrigações, o simples fato de o devedor não pagar no dia do vencimento já caracteriza inadimplemento

culposo. A ação culposa se verifica quer quando o agente simplesmente não deseja cumprir a obrigação, quer quando se comporta com negligência, imprudência ou imperícia (adotando as circunstâncias de “culpa” do Direito Penal), tendo assim responsabilidade sobre o inadimplemento.

Quando o devedor inadimplente tem ação culposa, nasce outro dever jurídico secundário (FILHO, 2000), chamado responsabilidade, que se caracteriza na obrigação do devedor inadimplente de reparar perdas e danos sofrido pelo credor, mais juros e atualização monetária, segundo o artigo 389 do CCB.⁷ Portanto, apesar de as normas jurídicas disciplinarem as atividades humanas, isto é, estabelecerem como serão determinadas as relações de um “comércio social”, obrigações, direitos e deveres, porém, analisar as causas da inadimplência de um contrato também é um fator de extrema importância na resolução e na tomada de decisões sobre o caso.

Antes de tudo, é preciso compreender que o consumidor é humano. Ele é complexo em seus sentimentos, pensamentos e posicionamentos ideológicos, sempre influenciado pelo ambiente onde vive, por sua cultura, educação, família e condição social. Fatores comportamentais e ambientais também influenciam diretamente nas decisões das pessoas, que mesmo diante do conhecimento dos riscos (multas, juros, correção monetária, negativação do nome), as vezes tomam decisões que julgam mais adequadas a satisfação de uma necessidade. A inadimplência é portanto, uma consequência desses fatores.

Diversos estudos sobre inadimplência, abordam o tema sob diferentes aspectos: alguns se concentram em avaliar os níveis de endividamento, outros avaliam a propensão a dívida, outros focam nos antecedentes como compras compulsivas e materialismo, porém observa-se uma grande lacuna na literatura de estudos mais aprofundados em relação ao tema. Os estudos têm em comum o levantamento das causas e consequências da inadimplência, como tentativas de contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas e/ou privadas voltadas ao controle dos aspectos que levam ao endividamento, as soluções das consequências negativas geradas por ela e a conscientização dos indivíduos quanto aos seus impactos pessoais, sociais e econômicos.

⁷ Art. 389 da CCB: “Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogados.”

1.2. Causas Econômicas da Inadimplência

As teorias tradicionais de finanças foram construídas a partir de uma abordagem microeconômica neoclássica, cujo paradigma central é a racionalidade ilimitada dos agentes econômicos. Tal abordagem considera que os agentes possuem plena capacidade para analisar e processar objetivamente toda a informação disponível de modo a ponderar cada uma das opções e optar por aquela que maximizará a utilidade esperada (BARBERIS & THALER, 2002), esse pressuposto também é conhecido como Hipótese de Mercados Eficientes apresentada por Fama em 1970⁸ (MALKIEL e FAMA, 1970).

Com o decorrer das últimas décadas alguns eventos não podiam mais ser explicados pelas teorias de finanças tradicionais, pois era perceptível que os mercados não são tão eficientes e os agentes não agem segundo a racionalidade esperada, visto que os indivíduos podem ser influenciados por suas crenças e experiências passadas.

Em resposta contrária a esta suposição de modelo perfeito, surge então uma nova linha de estudos econômicos que passou a realizar pesquisas buscando compreender como fatores psicológicos e sociais influenciam o processo decisório e como esses padrões de comportamento humano, consciente e inconsciente, podem determinar mudanças no mercado (Mosca, 2009), conhecida como Economia Comportamental, tendo como princípio a racionalidade limitada, uma vez que a evidência sugere que os agentes são capazes de cometer certa variedade de erros sistemáticos como também que tais desvios causam importantes implicações econômicas.

De acordo com Mullainatham e Thaler (2000) e Barberis e Thaler (2002), a Economia Comportamental ou Finanças Comportamental surge como uma inovação a teoria tradicional de finanças ao buscar a combinação interdisciplinar de conceitos econômicos, sociológicos e psicológicos, ganhando reforço nas últimas décadas com a divulgação das pesquisas dos psicólogos Kahneman e Tversky em 1979. Em 2002, esses autores foram mundialmente reconhecidos

⁸ Fama é frequentemente visto como o pai da hipótese do mercado eficiente, que começa com a sua tese de doutoramento. Em um artigo influente da edição de maio de 1970 do *Journal of Finance*, intitulado *Efficient Capital Markets: A Review of Theory and Empirical Work*, Fama propõe dois conceitos essenciais que têm definido a conversa sobre a eficiência dos mercados desde então.

por seus trabalhos em Economia Comportamental com o recebimento do Prêmio Nobel de Economia.

Considerando que a Economia Comportamental busca identificar e analisar situações dos indivíduos em relação a aspectos econômico-financeiros (TOMER, 2007), a inadimplência é um tema que vem ganhando destaque nesta nova área de estudos, tendo em vista o crescimento de consumidores endividados e o impacto relevante deste fenômeno para organizações de diversos segmentos econômicos.

Porém há uma inerente complexidade para identificação das causas da inadimplência, isso porque um conjunto de aspectos pessoais, psicológicos, socioeconômicos e de mercado podem influenciar a perspectiva do indivíduo. (PINTO & CORONEL, 2012).

Segundo Santos (2014), em estudo bibliométrico realizado nas bases de dados EBSCO, PROQUEST e SAGE, bem como em periódicos da listagem Qualis da CAPES e anais do ENANPAD - principal evento científico na área de Administração - foram encontradas pesquisas sobre motivos de endividamento, como a de Katona (1975) e trabalhos que analisaram a relação entre a propensão ao endividamento e as variáveis sociodemográficas dos pesquisados como o de Livingstone e Lunt (1992).

Também foram localizados trabalhos que apresentam relação entre o materialismo e o endividamento do consumidor, como os de Watson (1998, 2003); a pesquisa de Wu (2006), que relacionou consumo excessivo e débito financeiro; e o estudo de Grohmann et al. (2011) que verificou a relação entre materialismo e estilos de consumo. Embora esses temas sejam relevantes, há poucas pesquisas acadêmicas no Brasil sobre os fatores que levam as pessoas a gastarem mais do que permitem suas condições financeiras. Ponchio, Aranha e Todd (2006,2007) já mencionavam a escassez de trabalhos sobre o materialismo com consumidores brasileiros e até agora reduzido número de estudos foram publicados sobre o assunto.

Ainda, segundo Souza (2014), Lamounier e Souza (2010) e Prahalad (2010) relatam que, no Brasil, o julgamento por otimismo exagerado se constitui na principal causa da inadimplência da população de baixa renda no país, que engloba os indivíduos da classe C, cuja renda familiar mensal situa-se entre 2.726,00 e R\$5.450,00, como também os da classe D, entre R\$1.091,00 e

2.725,00 mensais. Demais fatores determinantes do endividamento dessas pessoas de baixa renda incluem a ocupação informal e o fluxo de renda instável familiar.

De acordo com pesquisas aplicadas nessas classes, Moura (2005), Neri (2008) e Lamounier e Souza (2010) enfatizam que as pessoas de baixa renda ainda possuem dificuldade na gestão dos seus rendimentos em virtude de gastos em excesso. A ocupação informal e a instabilidade de renda representam um perigo para essa classe, uma vez que os indivíduos com menor renda vivem em um ciclo vicioso de contrair novas dívidas para saldar as antigas. Esse fato é confirmado pelos resultados da pesquisa de endividamento da Confederação Nacional do Comércio - CNC (2011), ao revelar que 8% das famílias de baixa renda gastaram mais do que receberam em 2010, enquanto o nível de endividamento das demais classes econômicas representou apenas 3%.

Nesta linha de estudos, Silva (2004) também argumenta que o nível de renda influencia a forma como as famílias consomem, uma vez que cada categoria de despesa se torna mais ou menos relevante na composição do orçamento, conforme a progressão da renda familiar.

Para o autor, as despesas com alimentação, habitação, transporte, saúde e vestuário são consideradas as mais básicas de uma família e representam os recursos financeiros não discricionários presentes em todos os orçamentos familiares, principalmente nas famílias de renda inferior.

Ainda, segundo o trabalho de Daros e Pinto (2017), existem outros apontamentos na literatura sobre as principais causas da inadimplência, porém buscou-se neste trabalho enumerar aquelas com maior recorrência em estudos científicos sobre o tema.

Neste sentido, Katona (1975) afirma que o endividamento e, em último caso, a inadimplência não são provocados estritamente por fatores econômicos adversos, mas também, causados por fatores psicológicos.

Segundo Faria (2006), o endividamento pode ser classificado em dois tipos: o passivo que ocorre por consequência de alguma situação imprevista como desemprego, doença, morte ou acidente; e ativo que se caracteriza por montantes de dívidas, sendo a maioria equivocada, resultantes de uma má gestão financeira, ou seja, por falta de habilidade ou por motivos implícitos em razões sociais ou psicológicas (TRINDADE, 2012).

Já Pinto (2012), afirma que a inadimplência não é apenas causada pelas atitudes dos indivíduos, há também situações em que as organizações, através de práticas mal formuladas, por exemplo, ocasionam o surgimento ou o agravamento da situação.

Pinto (2018), ao analisar estudos sobre o tema, identificou e dividiu as causas da inadimplência em dois diferentes segmentos: público ou privado. Porém os antecedentes da inadimplência na área pública serão expostos no capítulo subsequente.

No setor privado, independente da área de atuação (financeira, habitacional, comercial, educacional, e de serviços), a inadimplência tem praticamente as mesmas origens e possuem relação com fatores conjunturais, sócio-políticos, institucionais e ligados ao serviço.

A falta de atualização das informações cadastrais na concessão de crédito e falta de efetivo acompanhamento dos devedores são fatores responsáveis pela inadimplência na área financeira, segundo Sehn & Carlini Junior (2007), assim como o endividamento por falta de alfabetização financeira, materialismo, compras compulsivas e baixo grau de responsabilidade no uso no cartão de crédito para Kunkel, Vieira & Potrich (2015).

Granemann (2001), considera-se a falha no serviço pós-venda para identificar mutuários inadimplentes, principalmente em função da perda do poder aquisitivo por comprometimento da renda com as prestações do financiamento imobiliário, como principais motivos na área habitacional.

A falta de planejamento, consumismo, restrições orçamentárias, empréstimo do nome e cobranças indevidas, prioridade de pagamento de outras necessidades contribuem para o alto endividamento na área comercial, segundo Campara *et al.*, (2016).

Na área educacional, constatou-se que a inadimplência tem relação com fatores institucionais, acadêmicos, socioeconômicos e pessoais. Por parte dos alunos, destaca-se a priorização de outras despesas como financiamentos de imóveis e automóveis, seguidos das despesas básicas e com cartão de crédito, e por último vem a saúde e a educação segundo Herling et al.,(2013). Ainda relatam o pouco dinheiro, esquecimento ou falta de tempo de efetuar o pagamento, e a perda de emprego segundo Freire & Freire (2014).

Para a Instituição, destaca-se a gestão amadora de administradores, falta de critérios para avaliar capacidade de pagamento de alunos, falta de adaptação das instituições a nova realidade de mercado, falta de recurso dos alunos na data de vencimento das anuidades devido descontrolo de gastos, salário em atraso e desemprego, segundo Souza, Venceslau & Takakura Junior, (2009), assim como também se desta a inércia por parte dos administradores com relação à cobrança no curto prazo, conforme Freire & Freire (2014).

Por fim a área de prestação de serviços, segundo trabalho de Pinto (2018), identificou-se três grupos de causas para a inadimplência: sócio-políticas, pessoais e ligadas ao serviço. Nas causas sócio-políticas enquadra-se o desemprego e a perda de renda; nas causas pessoais, o descontrolo financeiro, a separação conjugal e doença na família; enquanto que nas causas ligadas ao serviço estão a insatisfação com suporte, o interesse na concorrência, o serviço não atendeu às expectativas, a falta de cobrança pela empresa e o desinteresse no serviço. Além disso, a conjuntura econômica do país atua desfavoravelmente para muitos brasileiros que dispõem de poucos recursos e salários defasados. Ainda, a educação financeira seria fundamental para combater o endividamento, pois a falta de planeamento financeiro também está presente (Pinto & Coronel, 2012)

Estas afirmações, são confirmadas pela pesquisa sobre Inadimplência e Recuperação de Crédito no Brasil realizada pelo Serviço de Proteção ao Crédito - SPC em setembro de 2019, em que a perda do emprego (30,2%) foi a razão que mais motivou o atraso no pagamento das contas que resultaram no nome sujo, seguida da diminuição da renda (29%), do empréstimo de nome a terceiros (13,7%), e falta de planeamento do orçamento (13%).

Muitos autores propõe que dentre os fatores sociais e psicológicos que afetam a inadimplência também podem ser consideradas as variáveis como idade e estágio no ciclo de vida, ocupação, circunstâncias econômicas, personalidade, autoimagem, estilo de vida e valores segundo Kotler e Keller (2006) e a variável gênero para Bussinger (2005), pois, este ressalta que as mulheres precisam ser investigadas com maior cautela, pois para ele, as mulheres ainda não têm as rédeas das próprias finanças, como os homens têm. A referida autora atribui este descompasso à evolução histórica da mulher e a

sua visão do dinheiro. Tais valores ainda mudam conforme se vive uma situação diferente por exemplo a chegada de filhos ou casamento.

De acordo com Andrade et al. (2008) a inadimplência também ocorre porque o consumidor sofre impactos constantes na sua renda e esses determinam os limites e restrições orçamentárias do consumidor fazendo com que ele perca o controle estando propício a ser inadimplente.

Para Teixeira & Silva (2001), as principais causas para a inadimplência estão no esquecimento do compromisso do devedor por confusão na data de vencimento da dívida, por eventos imprevisíveis como questões socioeconômicas, por atrasos propositais e/ou por devedores com dificuldades financeiras.

O consumo exacerbado também pode levar muitos indivíduos a contraírem dívidas e comprometerem uma parcela significativa de suas rendas e, em muitos casos, acabam tornando-se inadimplentes. Nesse cenário, a facilidade de acesso ao crédito nas principais modalidades como cartão de crédito, cheque especial, crédito pessoal, crédito direto ao consumidor, crédito imobiliário e crédito consignado, possibilitam o consumo e por outro lado, pode levar a um excesso de endividamento.

À luz desta concepção, endividados trabalham para quitar suas dívidas por terem pouca ou nenhuma habilidade de lidar com o dinheiro, por não se preocuparem em fazer um planejamento financeiro ou por motivos implícitos em razões sociais ou psicológicas (TRINDADE, 2012).

O endividamento exagerado é um reflexo da sociedade de consumo e caracteriza-se como um problema de ordem social e não individual, que afeta consumidores e fornecedores (TOLOTTI, 2007).

Convém destacar que o endividamento é um dos mecanismos mais importantes para a aquisição de bens de consumo e ajuda o país a manter uma economia saudável, não devendo ser visto como algo indesejável ou condenável, quando feito de forma racional e não exagerada (DICKERSON, 2008).

Neste sentido, Denegri (1995) sugere que é necessário buscar meios para compreender o mundo econômico em que o indivíduo está inserido e instruí-lo a desenvolver habilidades de consumo, atitudes e hábitos de consumir e comportamentos mais racionais e eficientes no uso de seu dinheiro através da

educação financeira. Assim, a utilização de um instrumento de planejamento financeiro adequado auxiliaria na fixação de prioridade que facilitaria o estabelecimento de metas de consumo, evitando decisões imediatistas (Santos & Silva, 2014).

No Brasil, os conhecimentos financeiros da população são medidos pelo Indicador de Educação Financeira - INDEF da Serasa Experian, cuja metodologia considerando três subíndices: Conhecimento, Atitude e Comportamento. No último estudo realizado em 2017, numa escala de 0 a 10, a nota média da população brasileira ficou em 6,2, a mesma identificada no índice anterior realizado em 2015.

Um estudo inédito realizado pela Serasa Experian (2019) em parceria com IBOPE Inteligência e o Instituto Paulo Montenegro, revelou que maior escolarização, não significa, necessariamente, mais educação financeira entre os brasileiros de todas as faixas etárias e classes sociais. O estudo demonstrou que por faixa etária, o nível de educação financeira das pessoas com mais idade (entre 55 e 64 anos) vai na contramão do alfabetismo funcional, o que sinaliza o peso da experiência de vida na relação com as finanças pessoais.

1.3. Consequências Econômicas da Inadimplência

A inadimplência é um fenômeno global que atinge diversos segmentos da sociedade. Porém, seus impactos negativos produzem reações distintas para cada agente envolvido no processo, sendo necessário analisar suas consequências sob três diferentes perspectivas: indivíduo, instituições e sociedade. Embora seus efeitos pareçam ocorrer de forma individual, relacionam-se direta e indiretamente gerando uma reação em cadeia que influencia toda estrutura econômica do país.

De acordo com o Indicador de Inadimplência do Consumidor⁹ da Serasa Experian (2019), em maio, o número de 63,4 milhões de inadimplentes no país foi o novo recorde da série histórica, iniciada em março de 2016. No total 40,6% da população adulta brasileira está com contas atrasadas e negativadas.

⁹ O indicador Serasa Experian de Inadimplência do Consumidor contempla a totalidade dos consumidores brasileiros que estão em situação de inadimplência.

Na perspectiva das instituições, o recorde de pessoas com dívidas atrasadas demonstra um patamar elevado que traz prejuízos ao crescimento da economia, visto que as empresas diante de um cenário de instabilidade econômica e perdas de renda da população, diminuem ou extinguem novos investimentos, deixam de gerar novos postos de trabalho e reduzem a produção de bens e serviços afetando assim o PIB do país. Também, em virtude da queda de receitas ocasionada pela inadimplência de clientes e redução das vendas, recorrem a empréstimos bancários que aumentam os custos das despesas operacionais que são repassados aos clientes nos preços de produtos e serviços.

Já aquelas empresas que não conseguem ajustar seu fluxo de caixa deixam de cumprir obrigações tributárias, fiscais e trabalhistas, passam a não honrar compromissos financeiros com fornecedores e credores, ocasionando na diminuição drástica de custos ou falência, que por consequência resultam na redução da mão-obra elevando assim a taxa de desemprego do país para 12,3% equivalente à 13 milhões de pessoas, conforme demonstra o índice da PNAD Contínua do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE¹⁰ encerrado em maio de 2019 (Agência IBGE Notícias, 2019).

Portanto, o desemprego, seguido pela redução da renda, fazem parte desse círculo vicioso que gera impactos sobre as taxas de inadimplência. É o que revela pesquisa publicada em setembro de 2019 pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas - CNDL e pelo Serviço de Proteção ao Crédito - SPC (2019).

Nesta cadeia, os bancos também são afetados pelo número crescente de inadimplentes que para reduzir os riscos na concessão de empréstimos, buscam limitar o acesso ao crédito com o aumento das restrições para certos perfis de clientes e elevam as taxas de juros.

Na perspectiva do indivíduo, o endividamento, sendo ativo ou passivo, ocasiona implicações em diversos aspectos da vida pessoal. No âmbito financeiro a primeira consequência refere-se à insolvência financeira, situação em que o indivíduo não consegue cumprir com seus débitos (SPC & IEGV, 2013)

¹⁰ Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua, foi planejada para produzir indicadores visando acompanhar as flutuações trimestrais e a evolução, no curto, médio e longo prazos, da força de trabalho, e outras informações necessárias para o estudo do desenvolvimento socioeconômico do País.

e (Keese & Schmitz, 2011; Ferreira, 2006), seja por falta de planejamento financeiro ou situações adversas que impedem a recuperação do equilíbrio econômico familiar. Diante da vinculação do nome em cadastros de dívidas ativa, os indivíduos também são privados do acesso ao crédito, que é condição imprescindível para satisfação das necessidades inviabilizando assim o consumo a prazo (Lucke et al., 2014), bloqueio e transferência de valores por ordem do Poder Judiciário (Castelo, 2016), e fica impedidos de obter a Certidão Negativa de Débitos, e assim, impossibilitados de participar de licitações, de alienar bens imóveis, de obter financiamentos.

No âmbito social, pessoas inadimplentes podem sofrer constrangimento em estabelecimentos comerciais diante da recusa de crédito, conflitos domésticos em relação as decisões financeiras dos parceiros que podem gerar até a dissolução de famílias, preconceito de amigos e familiares que promovem críticas à conduta do endividado acarretando muitas vezes na exclusão social, segundo o Observatório de Endividamento dos Consumidores da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (OBSERVATÓRIO, 2002). Ainda, sob uma óptica mais ampla, percebe-se que o endividamento pode causar danos a sociedade como um todo como a disseminação do uso de drogas, maximização do número de suicídios e elevação da violência (Kentikelenis et al., 2011). Além disso, como os impostos têm a função de gerar receitas para que o Estado possa prestar serviços públicos a sociedade, a inadimplência tributária, prejudica as ações governamentais e conseqüentemente frustra a satisfação das necessidades coletivas da população (Cupertino, 2013). A inadimplência tributária também traduz num desserviço à sociedade, uma injustiça social, afetando os que cumprem os deveres e os menos favorecidos que dependem inteiramente da atuação do Estado (Ribeiro, 2013).

Quanto aos aspectos psicológicos, os efeitos da dívida promovem sentimentos de preocupação, angústia, constrangimento, vergonha, emoções negativas e estresse mental (Campara *et al.*, 2016), Keese e Schmitz (2011), Plagnol (2011) e Loiola (2014).

Partindo dessas evidências percebe-se que a dívida altera a qualidade de vida dos indivíduos que passam a ter um agravo na saúde psicológica, podendo chegar a patamares drásticos como o desencadeamento de sintomas de depressão, doenças do coração e insônia (Lucke et al., 2014).

1.4. As Especificidades da Inadimplência Tributária

No Brasil, o conceito de tributo é definido pelo artigo 3º do Código Tributário Nacional - CTN, instituído pela Lei Complementar Nº 5.172 de 25 de outubro de 1966 (BRASIL, 1966), que regulamentou o Sistema Tributário Nacional – STN previsto na Constituição Federal (BRASIL, 1988), como: “toda prestação pecuniária compulsória, em moeda ou cujo valor nela se possa exprimir, que não constitua sanção de ato ilícito, instituída em lei e cobrada mediante atividade administrativa plenamente vinculada.

Conceituando de forma mais simples o que diz o artigo da CTN, o tributo é uma obrigação que só existe se uma norma jurídica com força de lei a estabelecer, devendo ser quitada em moeda corrente, independente da vontade do contribuinte, uma vez que tenha ocorrido o fato gerador que lhe deu origem. As penalidades advindas do não cumprimento da dívida, como multas, juros, entre outras, não são consideradas tributos. Portanto, o tributo diz respeito somente à parcela principal devida pelo contribuinte aos cofres públicos. Por fim a cobrança é realizada pela a autoridade conforme prazos e demais diretrizes estabelecidas em lei específica.

Os tributos se constituem numa forma de transferência de recursos da sociedade para o Estado com objetivo de financiar a provisão de bens públicos para a população. Porém, quando os tributos deixam de ser arrecadados, o Estado passa a ter problemas para custear as despesas necessárias ao cumprimento de suas atividades finalísticas e precisa adotar mecanismos para reaver essas contribuições.

Segundo Brito (2002), apesar de o momento histórico atual nos levar a racionalmente compreender a função do Estado e suas necessidades, Martins, (1995, p.17-18) afirma que, “sem norma sancionatória, poucos ou ninguém cumpriria suas obrigações fiscais.” Por este motivo, considera a imposição fiscal como norma de rejeição social.

Para entendermos melhor essa afirmação, primeiramente, deve-se esclarecer que o simples não pagamento de tributos, isto é, a inadimplência fiscal ou tributária, não é delito criminal, ou seja, não equivale à sonegação fiscal. Conduz tão-somente à aplicação das penalidades administrativas cabíveis e a inscrição em dívida ativa para fins da extração da Certidão de Dívida Ativa - CDA,

que é o título executivo extrajudicial que irá aparelhar a execução fiscal a ser promovida pela Administração Pública.

A Dívida Ativa, nada mais é, do que o conjunto de créditos devidos por pessoas físicas ou jurídicas a entidades da Administração Pública. Esses créditos podem ter natureza federal, estadual ou municipal, a depender da entidade detentora do direito de recebê-lo. Ainda sobre a sua natureza, os créditos cadastrados como parte da dívida ativa podem ser considerados tributários (quando relativos a tributos em geral, como impostos e taxas) ou não tributários (todos os demais).

Entretanto, na hipótese de o contribuinte deixar de repassar aos cofres públicos valores descontados ou retidos, no Brasil, uma das formas encontradas para estimular os contribuintes a cumprir com suas obrigações tributárias é a tipificação penal dessas condutas, ou seja, a instituição dos chamados crimes de sonegação fiscal através da Lei nº 4.729, de 14 de julho de 1965 (BRASIL, 1965).

A Sonegação fiscal, também conhecida como evasão fiscal, é o uso de meios ilícitos para evitar o pagamento de taxas, impostos e contribuições. Entre os métodos usados para evadir tributos, estão a omissão de informações, as falsas declarações e a produção de documentos que contenham informações falsas ou distorcidas, como a contratação de notas fiscais, faturas, duplicatas etc.

Tendo em vista que a prática de sonegação fiscal não constitui um risco para a sociedade, na mesma lei, o legislador estabeleceu que, para criminosos primários, a pena seria reduzida a multa equivalente a dez vezes o valor do tributo. Além disso, previu a extinção da punibilidade na hipótese em que o agente viesse a promover o recolhimento do tributo devido, antes de ter início, na esfera administrativa, a ação fiscal própria.

Com o advento da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990 (BRASIL, 1990), introduziu-se no ordenamento jurídico pátrio a chamada Lei de Crimes contra a Ordem Tributária. Tal diploma legal definiu os crimes praticados pelos contribuintes ou responsáveis pelo cumprimento de obrigações tributárias, bem assim crimes praticados pelos agentes do fisco no exercício de seus misteres. Em seguida, surgiram novos atos legislativos que regulamentaram algumas questões não abrangidas na lei anterior como: o Decreto nº 982, de 12 de

novembro de 1993 (BRASIL, 1993), Lei Complementar nº 77, de 13 de julho de 1993 (BRASIL, 1993), Lei nº 8.383, de 20 de dezembro de 1991 (BRASIL, 1991).

Porém, tendo em vista a ineficiência das leis de crimes tributários para impedir a evasão fiscal, também foi introduzida no ordenamento jurídico brasileiro a possibilidade de parcelamento de débitos tributários em condições extremamente favoráveis.

O parcelamento tributário previsto no inciso VI do art. 151 do Código Tributário Nacional, inserido pela Lei Complementar nº 104/2001 (BRASIL, 2001), foi disciplinado nos artigos 10 a 14-F da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002 (BRASIL, 2002), e disponibiliza a todos os contribuintes, de forma permanente, a opção de parcelar seus débitos em até 60(sessenta) parcelas sem redução de multas e juros e com correção pela taxa SELIC.

Já os chamados parcelamentos especiais, deveriam ser instituídos por leis específicas, de forma excepcional. Entretanto, desde o ano 2000, foram criados mais de 30 programas de parcelamentos especiais como REFIS, PAES, PAEX e Refis da Crise, demonstrando a pouca excepcionalidade do instituto, com expressivas reduções nos valores das multas, dos juros e dos encargos legais, chegando a redução de até 100% da multa, 100% dos juros, suspensão da denúncia para os crimes tributários, prazos para pagamento de até 20 anos.

O Programa de Recuperação Fiscal - Refis representou um marco no direito brasileiro no que se refere à concessão de parcelamentos, porém, a literatura sobre parcelamentos tributários é, unânime no sentido de que não se trata de medida adequada do ponto de vista da política tributária, seja pelo seu impacto negativo sobre o cumprimento espontâneo da obrigação tributária, seja pela ineficiência e pouco resultado que traz sobre a arrecadação, conforme demonstra o estudo de Paes (2012).

Por ser um fenômeno bastante complexo, a evasão fiscal pode ser analisada de uma variedade de perspectivas. Isto porque a postura do contribuinte é influenciada por muitos fatores, incluindo a postura adotada pelo Estado e pela própria sociedade, os aspectos da justiça tributária, a prevalência das normas sociais, a avaliação dos benefícios públicos recebidos e a possibilidade de que a evasão esteja sendo detectada e punida (SIQUEIRA; RAMOS, 2006).

Além disso, não há no Brasil, uma forte conscientização sobre a importância do tributo para custeio dos serviços necessários a sociedade, bem como a descrença da população sobre a aplicabilidade séria desses recursos públicos frente aos diversos escândalos de desvios frequentemente divulgados nos meios de comunicação.

Diante disto, estudos vêm sendo realizados no sentido de identificar as razões que levam o contribuinte a evadir os impostos, bem como o valor da perda de arrecadação derivada da prática da sonegação fiscal. A esse respeito existe na literatura econômica, segundo Soares (1994, p.2), uma linha de estudo pouco difundida no Brasil, preocupada com as questões do setor público. Trata-se da Public Economics, cujo foco consiste em mesclar conceitos das Finanças Públicas e da Teoria do Bem-Estar Social.

O uso moderno de ferramentas econômicas para análise da obediência tributária pode ser creditado a Allingham e Sandmo (1972), que estenderam o trabalho de Becker (1968) sobre a imposição legal à análise da evasão fiscal, usando a moderna teoria do risco desenvolvida a partir do trabalho seminal de Von-Neumann e Morgenstern (1944), bem como das adaptações posteriores feitas por V. Christianse (1980), F. A. Cowell (1981), Y. Benjamini e S. Maital (1985), e J. P. Gordon (1989), e desde então a literatura sobre evasão fiscal cresceu de forma vertiginosa.

Ainda na área pública, conforme estudo de Pinto (2018), observa-se segundo Viol (2015), que o país, enfrenta vários problemas na área da gestão tributária. Os problemas mais frequentes em relação a inadimplência dos impostos são relacionados a fatores conjunturais, ações dos governos, problemas relacionados a cobrança, incentivo da inadimplência, percepções e comportamento do contribuinte diante da gestão pública. Nos fatores conjunturais destacam-se a carga tributária excessiva, legislações tributárias inadequadas e punições existentes mínimas.

Quanto as ações dos governos, tem-se a negligência e passividade diante da cobrança através cadastro desatualizado, falta fiscalização, deficiência nos sistemas informatizados, estrutura tributária e processos inadequados, falta de pessoal qualificado e falta de desconto para pagamento do tributo à vista. Viol (2015) ainda destaca a reduzida ação no combate às fraudes e crimes contra a ordem tributária, falta de publicidade dos atos.

Como problemas de cobrança podem ser relacionados os custos altos para sua execução, lentidão na cobrança do crédito tributário e envio para cobrança judicial, cobrança da dívida ativa abaixo do potencial e desaparelhamento das organizações públicas. A inadimplência incentivada pode-se verificar pelo excesso de anistias e contestações das execuções fiscais, bem como pela lentidão do Poder Judiciário (Brito, 2002; Afonso, Araújo & Nóbrega, 2013; Cupertino, 2013; Oliveira Junior, 2014; Viol, 2015).

Quanto as percepções do contribuinte diante da gestão pública estes apontam a falta de serviços públicos e prestação de contas, bem como desconhecimento os índices de inadimplência. O não pagamento de tributos também é relacionado ao comportamento do contribuinte, o qual verifica a inexistência de risco pelo descumprimento das obrigações fiscais, elevados custos para o cumprimento das mesmas e não possui conscientização da função dos impostos. Questões relacionadas ao perfil, como renda, desemprego e escolaridades também influenciam na aderência ao pagamento de tributos (Brito, 2002; Afonso, Araújo & Nóbrega, 2013; Cupertino, 2013; Oliveira Junior, 2014; Viol, 2015).

Por fim, Brito (2002), assinala ainda, que os contribuintes inadimplentes não sofrem algum tipo de discriminação pela sociedade, devido à falta de consciência fiscal; que a sociedade não tem consciência de que para obter serviços públicos é necessário que os cidadãos também cumpram sua parte, efetuando o recolhimento dos impostos devidos.

2. INADIMPLÊNCIA EM CONSELHOS DE FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL: UMA VISÃO PANORÂMICA

2.1. Natureza Jurídica dos Conselhos de Fiscalização Profissional

Já antes da República, no período imperial, Paulino José Soares, o Visconde do Uruguai (1862), com a publicação em 1962 do livro *Ensaio Sobre o Direito Administrativo Brasileiro*, já apontava os problemas acarretados pela centralização dando ênfase ao problema das competências e argumentando que a descentralização era a solução para dar mais dinamicidade à Administração Pública.

É definitivamente após a II Guerra Mundial, com a expansão do capitalismo industrial e sob os ventos do desenvolvimentismo, que aparece o início da desburocratização. O Ministro Hélio Marcos Pena Beltrão (1968), afirmou em palestra realizada na Semana da Reforma Administrativa, em 14 de outubro de 1968, que não se trataria apenas de reformular a organização, mas de definir a concepção e o funcionamento da nova Administração Pública.

O primeiro passo foi a criação da Comissão Especial de Estudos de Reforma Administrativa (COMESTRA), através do Decreto Nº 54.401 de 09 de outubro de 1964 (BRASIL, 1964) que tinha como missão, remover obstáculos da Administração Pública como a centralização das decisões, as rotinas complicadas, as exigências burocráticas e os controles excessivos (onerosos ou injustificados), a execução direta de serviços de natureza local (susceptíveis de transferência mediante convênios com os Estados ou Municípios) e a execução direta de serviços passíveis de contratação. A Comissão ainda defendia que os objetivos principais a serem alcançados seriam: melhoria da prestação de serviços a sociedade, decisões mais rápidas, redução dos gastos administrativos e redução de custos nas empresas do Estado.

Segundo Hélio Beltrão (1968)¹¹, um dos integrantes da Comissão, a Reforma Administrativa tinha cinco princípios fundamentais: planejamento, coordenação, descentralização, delegação de competência e controle.

¹¹ Hélio Marcos Pena Beltrão foi o responsável pela elaboração do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, que estabeleceu as normas sobre a organização da administração federal e diretrizes para a reforma administrativa, além de outorgar ao Executivo competência para estruturar novos órgãos e poderes para promover a reforma. O decreto instituiu definitivamente na administração os mecanismos de planejamento, coordenação e controle e reduziu o número

Sendo assim, através do Decreto-Lei Nº 200 de 25 de fevereiro de 1967 (BRASIL, 1967) e alterações contidas no Decreto-Lei nº 900, de 29 de setembro de 1969 (BRASIL, 1969), foram estabelecidas as regras de organização da Administração Federal e diretrizes para a Reforma Administrativa, que em seu artigo 4º, classifica como administração direta os "serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios" e como administração indireta "as entidades dotadas de personalidade jurídica própria, representadas pelas autarquias, empresas públicas e sociedades de economia mista."

Hely Lopes Meirelles (1975) conceitua a administração indireta como serviço descentralizado: "é todo aquele que o Poder Público transfere a sua titularidade ou, simplesmente, a sua execução por outorga ou delegação, a autarquias, entidades paraestatais, empresas privadas ou particulares individualmente."

Para o autor a descentralização é motivada, principalmente, pela transferência de um serviço de uma entidade para outra, com vistas a melhor execução, considerando sua finalidade específica. Ainda ensina que a execução é direta quando o próprio órgão competente ou responsável pela prestação do serviço e o executa por seus meios sem contratar terceiros e será indireta a execução quando o encarregado do serviço contrata a sua execução com terceiros.

Assim, no Brasil a descentralização multiplicou-se nos últimos anos, com a criação de empresas, fundações e autarquias por iniciativa do poder público. Esta descentralização levou a especializações de funções que, por sua vez, elevaram a dinâmica da administração governamental para maior impulso na solução dos problemas do Estado para com a coletividade, apesar de haver sempre uma tendência nas organizações administrativas no sentido de manter o status quo.

É neste cenário que surgem os Conselhos de Fiscalização Profissional e para o entendimento de sua natureza jurídica, é preciso realizar uma imersão histórica levando em consideração as legislações aplicáveis, as opiniões doutrinárias e as jurisprudências.

de órgãos subordinados à Presidência da República, distribuindo-os pelos ministérios. A implantação efetiva desse projeto demandaria três anos, estendendo-se de 1967 a 1969.

No Brasil, a questão associada ao livre exercício profissional, incluindo suas garantias, deveres e necessidade de fiscalização a cargo do Estado, pode ser observada ao longo do tempo em diversas manifestações contidas nos textos constitucionais desde a primeira Constituição Política do Império do Brasil, elaborada por um Conselho de Estado e outorgada pelo Imperador D. Pedro I em 25 de março de 1824¹², como também pela segunda constituição brasileira, elaborada pelo Congresso Constituinte da nova República dos Estados Unidos do Brasil em 1891¹³.

É possível observar que de uma constituição para outra houve modificações dos enunciados normativos que consagram o direito ao livre exercício de qualquer “trabalho” ou “profissão”. Porém, somente a partir da Constituição de 1934¹⁴ que os textos constitucionais começaram a admitir expressamente a imposição de condicionamentos legais ao exercício profissional e, portanto, retrata que é a partir da década de 30, com o fenômeno “descentralização”, que o Estado passou a ter maior interferência na fiscalização do exercício profissional.

As constituições de 1946 e 1967, no entanto, referiam-se expressamente apenas as condições de capacidade como restritivas ao exercício profissional, abandonando a explicitação daquelas ditadas pelo interesse público.

A Constituição de 1988, a exemplo das Cartas Magnas anteriores, em seu artigo 5º, inciso XIII estabelece, entre os direitos e garantias fundamentais, “o livre exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer”.

Além disso, estabeleceu em seu art. 170, parágrafo único, que “é assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei”.

A Constituição Federal também dispõe, em seu art. 21, inciso XXIV, que compete à União “organizar, manter e executar a inspeção do trabalho”, e, em

¹² Artigo 179, inciso XXIV: “Nenhum gênero de trabalho, de cultura, indústria, ou comércio pode ser proibido, uma vez que não se oponha aos costumes públicos, a segurança, e saúde dos Cidadãos.”

¹³ Artigo 72, § 24, redação dada pela Emenda Constitucional de 3 de setembro de 1926: “É garantido o livre exercício de qualquer profissão moral, intelectual e industrial.”

¹⁴ Artigo 113, inciso 13: “é livre o exercício de qualquer profissão, observadas as condições de capacidade técnica e outras que a lei estabelecer, ditadas pelo interesse público.”

seu art. 22, inciso XVI, compete privativamente à União legislar sobre as condições para o exercício de profissões. A fiscalização da atividade econômica é típica de Estado, como agente normativo e regulador, conforme art. 174 do mesmo normativo constitucional.

Observa-se, portanto, que a regra é a liberdade de exercício de qualquer trabalho, ofício, função ou atividade econômica. Contudo, em alguns casos, é necessária a qualificação técnica, nos termos da lei, conforme o mandamento constitucional. Assim, cabe à União a fiscalização das profissões. Entretanto, esta exerce tal função por intermédio das entidades de fiscalização criadas por meio de lei federal.

Toda esta exigência, não é apenas pela especificação ou reserva de direitos para um determinado segmento econômico-profissional, e sim pela imposição de deveres em favor da coletividade consumidora de seus serviços que, se praticados por pessoas desprovidas de um mínimo de conhecimentos técnicos e científicos especializados, poderiam acarretar sérios danos sociais, com riscos à segurança, à integridade física, à saúde, à educação, ao patrimônio e ao bem-estar.

Neste contexto, foram criados os Conselhos de Fiscalização do Exercício das Profissões, decorrente da descentralização das atividades do Estado, ou seja, surgiram da necessidade de a União, criar pessoas jurídicas para atuar em determinados ramos específicos, tais como a fiscalização das profissões regulamentadas.

Nessa perspectiva, igualmente, vale destacar a sábia lição do professor Hely Lopes Meirelles (2002, p. 638) acerca da matéria, *verbis*:

“Descentralização consiste em atribuir a outrem poderes da Administração (...) A descentralização administrativa pressupõe, portanto, a existência de uma pessoa jurídica, distinta da do Estado, a qual, investida dos necessários poderes de administração, exercita atividade pública ou de utilidade pública.”

Apesar da maioria das leis de criação dos conselhos e ordens de fiscalização profissional terem sido editadas anteriormente à atual Constituição Federal de 1988, ambas caracterizam tais entidades como autarquias e como pessoas jurídicas de direito público.

Segundo Hely Lopes Meirelles (2002, p.176) "a autarquia é forma de descentralização administrativa, através da personificação de um serviço retirado da Administração centralizada. Por essa razão, à autarquia só deve ser outorgado serviço público típico, e não atividades industriais ou econômicas, ainda que de interesse público"

Celso Antônio Bandeira de Melo (2012, p. 165-166), conceitua "sinteticamente, mas com precisão, que, as autarquias, podem ser definidas como pessoas jurídicas de Direito Público de capacidade exclusivamente administrativa". O autor ainda afirma que "as autarquias, conforme generalizada lição e pacífico entendimento da jurisprudência, só por lei podem ser criadas, o que, aliás, está hoje expressamente estabelecido na própria Constituição de 88 (art. 37, XIX). Assim, também, só por lei poderiam ser extintas, pois ato administrativo não poderia destruir o que se construiu por norma de hierarquia superior."

Define-se, portanto, que os Conselhos de Fiscalização Profissional são autarquias, típicas de descentralização administrativa, que, se constituem em "serviço autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da Administração Pública, que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada" ¹⁵, porém sujeito a supervisão Ministerial competente.¹⁶

De forma exemplificativa, cito a criação do Conselho Federal de Enfermagem, que foi criado pela Lei n.º 5.905 de 12 de julho de 1973 (BRASIL, 1973), que em seu art. 1º estabelece que ele é considerado como autarquia: "São criados o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) e os Conselhos Regionais de Enfermagem (COREN), constituindo em seu conjunto uma autarquia, vinculada ao Ministério do Trabalho e Previdência Social."

Limongi França (1977), conceituou os conselhos de fiscalização do exercício profissional como "pessoas jurídicas criadas para a consecução de determinados fins, às quais a ordem jurídica confere identidade própria,

¹⁵ Artigo 5º do Decreto-Lei Nº 200 de 25 de fevereiro de 1967.

¹⁶ Artigo 19º do Decreto-Lei Nº 200 de 25 de fevereiro de 1967 - Todo e qualquer órgão da Administração Federal, direta ou indireta, está sujeito à supervisão do Ministro de Estado competente, excetuados unicamente os órgãos mencionados no art. 32, que estão submetidos à supervisão direta do Presidente da República."

personalidade e capacidade jurídica, reconhecendo-as como sujeitos de direitos e obrigações”.

Um conceito mais recente é o de Odete Medauar (2014), para quem os conselhos de fiscalização do exercício profissional são organismos destinados a administrar o exercício de profissões regulamentadas por lei federal, geridos por profissionais da área, eleitos por seus pares. Para a referida autora, “a chamada polícia das profissões, que originariamente caberia ao poder público, é, assim, delegada às ordens profissionais”.

Entretanto, com a edição do Decreto-Lei n.º 968/69 (BRASIL, 1969), passa a ser estabelecido em seu artigo 1º que “as entidades criadas por lei com atribuições de fiscalização do exercício de profissões liberais, que sejam mantidas com recursos próprios e não recebam subvenções ou transferências a conta do orçamento da União, regular-se-ão, pela respectiva legislação específica, não sê-lhe aplicado as normas legais sobre pessoal e demais disposições de caráter geral relativas a administração interna das autarquias federais”.

Com isso, as autarquias passam a ter tratamento diferenciado e a gozar de determinada autonomia administrativa. Porém, o ponto que passa a merecer esclarecimento posteriormente, gira em torno da questão da natureza jurídica dos Conselhos de Fiscalização Profissional, especialmente porque desde a criação desses entes, houve uma enorme celeuma no ordenamento jurídico, principalmente em razão da modificação introduzida a partir da Medida Provisória n.º 1549-35 de 09 de outubro de 1997 (BRASIL, 1997), reeditada diversas vezes até ser convertida na Lei N.º 9.649 de 27 de maio de 1998 (BRASIL, 1998), onde, em seu artigo 58, passa a estabelecer que “os serviços de fiscalização de profissões regulamentadas serão exercidos em caráter privado, por delegação do poder público, mediante autorização legislativa.”, ou seja alterando a natureza jurídica dos conselhos para direito privado.

Entretanto, o STF declarou inconstitucional o referido art. 58 através do julgamento da ADIN n.º 1717-6 (BRASIL, 2003), exceto o parágrafo 3º, sob o fundamento de que as atividades desenvolvidas pelos Conselhos de Fiscalização Profissional são típicas de Estado na outorga do artigo 5º, XIII, 21, XXIV e 22, XVI, da Carta Magna (BRASIL, 1988), ou seja, são indelegáveis ao particular e só podem ser realizadas por pessoas jurídicas de direito público, e,

portanto, restou solucionada a dúvida sobre a natureza jurídica dessas entidades.

2.2. Tributo Parafiscal: Especificidades dos Conselhos

Segundo Richard Musgrave (1976), “entende-se por Sistema Tributário como sendo o complexo orgânico formado pelos tributos instituídos em um país ou região autônoma, assim como os princípios e normas que os regem”.

O Código Tributário Nacional - CTN (BRASIL, 1966), regula o Sistema Tributário Brasileiro e estabelece, com fundamento no artigo 5º, inciso XV, alínea *b*, da Constituição Federal, as normas gerais de direito tributário aplicáveis à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios.

No que diz respeito à competência tributária, a Constituição Federal não cria tributos, mas sim outorga competência para que pessoas jurídicas de direito público possam editar leis para instituir e cobrar tributos, conforme determina o art. 5º do CTN e o art. 145, I, II, e III da CF, que dispõem sobre as espécies tributárias de competência da União, dos Estados e Distrito Federal e dos Municípios e os artigos 148 e 149 da CF que atribui como competência exclusiva da União a instituição de empréstimos compulsórios e contribuições especiais.

Nesse sentido Sabbag (2014) afirma que, “a competência tributária é intransferível, irrenunciável e indelegável (art. 7º, caput, do CT), não se confunde com a capacidade tributária ativa, que é “administrativa e delegável”. Portanto, assim, não existe a possibilidade de nenhuma outra pessoa jurídica receber competência tributária para instituir e regulamentar a cobrança de determinado tributo segundo Fabiana Falcoski Ferreira (2006).

Contudo, segundo Sabbag (2014), “aqueles entes dotados de competência tributária podem nomear terceiros para efetuar a cobrança do respectivo tributo, atribuindo-lhe, assim, capacidade tributária ativa. O que se outorga neste caso é a capacidade tributária ativa apenas, isto é, o direito-dever de efetuar a cobrança do tributo, cuja competência continua sendo da pessoa jurídica de direito público prevista na Constituição Federal, porém, por determinação legal, os recursos arrecadados serão de livre disponibilidade da entidade delegatária, para fins de sustentação das finalidades precipuamente institucionais. Ocorre neste caso, o fenômeno conhecido por parafiscalidade,

bastante comum em certas contribuições especiais previstas no art. 149 da CF, atribuindo-lhes o rótulo de “contribuições parafiscais”.g

Essas peculiaridades constitucionais causaram divergências doutrinárias acerca de quais são as espécies de tributos existentes no Sistema Tributário Nacional, ocasionando o surgimento de quatro teorias: a bipartida, a tripartida, a quinquipartida e recentemente a hexapartida.

Para Santos (2009), poucos, defendem a ideia da hexapartição, e os que fazem, enquadram como ‘sexta espécie tributária’ a contribuição de competência dos Municípios e do Distrito Federal para o custeio de iluminação pública (CF, art. 149-A).

No entanto, Santos (2009) ainda pontua que, entre estas teorias, destaca-se a tripartição dos tributos, em razão da classificação adotada nos artigos 145 da CF e 5º do CTN, como: I - impostos; II - taxas, em razão do exercício do poder de polícia ou pela utilização, efetiva ou potencial, de serviços públicos específicos e divisíveis, prestados ao contribuinte ou postos à sua disposição; e, III - contribuição de melhoria, decorrente de obras públicas.

E a teoria pentapartida que acrescenta aos demais tributos o empréstimo compulsório (art. 148 da CF) e as contribuições especiais (art. 149 e 149-A da CF), além de que essa já é uma posição pacificada pelo STF no julgamento do RE n. 146.733-9/SP (Pleno), em voto condutor proferido pelo Ministro Moreira Alves:

EMENTA: (...) De fato, a par das três modalidades de tributos (os impostos, as taxas e as contribuições de melhoria), a que se refere o art. 145, para declarar que são competentes para instituí-los a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, os arts. 148 e 149 aludem a duas outras modalidades tributárias, para cuja instituição só a União é competente: o empréstimo compulsório e as contribuições sociais, inclusive as de intervenção no domínio econômico e de interesse das categorias profissionais ou econômicas.

Quanto à natureza jurídica dos tributos, Leandro Paulsen (2012) destacou que, para o legislador, a espécie tributária seria definida pela análise do fato gerador “se não-vinculado à atividade estatal, imposto; se vinculado a serviço ou exercício do poder de polícia, taxa; se vinculado à obra pública, contribuição de

melhoria”, excluindo-se a destinação legal, conforme previsão do art. 4º do CTN, em consonância com a teoria tripartida:

Art 4º - A natureza jurídica específica do tributo é determinada pelo fato gerador da respectiva obrigação, sendo irrelevantes para qualificá-la: I - a denominação e demais características formais adotadas pela lei; II - a destinação legal do produto da sua arrecadação”.

O fato gerador do tributo é uma situação definida em lei, de caráter abstrato, que quando ocorre concretamente, faz surgir a obrigação tributária para o contribuinte, obrigando-o a doar parte de seu patrimônio ao Estado para auxiliar na manutenção de sua estrutura e retorno a sociedade na forma de bens e serviços públicos (REIS, 2019).

Sabbag (2014), conceitua e classifica as espécies tributárias de acordo com a teoria pentapartida e seus respectivos fatos geradores a seguir:

- **Impostos:** São tributos cuja obrigação tem, por fato gerador, uma situação independente de qualquer atividade estatal específica relativa ao contribuinte. Os impostos se caracterizam por serem de cobrança compulsória e por não darem um retorno ao contribuinte sobre o fato gerador.
- **Taxas:** As taxas são tributos incidentes sobre um fato gerador e que são aplicados em contrapartida a esse fato gerador, ou seja, a taxa é a contrapartida que o contribuinte paga em razão de um serviço público que lhe é prestado ou posto à sua disposição. As taxas também estão relacionadas ao poder de polícia da administração, englobando fiscalizações e licenciamentos em geral. A taxa é compulsória, pois visa a resguardar o interesse público; não pode haver a recusa na prestação do serviço.
- **Contribuições de Melhoria:** As contribuições de melhoria são tributos que têm, como fato gerador, o benefício decorrente das obras públicas. São cobradas somente na região beneficiada pela obra. Não necessariamente essas contribuições refletem em "melhoria", uma vez que algumas obras públicas em determinadas regiões tendem a desvalorizar os imóveis locais. O fundamental para o fato gerador é o

benefício decorrente da obra pública. Assim, a contribuição de melhoria é instituída para custear obras públicas das quais decorra valorização de bens imóveis. Tem, como limite total da cobrança, o custo da obra, e, como limite individual, a valorização acrescida a cada imóvel.

- **Empréstimos compulsórios:** têm por finalidade buscar receitas para o Estado para atender às despesas extraordinárias, decorrentes de calamidade pública, de guerra externa ou sua iminência e no caso de investimento público de caráter urgente e de relevante interesse nacional,
- **Contribuições Especiais:** Também chamadas de contribuições sociais ou parafiscais, são tributos cuja característica principal é a finalidade para a qual é destinada sua arrecadação.

Porém, a definição da natureza jurídica dos tributos somente pelo fato gerador já é superada, visto que os demais elementos da relação jurídica tributária também possuem relevância na identificação das espécies tributárias, como a base de cálculo e a destinação legal do produto da arrecadação, com o advento da Constituição Federal.

A contribuição especial trata-se de uma modalidade de tributo trazida pela Constituição Federal de 1988, que foge a essa teoria do fato gerador utilizado para classificar os tributos em impostos, taxas e contribuições de melhoria. O seu critério de identificação baseia-se na finalidade da criação, ou seja, destinação específica do tributo (art. 149 e 149-A da CRFB/88).

Dentro da nomenclatura contribuições especiais temos quatro diferentes espécies:

- I. Sociais;
- II. De interesse de categoria profissional ou econômica;
- III. De intervenção no domínio econômico; e
- IV. De custeio do serviço de iluminação pública.

Neste contexto as contribuições especiais ou parafiscais de interesse de categorias profissionais ou econômicas, são recursos destinados a custear as pessoas jurídicas de direito público ou privado que têm por objetivo fiscalizar e regulamentar o exercício de determinadas atividades, assim como representar

categorias profissionais ou econômicas. Existe, portanto, uma vinculação entre a entidade representativa custeada e aqueles que provêm compulsoriamente estes recursos.

Trata-se, portanto, de mais um clássico exemplo de contribuição dotada de parafiscalidade, visto que o sujeito ativo da relação jurídico-tributária são as entidades representativas, e não a União, apesar de ser desta a competência prevista no art. 149, da CF/88.

No caso específico das contribuições de interesse das categorias profissionais, conforme regulamentação contida no art. 2º da Lei 11.000 de 15 de dezembro de 2004, (BRASIL, 2004) “os conselhos de profissões regulamentadas foram autorizados a fixar, cobrar e executar as contribuições anuais devidas por pessoas físicas e jurídicas, bem como as multas e os preços de serviços relacionados com suas atribuições legais, que constituirão receitas próprias de cada Conselho”, ou seja, destinadas ao gerenciamento de suas finalidades constitucionais (SILVA, 2015).

Diante desta normativa legal, a atividade de enfermagem se enquadra no conceito de profissões cujo exercício é fiscalizado pelos Conselhos Regionais e Federal de Enfermagem e portanto, a obrigação tributária de pagar anuidades e outros serviços devidos a estas entidades, possui previsão na Lei 5.905 de 12 de julho de 1973 (BRASIL, 1973), que delegou autonomia para definição de seus valores.

Contudo, essa discricionariedade dos Conselhos, passou a ser regulada com a edição da Lei Nº 6.994 de 26 de maio de 1982 (BRASIL, 1982) que estabeleceu limites para fixação dos valores das anuidades e taxas devidas aos órgãos fiscalizadores do exercício profissional, sendo posteriormente restaurada sua autonomia, com o julgamento pelo Supremo Tribunal Federal, do pedido de medida cautelar formulado nos autos da ADIN nº 1.717-6 (BRASIL, 2003), declarando a inconstitucionalidade do artigo 58 e §§ 1º, 2º, 4º, 5º, 6º, 7º e 8º da Lei nº 9.649, de 27 de maio de 1998 (BRASIL, 1998)

Por fim, a Lei Nº 12.514 de 28 de outubro de 2011 (BRASIL, 2011) em seu artigo 3º, instituiu as disposições aplicáveis aos valores devidos a conselhos profissionais, bem como em art. 5º definiu que o fato gerador das anuidades é a existência de inscrição no conselho, ainda que por tempo limitado, ao longo do

exercício, tanto para pessoas físicas como para jurídicas, no desempenho de atividade sujeita a fiscalização de Conselho Profissional.

Vale observar que as anuidades decorrem de uma sucessão de eventos:

a) exercício de atividade sujeita a fiscalização de conselho profissional; b) inscrição; e c) nascimento da obrigação tributária de pagar anuidade ao ente fiscalizador, conforme assinalado Leandro Paulsen et al (2015).

2.3. Um Panorama de Conselhos Distintos

Os Conselhos Federais e Regionais de Fiscalização Profissional constituem um conjunto de autarquias típicas de descentralização administrativa, mediante os quais a União, por intermédio de Leis específicas de criação, outorgar-lhes autonomia para disciplinar, por meio de decisão do plenário, a organização, a estrutura e o funcionamento dessas instituições. O caráter atípico da estrutura destas autarquias está disciplinado na Lei Nº 9.649/98 e ADIN n.º 1717/03.

Cada Conselho Federal possui jurisdição em todo território nacional e sede na capital de República, devendo haver um Conselho Regional que abrange cada Estado com sedes individuais em cada Capital, ou uma sede que faça a aglomeração de várias comarcas.

Atualmente no Brasil, existem cerca de 27 Conselhos Federais de Profissões Regulamentadas e cerca de 529 Conselhos Regionais¹⁷ que compõem um Sistema Autárquico de acordo com cada tipo de segmento profissional, arrecadando uma "receita que ultrapassa os R\$ 3 bilhões ao ano. Essa receita bilionária provém do pagamento das anuidades dos inscritos e representam a maior fonte de arrecadação dos Conselhos de Classe" (TORRENTE, 2019).

Provavelmente, estes números seriam ainda maiores se a inadimplência dos Conselhos de Fiscalização Profissional não fosse um problema em comum, pois ambas as entidades dependem exclusivamente do pagamento de anuidades e demais serviços que constituem as receitas necessárias ao financiamento de suas atividades finalísticas, visto que por possuírem autonomia administrativa e financeira, não recebem qualquer tipo de subsídios da União.

¹⁷ Dados obtidos no site do Tribunal de Contas da União – TCU de órgãos que prestam conta a entidade.

A fim de se obter um panorama geral sobre a inadimplência de Conselhos de Fiscalização Profissional do Estado do Amazonas, porém considerando as limitações logísticas e temporais da pesquisadora, foi realizado apenas um levantamento de Relatórios de Gestão do Exercício 2018 (TCU, 2018) de todos esses órgãos que prestaram contas ao Tribunal de Contas da União - TCU em 2019. Não foram coletados dados referentes a competência de 2019 tendo em vista que tais informações só serão disponibilizadas oficialmente em 2020.

Dos 27 Conselhos Regionais pesquisados, com exceção do COREN-AM, foram identificados que somente 3(três) não possuem jurisdição no Amazonas, sendo seus relatórios desconsiderados neste levantamento. Assim, dos 24 relatórios de Conselhos pesquisados no site do TCU, somente 7(sete) continham informações sobre inadimplência, sendo eles:

- a) Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Amazonas – CREA-AM
- b) Conselho Regional de Corretores de Imóveis 18º Região – CRECI -18
- c) Conselho Regional de Educação Física 8º Região – CREF – 8
- d) Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional 12º Região – CREFITO -12
- e) Conselho Regional de Medicina do Estado do Amazonas – CREMAM
- f) Conselho Regional de Química XIV Região – CRQ XIV
- g) Conselho Regional de Serviço Social 15º Região – CRSS 15º

Os dados de inadimplência 2018 do COREN-AM foram obtidos por meio de relatório gerado por sistema interno de controle de registros profissionais @Incorp e registrado em planilha do @Microsoft Excel com o resumo das demais informações de Conselhos distintos. Foram consideradas informações sobre o Conselho analisado, quantidade de profissionais adimplentes e inadimplentes, total de profissionais registrados e o percentual de adimplência e inadimplência de cada Regional, o que permitiu realizar uma breve análise comparativa sobre os números do COREN-AM em relação a outros Conselhos Profissionais Distintos do mesmo Estado, apontando o seguinte:

Tabela 1 - Comparativo de inadimplência de conselhos profissionais distintos no estado do Amazonas em 2018

| Tipo de conselho | Profissionais adimplentes | Profissionais inadimplentes | Total de profissionais registrados | % Adimplentes | % Inadimplentes |
|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---|----------------------|------------------------|
| COREN-AM | 18175 | 25469 | 43644 | 41,64 | 58,36 |
| CREA-AM | 17566 | 10242 | 27808 | 63,17 | 36,83 |
| CREF - 8 | 5356 | 6116 | 11472 | 46,69 | 53,31 |
| GRESS - 15º | 2203 | 3838 | 6041 | 36,47 | 63,53 |
| CRECI - 18 | 4433 | 1369 | 5802 | 76,4 | 23,6 |
| CREMAM | 5267 | 400 | 5667 | 92,94 | 7,06 |
| CRQ - XIV | 1444 | 1302 | 2746 | 52,59 | 47,41 |
| CREFITO - 12 | 1337 | 1332 | 2669 | 50,09 | 49,91 |

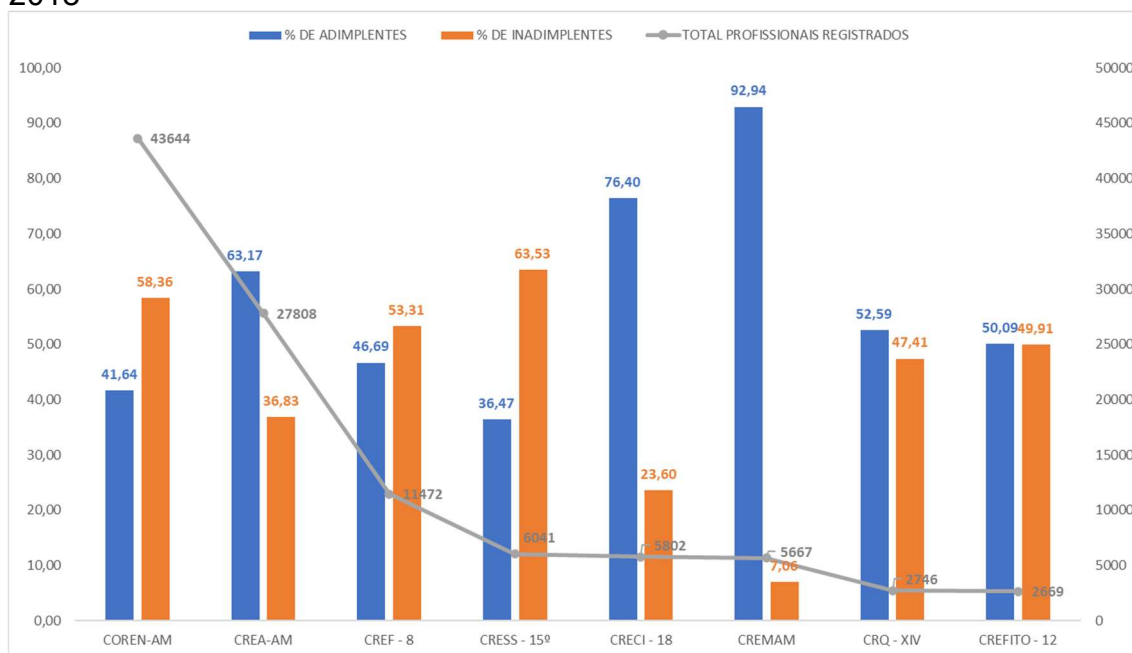
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Analisando a Tabela 1 e Gráfico 1, observa-se que o COREN-AM apresenta o maior número de profissionais registrados com 43.644 inscritos, seguido por CREA-AM com 27.808, em terceiro lugar aparece o CREF-8 com 11.472 inscritos, e os demais CRESS-15º, CRECI-18, CREMAM, CRQ XIV e CREFITO-12 abaixo de 10.000 inscritos.

Dos 8 Conselhos analisados, somente 3 registraram um percentual de inadimplência maior que a adimplência no fechamento de 2018, sendo que o CRESS-15º apresentou a maior taxa de inadimplência com 63,53% e a menor taxa de adimplência de todos os Conselhos analisados, sendo de 36,47%. Em seguida vemos o COREN-AM com 58,36% e CREF- 8 com 53,31%. É possível observar que nestes Conselhos, mais que a metade de profissionais registrados estão inadimplentes o que impacta diretamente na arrecadação destes órgãos.

Dos Conselhos com maior taxa de adimplência, destaca-se o CREMAM com um percentual de 92, 94%, demonstrando um ótimo desempenho de arrecadação. Já o CRECI-18 fechou o ano de 2018 com 76,40% de adimplência, seguido por CREA-AM com taxa equivalente a 63,17%, CRQ-XIV com 52, 59% e CREFITO-12 com 50,09% de adimplência muito próximo de sua taxa de inadimplência que foi registrada em 49,91%.

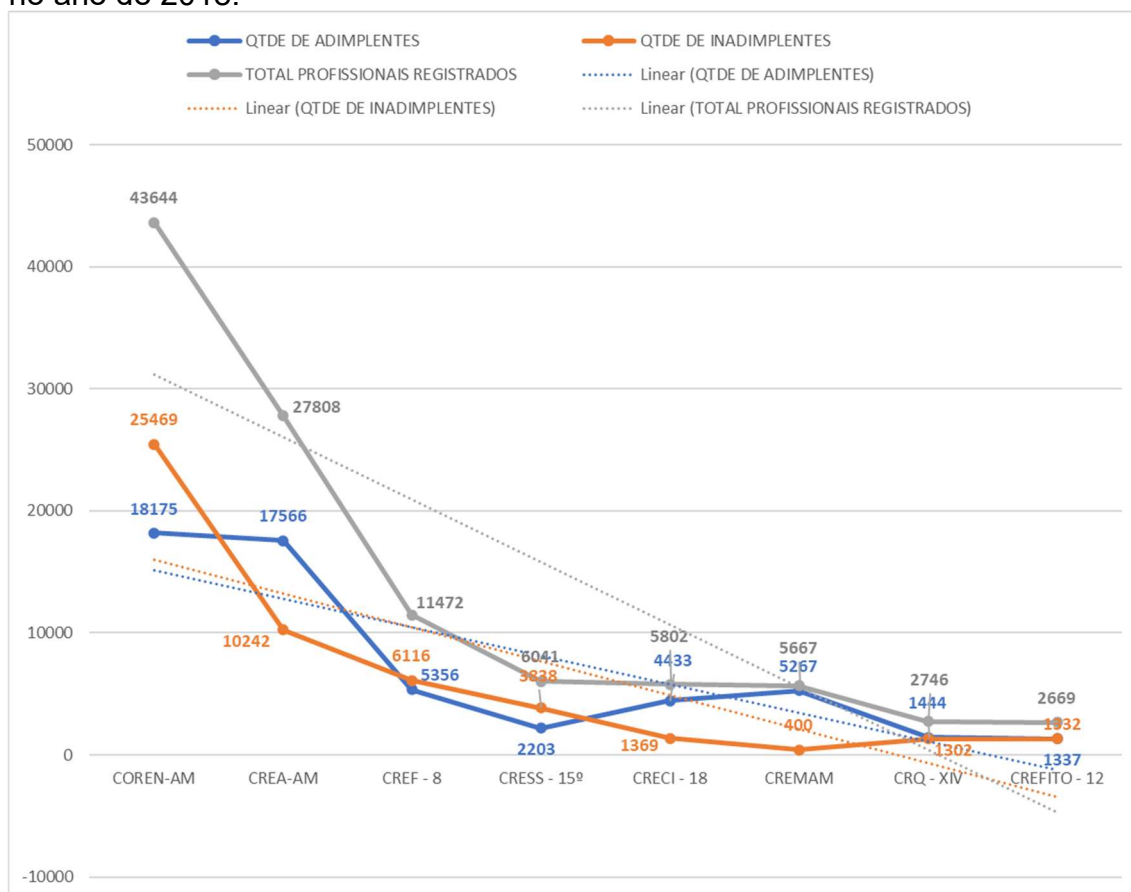
Gráfico 1 - Comparativo do percentual (%) de inadimplência do Coren-am em relação a conselhos profissionais distintos do estado do Amazonas no ano de 2018



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

A análise do Gráfico 2, demonstra uma certa tendência. É possível observar que a maioria dos Conselhos com quadro de profissionais registrados abaixo de 6.000 inscritos, possuem taxa de inadimplência menor, com exceção do CRESS-15º. Já em relação aos Conselhos com quadro de profissionais acima de 10.000 inscritos a tendência é inversa, pois as taxas de inadimplência são maiores, com exceção do CREA-AM. Supõe-se neste caso que quanto menor o quadro de profissionais registrados a taxa de inadimplência tende a diminuir e à medida que o quadro se torna maior a taxa de inadimplência tende a aumentar.

Gráfico 2 - Comparativo de quantidade de adimplentes e inadimplentes do Coren-am em relação a conselhos profissionais distintos do estado do Amazonas no ano de 2018.



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Nos Relatórios de Gestão de 2018, também foi possível obter outros dados relevantes em relação aos 3 Conselhos, incluindo o COREN-AM, que possuem quantidade de profissionais registrados superior a 10.000 inscritos, conforme Tabela 2 a seguir:

Tabela 2 - Quadro de Pessoal dos Conselhos com mais de 10.000 profissionais registrados

| Tipo de conselho | Total de profissionais registrados | Quadro de pessoal |
|------------------|------------------------------------|-------------------|
| COREN-AM | 43644 | 14 |
| CREA-AM | 27808 | 68 |
| CREF - 8 | 11472 | 17 |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Em relação ao quadro de pessoal dos Conselhos com mais de 10.000 inscritos, é possível observar que o COREN-AM possui 14 empregados, o CREF-8 possui 17 empregados e CREA-AM 68 empregados. Dos 3 Conselhos

em evidência, o COREN-AM e CREF-8 fecharam o ano de 2018 com taxa de inadimplência negativa, com exceção do CREA-AM que finalizou o ano com saldo positivo, conforme Gráfico 1. Portanto, é possível supor que o quadro de empregados tem grande influência sobre a inadimplência dos Conselhos com maior estrutura.

2.4. Um Panorama da Realidade dos CORENS

Em 2016, foi realizado o primeiro estudo de Análise da Inadimplência dos Profissionais de Enfermagem do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem elaborado pela equipe técnica da Assessoria de Planejamento e Gestão do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN, 2016).

A pesquisa utilizou apenas informações fornecidas por cada Conselho Regional de Enfermagem a partir dos seguintes dados:

- Valor de anuidades cobradas por categoria profissional;
- Quantidade de profissionais de enfermagem inscritos por categoria;
- Quantidade de profissionais de enfermagem inscritos adimplentes e inadimplentes por categoria

Com base nas informações coletadas e compiladas no relatório foi possível determinar a amplitude do quadro de profissionais de enfermagem por categoria, assim como a quantidade de adimplentes e inadimplentes no Brasil em 2016.

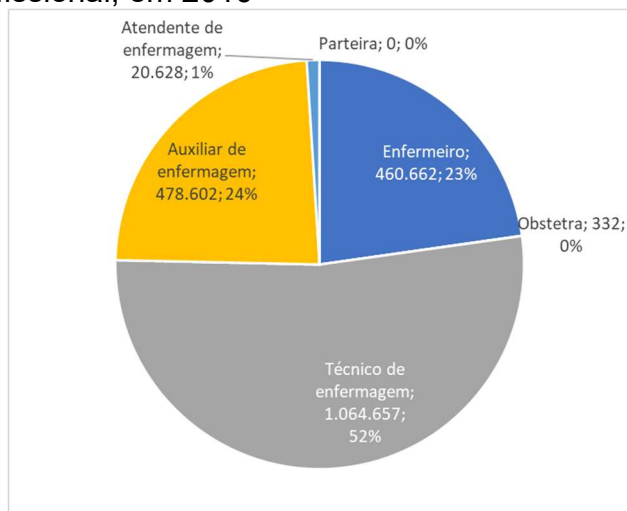
Tabela 3 - Quantidade de profissionais de enfermagem registrados no Brasil em 2016.

| Categoria Profissional | Qtde Geral | % Geral | Qtde Adimplentes | % Adimplentes | Qtde inadimplentes | % inadimplentes |
|-------------------------------|-------------------|----------------|-------------------------|----------------------|---------------------------|------------------------|
| Enfermeiro | 460.662 | 22,75% | 272.914 | 13,48% | 164.393 | 8,12% |
| Obstetra | 332 | 0,02% | 292 | 0,01% | 40 | 0,00% |
| Técnico de enfermagem | 1.064.657 | 52,58% | 496.330 | 24,51% | 501.025 | 24,74% |
| Auxiliar de enfermagem | 478.602 | 23,64% | 167.112 | 8,25% | 300.628 | 14,85% |
| Atendente de enfermagem | 20.628 | 1,02% | 11.276 | 0,56% | 27 | 0,00% |
| Parteira | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Total | 2.024.881 | 100,00% | 947.924 | 46,81% | 966.114 | 47,71% |

Fonte: Relatório de Análise da Inadimplência dos Profissionais de Enfermagem de 2016. Dez/2016. Versão 1.0

A Tabela 3 mostra que em 2016 o quadro geral de profissionais de enfermagem em todo o Brasil era de 2.024.881 milhões, sendo que a parcela de 1.064.657 milhões equivale a 52,58% de técnicos de enfermagem e a outra parcela formada por demais profissões como enfermeiros, auxiliares de enfermagem, atendente e parteira, conforme Gráfico 3.

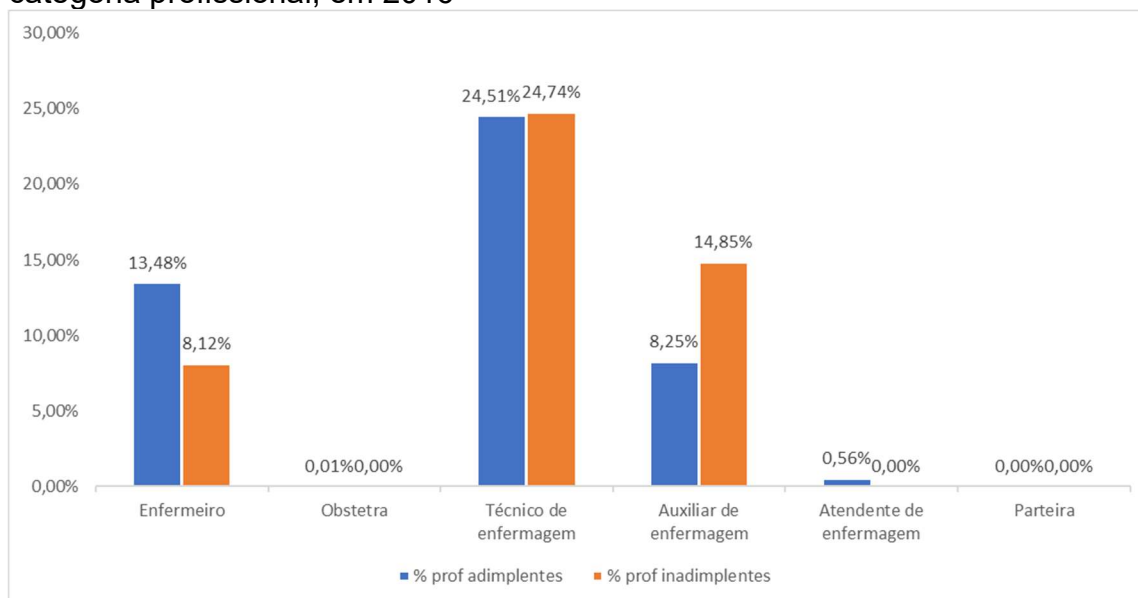
Gráfico 3 - Quantidade e percentual de profissionais de enfermagem no Brasil, por categoria profissional, em 2016



Fonte: Relatório de Análise da Inadimplência dos Profissionais de Enfermagem de 2016. Dez/2016. Versão 1.0

A pesquisa ainda apontou que a categoria com maior percentual de inadimplência refere-se ao Técnicos de Enfermagem com 24,74% de profissionais devedores, conforme Gráfico 4.

Gráfico 4 - Percentagem total de adimplentes e inadimplentes no Brasil, por categoria profissional, em 2016



Fonte: Relatório de Análise da Inadimplência dos Profissionais de Enfermagem de 2016. Dez/2016. Versão 1.0

A tabela 4 mostra que a previsão de arrecadação total do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem em 2016 foi estimado em R\$ 439.860.537 milhões, com 47,95% da receita a ser financiada pela categoria de técnicos de enfermagem, o que equivale individualmente a parcela de R\$ 210.932.438,78 milhões do total geral de arrecadação.

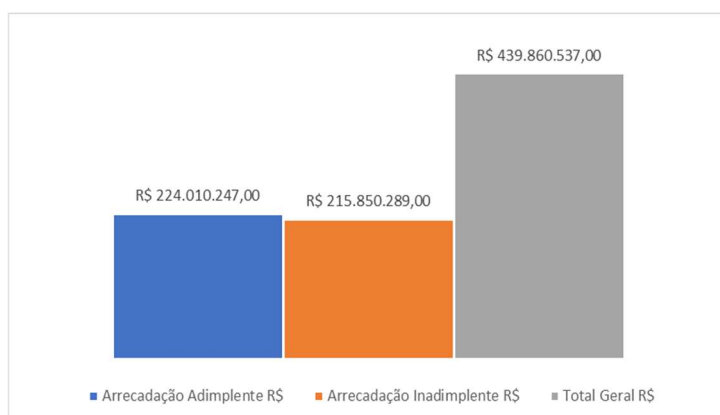
Tabela 4 - Arrecadação estimada no Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem em 2016

| Categoria Profissional | Arrecadação Adimplente R\$ | Arrecadação Inadimplente R\$ | Total Geral R\$ | % Arrecadação Total | Quota Parte Cofen Geral (25%) R\$ | Quota Parte Cofen Estimada (25%) R\$ | % Arrecadação Total |
|-------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Enfermeiro | 87.563.042,37 | 53.440.352,33 | 141.003.394,70 | 32,06% | 35.250.848,68 | 21.890.760,59 | 39,09% |
| Obstetra | 75.618,30 | 13.118,14 | 88.736,44 | 0,02% | 22.184,11 | 18.904,58 | 0,03% |
| Técnico de enfermagem | 104.552.804,89 | 106.379.633,89 | 210.932.438,78 | 47,95% | 52.733.109,69 | 26.138.201,22 | 46,67% |
| Auxiliar de enfermagem | 31.817.987,23 | 56.017.184,90 | 87.835.172,14 | 19,97% | 21.958.793,03 | 7.954.496,81 | 14,20% |
| Atendente de enfermagem | 794,64 | 0 | 794,64 | 0,00% | 198,66 | 198,66 | 0,00% |
| Parteira | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| Total | 224.010.247 | 215.850.289 | 439.860.537 | 100,00% | 109.965.134 | 56.002.562 | 100,00% |

Fonte: Relatório de Análise da Inadimplência dos Profissionais de Enfermagem de 2016. Dez/2016. Versão 1.0

O impacto da inadimplência na arrecadação geral foi o equivalente a R\$ 215.850.289 milhões, pouco menos da metade do total geral previsto de arrecadação no ano de 2016, conforme Gráfico 5.

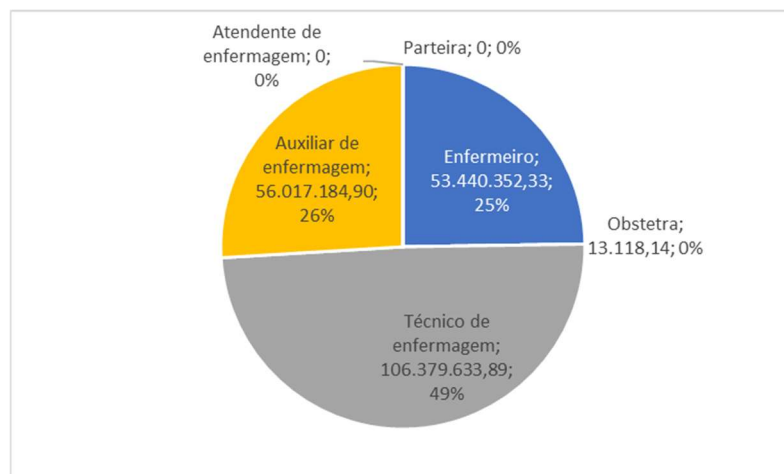
Gráfico 5 - Valor e percentual de arrecadação de adimplentes e inadimplentes em 2016



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do relatório de análise da inadimplência dos profissionais de enfermagem de 2016. dez/2016. versão 1.0

O Gráfico 6 demonstra que a categoria profissional que mais impactou na arrecadação do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem foi a de técnicos de enfermagem, sendo o valor de perda equivalente a R\$ 106.379.633, 89 milhões, ou 49% do valor deixado de ser arrecado e 2016.

Gráfico 6 - Valor e percentagem da perda estimada de arrecadação dos profissionais de enfermagem inadimplentes no Brasil, por categoria profissional, em 2016.



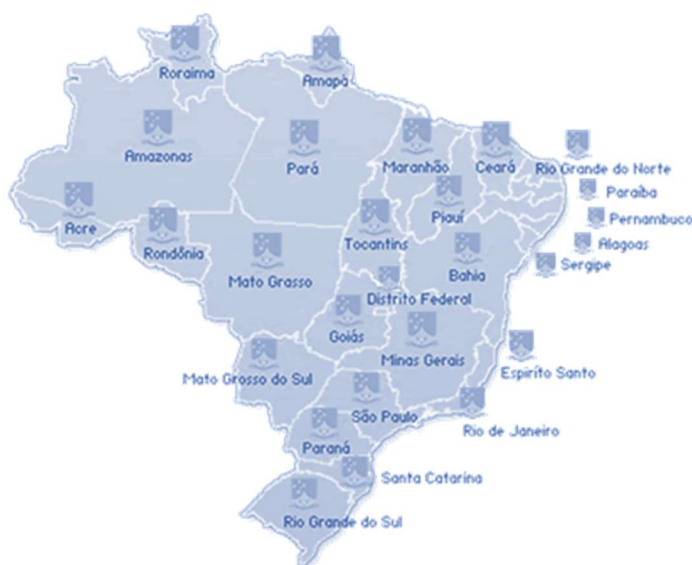
Fonte: Relatório de Análise da Inadimplência dos Profissionais de Enfermagem de 2016. Dez/2016. Versão 1.0

Portanto, a pesquisa revelou o grande potencial de arrecadação do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem já em 2016 e o impacto causado pela inadimplência dos profissionais da área.

Também, foi possível verificar que a categoria que mais contribuiu, assim como também impactou negativamente na arrecadação, é a técnicos de enfermagem, tendo em vista que são o maior quadro de profissionais registrados.

A fim de realizar um comparativo de dados de 2019 em relação ao estudo de 2016, a pesquisadora realizou um novo levantamento de informações sobre o quadro de profissionais ativos, quantitativo de adimplentes e inadimplentes e valores de anuidades no Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, sendo que dos 27 Conselhos Regionais de Enfermagem existentes no Brasil (Figura 1), além do COREN-AM, somente 11 forneceram dados significativos, somando 12 instituições.

Figura 1 – Conselhos Regionais de Enfermagem por estado brasileiro



Fonte: Relatório de Gestão 2018 – COREN-AM disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/contas/contas-e-relatorios-de-gestao/>

O número de profissionais de enfermagem registrados no Brasil passou de 2.024.881 milhões em 2016 para 2.216.184 milhões em 2019 (COFEN, 2019), com um aumento percentual de 8,6% do quadro geral, ou seja, o equivalente a 273.944 mil novos profissionais ativos (Tabela 5).

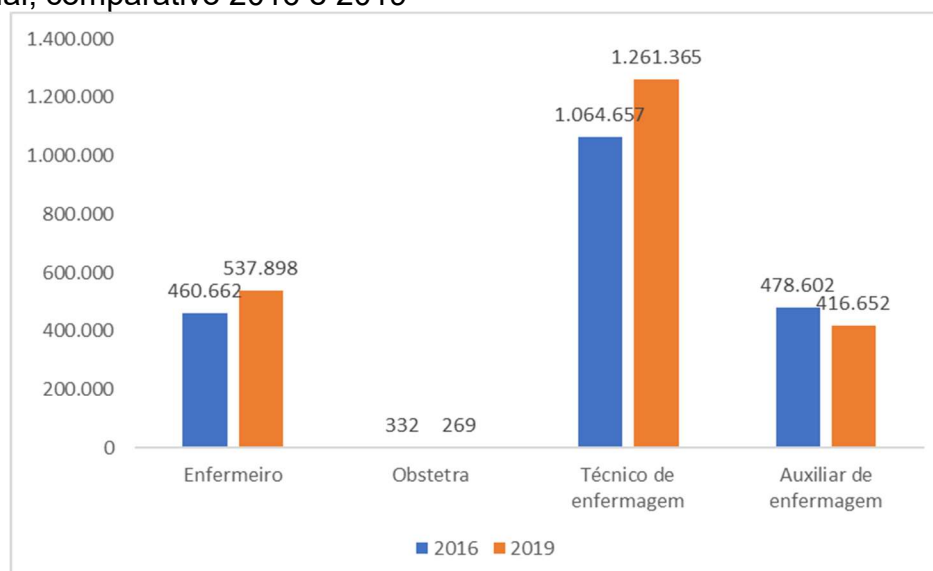
Tabela 5 - Quantidade de Profissionais de Enfermagem Inscritos no Brasil

| Categoria Profissional | 2016 | 2019 | % Crescimento | Aumento |
|-------------------------------|------------------|------------------|--------------------------|----------------|
| Enfermeiro | 460.662 | 537.898 | 14,4 | 77.236 |
| Obstetizes | 332 | 269 | -23,4 | -63 |
| Técnico de enfermagem | 1.064.657 | 1.261.365 | 15,6 | 196.708 |
| Auxiliar de enfermagem | 478.602 | 416.652 | -14,9 | -61.950 |
| Atendente de enfermagem | 20.628 | 0 | 0 | -20.628 |
| Parteira | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 2.024.881 | 2.216.184 | 8,6 | 273.944 |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do site do COFEN

Conforme Gráfico 7, a categoria de técnicos de enfermagem é a que mais cresceu, sofrendo um acréscimo de 15,6% no quadro, equivalente a 196.708 novos registros desde de 2016 e somando o total de 1.261.365 profissionais em 2019. Na categoria de enfermeiros houve um aumento de 14,4% equivalente a 77.236 mil novos profissionais. As demais categorias sofreram efeito reverso, com a diminuição de profissionais. A categoria de auxiliar de enfermagem é a que mais se destaca com redução de -14,9% equivalente a 61.950 profissionais a menos cadastrados seguida por obstetizes com redução de -23,4% e menos 63 profissionais em todo o Brasil. A categoria de atendente não pode ser comparada por falta de informação em 2019.

Gráfico 7 - Quantidade de profissionais de enfermagem no Brasil, por categoria profissional, comparativo 2016 e 2019



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Com o crescimento do número de profissionais de enfermagem a estimativa de arrecadação também aumentou em 2019 para R\$ 584.224.725,89

milhões equivalente a 24,73% de aumento em relação ao estimado de R\$ 439.860.537 milhões em 2016 (Tabela 6 e Gráfico 8).

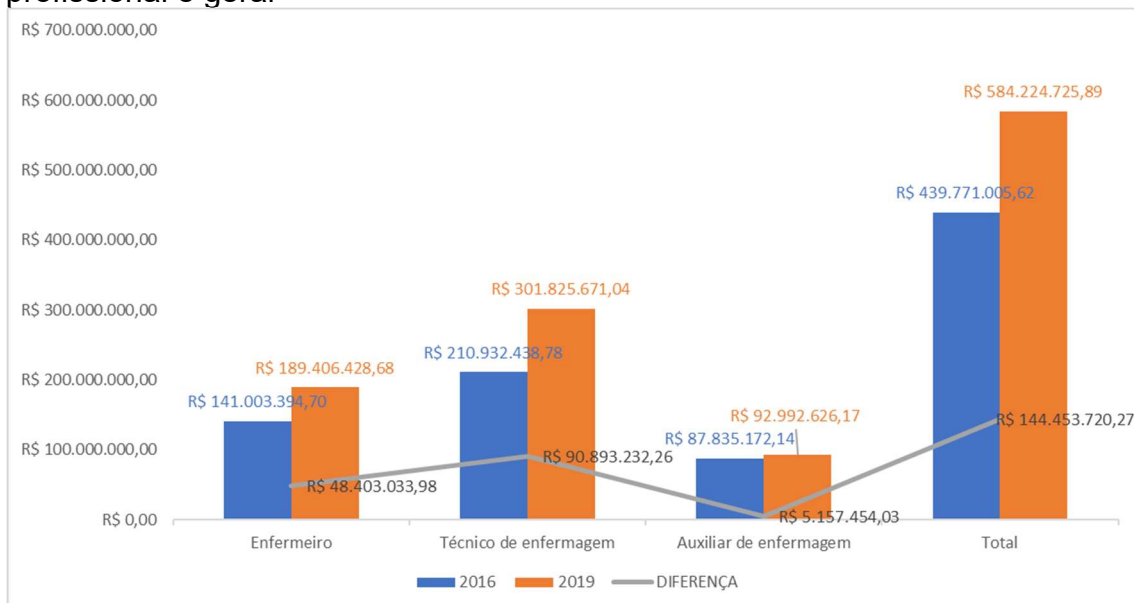
Estes dados foram coletados a partir de pesquisa nos sites de cada regional sobre as normas de valores de anuidades e serviços, juntamente o quantitativo de profissionais a nível nacional, divulgado mensalmente no site do COFEN. No entanto não foi possível obter os valores de perda de arrecadação em 2019, visto que dos 27 Conselhos Regionais, somente 11 prestaram informações para o estudo, somando 12 com o COREN-AM, limitando desta forma, o conhecimento de dados mais atualizados.

Tabela 6 – Quantitativos de profissionais por regional

| UF | TOTAL DE PROFISSIONAIS 2019 | | | | | VALOR DE ANUIDADES 2019 | | | VALOR DE ARRECAÇÃO ESTIMADA 2019 | | | |
|--------------|-----------------------------|------------------|----------------|-------------|------------------|-------------------------|---------------------|---------------------|----------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| | Auxiliares | Técnicos | Enfermeiros | Obstetrizes | Total | Auxiliares | Técnicos | Enfermeiros | Auxiliares | Técnicos | Enfermeiros | Total |
| AC | 614 | 5.136 | 2.441 | 0 | 8.191 | R\$ 135,00 | R\$ 149,00 | R\$ 321,00 | R\$ 82.890 | R\$ 765.264 | R\$ 783.561 | R\$ 1.631.715 |
| AL | 5.091 | 14.298 | 7.209 | 0 | 26.598 | R\$ 178,38 | R\$ 222,98 | R\$ 390,00 | R\$ 908.133 | R\$ 3.188.168 | R\$ 2.811.510 | R\$ 6.907.811 |
| AM | 3.277 | 32.353 | 10.830 | 0 | 46.460 | R\$ 219,63 | R\$ 242,35 | R\$ 293,13 | R\$ 719.728 | R\$ 7.840.750 | R\$ 3.174.598 | R\$ 11.735.075 |
| AP | 919 | 9.958 | 2.324 | 0 | 13.201 | R\$ 156,71 | R\$ 177,80 | R\$ 334,85 | R\$ 144.016 | R\$ 1.770.532 | R\$ 778.191 | R\$ 2.692.740 |
| BA | 13.251 | 79.506 | 36.949 | 2 | 129.708 | R\$ 175,52 | R\$ 204,78 | R\$ 292,47 | R\$ 2.325.816 | R\$ 16.281.239 | R\$ 10.806.474 | R\$ 29.413.528 |
| CE | 14.408 | 34.417 | 17.319 | 0 | 66.144 | R\$ 178,38 | R\$ 208,11 | R\$ 319,60 | R\$ 2.570.099 | R\$ 7.162.522 | R\$ 5.535.152 | R\$ 15.267.773 |
| DF | 3.086 | 34.539 | 14.468 | 0 | 52.093 | R\$ 242,88 | R\$ 300,77 | R\$ 437,19 | R\$ 749.528 | R\$ 10.388.295 | R\$ 6.325.265 | R\$ 17.463.088 |
| ES | 3.888 | 28.773 | 9.040 | 0 | 41.701 | R\$ 153,12 | R\$ 179,96 | R\$ 342,99 | R\$ 595.331 | R\$ 5.177.989 | R\$ 3.100.630 | R\$ 8.873.949 |
| GO | 4.940 | 38.188 | 15.596 | 0 | 58.724 | R\$ 193,24 | R\$ 240,81 | R\$ 389,47 | R\$ 954.606 | R\$ 9.196.052 | R\$ 6.074.174 | R\$ 16.224.832 |
| MA | 4.036 | 37.014 | 13.619 | 0 | 54.669 | R\$ 204,78 | R\$ 227,09 | R\$ 341,56 | R\$ 826.492 | R\$ 8.405.509 | R\$ 4.651.706 | R\$ 13.883.707 |
| MG | 20.498 | 116.381 | 49.014 | 1 | 185.894 | R\$ 261,11 | R\$ 277,77 | R\$ 376,89 | R\$ 5.352.233 | R\$ 32.327.150 | R\$ 18.472.886 | R\$ 56.152.270 |
| MS | 3.205 | 13.738 | 7.516 | 1 | 24.460 | R\$ 204,18 | R\$ 254,42 | R\$ 411,50 | R\$ 654.397 | R\$ 3.495.222 | R\$ 3.092.834 | R\$ 7.242.453 |
| MT | 2.528 | 17.492 | 9.196 | 0 | 29.216 | R\$ 193,24 | R\$ 215,55 | R\$ 330,02 | R\$ 488.511 | R\$ 3.770.401 | R\$ 3.034.864 | R\$ 7.293.775 |
| PA | 8.113 | 52.101 | 13.003 | 0 | 73.217 | R\$ 180,88 | R\$ 234,64 | R\$ 330,14 | R\$ 1.467.479 | R\$ 12.224.979 | R\$ 4.292.810 | R\$ 17.985.269 |
| PB | 3.569 | 23.449 | 13.253 | 1 | 40.272 | R\$ 134,17 | R\$ 162,42 | R\$ 247,11 | R\$ 478.853 | R\$ 3.808.587 | R\$ 3.274.949 | R\$ 7.562.388 |
| PE | 13.171 | 67.123 | 24.986 | 0 | 105.280 | R\$ 142,51 | R\$ 152,98 | R\$ 300,76 | R\$ 1.876.999 | R\$ 10.268.477 | R\$ 7.514.789 | R\$ 19.660.265 |
| PI | 5.870 | 20.359 | 10.298 | 0 | 36.527 | R\$ 263,00 | R\$ 269,00 | R\$ 333,00 | R\$ 1.543.810 | R\$ 5.476.571 | R\$ 3.429.234 | R\$ 10.449.615 |
| PR | 22.122 | 53.938 | 25.924 | 0 | 101.984 | R\$ 201,86 | R\$ 263,29 | R\$ 343,72 | R\$ 4.465.547 | R\$ 14.201.336 | R\$ 8.910.597 | R\$ 27.577.480 |
| RJ | 48.802 | 177.913 | 54.496 | 1 | 281.212 | R\$ 203,58 | R\$ 227,87 | R\$ 331,72 | R\$ 9.935.111 | R\$ 40.541.035 | R\$ 18.077.413 | R\$ 68.553.560 |
| RN | 5.710 | 21.759 | 9.031 | 0 | 36.500 | R\$ 176,45 | R\$ 206,64 | R\$ 305,63 | R\$ 1.007.530 | R\$ 4.496.280 | R\$ 2.760.145 | R\$ 8.263.954 |
| RO | 2.793 | 10.308 | 4.104 | 1 | 17.206 | R\$ 161,86 | R\$ 194,34 | R\$ 345,54 | R\$ 452.075 | R\$ 2.003.257 | R\$ 1.418.096 | R\$ 3.873.428 |
| RR | 1.362 | 5.406 | 1.599 | 0 | 8.367 | R\$ 147,17 | R\$ 171,70 | R\$ 342,40 | R\$ 200.446 | R\$ 928.210 | R\$ 547.498 | R\$ 1.676.153 |
| RS | 11.868 | 88.128 | 25.966 | 0 | 125.962 | R\$ 162,77 | R\$ 235,59 | R\$ 354,11 | R\$ 1.931.754 | R\$ 20.762.076 | R\$ 9.194.820 | R\$ 31.888.650 |
| SC | 5.811 | 39.922 | 14.865 | 0 | 60.598 | R\$ 183,33 | R\$ 218,04 | R\$ 317,13 | R\$ 1.065.331 | R\$ 8.704.593 | R\$ 4.714.137 | R\$ 14.484.061 |
| SE | 6.320 | 11.209 | 5.845 | 0 | 23.374 | R\$ 167,56 | R\$ 204,94 | R\$ 283,57 | R\$ 1.058.979 | R\$ 2.297.172 | R\$ 1.657.467 | R\$ 5.013.618 |
| SP | 200.443 | 216.253 | 133.651 | 262 | 550.609 | R\$ 254,17 | R\$ 294,33 | R\$ 396,93 | R\$ 50.946.597 | R\$ 63.649.745 | R\$ 53.050.091 | R\$ 167.646.434 |
| TO | 957 | 11.704 | 5.356 | 0 | 18.017 | R\$ 198,89 | R\$ 230,20 | R\$ 358,95 | R\$ 190.338 | R\$ 2.694.261 | R\$ 1.922.536 | R\$ 4.807.135 |
| TOTAL | 416.652 | 1.261.365 | 537.898 | 269 | 2.216.184 | R\$ 5.074,37 | R\$ 5.967,37 | R\$ 9.171,38 | R\$ 92.992.626 | R\$ 301.825.671 | R\$ 189.406.429 | R\$ 584.224.726 |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 8 – Comparativo de arrecadação estimada do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem em 2016 e 2019 por categoria profissional e geral

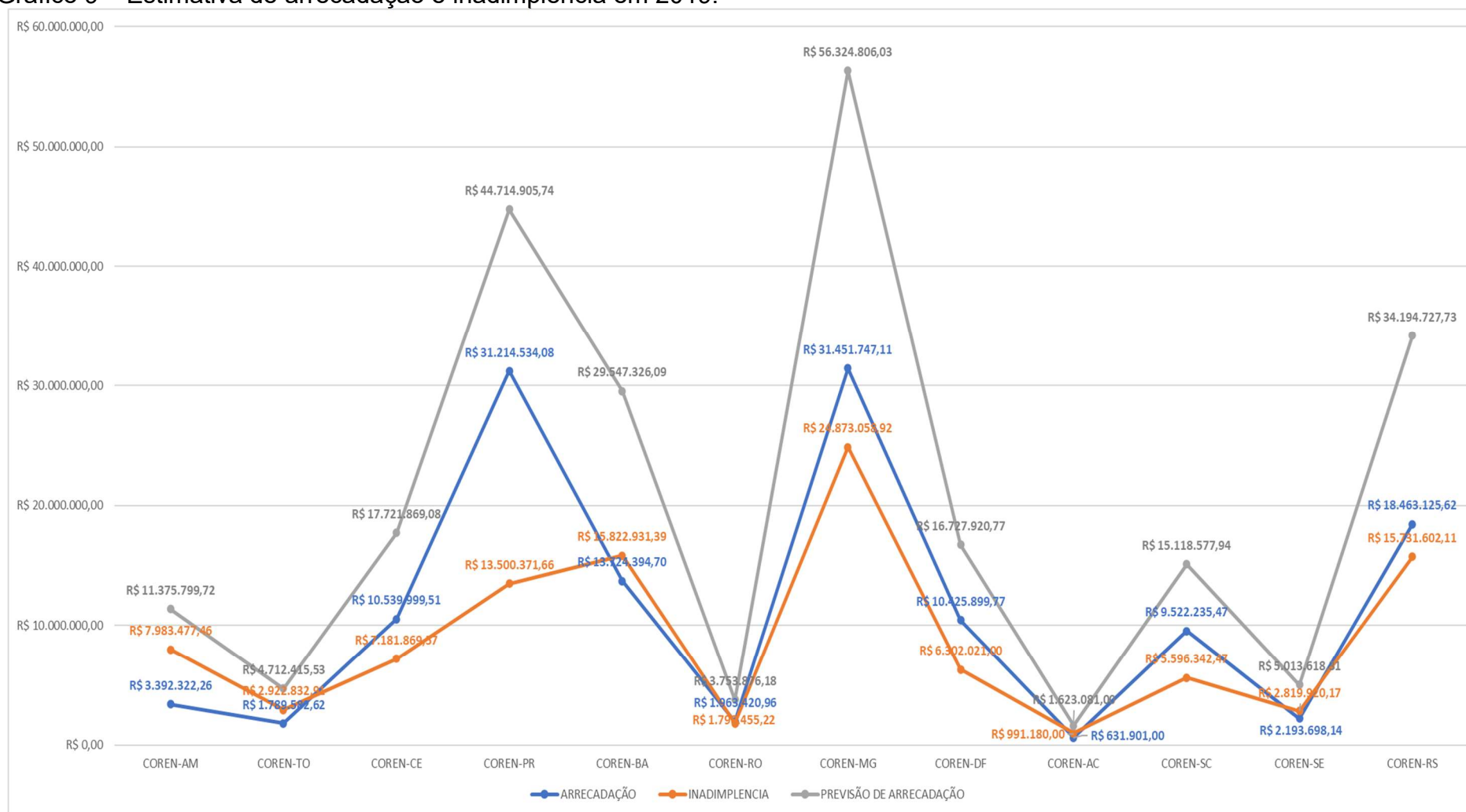


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

O comparativo de arrecadação do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem em 2016 e 2019 demonstra que a categoria com menor variação de valores de arrecadação foi a de auxiliares de enfermagem com R\$5.157.454,03 milhões, o que pode ser justificado pela quadro cada vez mais reduzido destes profissionais em todos os regionais, já a categoria com maior variação foi a de técnicos de enfermagem com R\$90.893.232,26 milhões.

O Gráfico 9 abaixo demonstra os valores de estimativa de arrecadação e inadimplência por categoria do COREN-AM e dos 11 (onze) regionais que prestaram informações para o estudo, destacando a maior previsão de arrecadação de R\$ 56.324.806,03 do COREN-MG.

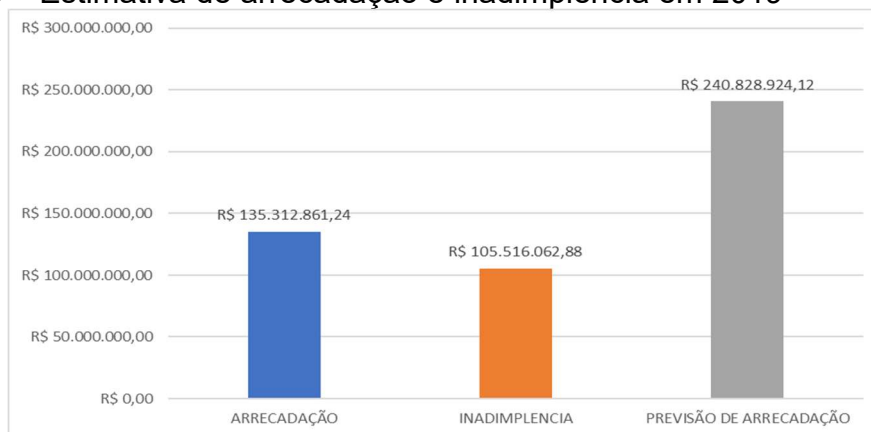
Gráfico 9 – Estimativa de arrecadação e inadimplência em 2019.



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

O Gráfico 10 abaixo demonstra o valor total de estimativa de arrecadação e inadimplência do COREN-AM e dos 11 (onze) regionais, que prestaram informações para o estudo.

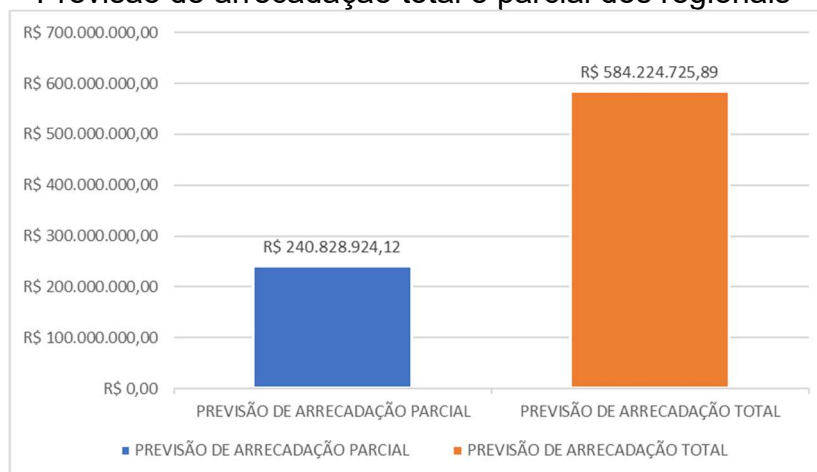
Gráfico 10 – Estimativa de arrecadação e inadimplência em 2019



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

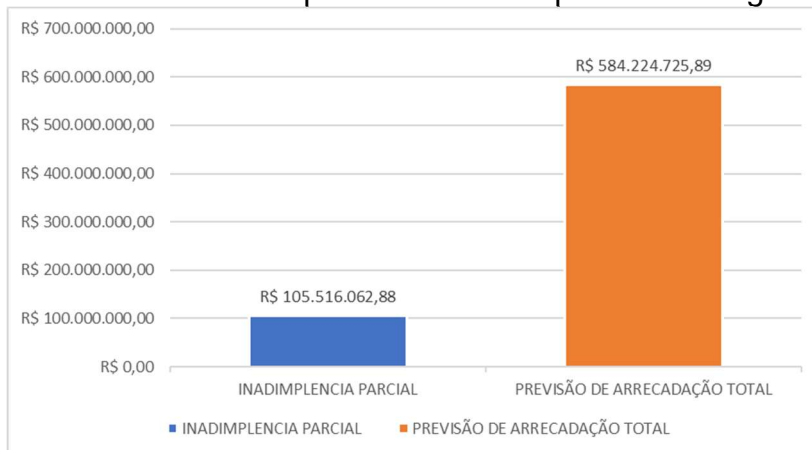
O Gráfico 11 abaixo faz um comparativo da previsão total de arrecadação dos 27 Regionais de R\$ 584.224.725,89 milhões em 2019 em relação a arrecadação parcial dos 12 Regionais que prestaram informações para estudo somando R\$ 240.828.924,12 milhões, o que corresponde à 41,22% do total previsto de arrecadação de todo o Brasil. Já o Gráfico 12 demonstra os valores de perda de arrecadação em 2019 dos 12 Regionais citados no estudo equivalente a R\$ 105.516.062,88 milhões que corresponde a cerca de 18,06% do total de arrecadação prevista para todo País.

Gráfico 11 – Previsão de arrecadação total e parcial dos regionais



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 12 – Previsão de inadimplência do total e parcial dos regionais

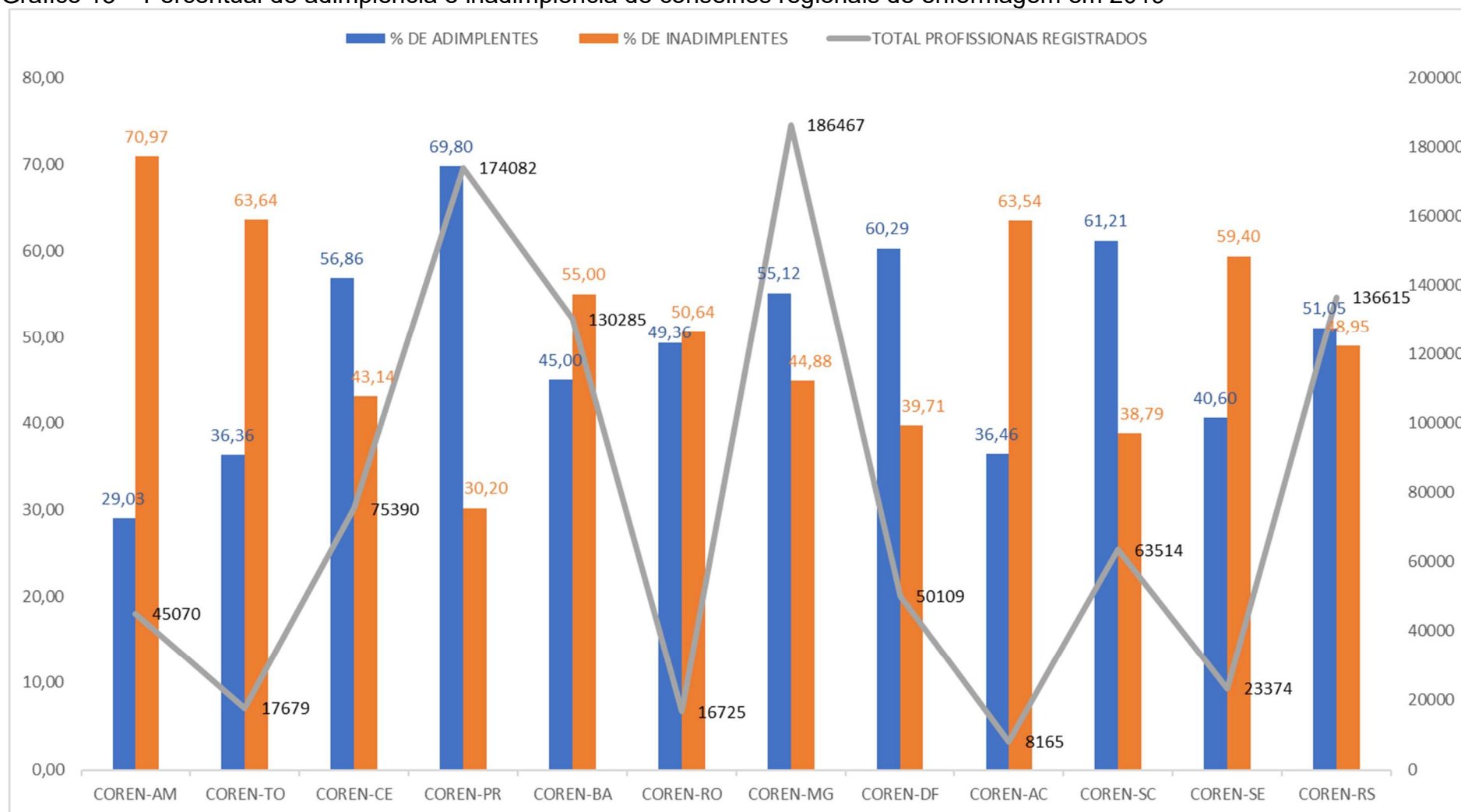


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Dos Regionais que prestaram informações, é possível observar no Gráfico 13 que o COREN-PR se destaca com o maior índice de adimplência (69,80%) e o menor índice de inadimplência (30,20%) em relações aos demais Conselhos. Já o COREN-AM é o que apresenta o maior índice de inadimplência de (70,97%) em relação aos demais.

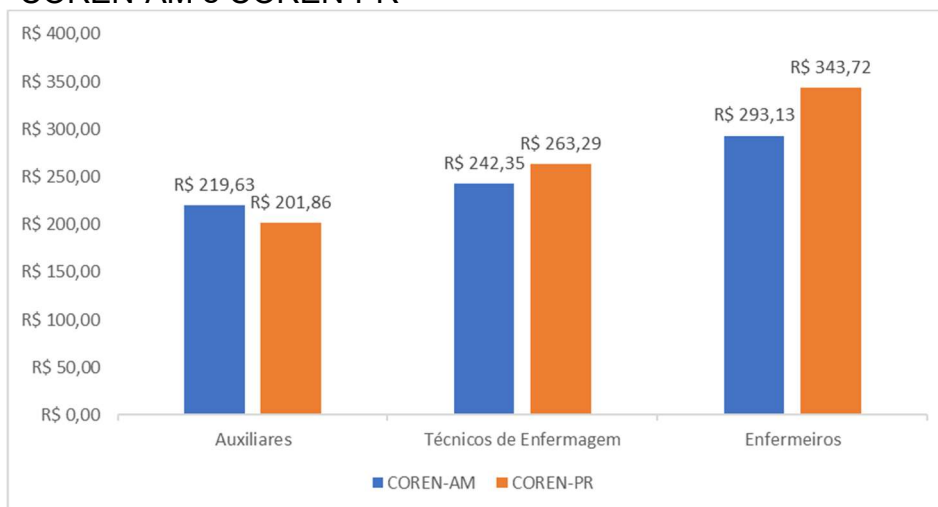
O COREN-PR possui um quantitativo de inscritos de 174.082 mil profissionais e o COREN-AM de 45.070 mil profissionais (Gráfico 13), porém os valores de anuidades cobrados por categoria em 2019 apresentam pouca diferença em relação ao COREN-AM (Gráfico 14).

Gráfico 13 – Percentual de adimplência e inadimplência de conselhos regionais de enfermagem em 2019



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados nos COREN's

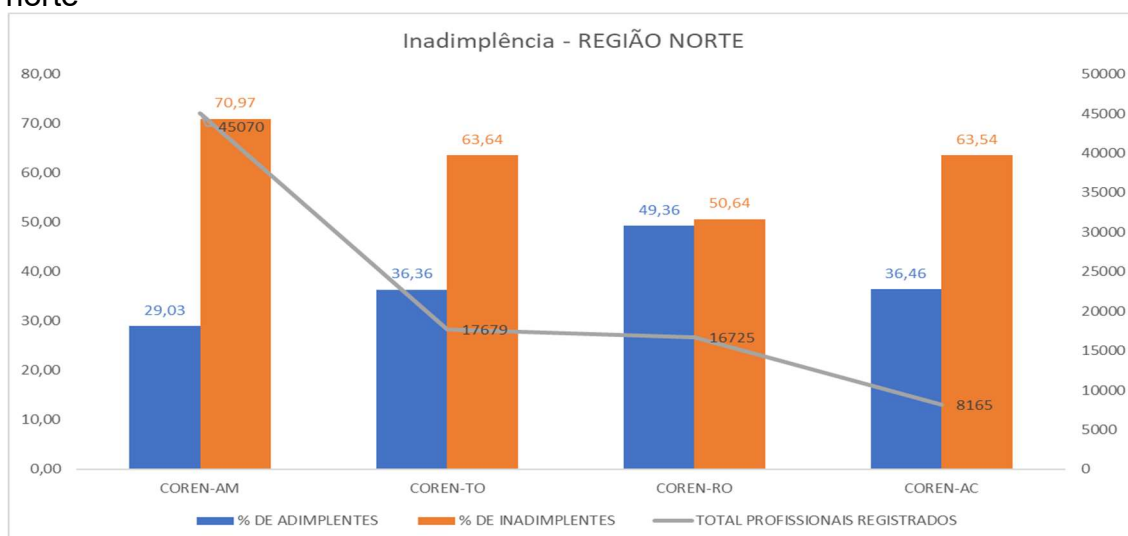
Gráfico 14 – Comparativo de valores de anuidades por categoria profissional em 2019 – COREN-AM e COREN-PR



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados nos COREN's

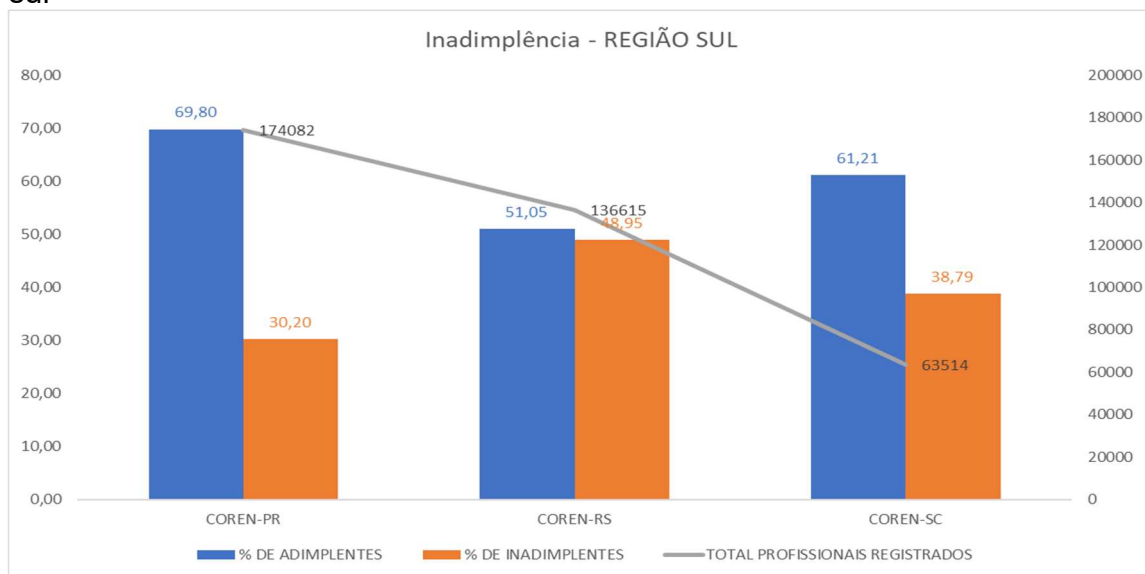
Ao realizar um comparativo de Conselhos da Região Norte (Gráfico 15) em relação aos Conselhos da Região Sul (Gráfico 16) e Nordeste (Gráfico 17), é possível perceber que todos os estados do norte que forneceram informações, apresentam percentuais de inadimplência maior, já os estados do sul apresentam percentuais maiores de adimplência. Dos estados do nordeste, 2 apresentaram maior número de inadimplência e 1 estado com maior número de adimplência.

Gráfico 15 – Percentual de inadimplência de conselhos de enfermagem da região norte



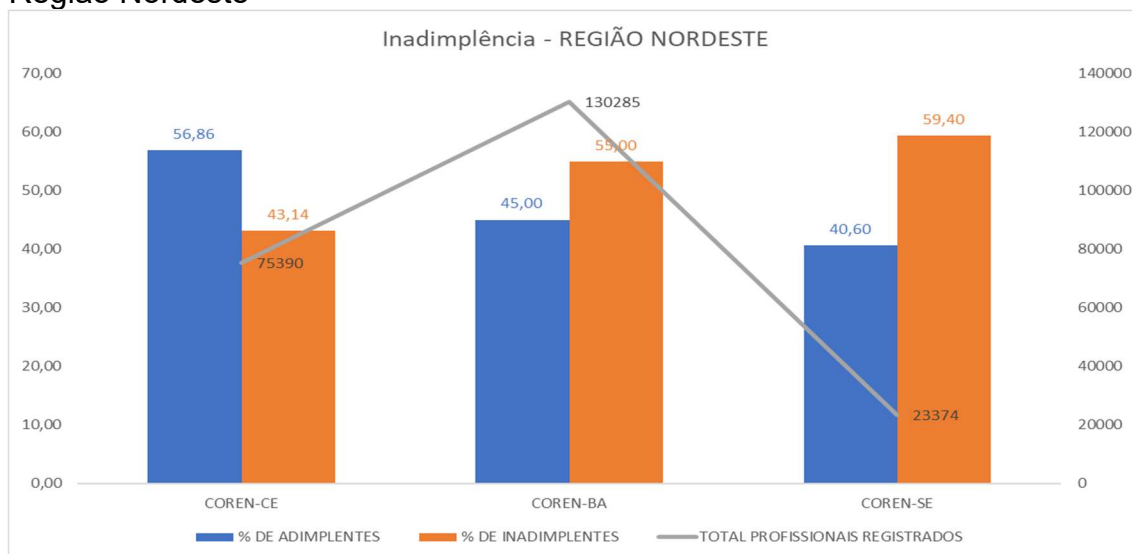
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados nos COREN's

Gráfico 16 – Percentual de inadimplência de conselhos de enfermagem da região sul



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados nos COREN's

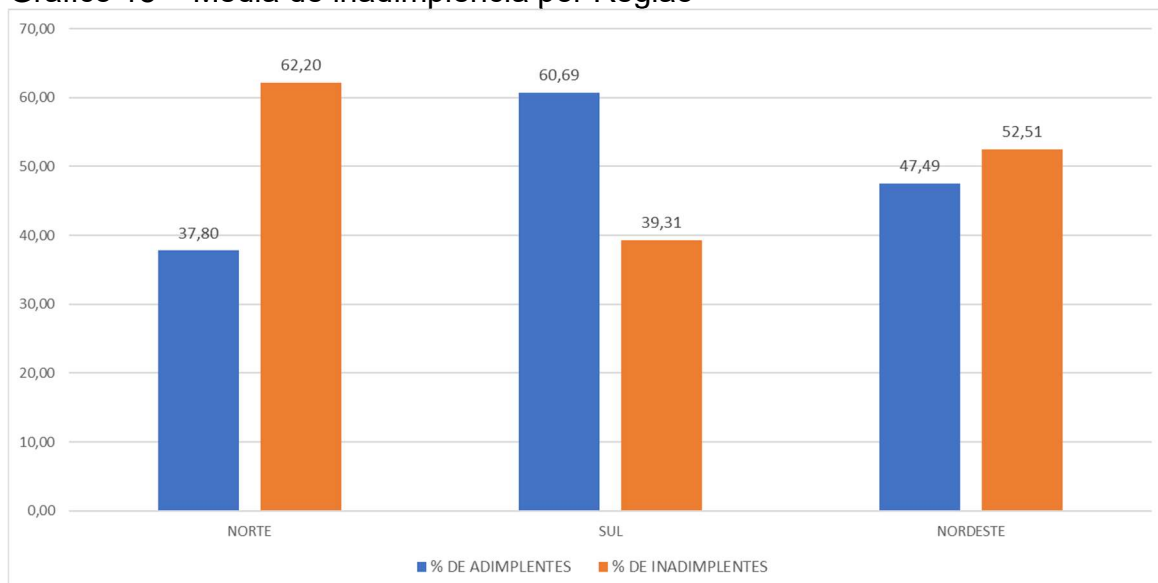
Gráfico 17 – Percentual de Inadimplência de Conselhos de Enfermagem da Região Nordeste



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados nos COREN's

Portanto em geral, os Conselhos de Enfermagem da Região Norte e Nordeste apresentam maior percentual de profissionais inadimplentes em relação ao Conselhos da Região Sul que apresentam um percentual positivo de inadimplência de 60,60% (Gráfico 18).

Gráfico 18 – Média de inadimplência por Região



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Não foi possível analisar os dados da Região Sudeste e Centro-Oeste tendo em vista que somente um Conselho de cada região prestou informações, o que acabou prejudicando a análise das médias.

2.5. O Problema de Pesquisa: COREN-AM

Por ser um fenômeno bastante complexo, a evasão fiscal ou sonegação tributária pode ser analisada de uma variedade de perspectivas. Isto porque a postura do contribuinte é influenciada por muitos fatores, incluindo os aspectos da justiça tributária, a prevalência das normas sociais, a avaliação dos benefícios públicos recebidos e a possibilidade de que a evasão esteja sendo detectada e punida.

Sem considerar questões éticas e sociológicas, a análise econômica da evasão fiscal focou-se inicialmente em como o comportamento sonegador pode ser dissuadido por meio da ameaça de detecção e aplicação de sanções. Nessa linha de pensamento, os primeiros modelos microeconômicos de evasão fiscal adotaram a abordagem do modelo sobre escolhas criminosas de Becker (1968). Allingham e Sandmo (1972) foram os pioneiros na aplicação da ideia ao estudo da evasão fiscal.

O modelo proposto por eles descreve a evasão do imposto sobre a renda como um processo de tomada de decisão de portfólio, utilizando a teoria da utilidade esperada desenvolvida por Von Neumann e Morgenstern (1944).

No entanto, está perfeitamente claro para muitos pesquisadores que a evasão não pode ser explicada inteiramente pelos incentivos financeiros gerados pelo nível de imposição da lei (Graetz; Wilde, 1985; Elffers, 1991). Parece pouco plausível que as atividades de imposição do governo sozinhas sejam responsáveis pelos níveis de obediência à legislação tributária observados na maioria dos países, ou seja, o modelo básico, fundado unicamente na teoria da utilidade esperada, é certamente incapaz de explicar este comportamento.

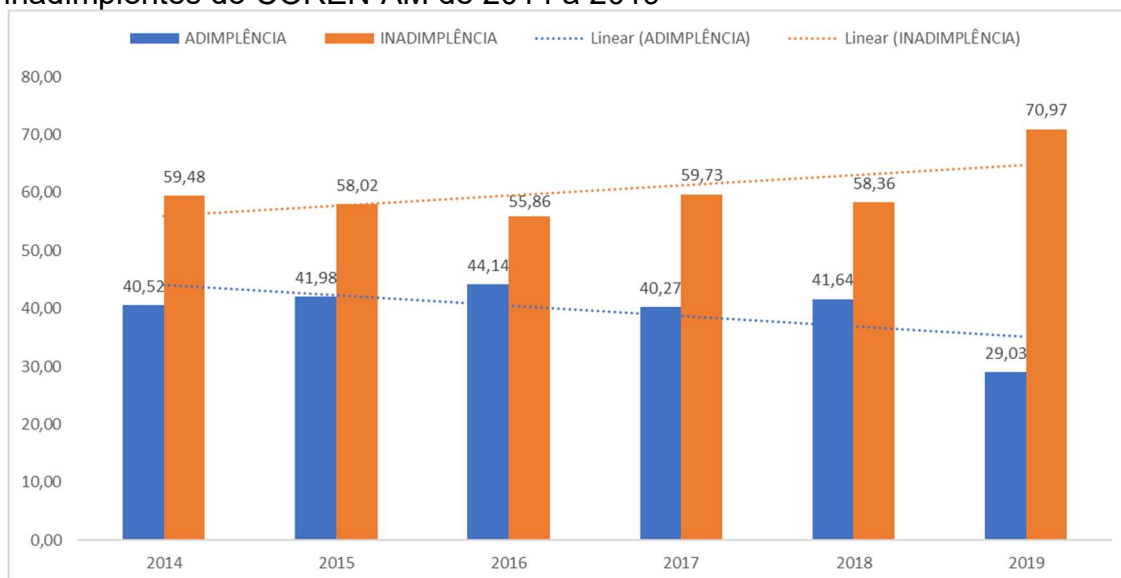
Todas as hipóteses desse modelo básico foram objeto de críticas, e modelos teóricos baseados em hipóteses alternativas foram desenvolvidos tentando introduzir formalmente outros fatores que parecem ser relevantes para a decisão individual de evadir. Uma extensão imediata foi permitir que o indivíduo escolhesse a renda a declarar juntamente com outras variáveis adicionais, tais como a oferta de trabalho, proposta por Pencavel (1979) e Cowell (1981), ou a escolha ocupacional, sugerida por Pestieau e Possen (1991), e esquemas complementares de elisão fiscal, como implementado por Cross e Shaw (1982). Penas alternativas e alíquotas não-lineares foram consideradas por Pencavel (1979) e Kesselman (1989), e o impacto da complexidade e incerteza sobre outros parâmetros fiscais foi analisado por Alm (1988) e Scotchmer e Slemrod (1989). Ao constatar que um número crescente de indivíduos costuma pagar profissionais para a elaboração de suas declarações de rendimentos, o efeito deste comportamento sobre a evasão foi examinado por Scotchmer (1989) e Reinganum e Wilde (1991). Ademais, como alguns indivíduos recebem algum serviço do governo por seus impostos pagos, Cowell e Gordon (1988) mostraram que os serviços prestados pelo governo afetam as decisões de evasão, ou seja, os indivíduos pagam tributos porque eles valoram o que eles recebem em troca, e eles pagam mais à medida que o governo é mais efetivo em prover o que eles valorizam (Wadhawan; Gray, 1998).

No Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas – COREN-AM, que será foco deste estudo, de acordo com dados do relatório gerado pelo sistema interno de controle de registros profissionais @Incorp, em dezembro de 2018 foi observado um nível de inadimplência em torno de 58,36% (Gráfico 19), o que

equivale a 25.469 profissionais num total de 43.644 inscritos (Gráfico 20), despertando assim o interesse em investigar os fatores que contribuem para que um número tão elevado de profissionais não cumprissem suas obrigações financeiras com o Conselho.

Analisando o Gráfico 19 é possível observar que a taxa de inadimplência desde de 2014 se manteve acima dos 50%, porém mesmo diante das oscilações, não ultrapassou a marca de 60% até 2018. No entanto, em 2019 houve um súbito aumento da taxa de inadimplência para 70,97%, ou seja 12,61% a mais que 2018, o que equivale a um quantitativo de 31.986 (Gráfico 20) profissionais num total de 45.070 inscritos.

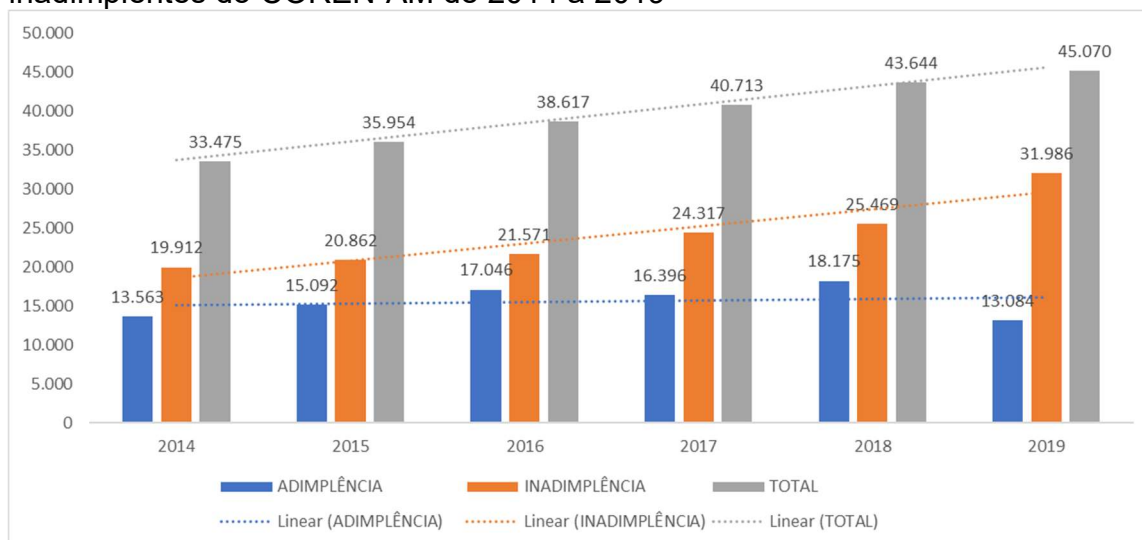
Gráfico 19 – Comparativo do percentual de profissionais adimplentes e inadimplentes do COREN-AM de 2014 a 2019



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

No Gráfico 20 é possível observar a evolução da quantidade de profissionais inadimplentes de 2014 a 2019, revelando uma tendência progressiva de crescimento da inadimplência paralelamente ao aumento do quadro de profissionais registrados em cada ano.

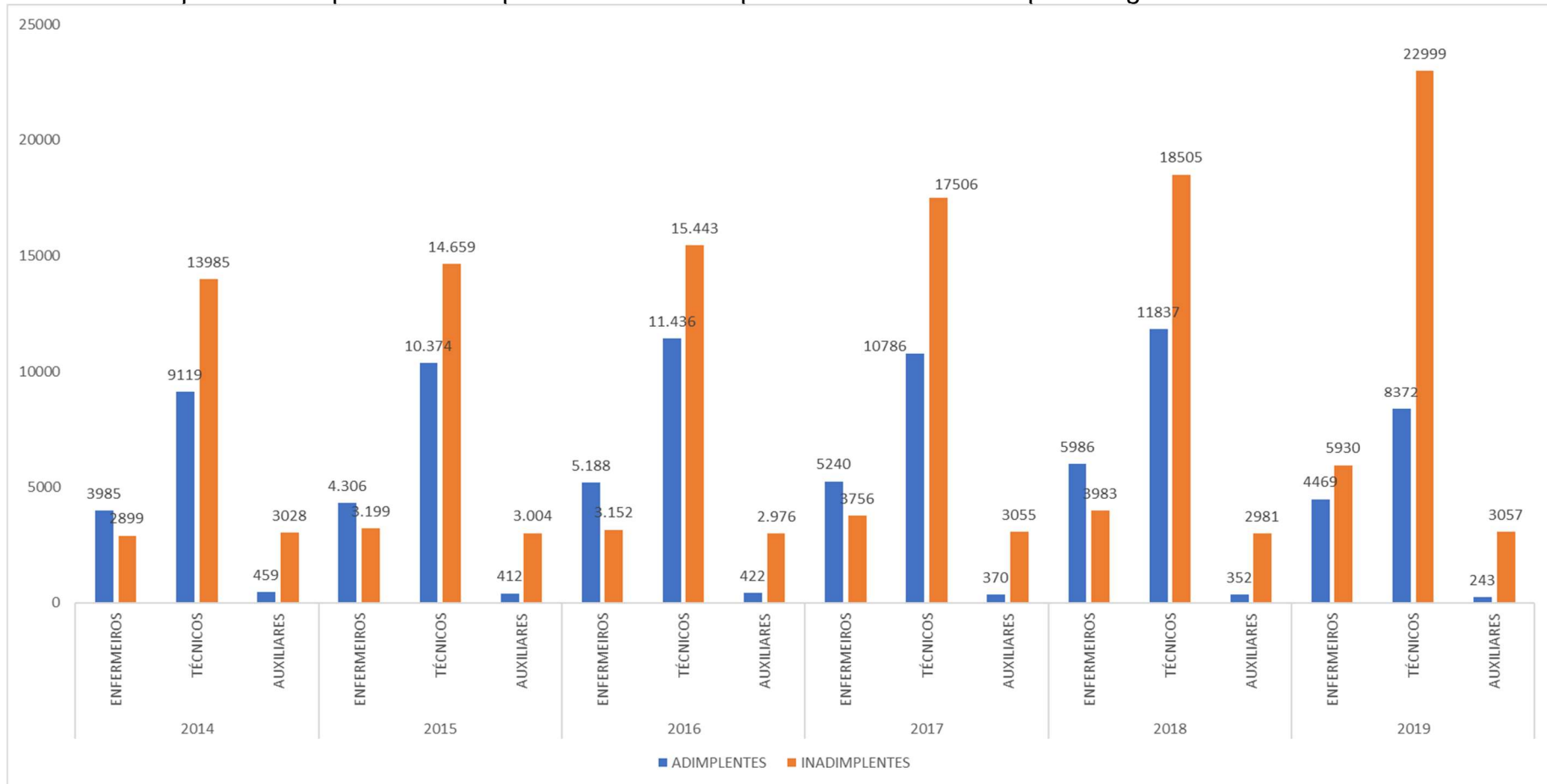
Gráfico 20 – Comparativo da quantidade de profissionais adimplentes e inadimplentes do COREN-AM de 2014 a 2019



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

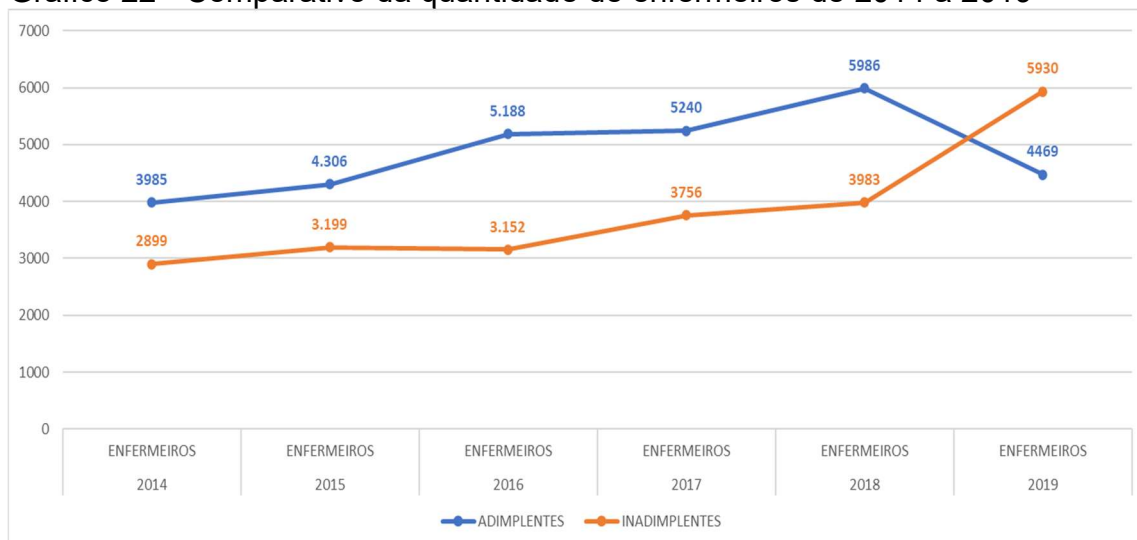
Quando se observa a evolução da inadimplência por categoria profissional, o Gráfico 21 mostra que de 2014 até 2019 o quadro de técnicos e auxiliares sempre mantiveram a inadimplência maior. Já o quadro de Enfermeiros que mantinha uma tendência crescente de adimplência até 2018, em 2019 passou a apresentar uma quantidade de inadimplentes que ultrapassou de forma considerável a de adimplentes conforme Gráfico 22. A causa deste fenômeno até o momento é desconhecida.

Gráfico 21 - Comparativo da quantidade de profissionais inadimplentes do COREN-AM por categoria de 2014 a 2019



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

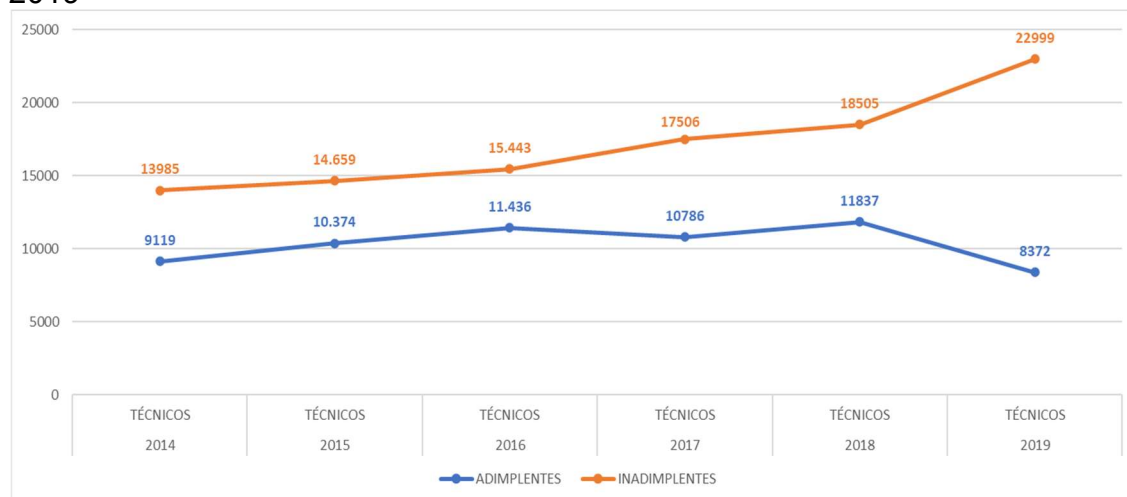
Gráfico 22 - Comparativo da quantidade de enfermeiros de 2014 a 2019



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

O Gráfico 23 mostra que a inadimplência na categoria de técnicos seguiu uma tendência constante de crescimento sempre acima da adimplência até 2018. No entanto, em 2019, o aumento da inadimplência foi mais substancial.

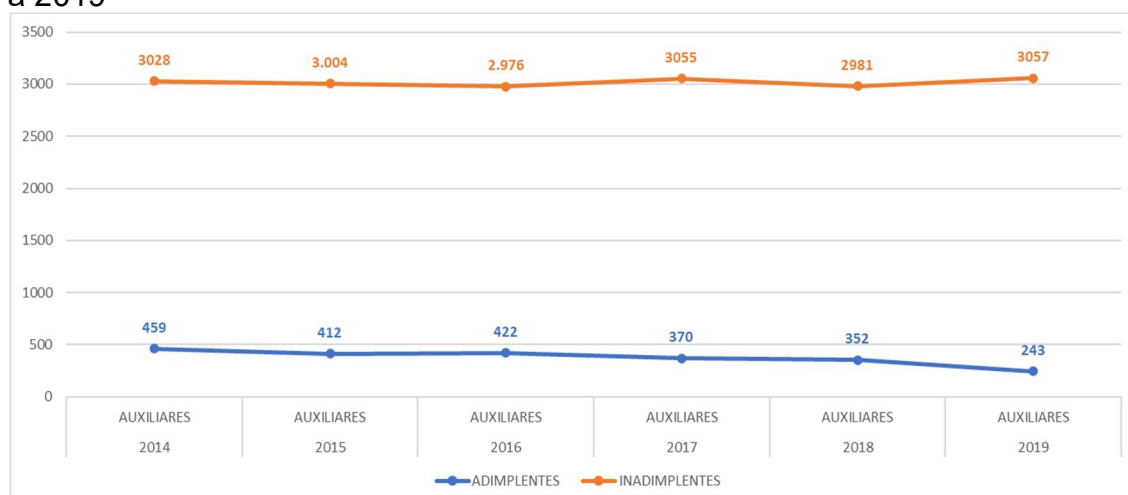
Gráfico 23 - Comparativo da quantidade de técnicos inadimplentes de 2014 a 2019



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Em relação a categoria de Auxiliares de Enfermagem, o Gráfico 24 demonstra que a quantidade de inadimplentes sempre esteve acima de adimplentes, mantendo uma constância e leve crescimento anual até 2019 quando houve um aumento mais substancial.

Gráfico 24 - Comparativo da quantidade de enfermeiros inadimplentes de 2014 a 2019



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

O que se pode observar, é que de modo geral, a inadimplência do COREN-AM vem aumentando a cada ano, mesmo diante de ações punitivas como o Cadastro de Profissionais Inadimplentes no CADIM (COFEN, 2011), Inscrição em Dívida Ativa (COFEN, 2003), ações de negociação de débitos como o Programa de Recuperação Fiscal do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem – REFIS (COFEN, 2009), visto que estas ações sozinhas se mostraram ineficientes para a redução da inadimplência até o momento.

Inclusive recentemente em 2019, o COFEN homologou Resolução COFEN Nº 616/2019 (COFEN, 2019) alterada pela Resolução COFEN nº 632/2020 (COFEN, 2020) que institui o pagamento de apenas uma anuidade para aqueles profissionais com inscrição em mais de uma categoria e a Resolução COFEN Nº 614/2019 (COFEN, 2019) alterada pela Resolução COFEN nº 640/2020 (COFEN, 2020) que institui o procedimento de conciliação de débitos na tentativa de melhorar a arrecadação dos regionais.

Todos estes fatos deram origem ao problema da pesquisa: Quais são as causas da inadimplência dos profissionais de enfermagem registrados no COREN-AM?

Estes fatores relacionados ao COREN-AM podem envolver aspectos pessoais ou socioeconômicos como idade, gênero, localidade, estado civil, grupo familiar, renda e nível de escolaridade. Já os aspectos profissionais são aqueles relativos à categoria do registro profissional, área de atuação e vínculo empregatício.

Em relação aos aspectos organizacionais, existem as situações em que o próprio Conselho pode contribuir para a inadimplência como o nível de satisfação com os serviços prestados, reclamações mais frequentes, canais de comunicação e suas principais falhas.

Por fim, os aspectos psicológicos abrangem a motivação para o cumprimento ou descumprimento das obrigações financeiras profissionais, a atualização cadastral, nível de endividamento pessoal e profissional, comprometimento da renda, priorização de pagamento de despesas incluindo a anuidade, percepção dos profissionais quanto a importância da anuidade para custeio das atividades do COREN-AM, consciência sobre as consequências da inadimplência no âmbito profissional e organizacional, observação da atuação institucional, sanções dos profissionais irregulares ou de infrações éticas, o nível de conscientização sobre os aspectos legais e tributários da profissão e a manutenção da regularidade do registro profissional.

Assim, a partir do referencial teórico que serviu de embasamento para o desenvolvimento do tema, foram formuladas hipóteses que serão confrontadas com os resultados da análise de dados das variáveis obtidos com a aplicação do instrumento metodológico proposto, afim de identificar quais aspectos estão relacionados às causas da inadimplência no Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas.

3. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Para a realização de uma pesquisa é preciso promover o confronto entre os dados, as evidências, as informações coletadas sobre determinado assunto e o conhecimento teórico acumulado a respeito dele. A concepção da pesquisa se faz a partir do estudo de um problema, que desperta interesse do pesquisador e limita sua atividade (AZEVEDO, 2011). Nesse contexto, Lakatos e Marconi (2010, p. 139), afirmam que a pesquisa “é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdade parciais.”

A escolha do método implica, portanto, “estar apropriado ao tipo de estudo que se deseja realizar, mas é a natureza do problema ou seu nível de aprofundamento que, de fato, determina a escolha”. Assim, “métodos se diferenciam não só pela sistemática pertinente a cada um deles, mas, sobretudo pela forma de abordagem do problema” (RICHARDSON, 1999, p. 70). Assim, esta pesquisa buscou relacionar diferentes conceitos teóricos com as hipóteses levantadas sobre as causas da inadimplência de profissionais de enfermagem inscritos no COREN-AM, sendo este tópico subdividido em: variáveis escolhidas, fontes de dados e técnicas de análise de dados.

3.1. As Variáveis Escolhidas

No entendimento de Mosca (2009), as causas da inadimplência podem ser divididas em dois grupos de fatores: os microeconômicos, que estão ligados a aspectos sociais e de comportamento individual; e os macroeconômicos, que afetam a economia de modo geral e estão fora do controle destes indivíduos. A partir dessa premissa, o estudo buscou um amplo embasamento teórico sobre o tema, a fim de construir um instrumento metodológico capaz de identificar as principais causas da inadimplência dos profissionais de enfermagem registrados no COREN-AM, assim como as consequências vivenciadas por estes indivíduos.

Embora o Sistema Cofen/Conselhos Regionais de enfermagem tenha sido criado em 12 de julho de 1973, a pesquisadora observou uma escassez de referências voltadas aos Conselhos de Fiscalização Profissional e daqueles que se propuseram a abordar algum tema relacionado a esta área, em sua maioria, concentraram-se em assuntos sobre a natureza jurídica e tributária dessas

entidades, com pouca abordagem para aspectos gerenciais, estratégicos, administrativos, financeiros, dentre outros.

Tendo em vista a complexidade para identificação das causas da inadimplência dos profissionais de enfermagem inscritos no COREN-AM, isso porque vários aspectos podem influenciar a perspectiva do indivíduo (PINTO & CORONEL, 2012), formulou-se questões concernentes a um conjunto de variáveis (Apêndice 1 – Relação de Variáveis, dimensões e categorias), que ao longo do estudo serão identificadas pela letra “Q” e respectiva numeração ordinária “N”, sendo divididas em quatro grupos de aspectos:

a) *aspectos pessoais e/ou socioeconômicos* relacionados as características dos indivíduos e o grau de endividamento geral e profissional;

b) *aspectos profissionais* que demonstram o nível de consciência destes quanto aos aspectos legais e tributários da profissional de enfermagem;

c) *aspectos organizacionais* ligados a prestação de serviços ofertados pelo COREN-AM e nível de satisfação observada; e

d) *aspectos psicológicos* relacionados a questões motivacionais do indivíduo.

As indagações elaboradas tinham, portanto, como principal objetivo verificar se os resultados obtidos, a partir da análise dos dados dessas variáveis, apresentavam coerência com as hipóteses formuladas com base em conhecimentos empíricos de fatos observados em experiências vividas no âmbito interno do COREN-AM e na fundamentação teórica, para assim identificar e compreender quais aspectos (pessoais, socioeconômicos, organizacionais e psicológicos) possuem maior influência sobre o fenômeno da inadimplência no COREN-AM.

Ao longo do trabalho as respectivas hipóteses serão identificadas pela letra “H” e respectiva numeração ordinária “N”, conforme Quadro 1.

Quadro 1 – Lista de hipóteses sobre as causas da inadimplência do COREN-AM

| Sigla | Hipótese | Embasamento teórico |
|-------|--|--|
| H1 | Os profissionais de enfermagem com baixa remuneração são mais propensos ao alto comprometimento da renda? | Moura (2005), Neri (2008) e Lamounier e Souza (2010) enfatizam que as pessoas de baixa renda ainda possuem dificuldade na gestão dos seus rendimentos em virtude de gastos em excesso. Questões relacionadas ao perfil, como renda, desemprego e escolaridades também influenciam na aderência ao pagamento de tributos (Brito, 2002; Afonso, Araújo & Nóbrega, 2013; Cupertino, 2013; Oliveira Junior, 2014; Viol, 2015). |
| H2 | O alto comprometimento da renda torna os profissionais mais propensos a inadimplência profissional? | Faria (2006), o endividamento ativo que se caracteriza por montantes de dívidas, sendo a maioria equivocada, resultantes de uma má gestão financeira, ou seja, por falta de habilidade ou por motivos implícitos em razões sociais ou psicológicas. (TRINDADE, 2012). De acordo com Andrade <i>et al.</i> (2008) a inadimplência também ocorre porque o consumidor sofre impactos constantes na sua renda e esses determinam os limites e restrições orçamentárias do consumidor fazendo com que ele perca o controle estando propício a ser inadimplente. Para Teixeira & Silva (2001), as principais causas para a inadimplência estão no esquecimento do compromisso do devedor por confusão na data de vencimento da dívida, por eventos imprevisíveis como questões socioeconômicas, por atrasos propositais e/ou por devedores com dificuldades financeiras. O endividamento exagerado é um reflexo da sociedade de consumo e caracteriza-se como um problema de ordem social e não individual, que afeta consumidores e fornecedores (TOLOTTI, 2007). |
| H3 | A inadimplência profissional pode ser influenciada pelo descontrole financeiro e/ou falta de alfabetização financeira dos profissionais de enfermagem? | A educação financeira seria fundamental para combater o endividamento, pois a falta de planejamento financeiro também está presente (Pinto & Coronel, 2012). Endividados trabalham para quitar suas dívidas por terem pouca ou nenhuma habilidade de lidar com o dinheiro, por não se preocuparem em fazer um planejamento financeiro ou por motivos implícitos em razões sociais ou psicológicas. (TRINDADE, 2012) |
| H4 | Os profissionais de enfermagem não consideram a anuidade profissional como despesa prioritária no orçamento familiar? | Silva (2004) argumenta que o nível de renda influencia a forma como as famílias consomem, uma vez que cada categoria de despesa se torna mais ou menos relevante na composição do orçamento, conforme a progressão da renda familiar. Para o autor, as despesas com alimentação, habitação, transporte, saúde e vestuário são consideradas as mais básicas de uma família e representam os recursos financeiros não discricionários presentes em todos os orçamentos familiares, principalmente nas famílias de renda inferior. Também, segundo Herling et al., (2013), a priorização de outras despesas como financiamentos de imóveis e automóveis, seguidos das despesas básicas e com cartão de crédito, e por último vem a saúde e a educação. Já segundo Campara et al., (2016), a falta de planejamento, consumismo, restrições orçamentárias, empréstimo do nome e cobranças indevidas, prioridade de pagamento de outras necessidades contribuem para o alto endividamento. |
| H5 | A falta de atualização cadastral no COREN-AM | A falta de atualização das informações cadastrais na concessão de crédito e falta de efetivo acompanhamento dos devedores são fatores |

| Sigla | Hipótese | Embasamento teórico |
|--------------|---|---|
| | influencia a inadimplência profissional? | responsáveis pela inadimplência na área financeira, segundo Sehn & Carlini Junior (2007) |
| H6 | Profissionais de enfermagem do sexo feminino são mais propensas a inadimplência profissional? | Bussinger (2005), ressalta que as mulheres precisam ser investigadas com maior cautela, pois para ele, as mulheres ainda não têm as rédeas das próprias finanças, como os homens têm. |
| H7 | Profissionais mais jovens são mais propensos a inadimplência profissional? | Dentre os fatores sociais e psicológicos que afetam a inadimplência também podem ser consideradas as variáveis como idade e estágio no ciclo de vida, ocupação, circunstâncias econômicas, personalidade, autoimagem, estilo de vida e valores segundo Kotler e Keller (2006). |
| H8 | Profissionais de enfermagem com maior nível de escolaridade são menos propensos a inadimplência profissional? | Um estudo inédito realizado pela Serasa Experian em parceria com IBOPE Inteligência e o Instituto Paulo Montenegro, revelou que maior escolarização, não significa, necessariamente, mais educação financeira entre os brasileiros de todas as faixas etárias e classes sociais. Questões relacionadas ao perfil, como renda, desemprego e escolaridades também influenciam na aderência ao pagamento de tributos (Brito, 2002; Afonso, Araújo & Nóbrega, 2013; Cupertino, 2013; Oliveira Junior, 2014; Viol, 2015). |
| H9 | A inadimplência profissional pode ter maior motivação por causas pessoais do que socioeconômicas ou relacionadas a serviço? | Faria (2006), o endividamento passivo que ocorre por consequência de alguma situação imprevista como desemprego, doença, morte ou acidente; e o ativo que se caracteriza por montantes de dívidas, sendo a maioria equivocada, resultantes de uma má gestão financeira, ou seja, por falta de habilidade ou por motivos implícitos em razões sociais ou psicológicas. (TRINDADE, 2012). Ainda, segundo Freire & Freire (2014), o pouco dinheiro, esquecimento ou falta de tempo de efetuar o pagamento, e a perda de emprego. Daros e Pinto (2017), identificou três grupos de causas para a inadimplência: sócio-políticas, pessoais e ligadas ao serviço. Nas causas sócio-políticas enquadra-se o desemprego e a perda de renda; nas causas pessoais, o descontrole financeiro, a separação conjugal e doença na família; enquanto que nas causas ligadas ao serviço estão a insatisfação com suporte, o interesse na concorrência, o serviço não atendeu às expectativas, a falta de cobrança pela empresa e o desinteresse no serviço. Katona (1975) afirma que o endividamento e, em último caso, a inadimplência não são provocados estritamente por fatores econômicos adversos, mas também, causados por fatores psicológicos. |
| H10 | A insatisfação com serviços prestados pelo COREN-AM tem maior influencia sobre a inadimplência profissional? | Pinto (2012), afirma que a inadimplência não é apenas causada pelas atitudes dos indivíduos, há também situações em que as organizações, através de práticas mal formuladas, por exemplo, ocasionam o surgimento ou o agravamento da situação. Também, Pinto (2018), identificou e dividiu as causas da inadimplência em dois diferentes segmentos: público ou privado. Daros e Pinto (2017), identificou-se três grupos de causas para a inadimplência: sócio-políticas, pessoais e ligadas ao serviço. Nas causas sócio-políticas enquadra-se o desemprego e a perda de renda; nas causas pessoais, o descontrole financeiro, a separação conjugal e |

| Sigla | Hipótese | Embasamento teórico |
|-------|--|--|
| | | doença na família; enquanto que nas causas ligadas ao serviço estão a insatisfação com suporte, o interesse na concorrência, o serviço não atendeu às expectativas, a falta de cobrança pela empresa e o desinteresse no serviço. |
| H11 | O custo elevado das anuidades é um dos fatores determinantes para a inadimplência profissional? | Segundo Viol (2015), que o país, enfrenta vários problemas na área da gestão tributária. Os problemas mais frequentes em relação a inadimplência dos impostos estão relacionados à fatores conjunturais, ações dos governos, problemas relacionados a cobrança, incentivo da inadimplência, percepções e comportamento do contribuinte diante da gestão pública. Nos fatores conjunturais destacam-se a carga tributária excessiva, legislações tributárias inadequadas e punições existentes mínimas. |
| H12 | A falta de consciência sobre a importância das anuidades está relacionada a inadimplência profissional? | Não há no Brasil, uma forte conscientização sobre a importância do tributo para custeio dos serviços necessários a sociedade, bem como a descrença da população sobre a aplicabilidade séria desses recursos públicos frente aos diversos escândalos de desvios frequentemente divulgados nos meios de comunicação (Brito, 2002). Entre as percepções do contribuinte diante da gestão pública, estes apontam a falta de serviços públicos e prestação de contas, bem como desconhecimento dos índices de inadimplência (Brito, 2002). O autor, assinala ainda, que os contribuintes inadimplentes não sofrem algum tipo de discriminação pela sociedade, devido à falta de consciência fiscal |
| H13 | A falta de consciência sobre o impacto da inadimplência para as atividades do COREN-AM é um fator que contribui para a inadimplência profissional? | O autor Brito (2002) assinala que a sociedade não tem consciência de que para obter serviços públicos é necessário que os cidadãos também cumpram sua parte, efetuando o recolhimento dos impostos devidos. |
| H14 | A falta de percepção de benefícios para a categoria profissional em função do pagamento de anuidades do COREN-AM, a inobservância de punição de inadimplentes e daqueles que cometem infrações éticas são fatores altamente impactantes para a inadimplência profissional? | A evasão fiscal pode ser analisada de uma variedade de perspectivas. Isto porque a postura do contribuinte é influenciada por muitos fatores, incluindo a postura adotada pelo Estado e pela própria sociedade, os aspectos da justiça tributária, a prevalência das normas sociais, a avaliação dos benefícios públicos recebidos e a possibilidade de que a evasão esteja sendo detectada e punida. (SIQUEIRA; RAMOS, 2006). |
| H15 | A inadimplência profissional pode estar relacionada ao desconhecimento das conseqüentes sanções aplicadas em função dos débitos com anuidades? | O não pagamento de tributos também é relacionado ao comportamento do contribuinte, o qual verifica a inexistência de risco pelo descumprimento das obrigações fiscais e não possui conscientização da função dos impostos. |
| H16 | A inadimplência profissional pode estar relacionada ao desconhecimento de normas tributárias do COREN-AM? | Segundo Viol (2015), o país, enfrenta vários problemas na área da gestão tributária, legislações tributárias inadequadas e punições existentes mínimas. Viol (2015) ainda destaca a reduzida ação no combate às fraudes e crimes contra a ordem tributária e a falta de publicidade dos atos como fatores relacionados a inadimplência tributária. |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

3.2. As fontes de dados

As fontes de dados de uma pesquisa são o conjunto de meios utilizados para o levantamento de informações acerca do tema estudado. Assim, O presente estudo realizou a associação de métodos qualitativos e quantitativos, visto que elementos de ambos os paradigmas podem ser usados conjuntamente na pesquisa, para fornecer dados e informações mais precisas, do que apenas com a utilização de um método isoladamente (ROESCH, 2009).

O método quantitativo caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto na coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde a mais simples com percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc. (RICHARDSON, 1999). Já o método qualitativo “difere, em princípio, do quantitativo à medida que não emprega um instrumental estatístico como base do processo de análise de um problema”, mas busca “uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social” (RICHARDSON, 1999, p. 79).

Também com base nos objetivos idealizados no projeto, o nível da pesquisa foi classificado como descritiva e explicativa. Gil (2002) define que as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Podem, também, buscar o estabelecimento de relações entre variáveis, assim como a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. Ainda são incluídas neste nível aquelas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população (GIL, 2002).

Já a pesquisa explicativa tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Gil (2010) menciona que uma pesquisa explicativa pode ser a continuação de outra descritiva, quando a identificação dos fatores que determinam um fenômeno exige que este esteja suficientemente descrito e detalhado.

Como estratégia de investigação científica foram utilizadas a pesquisa bibliográfica que segundo Lakatos e Marconi (2009), “abrange todo o referencial teórico já tornado público em relação ao tema de estudo” e a pesquisa documental que utiliza documentos e ou/materiais que ainda não receberam tratamento analítico, mas que, de acordo com objetivo da pesquisa, podem ter

valor científico (GIL, 2002). Também foi realizado um levantamento tipo *survey* com a aplicação de técnicas de amostragem, que segundo Gil (2010), caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujos comportamento, opinião ou características se deseja conhecer.

3.3. Detalhamento dos Dados Utilizados

3.3.1. Cenário da Pesquisa

A Sede Administrativa do Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas – COREN-AM está instalada na cidade de Manaus, capital do estado do Amazonas que fica localizado na Região Norte do Brasil e abrange 62 municípios, sendo considerado o maior estado do país em área territorial com 1.570.745,680 km². A cidade de Manaus é a mais populosa do Estado do Amazonas com mais de 2,14 milhões de habitantes. Em seguida, vem Parintins, com 113 mil, Itacoatiara, com cerca de 100 mil, Manacapuru com 96,2 mil, Coari com 84,2 mil e Tabatinga com 64,4 mil habitantes.

Apesar da grande extensão do Amazonas, o COREN-AM não possui subseções, ou seja, filiais administrativas em outros municípios do Estado capazes de estender os serviços da instituição de forma permanente. Por isso são realizadas atividades itinerantes para atender as demandas de profissionais de enfermagem nos mais longínquos municípios. Portanto, a questão logística foi determinante para a delimitação do estudo somente na Sede da COREN-AM localizada na cidade de Manaus, considerando que esta recebe diariamente centenas de profissionais de enfermagem de todo o Estado do Amazonas (Capital e Municípios), que buscam o atendimento presencial de serviços.

3.3.2. População e amostra

O Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas-COREN/AM juntamente com o Conselho Federal de Enfermagem foram criados pela Lei N° 5.905 de 12 de julho de 1973 constituindo o Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem responsáveis por exercer a atividade de fiscalização de todas as profissões compreendidas no serviço de enfermagem divididas em 3(três) categorias: Quadro I – Enfermeiros; Quadro II – Técnicos de Enfermagem

e; Quadro III – Auxiliares de Enfermagem, práticas de enfermagem e parteiras práticas.

Cada órgão que compõe o Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem possui autonomia administrativa e financeira definida por lei, cabendo a cada unidade regional estabelecer as diretrizes organizacionais e os valores dos serviços e anuidades que irão compor a receita do órgão. Sendo assim, o índice de inadimplência geral apurado em julho 2019 através do *Software IncorpWare®* versão MSDE utilizado para a gestão de inscrições, revelou que o COREN-AM possuía um total de 45.070 mil profissionais de enfermagem com inscrição ativa, sendo que deste total, 31.986 mil encontravam-se inadimplentes com a instituição, o que equivale a um percentual de 70,97% (Tabela 7). A apuração do índice de inadimplência por categoria profissional demonstrou que 92,64% são auxiliares de enfermagem, 73,31% são técnicos de enfermagem e 57,02% são enfermeiros.

Tabela 7 - Quantidade total de profissionais adimplentes e inadimplentes no COREN-AM com inscrição ativa

| Categoria | Adimplente | | Inadimplente | | Total de ativos | |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|------------|
| | Frequência | % | Frequência | % | Frequência | % |
| Enfermeiro | 4469 | 42,98 | 5930 | 57,02 | 10399 | 23,07 |
| Técnico de enfermagem | 8372 | 26,69 | 22999 | 73,31 | 31371 | 69,61 |
| Auxiliar de enfermagem | 243 | 7,36 | 3057 | 92,64 | 3300 | 7,32 |
| Total | 13084 | 29,03 | 31986 | 70,97 | 45070 | 100 |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de relatório gerado pelo *Software IncorpWare®* versão MSDE do COREN-AM

Considerando que esses números afetam diretamente a receita do COREN-AM e conseqüentemente a capacidade de cumprimento de suas atividades finalísticas, a população alvo do estudo foi definida com base na quantidade total de profissionais de enfermagem com inscrição ativa no COREN-AM, conforme Tabela 6. Em relação ao tamanho da amostra, utilizamos a estimativa de proporção populacional abaixo:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2}$$

Onde:

n = Número de indivíduos na amostra

Z = Valor crítico que corresponde ao grau de confiança desejado.

p = Proporção populacional de indivíduos que pertence a categoria que estamos interessados em estudar.

E = Margem de erro ou erro máximo de estimativa. Identifica a diferença máxima entre a proporção amostral e a verdadeira proporção populacional (p).

O escore z é o número de desvios padrão entre determinada proporção e a média. Fixado a margem de erro de 6% ao nível de confiança de 95%, encontramos **o tamanho da amostra de 307 indivíduos** a serem entrevistados.

Tabela 8 – Grau de confiança da amostra

| Grau de confiança | Escore z | Amostra |
|-------------------|------------|---------|
| 90% | 1,65 | 307 |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados calculados

3.3.3. Instrumento de coleta de dados

Em pesquisa de caráter quantitativo procura-se identificar a relação de causa e efeito. Mattar (1994, p. 81) afirma que “na pesquisa quantitativa os dados são obtidos de questionamentos, usando-se escalas, geralmente, numéricas e são submetidos a análises e estatísticas formais”.

O instrumento escolhido para coleta de dados foi o questionário, definido por Gil (2010) como “a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas”. Porém o grande diferencial deste estudo é que o instrumento de pesquisa foi construído em uma plataforma *online*. Ou seja, a pesquisadora utilizou a ferramenta Formulários *Google@*¹⁸ que é um aplicativo de administração de pesquisas via internet incluído como um pacote do diretório Google Drive, junto com outros aplicativos como o Documentos *Google@*, o Planilhas *Google@* e Apresentações *Google@*.

¹⁸ A ferramenta está disponível em: <<https://www.google.com/intl/pt-BR/forms/about/>>.

Figura 2 – Formulário eletrônico de pesquisa sobre inadimplência

The image shows a Google Forms interface for a survey titled "Estudo sobre Inadimplência e Serviços do COREN-AM". The form is in Portuguese and includes the following text:

Estudo sobre Inadimplência e Serviços do COREN-AM

O objetivo deste questionário é coletar dados para identificação do perfil e compreensão dos fatores determinantes da inadimplência dos profissionais de enfermagem no âmbito do COREN-AM. Lembramos que o questionário é anônimo, não sendo necessário a identificação e nem assinatura do entrevistado.

Os resultados obtidos nesta pesquisa serão utilizados apenas para fins acadêmicos como instrumento metodológico de dissertação de mestrado, sendo enfatizado que as respostas dos entrevistados representam apenas impressões ou opiniões pessoais.

O formulário é composto de 44 questões e não existem respostas certas ou erradas e por isso solicitamos que suas respostas sejam espontâneas e sinceras em todas as questões. Algumas questões terão apenas uma opção de resposta e outras poderão ter múltiplas respostas. O tempo médio de preenchimento do formulário é de 5 a 10 minutos.

Em caso de dúvidas, solicite auxílio para esclarecimentos sobre as questões. É importante que todas as questões sejam respondidas para melhor aproveitamento dos resultados e para que você possa contribuir com este trabalho acadêmico que no futuro poderá ser utilizado para melhoria da prestação de serviços do COREN-AM.

ASPECTOS PESSOAIS

Descrição (opcional)

EM QUE CIDADE DO AMAZONAS VOCÊ RESIDE?

1. ALVARÁES
2. AMATUBÁ
3. ANAMÁ
4. ANORI

Fonte: Elaborado pela autora em plataforma online Formulários Google® disponível em: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc1kZpOeVYvdxofhdwMaAA4TsRu8_hDm_cGcxIKX_mzth0DSQ/viewform?usp=sf_link>

O Formulário Google® tem sido amplamente utilizado para criar pesquisas *on-line* visto que essa plataforma permite elaborar diferentes tipos de perguntas, tais como respostas curtas, parágrafos, seleção múltipla, caixas de verificação, escala linear, dentre outras, e coletar diversos tipos de informações de um modo simples e eficaz.

Dentre as vantagens identificadas pela pesquisadora para a utilização desse aplicativo (DATA SCOPE, 2018) é que a ferramenta possui acesso gratuito, a interface de configurações é simples e permite que qualquer usuário com conhecimentos básicos de *internet* possa criar um formulário a partir de modelos de *designs* prontos ou novos. Utiliza-se um tempo mínimo para a criação de questões, a ferramenta é auto explicativa utilizando uma linguagem simples, pode ser acessada a partir de uma conta de e-mail Google®, não limita a quantidade de perguntas do formulário e a quantidade de respostas recebidas, a configuração geral dos formulários ou das pesquisas permite a coleta de e-mail do usuário e limita as respostas recebidas, permite a visualização do formulário antes de enviá-lo aos respondentes, o formulário também pode ser enviado por e-mail ou através de link em redes sociais e sites ou em outros meios como o WhatsApp®.

Por outro lado, as principais desvantagens do Formulários Google® é a necessidade de acesso à Internet para sua utilização, ou seja, no caso de oscilações da rede, o usuário fica impossibilitado de acessar o formulário. A

customização do *design* é muito limitada, e existe limitações relacionadas às capacidades dessa ferramenta visto que só é possível enviar textos de até 500 KB e imagens de até 2 MB. No caso das planilhas, o limite é de 256 colunas ou de 400.000 células.

Mesmo diante dessas desvantagens, a utilização do formulário online foi benéfica ao estudo, visto que por ser integrado ao Planilhas *Google*®, o formulário permitiu que todos os dados coletados fossem salvos e organizados automaticamente em uma planilha *Excel*® permitindo a redução do tempo destinado a tabulação e análise de informações para a pesquisa (Figura 3).

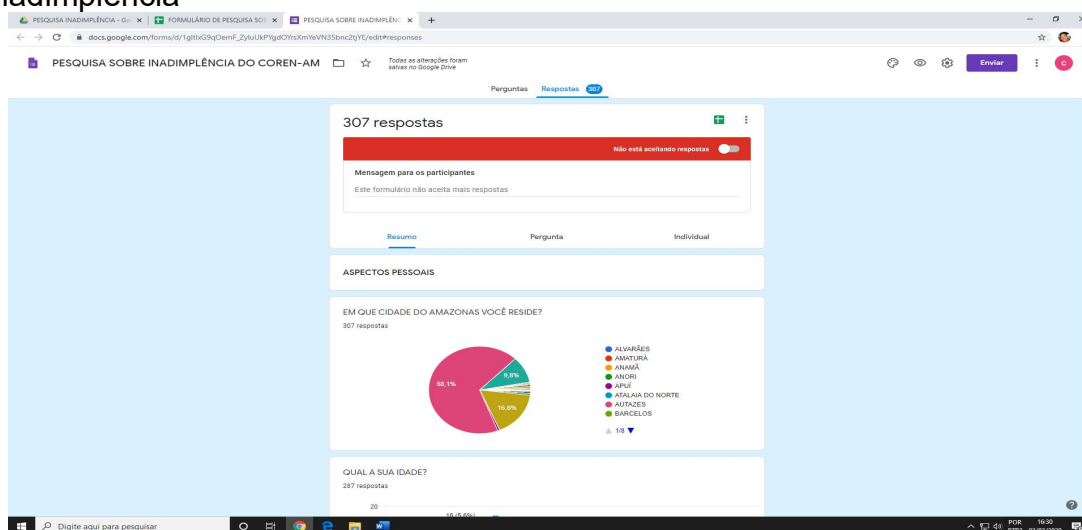
Figura 3 – Planilha eletrônica com dados do formulário de pesquisa sobre a inadimplência

| 1 | Carimbo de data/hora | EM QUE CIDADE DO AN QUAL A SUA IDADE? | GÊNERO? | ESTADO CIVIL? | QUANTAS PESSOAS M POSSUI FILHOS? | NÍVEL DE ESCOLARIDA QUAL A SUA RENDA ME EM QUAL(S) CATEGOR ESTÁ TRABALHANDO E ATUALMENTE. QUAL E |
|----|----------------------|---------------------------------------|--------------|-----------------------|----------------------------------|--|
| 2 | 13/10/2019 13:21:25 | MANAUS | 34 FEMININO | SOLTEIRO(A) | 7 SIM | SUPERIOR COMPLETO DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) ENFERMEIRO SERVIDOR PÚBLICO E |
| 3 | 13/10/2019 13:35:51 | MANAUS | 24 FEMININO | CASADO(A) | 2 SIM | SUPERIOR COMPLETO DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN OUTROS ESTOU DESEMPREGAG SERVIDOR PÚBLICO M |
| 4 | 16/10/2019 13:19:30 | MANAUS | 54 MASCULINO | CASADO(A) | 4 SIM | SUPERIOR INCOMPLET DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA SERVIDOR PÚBLICO E |
| 5 | 16/10/2019 13:38:33 | MANAUS | 44 FEMININO | CASADO(A) | 2 SIM | ESPECIALIZAÇÃO DE 3 A 6 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) ENFERMEIRO OUTRAS EMPREGADO DE EMP |
| 6 | 16/10/2019 13:54:49 | MANAUS | 22 FEMININO | SOLTEIRO(A) | 2 NÃO | ENSINO MÉDIO COMPL DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM EMPREGADO DE EMP |
| 7 | 16/10/2019 14:11:23 | MANAUS | 39 FEMININO | SOLTEIRO(A) | 2 NÃO | SUPERIOR COMPLETO DE 3 A 6 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) TÉCN ESTOU TRABALHANDO EMPREGADO DE EMP |
| 8 | 16/10/2019 14:26:43 | MANAUS | FEMININO | DIVORCIADO(A) | NÃO | ENSINO MÉDIO COMPL DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA COOPERADO |
| 9 | 16/10/2019 14:37:58 | MANAUS | 46 MASCULINO | CASADO(A) | 4 SIM | SUPERIOR COMPLETO DE 3 A 6 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA SERVIDOR PÚBLICO M |
| 10 | 16/10/2019 15:00:16 | MANAUS | 28 MASCULINO | CASADO(A) | SIM | SUPERIOR COMPLETO DE 12 SALÁRIOS MÍNIMOS OU MAIS (DE R\$ 11,1 ESTOU DESEMPREGADO(A) |
| 11 | 16/10/2019 15:18:22 | MANAUS | 24 MASCULINO | VÍDUO(A) | 2 NÃO | ESPECIALIZAÇÃO DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) ESTOU DESEMPREGAG OUTROS |
| 12 | 16/10/2019 15:24:45 | TABATINGA | FEMININO | SOLTEIRO(A) | SIM | SUPERIOR INCOMPLET ATE 1 SALÁRIO MÍNIMO TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA SERVIDOR PÚBLICO M |
| 13 | 16/10/2019 15:29:23 | MANAUS | 29 FEMININO | UNIÃO/RELAÇÃO ESTÁVEL | NÃO | DOCTORADO DE 12 SALÁRIOS MÍNIMOS OUTROS ESTOU DESEMPREGAG ESTOU DESEMPREGAG |
| 14 | 16/10/2019 15:41:12 | MANAUS | 42 FEMININO | UNIÃO/RELAÇÃO ESTÁVEL | SIM | SUPERIOR COMPLETO NENHUMA RENDA OUTROS ESTOU DESEMPREGAG ESTOU DESEMPREGAG |
| 15 | 17/10/2019 09:26:16 | MANAUS | 29 MASCULINO | SOLTEIRO(A) | NÃO | SUPERIOR INCOMPLET DE 6 A 9 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) ENFERMEIRO SERVIDOR PÚBLICO M |
| 16 | 17/10/2019 09:31:52 | MANAUS | 29 FEMININO | SOLTEIRO(A) | 3 SIM | ENSINO MÉDIO COMPL DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA EMPREGADO DE EMP |
| 17 | 17/10/2019 09:37:16 | MANAUS | 29 MASCULINO | SOLTEIRO(A) | 8 NÃO | SUPERIOR COMPLETO DE 3 A 6 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) ENFERMEIRO EMPREGADO DE EMP |
| 18 | 17/10/2019 09:42:37 | MANAUS | 39 FEMININO | CASADO(A) | 3 SIM | MESTRADO DE 6 A 9 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) ENFERMEIRO SERVIDOR PÚBLICO E |
| 19 | 17/10/2019 09:48:34 | MANAUS | 28 FEMININO | UNIÃO/RELAÇÃO ESTÁVEL | NÃO | ESPECIALIZAÇÃO DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) ENFERMEIRO SERVIDOR PÚBLICO E |
| 20 | 17/10/2019 09:56:06 | MANAUS | 40 FEMININO | SOLTEIRO(A) | 6 SIM | ENSINO MÉDIO COMPL DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA COOPERADO |
| 21 | 17/10/2019 10:00:32 | MANAUS | 21 FEMININO | SOLTEIRO(A) | NÃO | SUPERIOR INCOMPLET DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA COOPERADO |
| 22 | 17/10/2019 10:05:49 | MANAUS | 61 FEMININO | DIVORCIADO(A) | 3 SIM | SUPERIOR COMPLETO DE 3 A 6 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) TÉCN ENFERMEIRO TÉCNICO SERVIDOR PÚBLICO M |
| 23 | 17/10/2019 10:10:18 | MANAUS | 48 FEMININO | CASADO(A) | 4 SIM | ESPECIALIZAÇÃO DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) ENFERMEIRO COOPERADO |
| 24 | 17/10/2019 10:13:47 | MANAUS | 28 FEMININO | CASADO(A) | 5 SIM | SUPERIOR COMPLETO DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA OUTROS |
| 25 | 17/10/2019 10:22:11 | MANAUS | 24 OUTROS | SOLTEIRO(A) | 4 NÃO | SUPERIOR INCOMPLET ATE 1 SALÁRIO MÍNIMO OUTROS OUTRAS PROFISSÕES OUTROS |
| 26 | 17/10/2019 10:29:51 | TOMANTINS | 30 FEMININO | SOLTEIRO(A) | NÃO | SUPERIOR COMPLETO DE 6 A 9 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) ENFERMEIRO TÉCNICO SERVIDOR PÚBLICO M |
| 27 | 17/10/2019 10:35:58 | MANAUS | 37 MASCULINO | SOLTEIRO(A) | 5 SIM | SUPERIOR INCOMPLET DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA EMPREGADO DE EMP |
| 28 | 17/10/2019 10:42:31 | MANAUS | 45 FEMININO | CASADO(A) | 3 SIM | ENSINO MÉDIO COMPL DE 3 A 6 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA SERVIDOR PÚBLICO M |
| 29 | 17/10/2019 10:45:44 | MANAUS | FEMININO | SOLTEIRO(A) | 5 NÃO | SUPERIOR INCOMPLET DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA SERVIDOR PÚBLICO E |
| 30 | 17/10/2019 10:52:12 | MANAUS | 35 MASCULINO | CASADO(A) | SIM | SUPERIOR COMPLETO NENHUMA RENDA ENFERMEIRO(A) ESTOU DESEMPREGAG ESTOU DESEMPREGAG |
| 31 | 17/10/2019 10:57:00 | MANAUS | 26 MASCULINO | CASADO(A) | 6 NÃO | SUPERIOR COMPLETO DE 3 A 6 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) ESTOU TRABALHANDO AUTÔNOMO |
| 32 | 17/10/2019 11:00:55 | TABATINGA | 32 FEMININO | SOLTEIRO(A) | SIM | SUPERIOR COMPLETO DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM TÉCNICO DE ENFERMIA OUTROS |
| 33 | 17/10/2019 11:07:16 | MANAUS | 24 FEMININO | SOLTEIRO(A) | 2 SIM | SUPERIOR COMPLETO DE 3 A 6 SALÁRIOS MIN ENFERMEIRO(A) TÉCN ESTOU DESEMPREGAG ESTOU DESEMPREGAG |
| 34 | 17/10/2019 11:11:35 | MANAUS | 23 FEMININO | SOLTEIRO(A) | 5 NÃO | SUPERIOR INCOMPLET DE 1 A 3 SALÁRIOS MIN TÉCNICO(A) DE ENFERM ESTOU DESEMPREGAG ESTOU DESEMPREGAG |
| 35 | 17/10/2019 11:17:37 | MANAUS | 21 FEMININO | SOLTEIRO(A) | 4 NÃO | ENSINO MÉDIO COMPL ATE 1 SALÁRIO MÍNIMO TÉCNICO(A) DE ENFERM ESTOU DESEMPREGAG ESTOU DESEMPREGAG |
| 36 | 17/10/2019 11:21:57 | MANAUS | 41 FEMININO | SOLTEIRO(A) | 8 SIM | ENSINO MÉDIO COMPL ATE 1 SALÁRIO MÍNIMO TÉCNICO(A) DE ENFERM ESTOU DESEMPREGAG AUTÔNOMO |

Fonte: Elaborado pela autora na plataforma online Planilhas *Google*®

A ferramenta também emite relatórios automáticos com base nos dados inseridos no formulário online e que podem ser selecionados conforme conveniência do estudo na forma de resumo com gráficos, por pergunta ou individual (Figura 4).

Figura 4 – Relatório eletrônico com dados do formulário de pesquisa sobre a inadimplência



Fonte: Elaborado pela autora em plataforma online Formulários *Google®*

Não obstante toda a praticidade do formulário de pesquisa *online*, durante a fase de testes da ferramenta na Sede do COREN-AM, a pesquisadora identificou pessoas que tinham certa dificuldade em utilizar ferramentas de internet, seja por *tablet*, computador ou celular. Isso levou a pesquisadora a utilizar o formulário de pesquisa impresso em algumas ocasiões, como alternativa para os respondentes que não queriam utilizar a ferramenta *online*. Os dados coletados nesses formulários impressos depois foram repassados para o formulário online afim de que essas informações fossem concentradas na mesma planilha Excel® dos demais dados para posterior tabulação e análise dos resultados.

A formulação das questões do formulário utilizou como parâmetro a escala de Moura (2005) para a elaboração de questões a respeito do endividamento e a Escala de Significado do Dinheiro de Schwartz (1992) adaptada por Moreira (2000) para questões de valores. O questionário contemplou 44 (quarenta e quatro) questões fechadas, sendo que, na parte inicial, estão contidos dados de identificação sobre o estudo e na segunda parte questões específicas sobre o tema, divididas em 4 (quatro) grupos de Aspectos. O tempo médio de resposta ao questionário foi estimado entre 15 a 20 minutos.

Na primeira parte foram abordadas 8(oito) questões relacionadas aos *Aspectos Pessoais* do entrevistado buscando identificar o perfil dos entrevistados com sex, idade, estado civil, renda e grau de escolaridade, na segunda parte 4(quatro) questões abordaram *Aspectos Profissionais* afim de

identificar o tipo de categoria em que o profissional possui inscrição no COREN-AM, se atua na profissão, qual tipo de vínculo empregatício e área de atuação do empregador. Na terceira parte 11(onze) questões de *Aspectos Organizacionais* divididas em 7(sete) perguntas relacionados à *Serviços* afim de conhecer o grau de utilização e satisfação dos profissionais sobre os serviços prestados pelo COREN-AM e 4(quatro) questões relacionadas à *Canais de Comunicação* que tem como objetivo conhecer a eficiência dos meios de comunicação utilizados pela instituição para prestar informações aos profissionais e a sociedade, além da eficiência de atualização de cadastros do COREN-AM. Na quarta parte as 21(vinte e uma) questões são relacionadas a *Aspectos Psicológicos* visando conhecer o grau de endividamento geral e profissional dos entrevistados, nível de priorização de dívidas, causas de endividamento e consequências da inadimplência para os entrevistados.

3.3.4. Coleta dos dados

Para a realização da coleta de dados, e tendo em vista a exiguidade de tempo, a pesquisa foi realizada com a aplicação dos questionários na Sede Administrativa do COREN-AM localizada na cidade de Manaus, Capital do Estado do Amazonas. Utilizou-se a estratégia de abordagem por conveniência da população amostral de 307 profissionais de enfermagem que se encontravam imediatamente disponíveis nas dependências do órgão no período de 13 a 29 de outubro de 2019.

Esta estratégia foi traçada considerando as limitações logísticas de deslocamento da pesquisadora aos demais municípios do Amazonas. Além de que, eventualmente, a Sede do COREN-AM também recebe profissionais de outros municípios que aproveitam a ida a Capital para resolver questões particulares e profissionais.

Em um primeiro momento a pesquisadora informou aos entrevistados os critérios para participação da pesquisa, sendo: a) estar registrado e com inscrição ativa no COREN-AM; b) disposição para responder o questionário; e c) qual o tipo de ferramenta gostaria de utilizar para responder o formulário, ou seja, formulário impresso, ou formulário online com a utilização de tablet fornecido

pela pesquisadora ou envio de link por WhatsApp® a ser acesso no próprio celular do entrevistado.

Posteriormente, ela ou ele foi informado os objetivos do estudo para as ou os que se propuseram a participar do estudo e em seguida foi realizada a aplicação do formulário enquanto estes aguardavam atendimento para solicitação de serviços nos setores de Registro e Cadastro, Ouvidoria, Negociação e Dívida Ativa. O preenchimento do formulário foi realizado pelos próprios entrevistados na ferramenta de sua escolha (online ou impresso), com orientações da pesquisadora no caso de dúvidas. Considerando que o tempo médio de resposta do questionário foi estimado entre 15 a 20 minutos, esta metodologia dinamizou a coleta de dados, pois permitiu que a pesquisadora abordasse diariamente o maior número possível de profissionais de enfermagem que se encontravam na Sede do COREN-AM em horários de maior fluxo.

3.3.5. Análise Descritiva de Dados

A tabulação inicial e análise de dados foram realizadas por meio do Software Excell®, versão 2016 da empresa Microsoft, sendo apresentados neste estudo de forma tabular, ou seja, uma apresentação numérica dos dados em linhas e colunas distribuídas de modo ordenado em tabela simples representando os valores referentes às categorias (respostas) de uma variável aleatória.

A organização das informações foi realizada através de distribuição por frequência que é um tipo de tabela que condensa uma coleção de dados conforme as frequências (repetições de seus valores) e o rol é a tabela obtida após a ordenação dos dados (crescente ou decrescente), sem intervalos de classe, ou seja, sem o agrupamento dos valores em vários intervalos de classe quando se trata de uma amostra muito elevada.

Na tabela simples, a primeira coluna apresenta as categorias da variável aleatória, na segunda apresenta a quantidade de vezes (frequência absoluta) que cada categoria aparece e na terceira coluna apresenta o percentual (frequência relativa) para cada categoria. Para calcular o percentual (%) de cada categoria, dividimos a frequência absoluta da categoria pelo total e multiplicamos por 100. Na oportunidade, também houve a necessidade de apresentação

gráfica dos dados numéricos que constitui uma apresentação geométrica que permite uma visão rápida e clara do fenômeno.

Os primeiros dados analisados são de variáveis relativas aos aspectos pessoais dos entrevistados, assim como as demais características dos participantes do estudo que podem ser observadas a partir da Tabela 9.

Tabela 9 – Dados pessoais dos profissionais de enfermagem entrevistados

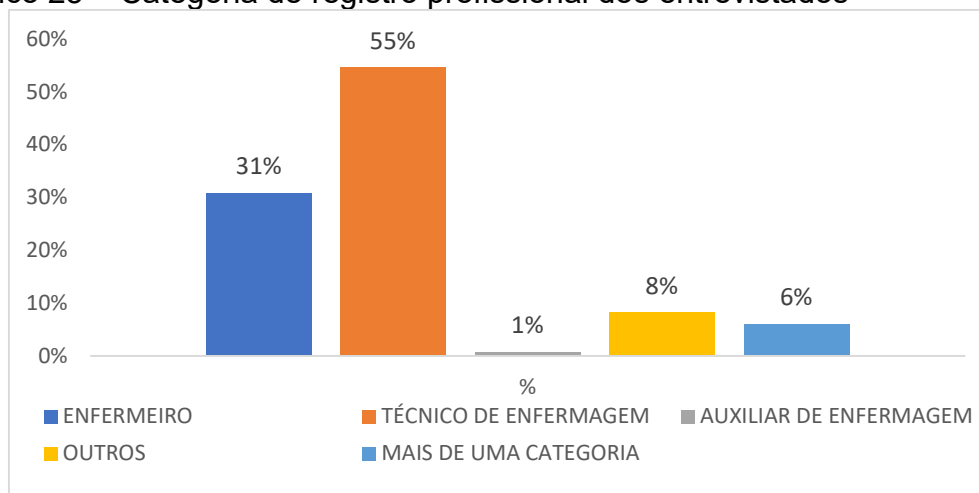
| Variáveis | Questão | Classificação | Frequência | % |
|------------------------|------------|-----------------------|------------|-------------|
| Idade | Q2 | Até 20 anos | 20 | 7% |
| | | Entre 21 e 40 anos | 215 | 70% |
| | | Acima de 40 anos | 52 | 17% |
| | | Não responderam | 20 | 7% |
| | | TOTAL | 307 | 100% |
| Gênero | Q3 | Feminino | 257 | 84% |
| | | Masculino | 49 | 16% |
| | | Outros | 1 | 0% |
| | | TOTAL | 307 | 100% |
| Estado Civil | Q4 | Solteiro (a) | 186 | 61% |
| | | Casado (a) | 82 | 27% |
| | | Divorciado (a) | 13 | 4% |
| | | Viúvo (a) | 2 | 1% |
| | | União/Relação Estável | 24 | 8% |
| | | TOTAL | 307 | 100% |
| Escolaridade | Q7 | Doutorado | 1 | 0% |
| | | Bacharelado/Mestrado | 115 | 37% |
| | | Especialização | 62 | 20% |
| | | Mestrado | 2 | 1% |
| | | Superior Completo | 77 | 25% |
| | | Superior Incompleto | 49 | 16% |
| | | Não responderam | 1 | 0% |
| TOTAL | 307 | 100% | | |
| Localidade | Q1 | Capital do Amazonas | 209 | 68% |
| | | Interior do Amazonas | 98 | 32% |
| | | TOTAL | 307 | 100% |
| Pessoas por residência | Q5 | Até 2 pessoas | 57 | 19% |
| | | Entre 3 a 5 pessoas | 152 | 50% |
| | | Maior que 6 pessoas | 48 | 16% |
| | | Não responderam | 50 | 16% |
| | | TOTAL | 307 | 100% |
| Filhos | Q6 | Sim | 172 | 56% |
| | | Não | 135 | 44% |
| | | TOTAL | 307 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados coletados no formulário de pesquisa

Os dados da Tabela 9 revelam que a amostra dos profissionais entrevistados foi distribuída entre as faixas etárias de até 20 anos (6%), entre 21 e 40 anos (77%) e acima de 40 anos (17%) da variável idade (Q2), com maior predominância feminina (84%) relativo a variável gênero (Q3), solteiros (60%) e

casados (27%) na variável estado civil (Q4), que moram em Manaus (68%) na variável localidade (Q1), que habitam com mais de 3 pessoas (66%) na variável pessoas por residência (Q5) e possuem filhos (56%) na variável filhos (Q6)

Gráfico 25 – Categoria de registro profissional dos entrevistados



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados coletados no formulário de pesquisa

Tabela 10 - Categoria de registro profissional dos entrevistados

| Variável | Questão | Categoria | Frequência | % |
|------------------------------------|---------|------------------------|------------|------------|
| Categoria de Registro Profissional | Q9 | Enfermeiro | 94 | 31% |
| | | Técnico de enfermagem | 167 | 54% |
| | | Auxiliar de enfermagem | 2 | 1% |
| | | Outros | 25 | 8% |
| | | Mais de uma categoria | 18 | 6% |
| | | TOTAL | | 306 |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados coletados no formulário de pesquisa

Considerando que o foco do estudo é a inadimplência profissional, os dados socioeconômicos foram analisados separadamente, tendo em vista que esses são importantes indicadores para traçar um breve perfil dos inadimplentes.

Ao analisar os dados da variável categoria de registro profissional (Q9) na Tabela 10 e Gráfico 25, constatou-se que 54% dos profissionais entrevistados são técnicos de enfermagem, 31% enfermeiros, 1% auxiliares de enfermagem e 6% possuem registro em mais de uma categoria e outros somam 8%. A categoria “outros” envolve profissionais como parteiras e outras profissões dos quais não são mais realizados registros.

Tabela 11 - Situação empregatícia

| Variável | Questão | Categoria | Atuando na área | | Atuando outras áreas | | Atuando fora da área | | Desempregado | | Total | |
|--|----------------|---------------------------|-----------------|------------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|--------------|------------|------------|-------------|
| | | | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % |
| Categoria de registro profissional x área de atuação profissional | Q9, Q10 | Auxiliar de enfermagem | 1 | 50% | | | | | 1 | 50% | 2 | 100% |
| | | Enfermeiro (a) | 60 | 64% | 10 | 11% | 4 | 4% | 20 | 21% | 94 | 100% |
| | | Técnico (a) de enfermagem | 86 | 51% | | | 8 | 5% | 73 | 44% | 167 | 100% |
| | | Mais de uma categoria | 13 | 72% | 1 | 6% | 2 | 11% | 2 | 11% | 18 | 100% |
| | | Outros | | | 5 | 20% | 5 | 20% | 15 | 60% | 25 | 100% |
| | | Não responderam | | | | | | | 1 | 100% | 1 | 100% |
| | | Total | 160 | 52% | 16 | 5% | 19 | 6% | 111 | 36% | 307 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados coletados no formulário de pesquisa

Analisando a relação entre as variáveis categorias de registro profissional (Q9) e área atuação profissional (Q10) na Tabela 11, verifica-se que dos profissionais com registro de técnico de enfermagem, 44% encontra-se desempregado, 5% atuando fora da área e 51% estão atuando na área de enfermagem. Dos enfermeiros, 64% está atuando na área, 21% encontra-se desempregado, 11% atuando em outra área da enfermagem (exemplo docente, auditor e etc) e 4% atuando fora da área. Já a classe dos profissionais que possuem mais de uma inscrição no COREN-AM, 72% está atuando na área, 11% encontra-se desempregado, 6% ou atuando em outra área e 11% atuando fora da área. Os dados sobre outras categorias mostram que 60% encontram-se desempregados, 20% atuando fora da área e 20% estão atuando na área. A categoria de auxiliares revelou dados irrelevantes para a análise. Essa categoria engloba profissões de enfermagem em extinção como parteiras e atendentes de enfermagem, ou seja, categorias em que não são mais realizados novos registros no COREN-AM.

Tabela 12 – Comparativo entre categoria de registro profissional e tipo de empregador

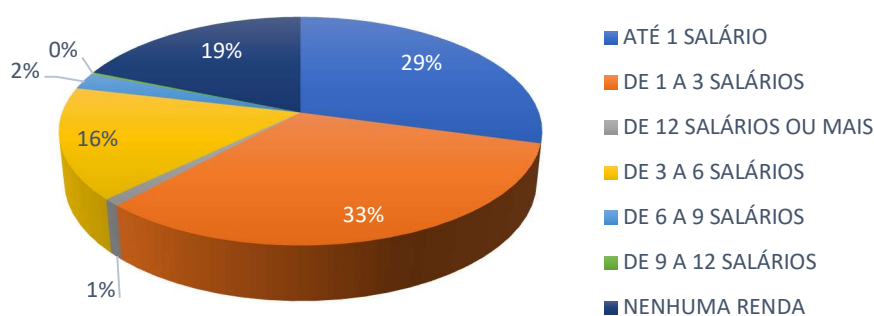
| Variável | Questão | Categoria | Enfermeiro | | Técnico de Enfermagem | | Auxiliar de Enfermagem | | Outros | | Registro em + de 1 categoria | | Total | |
|--|---------|------------|--|-----------------|-----------------------|----------|------------------------|-----------|-------------|-----------|------------------------------|------------|-------------|-----|
| | | | ABS. | % | ABS. | % | ABS. | % | ABS. | % | ABS. | % | ABS. | % |
| | | | Categoria de registro profissional x tipo de empregador | Q10, Q12 | CLÍNICA PARTICULAR | 4 | 4% | 1 | 1% | | 0% | | 0% | 4 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE - UBS | 25 | 23% | | | 28 | 16% | 1 | 33% | 1 | 8% | 1 | 5% | 56 | 17% |
| SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO - SPA | 8 | 7% | | | 6 | 3% | 1 | 33% | | 0% | 2 | 10% | 17 | 5% |
| UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA | 4 | 4% | | | 5 | 3% | | 0% | | 0% | 1 | 5% | 10 | 3% |
| HOSPITAL E OU/MATERNIDADE PÚBLICA | 23 | 21% | | | 25 | 14% | | 0% | 1 | 8% | 6 | 30% | 55 | 17% |
| HOSPITAL E OU/MATERNIDADE PARTICULAR | 6 | 5% | | | 7 | 4% | | 0% | | 0% | 1 | 5% | 14 | 4% |
| HOME CARE | 1 | 1% | | | | 0% | | 0% | | 0% | 1 | 5% | 2 | 1% |
| COOPERATIVA DE ENFERMAGEM | 5 | 5% | | | 11 | 6% | | 0% | | 0% | | 0% | 16 | 5% |
| DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS MÉDICOS | | 0% | | | 1 | 1% | | 0% | | 0% | 1 | 5% | 2 | 1% |
| REMOÇÃO DE PACIENTES | 2 | 2% | | | 3 | 2% | | 0% | | 0% | 1 | 5% | 6 | 2% |
| INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA | 2 | 2% | | | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | 2 | 1% |
| INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA | 2 | 2% | | | 1 | 1% | | 0% | | 0% | | 0% | 3 | 1% |
| INSTITUIÇÃO DE ENSINO TÉCNICO PÚBLICA | | 0% | | | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% |
| INSTITUIÇÃO DE ENSINO TÉCNICO PRIVADA | 2 | 2% | | | 1 | 1% | | 0% | 1 | 8% | | 0% | 4 | 1% |
| NEFROLOGIA | 1 | 1% | | | 2 | 1% | | 0% | | 0% | | 0% | 3 | 1% |
| DIAGNÓSTICO POR IMAGEM | 2 | 2% | | | 1 | 1% | | 0% | | 0% | | 0% | 3 | 1% |
| AUTÔNOMO | 5 | 5% | | | 12 | 7% | | 0% | 4 | 31% | | 0% | 21 | 7% |
| DESEMPREGADO | 18 | 16% | | | 72 | 41% | 1 | 33% | 6 | 46% | 2 | 10% | 99 | 31% |
| TOTAL | | 110 | 100% | 176 | 100% | 3 | 100% | 13 | 100% | 20 | 100% | 322 | 100% | |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados coletados no formulário de pesquisa

A análise da variável categoria de registro profissional (Q10) e tipo de empregador (Q12) a Tabela 12 mostra que a maioria dos entrevistados trabalham em unidades básicas de saúde – UBS (17%), seguido por hospital e/ou maternidade pública (17%), serviço de pronto atendimento - SPA (5%), cooperativa de enfermagem (5%), hospital e/ou maternidade particular (4%) unidade de pronto atendimento – UPA (3%), clínica particular (3%) e 31% dos entrevistados encontram-se desempregados e 7% são autônomos.

O comparativo ainda mostra que 23% dos enfermeiros trabalham em unidades básicas de saúde – UBS, seguido por 21% em hospital e/ou maternidade pública, 16% encontram-se desempregados. Os técnicos de enfermagem, 16% trabalham em unidades básicas de saúde – UBS, 14% em hospital e/ou maternidade pública e 41% encontram-se desempregados. Dos profissionais que possuem mais de 1 registro profissional no COREN-AM, 30% trabalham em hospital e/ou maternidade pública, 20% em clínica particular e 10% estão desempregados. Os que possuem registro em outras categorias 46% estão desempregados, 31% são autônomos. A categoria de auxiliar não apresentou dados relevantes.

Gráfico 26 – Renda dos entrevistados



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Ao analisar os dados da variável renda (Q8) no Gráfico 26, destacamos que a maior fatia refere-se a 33% dos entrevistados que possuem renda entre 1 a 3 salários mínimos, a segunda maior fatia equivale a 29% que recebem até 1 salário mínimo, 16% com renda entre 3 a 6 salários e 19% nenhuma renda.

Tabela 13 – Relação de renda mensal e área de atuação profissional

| Variável | Questão | Categoria | Auxiliar de Enfermagem | | Enfermeiro | | Técnico de enfermagem | | Desempregado | | Outras áreas | | Fora da área | | Total | | |
|--------------------------------------|---------|--------------------------------|------------------------|-----------|------------|------------|-----------------------|------------|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|-----------|------------|-------------|----|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % | |
| Renda x área de atuação profissional | Q8, Q10 | Até 1 salário mínimo | | | 3 | 4% | 37 | 42% | 30 | 27% | 3 | 27% | 16 | 76% | 89 | 29% | |
| | | De 1 a 3 salários mínimos | 2 | 100% | 25 | 35% | 43 | 49% | 24 | 22% | 3 | 27% | 2 | 10% | 99 | 33% | |
| | | De 3 a 6 salários mínimos | | | 35 | 49% | 4 | 5% | 5 | 5% | 1 | 9% | 3 | 14% | 48 | 16% | |
| | | De 6 a 9 salários mínimos | | | 6 | 8% | | | 1 | 1% | | | | | 7 | 2% | |
| | | De 9 a 12 salários mínimos | | | | | | | | | 1 | 9% | | | 1 | 0% | |
| | | De 12 salários mínimos ou mais | | | 1 | 1% | | | | 2 | 2% | | | | | 3 | 1% |
| | | Nenhuma renda | | | 2 | 3% | 4 | 5% | 48 | 44% | 3 | 27% | | | 57 | 19% | |
| Total | | | 2 | 1% | 72 | 24% | 88 | 29% | 110 | 36% | 11 | 4% | 21 | 7% | 304 | 100% | |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 14 – Relação de renda mensal e tipo de vínculo empregatício

| Variável | Questão | Categoria | Autônomo | | Cooperado | | Empregado Privado | | Servidor Público | | Mais de 1 vínculo | | Desempregado | | Outros | | total | |
|--------------------------------------|---------|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------|------------|------------------|------------|-------------------|-----------|--------------|------------|-----------|-----------|------------|-------------|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % |
| Renda x tipo de vínculo empregatício | Q8, Q11 | Até 1 salário mínimo | 12 | 57% | 7 | 29% | 8 | 22% | 30 | 35% | | 0% | 23 | 23% | 7 | 29% | 87 | 29% |
| | | De 1 a 3 salários mínimos | 2 | 10% | 14 | 58% | 19 | 51% | 31 | 36% | 2 | 15% | 20 | 20% | 11 | 46% | 99 | 33% |
| | | De 3 a 6 salários mínimos | 2 | 10% | 2 | 8% | 9 | 24% | 20 | 24% | 9 | 69% | 4 | 4% | | | 46 | 15% |
| | | De 6 a 9 salários mínimos | | | | | | | 3 | 4% | 2 | 15% | 2 | 2% | | | 7 | 2% |
| | | De 9 a 12 salários mínimos | | | | | | | | | | | | | 1 | 4% | 1 | 0% |
| | | De 12 salários mínimos ou mais | | | | | | | 1 | 1% | | | 1 | 1% | | | 2 | 1% |
| | | Nenhuma renda | | | 5 | 24% | 1 | 4% | 1 | 3% | | | 48 | 49% | 5 | 21% | 60 | 20% |
| Total | | | 21 | 7% | 24 | 8% | 37 | 12% | 85 | 28% | 13 | 4% | 98 | 32% | 24 | 8% | 302 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Analisando a relação entre as variáveis renda (Q8) e área atuação profissional (Q10) na Tabela 13, é possível analisar que a maioria dos profissionais da categoria Enfermeiros (49%) recebem renda entre 3 a 6 salários, já a técnicos de enfermagem (49%) recebem renda entre 1 a 3 salários mínimos, os auxiliares (100%) entre 1 a 3 salários mínimos, os profissionais que estão atuando em outras áreas de enfermagem variam entre 1 até 3 salários mínimos (27%). Já os profissionais que estão atuando fora da área, 76% tem renda de até 1 salário mínimo e 44% dos desempregados estão sem renda mensal, no entanto 27% estão recebendo algum rendimento entre 1 salário mínimo.

Analisando a relação entre as variáveis renda (Q8) e tipo de vínculo empregatício (Q11) na Tabela 14, dos 302 profissionais que estão atuando e possuem algum tipo de renda, 28% são servidores públicos e 36% recebem entre 1 a 3 salários mínimos. Apenas 12% trabalham em instituições privadas e 51% recebe de 1 a 3 salários. Dos 8% que atuam em cooperativas, 58% recebem renda entre 1 a 3 salários mínimo. Os profissionais com mais de um vínculo (4%), 69% recebem de 3 a 6 salários mínimos. Já os 7% de autônomos, 57% possuem renda até 1 salário mínimo. Os que atuam em outras áreas (8%), 46% recebem entre 1 a 3 salários mínimos. Os profissionais que estão desempregados somam 32% do total de entrevistados, sendo que destes 49% não estão recebendo nenhuma renda. Assim, do total de profissionais que possuem alguma renda, 33% recebem entre 1 a 3 salários mínimos aproximadamente.

4. CAUSAS DA INADIMPLÊNCIA NO COREN-AM

4.1. Falhas do Lado da Oferta: Os serviços do COREN-AM

O valor é criado somente se o produto ou serviço tem a capacidade de satisfazer os desejos e necessidades do consumidor (SHETH et al., 1999). Esta satisfação também pode ser entendida como a avaliação feita pelo cliente com respeito a um produto ou serviço, em relação ao atendimento ou não das necessidades e expectativas do próprio cliente. A falha em ir ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes é pressuposta como causadora da insatisfação (ZEITHAML, 2003).

Os primeiros motivos relacionados à inadimplência podem estar, portanto, atrelados ao fato de quando os profissionais de enfermagem (contribuintes) passam a questionar o motivo pelo qual as contribuições não estão de fato sendo utilizados para atender as necessidades da coletividade e se esse dinheiro realmente vai ser usado para a melhoria da vida pública. Quando esses observam que o Conselho não exerce sua principal atividade que é a de fiscalizar o exercício profissional zelando pelo bem estar da sociedade, o profissional não mais reconhece o valor (perspectiva) envolvido neste serviço.

Isto representa uma necessidade que deixou de ser satisfeita em troca do valor monetário que esteve disposto a desembolsar, tendo em vista que muitos reclamam dos valores cobrados e que esses valores deveriam respeitar a sua capacidade contributiva. Portanto, uma das hipóteses sobre as causas da inadimplência pode estar relacionada ao grau de satisfação dos profissionais de enfermagem com os serviços prestados pelo COREN-AM, e quando elas ou eles passam a questionar se as contribuições pagas, de fato, estão sendo utilizadas para atender o bem da categoria profissional.

Assim, a garantia da melhoria nos serviços do COREN não só depende da adimplência financeira dos inscritos, como também da qualificação da equipe de servidores, da adequada infraestrutura de trabalho e da habilidade e motivação dos funcionários. Com a finalidade de desenvolver os objetivos estratégicos e sugerir medidas para orientar os funcionários no seu aprendizado e crescimento organizacional, buscou-se avaliar no questionário, indicadores referentes a oferta dos serviços oferecidos e a percepção dos profissionais de enfermagem. Dessa forma, a Tabela 15 indica o grau de satisfação dos

indivíduos pesquisados em relação aos tipos de serviços, setores e canais de comunicação do COREN-AM sendo classificado conforme Quadro 2.

Quadro 2 – Nível de Satisfação

| Classificação |
|-----------------------|
| 1 = RUIM |
| 2 = REGULAR |
| 3 = NÃO SEI RESPONDER |
| 4 = BOM |
| 5 = ÓTIMO |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 15 – Grau de Satisfação com Serviços ofertados pelo COREN-AM

| Variável | Questão | Dimensão | Subquestão | Categoria | Média | Desvio Padrão |
|---|---------|-----------------------|------------|----------------------|-------|---------------|
| Satisfação por tipo de serviço | Q14 | Serviços | Q14.1 | On-line | 3,19 | 0,81 |
| | | | Q14.2 | Presencial | 3,31 | 1,24 |
| | | | Q14.3 | Telefônico | 2,78 | 1,11 |
| Satisfação por setor | Q18 | Atendimento | Q18.1 | Registro e cadastro | 1,23 | 3,32 |
| | | | Q18.2 | Carteiras | 1,22 | 3,15 |
| | | | Q18.3 | Negociação | 1,09 | 2,89 |
| | | | Q18.4 | Dívida ativa | 0,93 | 2,64 |
| | | | Q18.5 | Fiscalização | 0,91 | 2,6 |
| | | | Q18.6 | Ouvidoria | 0,92 | 2,61 |
| | | | Q18.7 | Corregedoria | 0,89 | 2,59 |
| Satisfação por tipo de canal de comunicação | Q21 | Canais de comunicação | Q21.1 | Site | 1,15 | 3,09 |
| | | | Q21.2 | Instagram | 1,17 | 3,06 |
| | | | Q21.3 | Facebook | 1,15 | 3,17 |
| | | | Q21.4 | Ouvidoria | 0,9 | 2,68 |
| | | | Q21.5 | Portal 24h | 0,89 | 2,69 |
| | | | Q21.6 | Portal transparência | 0,86 | 2,68 |
| | | | Q21.7 | Telefone | 1,04 | 2,75 |
| | | | Q21.8 | E-mail | 1,01 | 2,83 |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na Tabela 15 as variável satisfação por tipo de serviço (Q14), satisfação por setor (Q18) e satisfação por tipo de canal de comunicação (Q21), mostra que os maiores níveis de concordância dos entrevistados foram atribuídos aos tipos Q14.2 (3,31), Q18.1 (1,23) e Q21.2 (1,17). A partir desses dados, pode-se entender que os indivíduos desejam melhor atendimento nas áreas estudadas, mais qualidade nos serviços oferecidos e uma melhor comunicação a fim de garantir o bom andamento dos processos, a execução das atividades e o alcance de resultados extraordinários. A média geral do construto de falhas de oferta se mostrou abaixo da média, pois finalizou em 1,37, na escala de 5 pontos.

TABELA 16 – Grau de utilização dos serviços do COREN-AM

| Variável | Questão | Subquestão | Tipo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total |
|--------------------------------------|---------|--------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| Frequência de utilização de serviços | Q13 | Q13.1 | Online | 72 | 64 | 42 | 24 | 19 | 221 |
| | | Q13.2 | Presencial | 43 | 111 | 37 | 15 | 14 | 220 |
| | | Q13.3 | Telefônico | 63 | 57 | 31 | 8 | 6 | 165 |
| | | Total | | 179 | 234 | 113 | 51 | 44 | 606 |
| | | % | | 30% | 39% | 19% | 8% | 7% | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados.

Quadro 3 – Frequência de utilização de serviços

| Classificação |
|--------------------------------|
| 1 = Nunca utilizo |
| 2 = Raramente (Anualmente) |
| 3 = Às vezes (Semestralmente) |
| 4 = Muitas vezes (Mensalmente) |
| 5 = Sempre (Diariamente) |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Em relação a outras falhas na prestação de serviços do COREN-AM, na Tabela 16 é possível verificar na variável frequência de utilização de serviços (Q13) que 69% dos profissionais nunca ou raramente utilizam qualquer tipo de serviços do COREN-AM e somente 39% as vezes ou sempre utilizam. Já o serviço mais utilizado mesmo que raramente ou sempre é o tipo online que apresenta também apresenta o menor percentual somatório de todo tipo de reclamação em relação ao serviço, sendo 40% (Tabela 17).

Tabela 17 – Classificação de reclamações por tipo de serviços

| Variável | Questão | Dimensão | Classificação | Abs. | % |
|---|-------------------|-------------|--|------------|------------|
| Tipo de reclamação de serviços | Q15 | Online | Falta de agilidade e praticidade dos serviços | 31 | 9% |
| | | | Falta de Retorno das Solicitações (Feedback) | 22 | 7% |
| | | | Informações Desatualizadas | 19 | 6% |
| | | | Falta de diversificação dos canais de serviços | 7 | 2% |
| | | | Alguns serviços não são prestados online | 22 | 7% |
| | | | Falhas da plataforma online | 15 | 4% |
| | | | Não consigo atendimento | 5 | 1% |
| | | | Outros | 14 | 4% |
| | | | Total de reclamações | 135 | 40% |
| | | | Não tenho reclamação | 142 | 42% |
| | | | Não sei responder | 60 | 18% |
| | Total | 337 | 100% | | |
| | Q16 | Presencial | Falta de cordialidade dos atendentes | 17 | 4% |
| | | | Demora para atendimento | 45 | 11% |
| | | | Desconforto do ambiente | 6 | 2% |
| | | | Falha de informações de serviços | 17 | 4% |
| | | | Acessibilidade ao Prédio | 7 | 2% |
| | | | Localização inadequada da Sede | 9 | 2% |
| | | | Falta de acolhimento | 18 | 5% |
| | | | Burocracia excessiva | 20 | 5% |
| | | | Demora para entrega de documentos | 22 | 6% |
| | | | Dificuldade de cópias | 12 | 3% |
| | | | Atendentes insuficientes | 11 | 3% |
| | | | Outros | 8 | 2% |
| | | | Total de reclamações | 192 | 49% |
| | | | Não tenho reclamação | 153 | 39% |
| | Não sei responder | 52 | 13% | | |
| | Total | 397 | 101% | | |
| | Q17 | Telefônico | Falta de cordialidade | 8 | 2% |
| | | | Falta de atendimento das ligações | 64 | 20% |
| Informações repassadas inadequadas | | | 21 | 7% | |
| Quantidade insuficiente de telefonistas | | | 20 | 6% | |
| Falta de autoatendimento telefônico | | | 10 | 3% | |
| Menu não abrange todos os setores | | | 15 | 5% | |
| Outros | | | 35 | 11% | |
| Total de reclamações | | | 173 | 54% | |
| Não sei responder | | | 149 | 46% | |
| Total | 322 | 100% | | | |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na Tabela 17 a variável tipo de reclamação de serviços (Q15) mostra que a reclamação mais apontada pelos profissionais em relação ao serviço online se refere a falta de agilidade e praticidade dos serviços oferecidos na plataforma (9%). Já o serviço presencial (Q16) é o segundo serviço mais procurado e apresenta o somatório total de tipo de reclamações de 48%, sendo a demora para atendimento (11%) a maior reclamação dos profissionais. Por fim, o serviço telefônico (Q17) é que o apresenta o maior percentual somatório de reclamações de 54%, sendo a principal causa a falta de atendimento de ligações (20%). Estes números de certa forma refletem o motivo pelo qual esse tipo de serviço é o menos procurado pelos profissionais.

Tabela 18 – Tipos melhorias dos serviços

| Variável | Questão | Classificação | Abs. | % |
|-----------------------------|---------|--|------------|-------------|
| Melhoria de serviços | Q19 | Fiscalização de instituições | 108 | 12% |
| | | Fiscalização de profissionais de | 75 | 9% |
| | | Treinamentos na área de enfermagem | 121 | 14% |
| | | Melhoria da forma de cobrança das | 57 | 6% |
| | | Facilitar o pagamento e negociação de | 71 | 8% |
| | | Defesa de categoria profissional | 89 | 10% |
| | | Reduzir prazos dos serviços | 19 | 2% |
| | | Inovações tecnológicas e praticidade dos serviços | 37 | 4% |
| | | Melhorar a qualidade do atendimento | 45 | 5% |
| | | Capacitação de equipe de atendimento | 35 | 4% |
| | | Atuar para a melhoria das instituições de ensino de enfermagem | 58 | 7% |
| | | Apurar e punir infrações éticas | 43 | 5% |
| | | Outros | 19 | 2% |
| | | Não sei responder | 62 | 7% |
| Não respondeu | 38 | 4% | | |
| Total | | | 877 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

A pesquisadora achou importante a inclusão da questão em que os próprios profissionais de enfermagem pudessem sugerir melhorias nos serviços, tendo em vista seu conhecimento e experiências como usuários, sendo que a variável melhoria de serviços (Q19) mostra que a opção treinamentos na área de enfermagem apontada por 14% dos entrevistados, seguido de 12% de ampliação do número de instituições fiscalizadas, 10% em defesa categoria profissional e 9% de atuar mais na fiscalização de profissionais de enfermagem (Tabela 18).

Tabela 19 – Frequência de utilização dos canais de comunicação do COREN-AM

| Variável | Questão | Tipo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total |
|--|---------|----------------------|------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| Frequência de utilização de canais de comunicação | Q20 | Site | 46 | 27 | 73 | 57 | 27 | 230 |
| | | Instagram | 32 | 22 | 67 | 33 | 45 | 199 |
| | | Facebook | 30 | 27 | 59 | 42 | 51 | 209 |
| | | Ouidoria | 11 | 8 | 100 | 239 | 9 | 367 |
| | | Portal 24h | 20 | 6 | 92 | 37 | 13 | 168 |
| | | Portal transparência | 14 | 6 | 91 | 43 | 10 | 164 |
| | | Telefone | 34 | 7 | 73 | 64 | 9 | 187 |
| | | E-mail | 25 | 8 | 79 | 59 | 11 | 182 |
| | | Total | | | 212 | 111 | 634 | 574 |
| % | | | 12% | 7% | 37% | 34% | 10% | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados.

Quadro 4 – Classificação de frequência de utilização de canais

| Classificação |
|--------------------------------|
| 1= As vezes (semestralmente) |
| 2= Muitas vezes (mensalmente) |
| 3= Nunca utilizo |
| 4= Raramente (anualmente) |
| 5= Sempre (diariamente) |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

A tabela 19 reflete que na variável frequência de utilização dos canais de comunicação (Q20) do COREN, é possível verificar que 71% dos profissionais nunca ou raramente utilizam os canais de comunicação do COREN-AM e somente 29% as vezes, muitas vezes ou sempre utilizam os canais. A tabela também demonstra que o facebook é o serviço mais utilizado pelos profissionais (51) e o menos ou nunca utilizado é a ouvidoria (100).

Tabela 20 – Tipos de informações mais demandadas nos canais de comunicação do COREN-AM

| Variável | Questão | Classificação | Abs. | % |
|--|----------------|---------------------------------|-------------|----------|
| Tipos de Informações demandadas | Q22 | Serviços de registro e cadastro | 61 | 10% |
| | | Fiscalização | 24 | 4% |
| | | Eventos e treinamentos | 136 | 23% |
| | | Legislação | 46 | 8% |
| | | Ações do Coren-am | 82 | 14% |
| | | Prestação de contas | 19 | 3% |
| | | Assuntos financeiros | 39 | 7% |
| | | Assuntos em geral | 45 | 8% |
| | | Denúncias | 7 | 1% |
| | | Reclamações | 9 | 2% |
| | | Sugestões | 19 | 3% |
| | | Certidões e declarações | 37 | 6% |
| | | Outros | 59 | 10% |
| | | Não respondeu | 11 | 2% |
| Total | | 594 | 100% | |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

A variável tipos de informações demandadas (Q22) demonstra que 23% dos entrevistados buscam mais informações sobre eventos e treinamentos no canais de comunicação do COREN-AM, seguido por 14% de ações do COREN-AM, 10% por serviços de registro e cadastro e 10% de outras informações (Tabela 20).

4.2. Falhas do Lado da Demanda: Os profissionais inscritos

A sociedade moderna apresenta como principal característica a cultura do consumo, a partir do qual os indivíduos associam felicidade e status social ao ato de comprar bens. Neste sentido, se o acesso ao crédito possibilita o consumo, por outro lado, pode levar a um excesso de endividamento. Moura (2005) criou uma escala de atitude para o endividamento. Esta escala foi desenvolvida especialmente para o contexto de grupos brasileiros de baixa renda a partir de Lea, Webley e Walker's (1995). A escala compreende três dimensões:

a) impacto sobre a moral na sociedade - que engloba o patrimônio, valores e crenças encontrados em sociedade, que tem uma influência sobre a atitude do indivíduo em relação ao endividamento;

b) preferência no tempo - inclui a escolha dos indivíduos entre valor e tempo (adiar ou não adiar planos de consumo); e

c) grau de autocontrole - inclui a capacidade para gerir os próprios recursos financeiros, a tomar decisões financeiras e de manter o indivíduo (ou família) com orçamento sob controle.

Baseado nisso, os dados relativos ao endividamento geral dos profissionais foram analisados separadamente, uma vez que esses dados são de extrema importância para descrever qual a situação financeira dos entrevistados.

Tabela 21 – Dados de endividamento geral dos entrevistados

| Variáveis | Questão | Categoria | Abs. | % |
|--|---------|---|------------|-------------|
| Nível de endividamento | Q24 | Endividado | 51 | 17% |
| | | Muito endividado | 34 | 11% |
| | | Não sabe | 23 | 7% |
| | | Não tenho dívidas | 105 | 34% |
| | | Pouco endividado | 68 | 22% |
| | | Não responderam | 26 | 8% |
| | | Total | 307 | 100% |
| Tempo médio de quitação de dívidas | Q25 | Até 3 meses | 59 | 19% |
| | | Entre 3 a 6 meses | 39 | 13% |
| | | Entre 6 meses a 1 ano | 30 | 10% |
| | | Por mais de 1 ano | 22 | 7% |
| | | Não sabe | 122 | 40% |
| | | Não responderam | 35 | 11% |
| | | Total | 307 | 100% |
| Percentual de comprometimento de salário | Q26 | Menos de 30% | 53 | 17% |
| | | De 31% a 50% | 26 | 8% |
| | | Acima de 50% | 39 | 13% |
| | | Não sabe informar | 89 | 29% |
| | | Não tenho salário atualmente | 74 | 24% |
| | | Não responderam | 26 | 8% |
| | | Total | 307 | 100% |
| Contas em atraso | Q27 | Sim | 114 | 37% |
| | | Não | 132 | 43% |
| | | Não sei responder | 39 | 13% |
| | | Não responderam | 22 | 7% |
| | | Total | 307 | 100% |
| Condições de pagamento de dívidas | Q28 | Não tenho certeza | 47 | 15% |
| | | Não terei condições de pagar | 26 | 8% |
| | | Sim, em parte | 92 | 30% |
| | | Sim, totalmente | 77 | 25% |
| | | Não responderam | 65 | 21% |
| | | Total | 307 | 100% |
| Consequências da inadimplência geral | Q29 | Problemas psicológicos (angustia, ansiedade, preocupação e etc) | 37 | 12% |
| | | Criticas de pessoas próximas (amigos e familiares) | 14 | 4% |
| | | Não consegui realizar um financiamento | 10 | 3% |
| | | Não consegui abrir uma conta bancária nem utilizar outros serviços | 6 | 2% |
| | | Não consegui efetuar crediário em loja | 13 | 4% |
| | | Meu nome foi protestado em cartório | 15 | 5% |
| | | Meu nome foi cadastrado em serviços de proteção ao credito (spc e serasa) | 50 | 16% |
| | | Outros | 55 | 17% |
| | | Não sofri consequências, estou em dia com minhas obrigações financeiras | 118 | 37% |
| | | Total | 318 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Com a análise da variável nível de endividamento (Q24), é possível identificar que 50% dos entrevistados possuem algum tipo de endividamento, destes, a maioria de 22% informou que estão pouco endividados (Tabela 21).

Todavia 34% afirmaram que não possuem dívida alguma e 15% não sabem informar ou não responderam. Os dados da variável tempo médio de quitação das dívidas (Q25), mostra que 51% não sabem ou não informaram o tempo de quitação das dívidas. Dos que tinham conhecimento, a maioria (19%) afirmou que o tempo médio é de até 3 meses e os demais 30% de 3 meses até por mais de 1 ano.

Na variável percentual de comprometimento de salário (Q26), 37% não sabem informam ou não responderam, 24% não tem salário atualmente, 17% tem menos de 30% do salário comprometido, 8% até 50% e 13% acima de 50% (ainda na Tabela 21). A variável contas em atraso (Q27) demonstra que 37% possuem sim contas atrasadas enquanto 43% não possuem contas em atraso e 20% não souberam ou não responderam. Sobre a variável condições de pagamento de dívidas (Q28) 36% não responderam ou não souberam informar, 8% afirma que não terão condições de quitar as dívidas, 30% poderão parte das dívidas e 25% totalmente.

Na variável consequências da inadimplência (Q29), entre os entrevistados que 63% já sofreu algum tipo de consequência devido inadimplência com suas contas e 37% não sofreu nenhuma tendo em vista estar com contas em dia. As causas mais citadas são 17% outros (podem ser quaisquer outras situações não relacionadas no questionário), 16% teve o nome inscrito em órgão de proteção ao crédito como SPC e Serasa, 12% problemas psicológicos como angústia, ansiedade e preocupação e as demais causas somam 18%.

Tabela 22 – Ranking médio de prioridades de quitação de dívidas

| Variável | Questão | Categoria | 1 | | 2 | | 3 | | Ranking Médio |
|-----------------------------|---------|---|-----|-----|-----|-----|------|-----|---------------|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % | |
| Priorização de pagamentos | Q30 | Alimentos, produtos de higiene e limpeza pessoais e para casa | 177 | 58% | 118 | 38% | 12 | 4% | 1,46 |
| | | Telefone fixo ou celular | 115 | 37% | 184 | 60% | 8 | 3% | 0,37 |
| | | Energia elétrica | 102 | 33% | 174 | 57% | 31 | 10% | 0,33 |
| | | Internet | 92 | 30% | 197 | 64% | 18 | 6% | 0,3 |
| | | Financiamento imobiliário | 90 | 29% | 187 | 61% | 30 | 10% | 0,29 |
| | | Empréstimos | 72 | 23% | 210 | 68% | 25 | 8% | 0,23 |
| | | Outros | 69 | 22% | 228 | 74% | 10 | 3% | 0,22 |
| | | Cheque especial | 69 | 22% | 228 | 74% | 10 | 3% | 0,22 |
| | | Anuidade profissional | 62 | 20% | 210 | 68% | 35 | 11% | 0,2 |
| | | Serviço público de água e esgoto | 60 | 20% | 230 | 75% | 17 | 6% | 0,2 |
| | | Crediário de loja | 49 | 16% | 242 | 79% | 16 | 5% | 0,16 |
| | | Cartão de crédito | 44 | 14% | 236 | 77% | 27 | 9% | 0,14 |
| | | Aluguel | 42 | 14% | 228 | 74% | 37 | 12% | 0,14 |
| | | Plano de saúde | 39 | 13% | 247 | 80% | 21 | 7% | 0,13 |
| | | Condomínio | 31 | 10% | 259 | 84% | 17 | 6% | 0,1 |
| | | Escola, faculdade, cursos | 30 | 10% | 263 | 86% | 14 | 5% | 0,1 |
| | | TV por assinatura | 30 | 10% | 257 | 84% | 20 | 7% | 0,1 |
| Financiamento de carro/moto | 25 | 8% | 269 | 88% | 13 | 4% | 0,08 | | |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados.

Quadro 5 – Nível de priorização de pagamentos

| Classificação |
|---|
| 1 = Priorizo, nunca deixo de pagar ou pago em dia |
| 2 = Não sei responder |
| 3 = Não priorizo, pago quando possível, pago em atraso ou negócio no futuro |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados.

Visando complementar as informações sobre o endividamento geral dos entrevistados, a análise da variável priorização de pagamentos (Q30) buscou identificar quais são as despesas mais prioritárias para os profissionais entrevistados sendo utilizado um ranking médio com base na escala de Likert , (1932) na (Tabela 22).

Sendo assim, quando os entrevistados não podem arcar com os pagamentos de todas as suas dívidas, as contas que eles priorizam são as relacionadas à alimentação, produtos de higiene e limpeza pessoais e para casa apontados por 177 (58%) dos entrevistados, seguidos por telefone fixo ou celular 115 (37%), energia elétrica 102 (33%), internet 92 (30%) e financiamento imobiliário 90 (29%). Verifica-se, também, que somente 62 (20%) dos profissionais priorizam o pagamento de anuidade profissional e 210 (68%) não sabem responder sobre se este tributo é uma prioridade, refletindo um número bastante elevado de profissionais que não possuem uma certa parcela de comprometimento com a adimplência junto ao COREN-AM.

Tabela 23 – Comparativo renda x percentual de comprometimento de salário

| Variável | Questão | Renda | Até 30% | | Acima de 30% | | Não sabe informar | | Sem renda | | Total | |
|--|---------|------------------------|-----------|------------|--------------|------------|-------------------|------------|-----------|------------|------------|-------------|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % |
| Renda x % de comprometimento de salário | Q8, Q26 | Até 1 salário | 16 | 20% | 17 | 21% | 30 | 37% | 18 | 22% | 81 | 100% |
| | | De 1 a 3 salários | 22 | 25% | 27 | 30% | 29 | 33% | 11 | 12% | 89 | 100% |
| | | De 3 a 6 salários | 11 | 24% | 17 | 37% | 15 | 33% | 3 | 7% | 46 | 100% |
| | | De 6 a 9 salários | 2 | 33% | 3 | 50% | 1 | 17% | | | 6 | 100% |
| | | De 9 a 12 salários | | | 1 | 100% | | | | | 1 | 100% |
| | | De 12 salários ou mais | 2 | 100% | | | | | | | 2 | 100% |
| | | Nenhuma renda | | | | | 12 | 23% | 41 | 77% | 53 | 100% |
| Total | | | 53 | 19% | 65 | 23% | 87 | 31% | 73 | 26% | 278 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na Tabela 23, mostra o comparativo entre a variável renda (Q8) e a variáveis percentual de comprometimento de salário (Q26) e o resultado demonstrou que do total de profissionais que recebem até 1 salário mínimo, 20% encontra-se com até 30% de salário comprometido com dívidas, 21% possui um comprometimento acima e 37% não sabe informar. Daqueles que se enquadram na categoria entre 1 a 3 salário mínimos, 25% estão com até 30% de comprometimento do salário, 30% acima e 33% não sabe informar. A categoria entre 3 a 6 salários mínimos, 24% estão com até 30% de comprometimento do salário, 37% acima e 33% não sabe informar.

Tabela 24 – Comparativo renda x nível de endividamento

| Variável | Questão | Renda | + OU - Endividado e Muito Endividado | | Pouco endividado e Sem dívidas | | Não sabe | | Total | |
|--------------------------------|---------|------------------------|--------------------------------------|------------|--------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|-------------|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % |
| | | | | | | | | | | |
| Renda x nível de endividamento | Q8, Q24 | Até 1 salário | 22 | 27% | 54 | 67% | 5 | 6% | 81 | 100% |
| | | De 1 a 3 salários | 27 | 29% | 60 | 64% | 7 | 7% | 94 | 100% |
| | | De 3 a 6 salários | 18 | 41% | 21 | 48% | 5 | 11% | 44 | 100% |
| | | De 6 a 9 salários | 1 | 14% | 5 | 71% | 1 | 14% | 7 | 100% |
| | | De 9 a 12 salários | | | 1 | 100% | | 0% | 1 | 100% |
| | | De 12 salários ou mais | | | 2 | 100% | | 0% | 2 | 100% |
| | | Nenhuma renda | 17 | 33% | 30 | 58% | 5 | 10% | 52 | 100% |
| | | Total | 85 | 30% | 173 | 62% | 23 | 8% | 281 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Em relação ao comparativo de renda (Q8) e nível de endividamento (Q24) na Tabela 24, dos profissionais que recebem até 1 salário, 27% afirmam estar mais ou menos envidados até muito endividados e 67% com pouca ou nenhuma dívida. Daqueles que recebem entre 1 a 3 salários mínimos, 29% estão mais ou menos envidados até muito endividados e 64% com pouca ou nenhuma dívida. A terceira categoria entre 3 a 6 salários mínimos 41% afirmam que estão mais ou menos envidados até muito endividados e 48% estão com pouca ou nenhuma dívida.

Tabela 25 – Grau de Atualização cadastral e recebimento de boletos profissionais

| Dimensão | Questão | Classificação | Abs | % |
|--------------------------------------|-----------------|---|-------------|-------------|
| Atualização de cadastro | Q23 | Sim, por iniciativa própria | 44 | 14% |
| | | Sim, ações itinerantes | 12 | 4% |
| | | Sim, orientação de atendente | 15 | 5% |
| | | Sim, meus dados não mudaram | 55 | 18% |
| | | Sim, outros | 29 | 9% |
| | | Subtotal (SIM) | 155 | 50% |
| | | Não, não achei necessário | 10 | 3% |
| | | Não, nunca fui informado da necessidade | 19 | 6% |
| | | Não, sem tempo | 23 | 7% |
| | | Não, outros | 68 | 22% |
| | | Subtotal (NÃO) | 120 | 39% |
| | Não responderam | 32 | 10% | |
| | Total | 307 | 100% | |
| Recebimento de boletos profissionais | Q42 | Nunca recebo | 120 | 39% |
| | | Recebo as vezes | 63 | 21% |
| | | Sempre recebo | 67 | 22% |
| | | Não responderam | 57 | 19% |
| | | Total | 307 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

A Tabela 25 demonstra que na variável atualização de cadastral (Q23), 50% dos profissionais estão com seus dados cadastrais atualizados no banco de dados do COREN-AM, visto que destes 18% não tiveram alteração de informações, 14% atualizaram por iniciativa própria, e 9% por outros motivos. Percebe-se que somente 5% atualizaram seu cadastro por orientação do atendente do COREN-AM e 4% em ações itinerantes.

Assim, ao analisar a variável recebimento de boletos (Q42) na mesma Tabela 25, vemos que 42% dos profissionais afirmam que sempre ou as vezes recebem os boletos de anuidades e 39% dos respondentes afirmam que nunca recebem seus boletos na residência. Tendo em vista que 19% não responderam a questão, a análise desta variável foi prejudica, pois representa uma parcela muito elevada de profissionais.

Tabela 26 – Comparativo entre recebimento de boletos e atualização de cadastro

| Variável | Questão | Dimensão | Cadastro Atualizado | | Cadastro Desatualizado | | Total | |
|--|----------|-----------------|---------------------|------------|------------------------|------------|------------|-------------|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % |
| Recebimento de Boletos Profissionais x Atualização de Cadastro | Q42, Q23 | Nunca recebo | 57 | 52% | 52 | 48% | 109 | 100% |
| | | Recebo as vezes | 40 | 66% | 21 | 34% | 61 | 100% |
| | | Sempre recebo | 41 | 66% | 21 | 34% | 62 | 100% |
| | | Total | 138 | 59% | 94 | 41% | 232 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na Tabela 26, ao realizar o comparativo entre a variável atualização de cadastro (Q23) em relação a variável recebimento de boleto (Q42) é possível observar que dos profissionais que informaram nunca receber os boletos das anuidades do COREN, 52% declaram estar com o cadastro atualizado em relação a 48% desatualizado. Os profissionais que declaram receber as vezes os boletos, 66% estão com cadastros atualizados e 34% com cadastro desatualizado. Os mesmos percentuais foram atestados aos profissionais que declararam sempre receber os boletos.

Tabela 27 – Comparativo entre nível de inadimplência profissional e atualização de cadastro

| Variável | Questão | Dimensão | Cadastro Atualizado | | Cadastro Desatualizado | | Total | |
|--|----------|----------------------------------|---------------------|------------|------------------------|------------|------------|-------------|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % |
| Nível de Inadimplência Profissional x Atualização de Cadastro | Q33, Q23 | Estou quite | 110 | 73% | 41 | 27% | 151 | 100% |
| | | Inadimplente com alguma anuidade | 25 | 61% | 16 | 39% | 41 | 100% |
| | | Não sei responder | 13 | 22% | 45 | 78% | 58 | 100% |
| | | Total | 148 | 59% | 102 | 41% | 250 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Após a análise dos dados relacionados a inadimplência geral dos entrevistados, passamos para a análise da inadimplência profissional, ou seja, os débitos com anuidades do COREN-AM, com o objetivo de verificar a relação entre diversas variáveis relacionadas ao assunto. Assim, ao realizar o comparativo entre a variável atualização de cadastro (Q23) em relação a variável nível de inadimplência profissional (Q33) na Tabela 27, é possível observar que dos profissionais que se declararam quites com as anuidades do COREN-AM, 73% afirmaram estar com cadastro atualizado junto a instituição e 27% desatualizado. Dos profissionais inadimplentes com alguma anuidade, 61% alegaram estar com cadastro atualizado e 39% desatualizado. Daqueles que não souberam responder seu nível de inadimplência profissional, 78% afirmaram estar com o cadastro desatualizado e somente 22% atualizados.

Tabela 28 – Comparativo entre inadimplência profissional e percentual de comprometimento de salário

| Variável | Questão | Dimensão | Até 30% | | Entre 30% e 50% | | + de 50% | | Não sabe informar | | Sem renda | | Total | |
|---|----------|--------------|-----------|------------|-----------------|-----------|-----------|------------|-------------------|------------|-----------|------------|------------|-------------|
| | | | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % |
| Nível de inadimplência profissional x Percentual de comprometimento de salário | Q33, Q26 | Inadimplente | 7 | 17% | 6 | 14% | 9 | 21% | 9 | 21% | 11 | 26% | 42 | 100% |
| | | Não sabe | 10 | 11% | 7 | 8% | 5 | 6% | 48 | 55% | 17 | 20% | 87 | 100% |
| | | Quite | 33 | 23% | 13 | 9% | 23 | 16% | 39 | 27% | 38 | 26% | 146 | 100% |
| | | Total | 50 | 18% | 26 | 9% | 37 | 13% | 96 | 35% | 66 | 24% | 275 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

A analisar o comparativo entre as variáveis nível de inadimplência profissional (Q33) e percentual de comprometimento de salário (Q26), identificamos (ver Tabela 28) que daqueles que afirmaram estar inadimplente com alguma anuidade do COREN-AM, 17% possuem até 30% de comprometimento do salário, 14% com até 50% de salário comprometido e 21% com mais de 50% do salário comprometido. Dos profissionais que se declaram estar quites com as anuidades do CORE-AM, 23% possuem até 30% do salário comprometido, 9% até 50% do salário e 16% com mais de 50% do salário comprometido. Daqueles que declararam não possuir renda até o momento, foi apresentado o mesmo percentual de adimplentes e inadimplentes de 26%. Vale ressaltar o grande quantitativo de profissionais que tanto não sabem informar o seu nível de inadimplência profissional como o percentual de salário que está comprometido com dívidas, demonstrando um total descontrole destes quanto as suas finanças pessoais e obrigações profissionais chegando a 55%.

Tabela 29 - Renda x nível de inadimplência profissional

| Variável | Questão | Renda | Inadimplente (Até 5 ou +) | | Não sabe | | Adimplente | | Total | |
|--|---------|------------------------|---------------------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % |
| Renda x nível de inadimplência profissional | Q8, Q33 | Até 1 salário | 13 | 30% | 25 | 36% | 43 | 27% | 81 | 29% |
| | | De 1 a 3 salários | 16 | 36% | 20 | 29% | 52 | 32% | 88 | 32% |
| | | De 3 a 6 salários | 10 | 23% | 7 | 10% | 28 | 17% | 45 | 16% |
| | | De 6 a 9 salários | | | 1 | 1% | 5 | 3% | 6 | 2% |
| | | De 9 a 12 salários | | | | | 1 | 1% | 1 | 0% |
| | | De 12 salários ou mais | 1 | 2% | 1 | 1% | 1 | 1% | 3 | 1% |
| | | Nenhuma renda | 4 | 9% | 16 | 23% | 31 | 19% | 51 | 19% |
| Total | | | 44 | 16% | 70 | 25% | 161 | 59% | 275 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

O comparativo da variável renda (Q8) e a variável inadimplência profissional (Q33) na Tabela 29, primeiramente revelou que 16% dos entrevistados estão inadimplentes com alguma anuidade do COREN-AM, 25% não sabe informar e 59% está quite com suas obrigações profissionais. No entanto, dos profissionais inadimplentes com o COREN-AM, 30% recebem até

1 salário, 36% de 1 até 3 salários, 23% de 3 até 6 salários, 2% de 12 salários ou mais e 9% não possuem renda.

Os que declararam estar quites com as anuidades, ou seja, adimplentes com o COREN-AM, 27% possuem renda de até 1 salário mínimo, 32% de 1 até 3 salários, 17% de 3 até 6 salários, 3% de 6 até 9 salários, 2% de 9 até mais de 12 salários e 19% não possuem renda. Os que não possuem conhecimento de seus débitos com anuidades, 36% possuem renda de até 1 salário mínimo, 29% de 1 até 3 salários, 10% de 3 até 6 salários, 3% de 6 até 9 salários, 2% de 6 até mais de 12 salários e 23% não possuem renda.

Tabela 30 – Nível de consciência sobre importância da anuidade e nível de inadimplência

| Variável | Questão | Dimensão | Inadimplente | | Adimplente | | Não sabe responder | | Total | |
|---|----------|-----------------------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------------|-------------|------------|-------------|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % |
| Consciência sobre a importância da anuidade x nível de inadimplência profissional | Q31, Q33 | Não | | 0% | 6 | 4% | 4 | 5% | 10 | 4% |
| | | Não sei responder ou talvez | 14 | 33% | 37 | 23% | 42 | 52% | 93 | 33% |
| | | Sim | 29 | 67% | 117 | 73% | 35 | 43% | 181 | 64% |
| | | Total | 43 | 100% | 160 | 100% | 81 | 100% | 284 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na Tabela 30, o resultado da análise das variáveis nível de consciência sobre a importância da anuidade (Q31) e nível de inadimplência profissional (Q33) mostra que do total de profissionais inadimplentes com o COREN-AM, 67% acham que o pagamento das anuidades são importantes para que o conselho possa exercer suas atividades e 33% não souberam responder ou ficaram em dúvida se talvez a anuidade seja importante para a instituição. Já dos profissionais em situação regular com o COREN-AM, 73% afirmam que acham importante o pagamento da anuidade, enquanto 23% não souberam responder ou ficaram em dúvida e somente 4% disseram que não acham importante. Dos profissionais que não sabem informar sobre sua situação financeira com o COREN-AM, 52%, ou seja, a maioria, não sabem responder ou tem dúvidas sobre a importância do pagamento da anuidade para o custeio das atividades do COREN-AM, 43% sabem da importância e somente 5% afirmam que o pagamento não é importante. No total de profissionais que responderam à questão, 64% afirmaram que acham importante o pagamento da anuidade para o COREN-AM, 33% não sabem responder ou tem dúvidas e somente 4% não acham importante.

Tabela 31 – Nível de consciência sobre impacto da inadimplência e nível de inadimplência

| Variável | Questão | Dimensão | Inadimplente | | Adimplente | | Não sabe responder | | Total | |
|---|----------|-----------------------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------------|-------------|------------|-------------|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % |
| Consciência sobre impacto da inadimplência profissional x nível de inadimplência profissional | Q38, Q33 | Não | 18 | 12% | 8 | 18% | 9 | 10% | 35 | 12% |
| | | Não sei responder ou talvez | 50 | 33% | 17 | 38% | 43 | 50% | 110 | 39% |
| | | Sim | 85 | 56% | 20 | 44% | 34 | 40% | 139 | 49% |
| | | Total | 153 | 100% | 45 | 100% | 86 | 100% | 284 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

O resultado da análise da relação entre as variáveis nível de inadimplência profissional (Q33) e consciência sobre impacto da inadimplência (Q38), mostrou resultados similares (ver Tabela 31), tendo em vista que dos profissionais inadimplentes com o COREN-AM, 56% acham que a falta de pagamento das anuidades de fato impactam as atividades do COREN-AM, 33% não souberam responder ou ficaram em dúvida e 12% não acham que a inadimplência prejudica as atividades do COREN-AM. Dos profissionais adimplentes, 44% afirmaram que inadimplência de anuidades impacta as atividades do COREN-AM, enquanto 38% não souberam responder ou ficaram em dúvida e somente 18% disseram que não impacta.

Dos profissionais que não sabem informar sobre sua situação financeira com o COREN-AM, 50%, não sabe responder ou tem dúvidas sobre o impacto da inadimplência de anuidades para as atividades do COREN-AM, 40% sabem sobre o impacto e somente 10% afirmam que a inadimplência não impacta. De todos os profissionais que responderam à questão, 49% afirmam que a inadimplência de anuidades de fato impacta as atividades do COREN-AM, 39% não sabem responder ou tem dúvidas e somente 12% afirmam que não há impacto.

Tabela 32 – Comparativo de consciência sobre consequências da inadimplência e nível de inadimplência profissional

| Variável | Questão | Dimensão | Inadimplente | | Adimplente | | Não sabe responder | | Total | |
|---|-----------|--|--------------|------------|-------------|------------|--------------------|------------|-------------|-----|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % |
| Consciência sobre consequências da inadimplência profissional x nível de inadimplência profissional | Q39 x Q33 | Exercício irregular da profissão | 17 | 28% | 97 | 37% | 28 | 27% | 142 | 33% |
| | | Ser protestado e inscrito em dívida ativa pelo COREN-AM | 8 | 13% | 27 | 10% | 7 | 7% | 42 | 10% |
| | | Impedimento para emissão de certidões negativas de débitos | 9 | 15% | 38 | 15% | 6 | 6% | 53 | 12% |
| | | Comete infração ética e sofre sanções administrativas | 5 | 8% | 25 | 10% | 5 | 5% | 35 | 8% |
| | | Impedimento de renovação de carteira profissional | 12 | 20% | 33 | 13% | 16 | 15% | 61 | 14% |
| | | Não sofre punição por infração ética | 2 | 3% | 6 | 2% | 0 | 0% | 8 | 2% |
| | | Não sei responder | 8 | 13% | 33 | 13% | 43 | 41% | 84 | 20% |
| Total | | 61 | 100% | 259 | 100% | 105 | 100% | 425 | 100% | |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na Tabela 32, ao analisar a relação da variável consciência sobre consequências da inadimplência profissional (Q39) e a variável nível de inadimplência profissional (Q33), o resultado da análise revelou que do total de profissionais pesquisados, 33% entendem que o profissional inadimplente está em exercício irregular da profissão, 10% que será protestado e incluído em dívida ativa do COREN-AM, 12% que será impedido de emitir certidões negativas de débitos, 8% que está cometendo infração ética e poderá sofrer sanções administrativas, 14% que fica impedido de renovar a carteira profissional.

Somando todos os percentuais de consequências apontadas, ainda fica evidenciado que 77% dos profissionais conhecem pelo menos uma ou todas as possíveis consequências de estar inadimplente com o COREN-AM e somente 2% informaram que não sofrerão punição por infração ética e 20% não souberam responder, somando 22%. O mesmo também pode ser observado nos dados apurados de somente os profissionais inadimplentes sendo que 28% apontam que o profissional inadimplente está em exercício irregular da profissão, 13% que será protestado e incluído em dívida ativa do COREN-AM, 15% que será impedido de emitir certidões negativas de débitos, 8% que está cometendo infração ética e poderá sofrer sanções administrativas, 20% que fica impedido de renovar a carteira profissional, sendo um total 84% de profissionais conhecem pelo menos uma ou todas as todas as possíveis consequências de estar inadimplente com o COREN-AM. Ainda sobre o total de inadimplentes, somente 3% informaram que não sofrerão punição por infração ética e 13% não souberam responder, somando 16%.

Tabela 33 – Comparativo de consciência sobre suspensão de registro profissional e nível de inadimplência profissional

| Variável | Questão | Dimensão | Inadimplente | | Adimplente | | Não sabe responder | | Total | |
|--|----------|--------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------------|-------------|------------|-------------|
| | | | Abs | % | Abs | % | Abs | % | Abs | % |
| Consciência sobre suspensão de registro profissional X Nível de inadimplência profissional | Q43, Q33 | Não | 23 | 53% | 86 | 58% | 53 | 70% | 162 | 61% |
| | | Sim | 20 | 47% | 62 | 42% | 23 | 30% | 105 | 39% |
| | | Total | 43 | 100% | 148 | 100% | 76 | 100% | 267 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na Tabela 33, ao analisar a relação da variável consciência sobre a suspensão de registro profissional (Q43) e a variável nível de inadimplência profissional (Q33) observa-se que do total de profissionais entrevistados a

maioria (61%) desconhece a possibilidade de suspensão temporariamente da inscrição. O mesmo também é representado pelos resultados individuais apurados com os profissionais inadimplentes (53%) e adimplentes (58%) e ainda maior (70%) daqueles que não sabem o status atual de sua obrigação tributária com o COREN-AM. Sendo assim, ambos em sua maioria não têm consciência sobre a possibilidade de requerer a suspensão do registro profissional e assim evitar a cobrança de anuidades enquanto perdurar este período.

Tabela 34 - Comparativo de consciência sobre suspensão de registro profissional e nível de inadimplência profissional

| Variável | Questão | Dimensão | Inadimplente | | Adimplente | | Não sabe responder | | Total | |
|--|----------|--------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------------|-------------|------------|-------------|
| | | | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % |
| Consciência sobre isenção de anuidade profissional X Nível de Inadimplência profissional | Q44, Q33 | Não | 30 | 71% | 120 | 79% | 59 | 78% | 209 | 77% |
| | | Sim | 12 | 29% | 32 | 21% | 17 | 22% | 61 | 23% |
| | | Total | 42 | 100% | 152 | 100% | 76 | 100% | 270 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na Tabela 34, ao analisar também a relação da variável consciência sobre isenção de anuidade profissional (Q44) e a variável nível de inadimplência profissional (Q33) observa-se que do total de profissionais entrevistados a maioria (77%) desconhece a possibilidade de isenção de anuidades do COREN-AM após 30 anos de contribuição. O mesmo também é representado pelos resultados individuais apurados entre os profissionais inadimplentes (71%) e adimplentes (79%) e ainda maior (78%) por aqueles que não sabem o status de seus atuais débitos com o COREN-AM. Sendo assim, a maioria dos profissionais não têm consciência sobre a possibilidade de requerer a isenção da cobrança de anuidades após 30 anos de contribuição para o COREN-AM.

Tabela 35 – Comparativo entre gênero e nível de inadimplência profissional

| Variável | Questão | Dimensão | Inadimplente | | Não sabe | | Esta quite | | Total | |
|--|---------|--------------|--------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| | | | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % |
| Gênero x nível de inadimplência profissional | Q3, Q33 | Feminino | 36 | 16% | 57 | 25% | 135 | 59% | 228 | 100% |
| | | Masculino | 8 | 17% | 12 | 26% | 26 | 57% | 46 | 100% |
| | | Outros | | | 1 | 100% | | | 1 | 100% |
| | | Total | 44 | 16% | 70 | 25% | 161 | 59% | 275 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Foi realizado um comparativo entre as variáveis gênero (Q3) e nível de inadimplência profissional (Q33). Como pode ser observado na Tabela 35, dos profissionais do gênero feminino 16% declaram estar inadimplente com alguma

anuidade, 59% estão quites e 25% não souberam informar. Enquanto os de gênero masculino, 17% declaram estar inadimplente com anuidades, 57% estão quites 25% não souberam informar. O gênero chamado de outros foi incluindo na pesquisa tendo em vista respeitar a lei que ampara profissionais com nome social, porém o quantitativo pesquisado foi irrelevante para fins estatísticos.

Tabela 36 – Comparativo nível de escolaridade e nível de inadimplência profissional

| Variável | Questão | Dimensão | Ensino médio | | Superior | | Especialização | | Total | |
|--|---------|--------------------|--------------|-------------|------------|-------------|----------------|-------------|------------|-------------|
| | | | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % |
| Nível de escolaridade x nível de inadimplência | Q7, Q33 | Inadimplente | 14 | 13% | 22 | 21% | 8 | 14% | 44 | 16% |
| | | Adimplente | 63 | 58% | 60 | 56% | 38 | 66% | 161 | 59% |
| | | Não sabe responder | 32 | 29% | 25 | 23% | 12 | 21% | 69 | 25% |
| | | Total | 109 | 100% | 107 | 100% | 58 | 100% | 274 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

O comparativo entre as variáveis nível de escolaridade Q7 e nível de inadimplência profissional Q33 mostram dos profissionais inadimplentes, 21% possuem nível superior, 14% especialização e 13% ensino médio (ver Tabela 36). Já os que declaram estar adimplentes, 66% possuem nível de especialização, 58% nível médio e 56% nível superior. Já entre os profissionais que não souberam responder sobre sua financeira com o COREN-AM, 29% possuem ensino médio, 23% ensino superior e 21% especialização.

Tabela 37 – Comparativo de nível de inadimplência profissional e idade

| Variável | Questão | Idade | Inadimplente | | Adimplente | | Não sabe responder | | Total | |
|---|----------|--------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------------|-------------|------------|-------------|
| | | | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % | Abs. | % |
| Nível de inadimplência profissional x Idade | Q33 x Q2 | De 18 a 30 | 15 | 35% | 86 | 57% | 41 | 66% | 142 | 55% |
| | | DE 31 A 40 | 17 | 40% | 36 | 24% | 15 | 24% | 68 | 26% |
| | | Acima de 40 | 11 | 26% | 30 | 20% | 6 | 10% | 47 | 18% |
| | | Total | 43 | 100% | 152 | 100% | 62 | 100% | 257 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na Tabela 37, ao relacionar as variáveis inadimplência profissional (Q33) e idade (Q2), os resultados mostraram que os profissionais que afirmaram estar inadimplentes com suas anuidades, 40% são da faixa etária entre 31 a 40 anos, 35% de 18 a 30, 26% acima dos 40%. Dentre os que estão em situação regular com o COREN-AM, 57% estão na faixa etária entre 18 a 30 anos, 24% de 31 a 40 e 20% acima de 40. Dos que não souberam responder 66% são da faixa de 18 a 30 anos, 24% de 31 a 40 e 10% acima de 40.

4.3. Outras Falhas

Outras informações sobre o COREN-AM e dos profissionais de enfermagem podem também fazer parte do conjunto de fatores que contribuem para o fenômeno da inadimplência da instituição.

A Tabela 38 apresenta um conjunto de variáveis relativas aos aspectos da inadimplência profissional. A variável causas da inadimplência (Q32) demonstra que para os entrevistados, 13,9% apontam outras causas como motivação para a inadimplência profissional, já 13,2% classificam o desemprego como a segunda maior causa, seguida por valor elevado da anuidade (6%), renda insuficiente (5,3%), não exerce a profissão (4,5%), atraso de salário (3,8%), e demais motivos que somam 12,8%.

Na variável nível de inadimplência profissional (Q33), a maioria dos entrevistados, cerca de 25,5% não sabem responder sobre sua situação financeira com o COREN-AM e daqueles que tinham consciência sobre débitos, a maior parte deve pelo menos 1 anuidade profissional (7,3%), os demais 9% devem entre 2 e mais de 5 anuidades e 58,5% está quite com as anuidades.

A análise da variável negociação de dívida profissional (Q34), reflete que 67,7% não realizaram qualquer tipo de negociação de dívidas profissionais mesmo estando inadimplentes e somente 32,5% negociaram seus débitos. A variável número de parcelas negociadas (Q35) mostra que dos inadimplentes, 31,7% não souberam responder em quantas parcelas e 16,6% apontaram a opção de parcelamento em 5 vezes como a mais utilizada. Ainda dos que realizaram negociação, a variável cumprimento de acordos (Q36) mostra que 19,8% quitaram integralmente o acordo e 13,9% ainda estão pagando as parcelas, 6,3% pagou parcialmente, 6,7% não pagou nenhuma e 54,4% está quite e não realizou negociações.

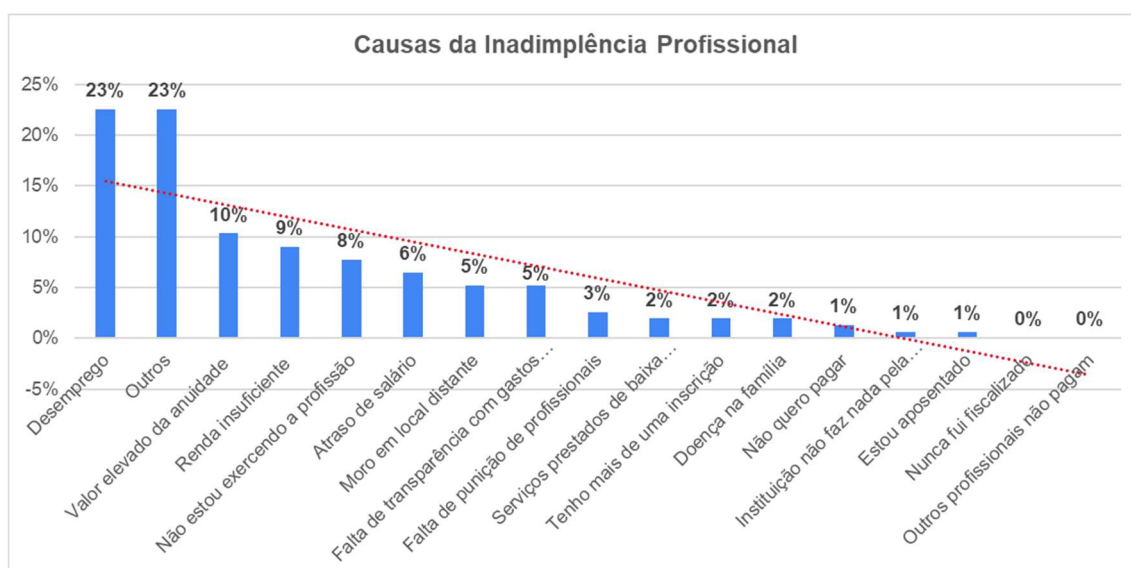
A variável motivos de negociação (Q37), revela que dos motivos que levaram os profissionais a realizar negociações de débitos, 16,1% afirmaram que é para cumprir a obrigação legal, 13,4% apontaram outros motivos, 4,7% porque conseguiram novo emprego, 3,1% por solicitação do seu empregador e 2,8% através de campanha de negociação (REFIS), 5,8% sabem que estão inadimplentes mas não fizeram negociação e 55,5% afirma estar quite.

Tabela 38 – Aspectos da inadimplência profissional

| Variáveis | Questão | Classificação | Abs. | % |
|---|---------|--|-------------|-------------|
| Causas da Inadimplência Profissional | Q32 | Desemprego | 35 | 11% |
| | | Outros | 35 | 11% |
| | | Valor elevado da anuidade | 16 | 5% |
| | | Renda insuficiente | 14 | 5% |
| | | Não estou exercendo a profissão | 12 | 4% |
| | | Atraso de salário | 10 | 3% |
| | | Moro em local distante | 8 | 3% |
| | | Falta de transparência com gastos públicos | 8 | 3% |
| | | Falta de punição de profissionais | 4 | 1% |
| | | Serviços prestados de baixa qualidade | 3 | 1% |
| | | Tenho mais de uma inscrição | 3 | 1% |
| | | Doença na família | 3 | 1% |
| | | Não quero pagar | 2 | 1% |
| | | Instituição não faz nada pela categoria | 1 | 0% |
| | | Estou aposentado | 1 | 0% |
| | | Nunca fui fiscalizado | 0 | 0% |
| | | Outros profissionais não pagam | 0 | 0% |
| Não estou inadimplente | 156 | 50% | | |
| Total | | 311 | 100% | |
| Nível de Inadimplência Profissional | Q33 | Estou quite | 161 | 59% |
| | | 1 anuidade | 20 | 7% |
| | | 2 anuidades | 7 | 3% |
| | | 3 anuidades | 6 | 2% |
| | | 4 anuidades | 4 | 1% |
| | | 5 ou mais anuidades | 7 | 3% |
| | | Não sei responder | 70 | 25% |
| Total | | 275 | 100% | |
| Negociação de dívida profissional | Q34 | Sim | 82 | 33% |
| | | Não | 170 | 67% |
| | | Total | 252 | 100% |
| Número de parcelas negociadas | Q35 | Estou quite | 133 | 48% |
| | | 5 parcelas | 54 | 19% |
| | | 12 parcelas | 7 | 3% |
| | | 24 parcelas | 0 | 0% |
| | | Não sei responder | 86 | 31% |
| Total | | 280 | 100% | |
| Cumprimento de acordos | Q36 | Paguei integral | 50 | 20% |
| | | Pagamento parcial | 16 | 6% |
| | | Ainda pagando | 35 | 14% |
| | | Nenhuma parcela | 17 | 7% |
| | | Quite, sem negociação | 137 | 54% |
| Total | | 255 | 100% | |
| Motivos de negociação | Q37 | Cumprimento de obrigação legal | 41 | 16% |
| | | Novo emprego | 12 | 5% |
| | | Solicitação do empregador | 8 | 3% |
| | | Aprovação em concurso | 1 | 0% |
| | | Cobrança | 2 | 1% |
| | | Inscrição em dívida ativa | 2 | 1% |
| | | Protesto em cartório | 1 | 0% |
| | | Campanha de negociação (REFIS) | 7 | 3% |
| | | Outros | 34 | 13% |
| | | Não fiz negociação, porém estou inadimplente | 15 | 6% |
| | | Estou quite | 141 | 53% |
| Total | | 264 | 100% | |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 27 – Ranking de causas da inadimplência



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 39 – Causas da inadimplência profissional por classificação de fatores

| Variáveis | Questão | Classificação | Dimensão | Abs. | % |
|--------------------------------------|------------|--|---------------------------------|---------------------------|------------|
| Causas da Inadimplência Profissional | Q32 | Fatores Socioeconômicos | Desemprego | 35 | 23% |
| | | | Renda insuficiente | 14 | 9% |
| | | | Atraso de salário | 10 | 6% |
| | | | Moro em local distante | 8 | 5% |
| | | | Doença na família | 3 | 2% |
| | | | Subtotal | 70 | 45% |
| | | | Fatores relacionados à Serviços | Valor elevado da anuidade | 16 |
| | | Instituição não faz nada pela categoria | | 1 | 1% |
| | | Nunca fui fiscalizado | | 0 | 0% |
| | | Falta de transparência com gastos públic | | 8 | 5% |
| | | Serviços prestados de baixa qualidade | | 3 | 2% |
| | | Outros profissionais não pagam | | 0 | 0% |
| | | Falta de punição de profissionais | | 4 | 3% |
| | | Subtotal | 32 | 21% | |
| | | Fatores Pessoais ou Psicológicos | Não estou exercendo a profissão | 12 | 8% |
| | | | Tenho mais de uma inscrição | 3 | 2% |
| | | | Não quero pagar | 2 | 1% |
| | | | Estou aposentado | 1 | 1% |
| | | | Outros | 35 | 23% |
| | | Subtotal | 53 | 35% | |
| Total | 155 | 100% | | | |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Ao realizar a análise da variável causas da inadimplência profissional (Q32) o Gráfico 27, com a retirada dos dados referente aos profissionais que se declaram quites, os inadimplentes destacaram o desemprego (23%), outros fatores (23%), valor elevado da anuidade (10%), renda insuficiente (9%), não está exercendo a profissão (8%) e atraso de salário (6%) como as principais causas para a inadimplência profissional. Quanto a classificação dessas causas

da inadimplência, 45% estão relacionados a fatores socioeconômicos, 35% à fatores pessoais ou psicológicos e 21% relacionados a serviços (Tabela 39).

Tabela 40 – Nível de conscientização dos profissionais em relação aos aspectos legais e tributários da profissão

| Variáveis | Questão | Categoria | Frequência | % |
|---|------------|--|------------|-------------|
| Consciência sobre a importância da anuidade | Q31 | Sim | 181 | 64% |
| | | Não | 10 | 4% |
| | | Talvez | 46 | 16% |
| | | Não sei responder | 47 | 17% |
| | | Total | 284 | 100% |
| Consciência sobre impacto da inadimplência profissional | Q38 | Sim | 139 | 49% |
| | | Não | 35 | 12% |
| | | Talvez | 52 | 18% |
| | | Não sei responder | 56 | 20% |
| | | Total | 282 | 100% |
| Consciência sobre consequências da inadimplência profissional | Q39 | Exercício irregular da profissão | 142 | 33% |
| | | Ser protestado e inscrito em dívida ativa pelo COREN-AM | 42 | 10% |
| | | Impedimento para emissão de certidões negativas de débitos | 53 | 12% |
| | | Comete infração ética e sofre sanções administrativas | 39 | 9% |
| | | Impedimento de renovação de carteira profissional | 61 | 14% |
| | | Não sofre punição por infração ética | 5 | 1% |
| | | Não sei responder | 84 | 20% |
| | | Total | 426 | 100% |
| Consciência sobre a finalidade do Coren-AM | Q40 | Fiscalizar, registrar e disciplinar a profissão | 185 | 27% |
| | | Lutar pela categoria | 136 | 20% |
| | | Capacitar e treinar profissionais da categoria | 131 | 19% |
| | | Arrecadar anuidades | 21 | 3% |
| | | Outros | 11 | 2% |
| | | Não tem utilidade para a categoria e sociedade | 2 | 0% |
| | | Não sei responder | 42 | 6% |
| | | Aumento das ações de fiscalização | 55 | 8% |
| | | Punição dos maus profissionais | 36 | 5% |
| | | Valorização da profissão | 67 | 10% |
| Total | 686 | 100% | | |
| Motivação para adimplência profissional | Q41 | Melhores condições de trabalho e salário | 120 | 46% |
| | | Já sou motivado a estar regular | 56 | 22% |
| | | Outros | 39 | 15% |
| | | Nada me motiva(ria), mas pago em dia | 37 | 14% |
| | | Nada me motiva(ria) e pago em atraso | 8 | 3% |
| | | Total | 260 | 100% |
| Consciência sobre suspensão de registro profissional | Q43 | Sim | 105 | 39% |
| | | Não | 162 | 61% |
| | | Total | 267 | 100% |
| Consciência sobre isenção de anuidade profissional | Q44 | Sim | 61 | 23% |
| | | Não | 209 | 77% |
| | | Total | 270 | 100% |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

A Tabela 40 reflete a variável consciência dos profissionais sobre importância da anuidade (Q31) do COREN-AM, onde 64% afirmam conhecer o dever profissional, 16,5% não sabem responder e 16,2% afirmam que talvez conheçam seus deveres.

Em relação a variável consciência sobre impacto da inadimplência (Q38) sobre as ações do COREN-AM, 49,3% afirmam que tem consciência, 19,9% não sabem responder, 18,4% afirmam que talvez conheçam o impacto e somente 12,4% não tem consciência.

A variável consciência sobre consequências da inadimplência (Q39), 51,1% apontam terem consciência de que estão exercendo irregularmente a profissão, 30,3% não souberam responder, 21,9% afirmam que ficam impedidos de renovação de carteira profissional, 19,1% que ficam impedidos de emitir certidões negativas e 15,1% que podem ser protestados e inscritos em dívida ativa pelo COREN-AM.

Quanto a consciência sobre a finalidade do COREN-AM (Q40), 64,7% afirmam que o propósito da instituição é fiscalizar, registrar e disciplinar a profissão, 47,6% alegam que o COREN-AM deve lutar pela categoria e 45,8% que a instituição deve capacitar e treinar profissionais da categoria e 14,7% não souberam responder.

A variável motivação para inadimplência profissional (Q41) dos profissionais mostra que melhores condições de trabalho (45,5%), seguido de valorização da profissão (25,4%), seguido de aumento das ações de fiscalização (20,8%) e punição dos maus profissionais (13,6%) e 14,8% apontam outros motivos.

Em relação as normas tributárias do COREN-AM mostra que a variável consciência sobre suspensão de registro profissional (Q43) revela que 60,7% afirmaram que desconhecem a opção de suspensão temporária do registro profissional e 39,3% tem conhecimento, assim como também a variável consciência sobre isenção de anuidade profissional (Q44) mostra que 77,4% desconhecem a possibilidade de inscrição remida após 30 anos de contribuição e somente 22,6% sabem desta modalidade de registro.

5. AS LIÇÕES APRENDIDAS DA EXPERIÊNCIA COREN-AM

O desenvolvimento de uma dissertação é tipicamente um projeto, “um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo” (PMI, 2004, p. 5). Assim, ao se utilizar a expressão lições aprendidas, busca-se resgatar “a aprendizagem obtida no processo de realização do projeto” (PMI, 2004, p. 367), com o objetivo de consolidar essas recomendações, selecionadas a partir da pesquisa e da experiência da autora, afim de contribuir para o encorajamento e para a efetividade de novas iniciativas acadêmicas sobre o tema no Brasil. A coleta de informações sobre o que deu certo, o que deu errado ou o que poderia ser feito de forma diferente proporciona a reflexão sobre o melhor caminho e sobre os cuidados a serem tomados.

Diante disso, o estudo propôs a identificação de causas da inadimplência no âmbito do Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas, propondo hipóteses baseadas em um vasto referencial teórico e submetidas a um processo de investigação de sua viabilidade. Essas hipóteses, a análise e a conclusão de cada uma delas estão resumidas no Quadro 6.

Tendo como base a afirmação de Moura (2005), Neri (2008) e Lamounier e Souza (2010) de que as pessoas de baixa renda ainda possuem dificuldade na gestão dos seus rendimentos em virtude de gastos em excesso, *a primeira hipótese (H1) do estudo buscou observar se os profissionais de enfermagem com baixa remuneração são mais propensos ao alto comprometimento da renda?*

De acordo com o comparativo realizado entre as variáveis renda (Q8) e percentual de comprometimento de salário (Q26), os profissionais que apresentam comprometimento da renda acima do limite prudencial sugerido por especialista econômicos são: 37% que recebem entre 3 a 6 salários mínimos em relação aos 21% que recebem até 1 salário mínimo. O mesmo também pode ser observado no comparativo das variáveis renda (Q8) e nível de endividamento (Q24) onde, 41% dos que afirmam estar mais ou menos e até muito endividado possuem renda entre 3 a 6 salários mínimos e 27% com renda até 1 salário mínimo. Ainda, o comparativo entre renda (Q8) e a variável inadimplência profissional (Q33) demonstra que o maior percentual de inadimplentes se refere aos profissionais com renda entre 3 a 6 salários mínimos (22%) em relação aos

que recebem até 1 salário mínimo (16%). Portanto, *a baixa remuneração não se caracterizou como fator relevante, tendo em vista que aqueles com renda superior a 1 salário mínimo apresentaram maior tendência de comprometido do salário.*

Para Faria (2006), o endividamento ativo se caracteriza por montantes de dívidas, sendo a maioria equivocada, resultantes de uma má gestão financeira (TRINDADE, 2012) e de acordo com Andrade *et al.* (2008) o consumidor sofre impactos constantes na sua renda e esses determinam os limites e restrições orçamentárias fazendo com que ele perca o controle estando propício a ser inadimplente. Partindo dessa premissa *a segunda hipótese (H2) buscou identificar se o alto comprometimento da renda torna os profissionais de enfermagem mais propensos a inadimplência profissional?*

O comparativo entre as variáveis nível de inadimplência profissional (Q33) e percentual de comprometimento de salário (Q26), demonstrou que dos profissionais que possuíam até 30% do salário comprometido, 23% estavam quites com as anuidades do COREN-AM em relação a 17% inadimplentes com alguma anuidade. Já aqueles com mais de 50% do salário comprometido, 16% estavam adimplentes e 21% inadimplentes. Portanto, *conclui-se que quanto maior o nível de comprometimento da renda, os profissionais se tornam mais propensos a inadimplência profissional.*

Este mesmo comparativo também respondeu ao questionamento formulado pela *terceira hipótese (H3)* baseada na afirmação de (Pinto & Coronel, 2012) e TRINDADE, 2012), de que *a inadimplência profissional pode ser influenciada por descontrole financeiro e/ou falta de alfabetização financeira dos profissionais de enfermagem?* Pois, ao apresentar um grande percentual de profissionais, cerca de 55%, que não souberam informar seu nível de comprometimento de salário, assim como seu nível de inadimplência com o COREN-AM, ficou claro que estes possuem um total descontrole de suas finanças pessoais e obrigações profissionais.

De acordo com Silva (2004), Herling *et al.* (2013) e Campara *et al.* (2016), o nível de renda influencia a forma como as famílias consomem, uma vez que cada categoria de despesa se torna mais ou menos relevante na composição do orçamento, principalmente nas famílias de baixa renda. Diante deste entendimento, *a quarta hipótese (H4) teve como objetivo analisar se os*

profissionais de enfermagem não consideram a anuidade profissional como despesa prioritária no orçamento familiar?

Os dados analisados da variável priorização de pagamentos (Q30) demonstraram que, diante da restrição orçamentária, 58% os profissionais priorizam as despesas relacionadas à alimentação, produtos de higiene e limpeza pessoais e para casa, telefone fixo ou celular, energia elétrica, internet e financiamento imobiliário. Também é possível observar que somente 20% dos profissionais incluem a anuidade profissional como despesa prioritária e 68% sequer sabem responder sobre o tributo, refletindo certa falta de comprometimento dos entrevistados com sua adimplência junto ao COREN-AM. Portanto, *conclui-se que a maioria dos profissionais não priorizam o pagamento da anuidade diante da restrição orçamentária.*

Segundo Sehn & Carlini Junior (2007), a falta de atualização das informações cadastrais na concessão de crédito e falta de efetivo acompanhamento dos devedores são fatores responsáveis pela inadimplência. Assim, *a quinta hipótese (H5) buscou verificar que a falta de atualização cadastral no COREN-AM influencia a inadimplência profissional?*

Os resultados da relação entre a variável atualização cadastral (Q23) e inadimplência profissional (Q33) classifica que 61% dos profissionais inadimplentes estão com cadastro atualizado e 78% daqueles que afirmam não ter controle financeiro das anuidades estão com o cadastro desatualizado. O comparativo da variável atualização cadastral (Q23) e recebimento de boletos (Q42) identificou que 66% dos demais profissionais e 52% dos que não recebem os boletos, estão com situação cadastral atualizada. Desta forma, é possível supor que grande parte dos profissionais inadimplentes possuem situação cadastral atualizada e, portanto, recebem as comunicações regulares de cobrança das anuidades. Assim, *a hipótese de que a inadimplência pode ter relação com a desatualização cadastral não pôde ser confirmada com esses dados, pois a crença anterior se baseava no fato de que os profissionais inadimplentes não recebiam os boletos de anuidades ou que não mantinham dados atualizados no COREN-AM o que dificultava a comunicação, ficando claro que este fator não se mostrou relevante para a inadimplência das anuidades profissionais.*

Segundo Bussinger (2005), as mulheres ainda não têm as rédeas das próprias finanças, como os homens têm. Portanto, *a sexta hipótese (H6) buscou determinar se os profissionais de enfermagem do sexo feminino são mais propensos a inadimplência profissional?*

O comparativo entre as variáveis gênero (Q3) e nível inadimplência profissional (Q33) mostraram o contrário, pois os profissionais do sexo masculino apresentaram maior percentual de inadimplência de anuidades (17%) e maior desconhecimento de sua situação financeira junto ao COREN-AM (26%), em relação aos profissionais de gênero feminino com 16% e 25% respectivamente. Os números também mostraram que o gênero feminino tem maior percentual de adimplência (59%) em relação aos de gênero masculino (57%). Porém, considerando que os percentuais se mostraram muito próximos seria necessário realizar novo estudo com a mesma amostragem de ambos os sexos para obtenção de resultados mais conclusivos, uma vez que a população alvo do estudo não teve essa delimitação específica.

Segundo Kotler e Keller (2006), fatores sociais como idade, estágio de vida, entre outros, podem estar relacionados a inadimplência. Com base nesta afirmação *a sétima hipótese (H7), teve como objetivo verificar se os profissionais de enfermagem mais jovens são mais propensos a inadimplência profissional?*

Os resultados mostram que a maioria dos profissionais com idades entre 18 a 30 anos (57%) encontra-se em situação regular com o COREN-AM em comparação aos profissionais com idade entre 31 (24%) e mais de 40 anos (20%). Já o maior índice de inadimplência se encontra-se entre profissionais da faixa entre 31 a 40 anos (40%), seguido de 35% na faixa de 18 a 30 anos e 26% acima de 40 anos. Assim, é possível concluir que *os profissionais mais jovens não apresentam maior propensão a inadimplência profissional*. Acredita-se que este resultado esteja relacionado ao fato do menor nível de responsabilidade familiar imputado a estes, uma vez que profissionais com maiores responsabilidades tendem a priorizar despesas, são provedores familiares ou possuem dependentes. Considerando que a essa propensão teve maior incidência entre profissionais na faixa etária entre 31 a 40 anos, despertou o interesse em buscar maiores informações socioeconômicas que não foram detalhadas neste estudo.

Questões relacionadas ao perfil, como renda, desemprego e escolaridades também influenciam na aderência ao pagamento de tributos (BRITO, 2002; AFONSO, ARAÚJO & NÓBREGA, 2013; CUPERTINO, 2013; OLIVEIRA JUNIOR, 2014; VIOL, 2015). Portanto, *a oitava hipótese (H8) buscou verificar se os profissionais de enfermagem com maior nível de escolaridade são menos propensos a inadimplência profissional?*

Na análise das respostas para essa pergunta, os profissionais de ensino médio apresentam menor nível de inadimplência profissional (13%) em relação aqueles com nível superior (21%) e especialização (14%). Os profissionais de nível médio também apresentam maior nível de adimplência (58%) em relação aos profissionais de nível superior (56%) que também se destacam por apresentar maior percentual (29%) de desconhecimento da situação financeira com o COREN-AM. Assim é possível *concluir que maior nível de escolaridade não está necessariamente relacionado à adimplência profissional, conforme revelou um estudo da Serasa Experian sobre escolarização educação financeira.*

Segundo Faria (2006), o endividamento pode ser classificado em dois tipos: o passivo que ocorre por consequência de alguma situação alheia a vontade do indivíduo; e ativo resultante de má gestão financeira ou por motivos implícitos em razões sociais ou psicológicas (TRINDADE, 2012). Já Pinto (2018) identificou três grupos de causas para a inadimplência: sociopolíticas, pessoais e ligadas ao serviço. Diante dessas premissas, *a nona hipótese (H9) visou identificar se a inadimplência profissional pode ter maior motivação por causas pessoais do que socioeconômicas ou relacionadas a serviço?*

Assim ao realizar a análise da variável causas da inadimplência profissional (Q32) entre aqueles que afirmaram estar inadimplentes, demonstra que as mais predominantes entre os profissionais estão primeiramente relacionadas ao desemprego (23%) e por outros motivos não especificados (23%), seguido por valor elevado das anuidades (10%), renda insuficiente (9%), não está exercendo a profissão (8%), atraso de salário (6%). As demais causas estão abaixo desse percentual ou sequer apresentaram valores significativos. Quanto à classificação das causas da inadimplência, 45% estão relacionados a fatores socioeconômicos, 34% à fatores pessoais ou psicológicos e 21% relacionados a serviços. Assim, podemos concluir que *os fatores pessoais ou psicológicos têm*

menor influência sobre a inadimplência profissional do que os fatores socioeconômicos.

A análise desta variável também responde a *décima hipótese (H10)*, que busca compreender se a insatisfação com serviços prestados pelo COREN-AM tem maior influência sobre a inadimplência profissional? Conforme Pinto (2012), a inadimplência não é apenas causada pelas atitudes dos indivíduos, há também situações em que as organizações ocasionam o surgimento ou o agravamento da situação. Portanto, considerando que somente 21% das causas são relacionadas à insatisfação com serviços do COREN-AM, conclui-se que este fator representa menor influência sobre a inadimplência profissional.

Segundo Viol (2015), os problemas mais frequentes na área da gestão tributária estão relacionados à fatores conjunturais com destaque para a carga tributária excessiva, legislações tributárias inadequadas e punições existentes mínimas. *A décima primeira hipótese (H11) questiona se o custo elevado das anuidades é um dos fatores determinantes para a inadimplência profissional?* Ainda sobre a análise da variável causas da inadimplência profissional (Q32), embora o desemprego represente 23% e se destaque juntamente com outras causas não especificadas (23%), o alto valor das anuidades (10%) é o fator subsequentemente mais citado pelos profissionais, seguido por renda insuficiente (8%).

Assim, *é possível afirmar que o custo elevado das anuidades é um dos fatores determinantes para inadimplência profissional*, sendo corroborado pelo fato de os profissionais também apontarem a renda insuficiente para cumprimento de suas obrigações tributárias com o COREN-AM, o que pode estar relacionado com o alto comprometimento do salário já afirmado na segunda hipótese (H2) deste estudo. Porém seria necessário realizar estudo mais detalhados para maior detalhamento dos resultados.

Segundo Brito (2002) há no Brasil, uma forte conscientização sobre a importância do tributo para custeio dos serviços necessários a sociedade, bem como a descrença da população sobre a aplicabilidade desses recursos. Assim *a décima segunda hipótese (H12) buscou analisar se a falta de consciência sobre a importância das anuidades está relacionada a inadimplência profissional?*

O resultado da análise das variáveis consciência sobre a importância das anuidades (Q31) e nível de inadimplência profissional (Q33) mostra que de todos os profissionais que responderam a questão, 64% afirmaram que acham importante o pagamento de anuidade para o COREN-AM possa exercer suas atividades, enquanto 33% não souberam responder ou tem dúvidas e somente 4% não acham importante. Uma observação interessante é que dos profissionais que não sabem informar sobre sua situação financeira com o COREN-AM, 52% também não sabem responder ou tem dúvidas sobre a importância do pagamento da anuidade e 43% sabem da importância e somente 4% não acham importante, o que denota uma certa falta de interesse dos mesmos em relação aos assuntos profissionais.

Assim, diante dos dados apresentados, *é possível perceber que todos os profissionais, incluindo adimplentes, inadimplentes e os que não souberam responder, em sua grande maioria, concordam sobre a importância do pagamento da anuidade para que o COREN-AM possa exercer suas atividades. Portanto, conclui-se que a inadimplência profissional não tem relação com a falta de consciência dos profissionais de enfermagem sobre a importância deste tributo.*

Com base na afirmação de Brito (2002), de que a sociedade não tem consciência de que para obter serviços públicos é necessário o recolhimento de tributos, *a décima terceira hipótese (H13) buscou verificar se a falta de percepção sobre o impacto da inadimplência para as atividades do COREN-AM é um fator que contribui para a inadimplência profissional?* O resultado da análise da relação entre as variáveis nível de inadimplência profissional (Q33) e consciência sobre impacto da inadimplência (Q38), mostrou que de todos os profissionais que responderam à questão, 49% afirmaram que a inadimplência de anuidades de fato prejudica as atividades do COREN-AM, 39% não sabem responder ou tem dúvidas e somente 12% afirmam que não prejudica os trabalhos da instituição.

Dos profissionais que não sabem informar sobre sua situação financeira com o COREN-AM, 50% não sabem responder ou tem dúvidas sobre o impacto da inadimplência de anuidades para as atividades do COREN-AM, 40% sabem sobre o impacto e somente 10% afirmam que a inadimplência não impacta, o que também demonstra uma certa falta de interesse dos mesmos em relação

aos assuntos profissionais. Portanto, conclui-se que *não é possível relacionar a inadimplência profissional com a falta de consciência dos impactos da inadimplência sobre as atividades do COREN-AM*, visto que a maioria dos profissionais, mesmo os que estão inadimplentes, reconhecem que a falta de pagamento de anuidades prejudica os trabalhos da instituição.

Segundo Siqueira e Ramos (2006), a evasão fiscal pode ser analisada de uma variedade de perspectivas, a saber: os aspectos da justiça tributária, a prevalência das normas sociais, a avaliação dos benefícios públicos recebidos e a possibilidade de que a evasão esteja sendo detectada e punida. Portanto, a *décima quarta hipótese (H14) buscou verificar se a falta de percepção de benefícios para a categoria profissional em função do pagamento de anuidades do COREN-AM, a inobservância de punição de inadimplentes e daqueles que cometem infrações éticas são fatores altamente impactantes para a inadimplência profissional?*

Assim, ao analisar os fatores relacionados a variável causas da inadimplência profissional (Q32) como falta de transparência com gastos públicos (5%), falta de punição dos profissionais que infringem o código de ética (3%), baixa qualidade dos serviços (2%) e que o COREN-AM não faz nada pela categoria (1%), verifica-se que esses somam apenas 11% das causas de inadimplência dos profissionais de enfermagem em relação a 65% das causas mais citadas como desemprego (23%), outros não especificados (23%), valor elevado das anuidades (10%) e renda insuficiente (9%). Portanto, *fatores como a inobservância de benefícios públicos do pagamento de anuidades para os profissionais, a falta de punição dos inadimplentes e de infrações éticas, não se destacaram neste estudo como grandes impactantes sobre a inadimplência do COREN-AM*, tendo em vista que representaram somente 11% do total de causas apontadas pelos profissionais.

O não pagamento de tributos também é relacionado ao comportamento do contribuinte, o qual verifica a inexistência de risco pelo descumprimento das obrigações fiscais. Assim a *décima quinta hipótese (H15), buscou verificar se a inadimplência profissional pode estar relacionada ao desconhecimento das consequentes sanções aplicadas em função dos débitos com anuidades?*

Ao analisar a relação da variável consciência sobre consequências da inadimplência profissional (Q39) e a variável nível de inadimplência profissional

(Q33), o resultado da análise revelou que do total de profissionais pesquisados, 77% dos profissionais conhecem pelo menos uma ou todas as possíveis consequências de estar inadimplente com o COREN-AM devido o descumprimento da obrigação legal prevista no Código de Ética da Enfermagem, art. 34, capítulo II – Deveres da Resolução COFEN Nº 564 de 06 de novembro de 2017 (COFEN, 2017). Somente 2% informaram que não sofrerão punição por infração ética e 20% não souberam responder, somando 22%.

O mesmo também pode ser observado nos dados apurados somente dos profissionais inadimplentes sendo que 84% de profissionais conhecem pelo menos uma ou todas as todas as possíveis consequências de estar inadimplente com o COREN-AM, 3% informaram que não sofrerão punição por infração ética e 13% não tinham consciência sobre as consequências que podem sofrer em função da inadimplência profissional, e portanto, *não se pode atribuir que o desconhecimento dessas sanções são as principais causas dos débitos com as anuidades do COREN-AM.*

Viol (2015) destaca a reduzida ação no combate às fraudes e crimes contra a ordem tributária e a falta de publicidade dos atos com fatores relacionados a inadimplência tributária. *A décima sexta hipótese (H16), buscou verificar se a inadimplência profissional pode estar relacionada ao desconhecimento de normas tributárias do COREN-AM?*

Ao analisar a relação da variável consciência sobre a suspensão de registro profissional (Q43) e a variável nível de inadimplência profissional (Q33) observa-se que do total de profissionais entrevistados a maioria (61%) desconhece a possibilidade de suspensão temporariamente da inscrição para evitar a cobrança de anuidades do COREN-AM quando não estiver exercendo a profissão de enfermagem. Esta norma está prevista na Resolução COFEN Nº 560/2017 (COFEN, 2017) alterada pela Resolução COFEN Nº 580/2018 (COFEN, 2018).

Ao analisar também a relação da variável consciência sobre isenção de anuidade profissional (Q44) e a variável nível de inadimplência profissional (Q33) observa-se que do total de profissionais entrevistados a maioria (77%) desconhece a possibilidade de isenção de anuidades do COREN-AM após 30 anos de contribuição. Esta norma também está prevista na Resolução COFEN Nº 560/2017 (COFEN, 2017) alterada pela Resolução COFEN Nº 580/2018 (COFEN, 2018).

Portanto, o que se pode concluir é que os profissionais, em sua maioria, desconhecem a possibilidade de requerer a suspensão do registro profissional e a possibilidade de requerer a isenção da cobrança de anuidades após 30 anos de contribuição para o COREN-AM. É notório, assim, o grande desconhecimento da classe de enfermagem sobre as normas tributárias do COREN-AM, o que pode representar de fato uma considerável parcela de profissionais inadimplentes. Porém, seria necessário um estudo mais direcionado para apuração de débitos de profissionais que não estão em pleno exercício profissional ou já se encontram na faixa etária prevista para aposentadoria. Esta pesquisadora supõe que o quantitativo de inadimplentes com o COREN-AM poderia reduzir consideravelmente e assim auxiliar a autarquia na criação de estratégias de cobranças mais eficientes e direcionadas aos profissionais em exercício nas instituições de saúde da Capital e Interior do Estado do Amazonas.

Considerando que os impactos negativos da inadimplência produzem reações distintas para cada agente envolvido no processo, o estudo também permitiu conhecer algumas das consequências desse fenômeno sob três perspectivas: do indivíduo, na figura dos profissionais de enfermagem; da instituição, no âmbito do COREN-AM; e da sociedade que se submete aos serviços desses profissionais.

Na perspectiva da instituição, como os impostos têm a função a função de gerar receitas para que o estado possa prestar serviços públicos a sociedade (CUPERTINO, 2013), a alta taxa de inadimplência prejudica a arrecadação das receitas necessárias ao custeio de despesas para o funcionamento do órgão, conforme dados apresentados do COREN-AM, que em 2019, previa um total de arrecadação de R\$ 11.375.799,72. Devido a inadimplência, as perdas de receita somaram cerca de R\$ 7.983.477,46, o que equivale a 70,18% do total previsto da entidade.

Quadro 6 – Resultado da análise sobre as causas da inadimplência

| Sigla | Hipótese | Embasamento teórico | Análise | Resultado |
|-------|---|--|---|---------------------|
| H1 | Os profissionais de enfermagem com baixa remuneração são mais propensos ao alto comprometimento da renda? | Moura (2005), Neri (2008) e Lamounier e Souza (2010) enfatizam que as pessoas de baixa renda ainda possuem dificuldade na gestão dos seus rendimentos em virtude de gastos em excesso. Questões relacionadas ao perfil, como renda, desemprego e escolaridades também influenciam na aderência ao pagamento de tributos (Brito, 2002; Afonso, Araújo & Nóbrega, 2013; Cupertino, 2013; Oliveira Junior, 2014; Viol, 2015). | A baixa remuneração não se caracterizou como fator relevante, tendo em vista que aqueles com renda acima de 1 salário mínimo, apresentaram maior tendência para o comprometimento do salário. | Hipótese Não Viável |
| H2 | O alto comprometimento da renda torna os profissionais mais propensos a inadimplência profissional? | Faria (2006), o endividamento ativo que se caracteriza por montantes de dívidas, sendo a maioria equivocada, resultantes de uma má gestão financeira, ou seja, por falta de habilidade ou por motivos implícitos em razões sociais ou psicológicas. (TRINDADE, 2012). De acordo com Andrade <i>et al.</i> (2008) a inadimplência também ocorre porque o consumidor sofre impactos constantes na sua renda e esses determinam os limites e restrições orçamentárias do consumidor fazendo com que ele perca o controle estando propício a ser inadimplente. Para Teixeira & Silva (2001), as principais causas para a inadimplência estão no esquecimento do compromisso do devedor por confusão na data de vencimento da dívida, por eventos imprevisíveis como questões socioeconômicas, por atrasos propositais e/ou por devedores com dificuldades financeiras. O endividamento exagerado é um reflexo da sociedade de consumo e caracteriza-se como um problema de ordem social e não individual, que afeta consumidores e fornecedores (TOLOTTI, 2007). | Conclui-se que quanto maior o nível de comprometimento da renda, os profissionais se tornam mais propensos a inadimplência profissional. | Hipótese Viável |

| Sigla | Hipótese | Embasamento teórico | Análise | Resultado |
|-------|--|--|--|---------------------|
| H3 | A inadimplência profissional pode ser influenciada pelo descontrole financeiro e/ou falta de alfabetização financeira dos profissionais de enfermagem? | A educação financeira seria fundamental para combater o endividamento, pois a falta de planejamento financeiro também está presente (Pinto & Coronel, 2012). Endividados trabalham para quitar suas dívidas por terem pouca ou nenhuma habilidade de lidar com o dinheiro, por não se preocuparem em fazer um planejamento financeiro ou por motivos implícitos em razões sociais ou psicológicas. (TRINDADE, 2012) | Ao apresentar um grande percentual de profissionais, cerca de 55%, que não souberam informar seu nível de comprometimento de salário, assim como seu nível de inadimplência com o COREN-AM, ficou claro que estes possuem um total descontrole de suas finanças pessoais e obrigações profissionais. | Hipótese Viável |
| H4 | Os profissionais de enfermagem não consideram a anuidade profissional como despesa prioritária no orçamento familiar? | Silva (2004) argumenta que o nível de renda influencia a forma como as famílias consomem, uma vez que cada categoria de despesa se torna mais ou menos relevante na composição do orçamento, conforme a progressão da renda familiar. Para o autor, as despesas com alimentação, habitação, transporte, saúde e vestuário são consideradas as mais básicas de uma família e representam os recursos financeiros não discricionários presentes em todos os orçamentos familiares, principalmente nas famílias de renda inferior. Também, segundo Herling et al., (2013), a priorização de outras despesas como financiamentos de imóveis e automóveis, seguidos das despesas básicas e com cartão de crédito, e por último vem a saúde e a educação. Já segundo Campara et al., (2016), a falta de planejamento, consumismo, restrições orçamentárias, empréstimo do nome e cobranças indevidas, prioridade de pagamento de outras necessidades contribuem para o alto endividamento. | Somente 20% dos profissionais incluem a anuidade profissional como despesa prioritária e 68% sequer sabem responder sobre o tributo, refletindo certa falta de comprometimento dos entrevistados com sua adimplência junto ao COREN-AM. Portanto, conclui-se que a maioria dos profissionais não priorizam o pagamento da anuidade diante da restrição orçamentária. | Hipótese Viável |
| H5 | A falta de atualização cadastral no COREN-AM influencia a inadimplência profissional? | A falta de atualização das informações cadastrais na concessão de crédito e falta de efetivo acompanhamento dos devedores são fatores responsáveis pela inadimplência na área financeira, segundo Sehn & Carlini Junior (2007) | É possível supor que grande parte dos profissionais inadimplentes possuem situação cadastral atualizada e, portanto, recebem as comunicações regulares de cobrança das anuidades. Assim, a hipótese de que a inadimplência pode ter relação com a desatualização cadastral não pôde ser confirmada com esses dados. | Hipótese Não Viável |

| Sigla | Hipótese | Embasamento teórico | Análise | Resultado |
|-----------|---|--|---|---------------------|
| H6 | Profissionais de enfermagem do sexo feminino são mais propensas a inadimplência profissional? | Bussinger (2005), ressalta que as mulheres precisam ser investigadas com maior cautela, pois para ele, as mulheres ainda não têm as rédeas das próprias finanças, como os homens têm. | Os dados mostraram que os profissionais do sexo masculino apresentaram maior percentual de inadimplência de anuidades (17%) e maior desconhecimento de sua situação financeira junto ao COREN-AM (26%), em relação aos profissionais de gênero feminino com 16% e 25% respectivamente. | Hipótese Não Viável |
| H7 | Profissionais mais jovens são mais propensos a inadimplência profissional? | Dentre os fatores sociais e psicológicos que afetam a inadimplência também podem ser consideradas as variáveis como idade e estágio no ciclo de vida, ocupação, circunstâncias econômicas, personalidade, autoimagem, estilo de vida e valores segundo Kotler e Keller (2006). | Já o maior índice de inadimplência se encontra-se entre profissionais da faixa entre 31 a 40 anos (40%), seguido de 35% na faixa de 18 a 30 anos e 26% acima de 40 anos. Assim, é possível concluir que os profissionais mais jovens não apresentam maior propensão a inadimplência profissional. | Hipótese Não Viável |
| H8 | Profissionais de enfermagem com maior nível de escolaridade são menos propensos a inadimplência profissional? | Um estudo inédito realizado pela Serasa Experian em parceria com IBOPE Inteligência e o Instituto Paulo Montenegro, revelou que maior escolarização, não significa, necessariamente, mais educação financeira entre os brasileiros de todas as faixas etárias e classes sociais. Questões relacionadas ao perfil, como renda, desemprego e escolaridades também influenciam na aderência ao pagamento de tributos (Brito, 2002; Afonso, Araújo & Nóbrega, 2013; Cupertino, 2013; Oliveira Junior, 2014; Viol, 2015). | Os profissionais de ensino médio apresentam menor nível de inadimplência profissional (13%) em relação aqueles com nível superior (21%) e especialização (14%). Assim é possível concluir que maior nível de escolaridade não está necessariamente relacionado à adimplência profissional. | Hipótese Não Viável |

| Sigla | Hipótese | Embasamento teórico | Análise | Resultado |
|-------|---|---|--|---------------------|
| H9 | A inadimplência profissional pode ter maior motivação por causas pessoais do que socioeconômicas ou relacionadas a serviço? | Faria (2006), o endividamento passivo que ocorre por consequência de alguma situação imprevista como desemprego, doença, morte ou acidente; e o ativo que se caracteriza por montantes de dívidas, sendo a maioria equivocada, resultantes de uma má gestão financeira, ou seja, por falta de habilidade ou por motivos implícitos em razões sociais ou psicológicas. (TRINDADE, 2012). Ainda, segundo Freire & Freire (2014), o pouco dinheiro, esquecimento ou falta de tempo de efetuar o pagamento, e a perda de emprego. Daros e Pinto (2017), identificou três grupos de causas para a inadimplência: sócio-políticas, pessoais e ligadas ao serviço. Nas causas sócio-políticas enquadra-se o desemprego e a perda de renda; nas causas pessoais, o descontrole financeiro, a separação conjugal e doença na família; enquanto que nas causas ligadas ao serviço estão a insatisfação com suporte, o interesse na concorrência, o serviço não atendeu às expectativas, a falta de cobrança pela empresa e o desinteresse no serviço. Katona (1975) afirma que o endividamento e, em último caso, a inadimplência não são provocados estritamente por fatores econômicos adversos, mas também, causados por fatores psicológicos. | Quanto à classificação das causas da inadimplência, 45% estão relacionados a fatores socioeconômicos, 34% à fatores pessoais ou psicológicos e 21% relacionados a serviços. Assim, podemos concluir que os fatores pessoais ou psicológicos têm menor influência sobre a inadimplência profissional do que os fatores socioeconômicos. | Hipótese Não Viável |

| Sigla | Hipótese | Embasamento teórico | Análise | Resultado |
|-------|--|--|---|---------------------|
| H10 | A insatisfação com serviços prestados pelo COREN-AM tem maior influência sobre a inadimplência profissional? | Pinto (2012), afirma que a inadimplência não é apenas causada pelas atitudes dos indivíduos, há também situações em que as organizações, através de práticas mal formuladas, por exemplo, ocasionam o surgimento ou o agravamento da situação. Também, Pinto (2018), identificou e dividiu as causas da inadimplência em dois diferentes segmentos: público ou privado. Daros e Pinto (2017), identificou-se três grupos de causas para a inadimplência: sócio-políticas, pessoais e ligadas ao serviço. Nas causas sócio-políticas enquadra-se o desemprego e a perda de renda; nas causas pessoais, o descontrole financeiro, a separação conjugal e doença na família; enquanto que nas causas ligadas ao serviço estão a insatisfação com suporte, o interesse na concorrência, o serviço não atendeu às expectativas, a falta de cobrança pela empresa e o desinteresse no serviço. | Considerando que somente 21% das causas são relacionadas a insatisfação com serviços do COREN-AM, conclui-se que este fator representa menor influência sobre a inadimplência profissional. | Hipótese Não Viável |
| H11 | O custo elevado das anuidades é um dos fatores determinantes para a inadimplência profissional? | Segundo Viol (2015), que o país, enfrenta vários problemas na área da gestão tributária. Os problemas mais frequentes em relação a inadimplência dos impostos estão relacionados à fatores conjunturais, ações dos governos, problemas relacionados a cobrança, incentivo da inadimplência, percepções e comportamento do contribuinte diante da gestão pública. Nos fatores conjunturais destacam-se a carga tributária excessiva, legislações tributárias inadequadas e punições existentes mínimas. | O custo elevado das anuidades é um dos fatores determinantes para inadimplência profissional, sendo corroborado pelo fato de os profissionais também apontarem a renda insuficiente para cumprimento de suas obrigações tributárias para o COREN-AM que se relaciona com o alto comprometimento do salário já afirmado na segunda hipótese (H2) deste estudo. | Hipótese Viável |

| Sigla | Hipótese | Embasamento teórico | Análise | Resultado |
|-------|--|--|--|---------------------|
| H12 | A falta de consciência sobre a importância das anuidades está relacionada a inadimplência profissional? | Não há no Brasil, uma forte conscientização sobre a importância do tributo para custeio dos serviços necessários a sociedade, bem como a descrença da população sobre a aplicabilidade séria desses recursos públicos frente aos diversos escândalos de desvios frequentemente divulgados nos meios de comunicação (Brito, 2002). Entre as percepções do contribuinte diante da gestão pública, estes apontam a falta de serviços públicos e prestação de contas, bem como desconhecimento dos índices de inadimplência (Brito, 2002). O autor, assinala ainda, que os contribuintes inadimplentes não sofrem algum tipo de discriminação pela sociedade, devido à falta de consciência fiscal | diante dos dados apresentados, é possível perceber que todos os profissionais, incluindo adimplentes, inadimplentes e os que não souberam responder, em sua grande maioria, concordam sobre a importância do pagamento da anuidade para que o COREN-AM possam exercer suas atividades. Portanto, conclui-se que a inadimplência profissional não tem relação com a falta de consciência dos profissionais de enfermagem sobre a importância deste tributo. | Hipótese Não Viável |
| H13 | A falta de consciência sobre o impacto da inadimplência para as atividades do COREN-AM é um fator que contribui para a inadimplência profissional? | O autor Brito (2002) assinala que a sociedade não tem consciência de que para obter serviços públicos é necessário que os cidadãos também cumpram sua parte, efetuando o recolhimento dos impostos devidos. | Não é possível relacionar a inadimplência profissional com a falta de consciência dos impactos da inadimplência sobre as atividades do COREN-AM, visto que que a maioria dos profissionais, mesmo os que estão inadimplentes, reconhecem que a falta de pagamento de anuidades prejudica os trabalhos da instituição. | Hipótese Não Viável |
| H14 | A falta de percepção de benefícios para a categoria profissional em função do pagamento de anuidades do COREN-AM, a inobservância de punição de inadimplentes e daqueles que cometem infrações éticas são fatores altamente impactantes para a inadimplência profissional? | A evasão fiscal pode ser analisada de uma variedade de perspectivas. Isto porque a postura do contribuinte é influenciada por muitos fatores, incluindo a postura adotada pelo Estado e pela própria sociedade, os aspectos da justiça tributária, a prevalência das normas sociais, a avaliação dos benefícios públicos recebidos e a possibilidade de que a evasão esteja sendo detectada e punida. (SIQUEIRA; RAMOS, 2006). | Fatores como a inobservância de benefícios públicos do pagamento de anuidades para os profissionais, a falta de punição dos inadimplentes e de infrações éticas, não se destacaram neste estudo como grandes impactantes sobre a inadimplência do COREN-AM, tendo em vista que representaram somente 11% do total de causas apontadas pelos profissionais. | Hipótese Não Viável |

| Sigla | Hipótese | Embasamento teórico | Análise | Resultado |
|-------|--|--|---|---------------------|
| H15 | A inadimplência profissional pode estar relacionada ao desconhecimento das conseqüentes sanções aplicadas em função dos débitos com anuidades? | O não pagamento de tributos também é relacionado ao comportamento do contribuinte, o qual verifica a inexistência de risco pelo descumprimento das obrigações fiscais e não possui conscientização da função dos impostos. | Os profissionais de enfermagem apresentam um nível razoável de consciência sobre as conseqüências que podem sofrer em função da inadimplência profissional, e portanto, não se pode atribuir que o desconhecimento dessas sanções são as principais causas dos débitos com as anuidades do COREN-AM. | Hipótese Não Viável |
| H16 | A inadimplência profissional pode estar relacionada ao desconhecimento de normas tributárias do COREN-AM? | Segundo Viol (2015), o país, enfrenta vários problemas na área da gestão tributária, legislações tributárias inadequadas e punições existentes mínimas. Viol (2015) ainda destaca a reduzida ação no combate às fraudes e crimes contra a ordem tributária e a falta de publicidade dos atos como fatores relacionados a inadimplencia tributária. | Os profissionais, em sua maioria, desconhecem a possibilidade de requerer a suspensão do registro profissional e a possibilidade de requerer a isenção da cobrança de anuidades após 30 anos de contribuição para o COREN-AM. Portanto, é notório o grande desconhecimento da classe de enfermagem sobre as normas tributárias do COREN-AM, o que pode representar de fato uma considerável parcela de profissionais inadimplentes. | Hipótese Viável |

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Ainda, considerando que o COREN-AM compõe o Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem, a soma da inadimplência de cada Regional também provoca impacto em nível nacional. Conforme incisos II e III, do artigo 10 da Lei 5.905 de 12 de julho de 1973 (BRASIL, 1973), parte da receita do COFEN é constituída por cerca $\frac{1}{4}$, ou seja, 25% do valor das multas aplicadas e anuidades recebidas pelos Conselhos Regionais, o que pode ser comprovado a partir dos dados levantados pelo COFEN (2016), no primeiro estudo de acompanhamento da adimplência e inadimplência do Sistema (Tabela 4 – Total de arrecadação estimada no Brasil), que já naquela época revelou o grande potencial de arrecadação estimada em cerca de R\$ 439.860.537 milhões e o impacto causado pela inadimplência equivalente a R\$ 215.850.289 milhões, corresponde a 49,07% do total previsto.

Já em 2019, a estimativa de arrecadação passou a ser de R\$ 584.224.725,89 milhões, equivalente a 24,73% em relação ao estimado de 2016. Porém, em relação aos valores da inadimplência, não foi possível obter os dados de todos os 27 regionais em 2019, limitando as informações do estudo somente aos valores relativos ao COREN-AM e de 11 Conselhos que prestaram informações, sendo o equivalente a R\$ 105.516.062,88, ou seja, cerca de 18,06% do total de arrecadação prevista para todo País.

É preciso lembrar que devido sua autonomia constitucional, os Conselhos de Fiscalização Profissional não recebem subsídios financeiros da União, sendo toda a sua receita composta por contribuições parafiscais anuais com caráter tributário, ou seja, compulsório aos profissionais. Sendo assim, diante da afirmação de Cupertino (2013), a inadimplência tributária, prejudica as ações governamentais e conseqüentemente frustra a satisfação das necessidades coletivas da população. Portanto, a queda da arrecadação do COFEN e dos Conselhos Regionais de Enfermagem também ocasionam reflexos na perspectiva da sociedade, pois interferem diretamente na prestação de serviços dessas instituições que tem como finalidade fiscalizar o exercício das profissões de enfermagem e realizar o controle ético dos profissionais jurisdicionados. Portanto, também exercem poder de polícia para defender os interesses públicos da coletividade e do cidadão que utiliza os serviços dos profissionais submetidos à profissão regulamentada que envolve questões sobre a preservação de certos

valores elementares como: a vida, a integridade, a segurança física e social das pessoas (PINHEIRO et al., 2010).

Por fim, na perspectiva do indivíduo, representado pelo profissional de enfermagem, a inadimplência pode ocasionar implicações em diversos aspectos da vida. No âmbito pessoal, a análise da variável consequências da inadimplência geral (Q29) demonstrou que 16% dos profissionais de enfermagem relataram que tiveram o nome cadastrado em serviços de proteção ao crédito, 12% sofreram problemas psicológicos como angústia, ansiedade e preocupação, segundo Campara *et al.* (2016), Keese e Schmitz (2011) e Plagnol (2011) Loiola (2014), 5% foram protestados em cartório, 4% receberam críticas de pessoas próximas, 3% dificuldade de financiamento e 2% restrição de acesso à serviços bancários que fatos semelhantes aos identificados pelo Observatório de Endividamento dos Consumidores da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (2002).

Já no âmbito profissional, a análise da variável motivos de negociação (Q37) mostra que 3% dos profissionais que buscaram regularizar os débitos com anuidades receberam cobrança da instituição, foram inscritos em dívida ativa ou protestados em cartório. Outras consequências também são relacionadas a exigência de regularidade pelo empregador e a necessidade de ingresso no serviço público. Ainda existem as sanções pelo exercício irregular da profissão que impede a emissão de certidões negativas de débitos ou renovação de carteira profissional e a possibilidade de sofrer sanções administrativas.

CONCLUSÃO

A grande maioria das pesquisas sobre a inadimplência concentra-se em organizações da área privada como comércio, serviços, educação, crédito etc., tendo menor destaque para a área pública. Nesse sentido, a relevância desta pesquisa reside no fato de ter abordado um segmento ainda carente de estudos empíricos, visto que os resultados obtidos não só podem trazer uma nova perspectiva sobre o assunto, como reveste-se de importância ainda maior para a categoria de entidades públicas conhecidas como Conselhos de Fiscalização Profissional, principalmente se for levado em consideração o valor das receitas geradas por estas instituições e das perdas em virtude da inadimplência.

Diante disso, outro fato considerável para o meio acadêmico, se dá em virtude da utilização de uma ferramenta de pesquisa em forma de questionário, que foi formatado e disponibilizado em plataforma online utilizando um aplicativo gratuito da internet chamado Formulários *Google®*, trazendo maior praticidade para o processo de coleta de dados e adequação do método científico à contínua inovação tecnológica da sociedade.

O principal objetivo proposto para o estudo foi o de identificar as causas da inadimplência no âmbito do Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas, que mesmo diante da possibilidade de aplicação de sanções administrativas e éticas previstas nas normas legais da instituição, não se traduzem em incentivos suficientes para que os profissionais de enfermagem registrados cumpram a obrigatoriedade de recolhimento dos tributos parafiscais, mais conhecidos como contribuições de interesse das categorias profissionais ou anuidades.

A partir da análise dos fatores relacionados aos altos índices de inadimplência do COREN-AM, foi revelado que desde 2014 essa taxa vinha se mantendo abaixo de 60% até 2018 (58,36%). Porém, a súbita elevação para 70,97% em 2019, demonstrou uma tendência de crescimento da inadimplência paralelamente ao aumento do quadro de profissionais registrados nos últimos 6 anos. Diante desses dados houve o delineamento de um panorama geral da instituição como parte integrante do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem, bem como em relação a outros conselhos de profissões distintas no Estado do Amazonas.

Em relação à pesquisa realizada com 7 Conselhos distintos no Amazonas em 2018, por apresentar um quadro de 43.644 inscritos, o COREN-AM se destacou pelo maior número de profissionais registrados, seguido por CREA-AM com 27.808. Já em relação a taxa de inadimplência, com 58,36%, o COREN-AM foi o segundo maior em relação a 63,53% do CRESS-15º. Entre os Conselhos com maior taxa de inadimplência, destacou-se o CREMAM com 92,94%, demonstrando um ótimo desempenho de arrecadação, seguido por CRECI-18, que fechou o ano de 2018 com 76,40%.

Também foi possível observar que a maioria dos Conselhos com quadro abaixo de 6.000 profissionais inscritos, possuem taxa de inadimplência menor, já aqueles com quadro acima de 10.000 apresentam maiores taxas de inadimplência. Ainda sobre os Conselhos com mais de 10.000 inscritos, a exceção foi relativa ao CREA-AM que fechou o ano de 2018 com inadimplência positiva, destacando-se que esta instituição contava com 68 empregados no quadro, em relação ao COREN-AM e CREF-8 com 14 e 17 colaboradores respectivamente, sendo que ambos fecharam o ano de 2018 com taxa de inadimplência negativa. Portanto, é possível supor que o quadro de empregados tem grande influência sobre a inadimplência dos Conselhos com maior estrutura.

Portanto, considerando que ambos os fenômenos destacados podem estar relacionados a diversos fatores, seria necessário ampliar o número de Conselhos pesquisados no Estado do Amazonas e conhecer a realidade de cada instituição em termos de estrutura, legislação, receitas, serviços e mão de obra para se obter dados mais relevantes para estudos futuros. No entanto é impossível ignorar o fato de que quanto maior o número de profissionais registrados é necessário oferecer uma estrutura proporcional ao aumento das demandas de serviços e cobrança.

Já em relação ao panorama dos COREN's, o primeiro estudo sobre inadimplência e inadimplência do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem realizado pelo COFEN em 2016, demonstrou que o número de profissionais registrados no Brasil era de 2.024.881 milhões e a estimativa de arrecadação no valor de R\$ 439.860.537 milhões, com impacto de inadimplência equivalente a R\$ 215.850.289 milhões.

Com o aumento do número de profissionais de enfermagem registrados para 2.216.184 milhões, a estimativa de arrecadação cresceu em 24,73% de

2016 a 2019, o que equivale a R\$ 584.224.725,89 milhões. No entanto, não foi possível obter os valores da perda de arrecadação total do ano, sendo que dos 12 Regionais que prestaram informações para o estudo, o valor da inadimplência correspondeu a R\$ 105.516.062,88 milhões, ou seja, cerca de 18,06% do total de arrecadação previsto para todo País. Dentre estes Regionais, o COREN-PR se destacou pelo maior índice de inadimplência (69,80%) em relações aos demais pesquisados, demonstrando que os Conselhos da região sul apresentaram melhor desempenho de arrecadação em relação aos Conselhos da região norte que apresentam maiores percentuais de inadimplência.

Desta forma, o vasto referencial teórico que subsidiou a pesquisa, também permitiu a compreensão do tema inadimplência e quais as vertentes que mais se destacaram em outros trabalhos, contribuindo assim, para a elaboração de 16 hipóteses para o estudo que foram submetidas a um processo de investigação de sua viabilidade, sendo que somente 5 foram viáveis. Dentre estas, o comparativo das variáveis nível de inadimplência profissional (Q33) e percentual de comprometimento de salário (Q26), demonstrou que os profissionais de enfermagem mais propensos a inadimplência tributária (anuidades) são aqueles com maior nível de comprometimento da renda, o que confirma a segunda hipótese (H2) formulada que buscava identificar se o alto comprometimento da renda torna os profissionais de enfermagem mais propensos a inadimplência profissional?

Os dados das mesmas variáveis também demonstram que cerca 55% dos profissionais não souberam informar seu nível de comprometimento da renda, assim como seu nível de inadimplência com o COREN-AM, ficando claro um total descontrole de suas finanças pessoais e obrigações profissionais, respondendo ao questionamento formulado pela terceira hipótese (H3) de que a inadimplência profissional pode ser influenciada por descontrole financeiro e/ou falta de alfabetização financeira dos profissionais de enfermagem?

A décima primeira hipótese (H11) buscou compreender se o custo elevado das anuidades é um dos fatores determinantes para a inadimplência profissional? A análise da variável causas da inadimplência profissional (Q32), revelou que embora o desemprego represente 23% e se destaque juntamente com outras causas não especificadas (23%), o alto valor das anuidades (10%) é o fator subsequentemente mais citado pelos profissionais, seguido por renda

insuficiente (8%), confirmando que o alto custo tributário também é um dos fatores determinantes para inadimplência profissional, sendo corroborado pela renda insuficiente que pode estar relacionado com o alto comprometimento do salário, já confirmado pela segunda hipótese (H2) deste estudo. Porém seria necessário realizar estudos mais detalhados sobre esta questão.

A quarta hipótese (H4) teve como objetivo analisar se os profissionais de enfermagem não consideram a anuidade profissional como despesa prioritária no orçamento familiar? Os dados analisados da variável priorização de pagamentos (Q30) demonstraram que, diante da restrição orçamentária, 58% os profissionais priorizam as despesas relacionadas a alimentação, produtos de higiene e limpeza pessoais e para casa, telefone fixo ou celular, energia elétrica, internet e financiamento imobiliário. Somente 20% incluem a anuidade profissional como despesa prioritária diante da restrição orçamentária.

A décima sexta hipótese (H16), buscou verificar se a inadimplência profissional pode estar relacionada ao desconhecimento de normas tributárias do COREN-AM? Assim, ao analisar a relação da variável consciência sobre a suspensão de registro profissional (Q43) e a variável nível de inadimplência profissional (Q33), observou-se que 61% do total de profissionais entrevistados desconhece a possibilidade de suspensão temporariamente da inscrição para evitar a cobrança de anuidades do COREN-AM. Ao analisar também a relação da variável consciência sobre isenção de anuidade profissional (Q44) e a variável nível de inadimplência profissional (Q33) constatou-se que 77% dos profissionais desconhece a possibilidade de isenção de anuidades do COREN-AM após 30 anos de contribuição. Portanto, é notório o desconhecimento da classe de enfermagem sobre as normas tributárias do COREN-AM, o que pode representar de fato uma considerável parcela de profissionais inadimplentes, porém seria necessário comparar outros dados relativos ao perfil dos profissionais.

Embora as demais hipóteses não tenham sido confirmadas, revelaram outras informações interessantes sobre o perfil dos profissionais como aqueles com renda acima de 1 salário mínimo, que apresentaram maior tendência para o comprometimento do salário segundo análise das variáveis renda (Q8) e percentual de comprometimento de salário (Q26), referente a primeira hipótese (H1). As variáveis atualização cadastral (Q23) e inadimplência profissional (Q33) mostrou que 61% dos profissionais inadimplentes estão com cadastro

atualizado. O comparativo da variável atualização cadastral (Q23) e recebimento de boletos (Q42) identificou que 66% dos demais profissionais e 52% dos que não recebem os boletos, também estão com situação cadastral atualizada e, portanto, recebem regularmente as comunicações de cobrança das anuidades descartando a afirmação da quinta hipótese (H5).

O comparativo entre as variáveis gênero (Q3) e nível inadimplência profissional (Q33) referente a sexta hipótese (H6), mostraram que os profissionais do sexo masculino apresentaram maior percentual de inadimplência de anuidades (17%). Já 57% dos profissionais com idades entre 18 a 30 anos encontram-se em situação regular com o COREN-AM, sendo possível concluir que os profissionais mais jovens não apresentam maior propensão a inadimplência profissional suscitada pela sétima hipótese (H7). Os profissionais de ensino médio apresentam menor nível de inadimplência profissional (13%) em relação aqueles com nível superior (21%) e especialização (14%), refletindo que o maior nível de escolaridade não está necessariamente relacionado a adimplência profissional prevista pela oitava hipótese (H8).

A análise da variável causas da inadimplência profissional (Q32) destacou que 45% estão relacionados a fatores socioeconômicos, 34% à fatores pessoais ou psicológicos e 21% relacionados a serviços, o que contrariou o questionamento da nona hipótese (H9), pois este último fator representa menor influência sobre a inadimplência profissional não confirmando também a décima hipótese (H10).

A comparação das variáveis consciência sobre a importância da anuidade (Q31) e nível de inadimplência profissional (Q33), mostrou que 64% dos profissionais acham importante o pagamento de anuidade para que o COREN-AM possa exercer suas atividades, e que portanto, a inadimplência profissional não tem relação com a falta de consciência sobre a importância deste tributo, se opondo ao questionamento da decima segunda hipótese (H12).

As variáveis nível de inadimplência profissional (Q33) e consciência sobre impacto da inadimplência (Q38), mostrou que 49% dos profissionais afirmaram que a inadimplência de anuidades de fato prejudica as atividades do COREN-AM, não tendo relação com a inadimplência profissional sugerida pela décima terceira hipótese (H13).

Fatores como a inobservância de benefícios públicos do pagamento de anuidades para os profissionais, a falta de punição dos inadimplentes e de infrações éticas, foram apontadas somente por 11% dos profissionais, representando pouco impacto sobre a inadimplência tributária durante a análise da variável causas da inadimplência profissional (Q32) referente a décima quarta hipótese (H14).

A análise das variáveis consciência sobre consequências da inadimplência profissional (Q39) e nível de inadimplência profissional (Q33), revelou que 84% dos profissionais inadimplentes conhecem pelo menos uma ou todas as possíveis consequências de estar inadimplente com o COREN-AM e portanto, não se pode atribuir que o desconhecimento dessas sanções são as principais causas da inadimplência profissional prevista pela décima quinta hipótese (H15).

Em resumo, o estudo revelou o perfil dos profissionais de enfermagem registrados e a opinião desses indivíduos a respeito dos serviços prestados pela organização. Também foi capaz de demonstrar qual o grau de percepção dos profissionais sobre a importância da anuidade para o custeio das atividades finalísticas do COREN-AM, assim como o nível de conhecimento sobre as normas tributárias relacionadas ao exercício profissional. A pesquisa também mostrou quais são as maiores motivações e consequências da inadimplência para os entrevistados, embora grande parte dos profissionais tenha demonstrado conhecimento do dever profissional e certa falta de interesse para acompanhamento e regularização de débitos tributários.

Portanto, as informações obtidas a partir deste estudo poderão auxiliar no direcionamento de ações para a redução e controle do nível de inadimplência, tanto para o COREN-AM como outras instituições públicas, além de contribuir para que os agentes desenvolvam políticas de cobrança e negociação mais adequadas ao perfil de seu público alvo e a estruturação de um sistema financeiro eficiente que promova o aumento da arrecadação.

A lição aprendida com esta experiência é que a instituição precisa criar estratégias de melhoria de seus serviços, bem como promover a conscientização dos profissionais sobre a obrigatoriedade e a finalidade da contribuição anual, assim como as formas de negociação de débitos e a possibilidade de suspensão de cobranças previstas na legislação da categoria profissional.

Por fim, considerando que diversos trabalhos sobre inadimplência de impostos também apontam fatores estruturais relacionados a este fenômeno, para maior compreensão sobre o assunto, a pesquisadora propõe como estudos futuros uma abordagem empírica de questões relacionadas a eficiência e eficácia de atividades de cobrança, do acompanhamento de devedores, dos procedimentos de negociação e o potencial tecnológico da instituição pública, pois acredita-se que a abordagem de vertentes ainda pouco exploradas, poderão trazer maiores contribuições sobre tema para o meio científico e acadêmico relacionados as instituições públicas.

REFERÊNCIAS

AFONSO, J. R. R., ARAUJO, E. A., & NÓBREGA, M. A. R. (2013). IPTU no Brasil: Um Diagnóstico Abrangente. Brasília/DF e Rio de Janeiro/RJ: Instituto Brasiliense de Direito Público IDP Ltda e FGV Projeto.

AGÊNCIA IBGE NOTÍCIAS. PNAD Contínua: taxa de desocupação é de 12,3% e taxa de subutilização é 25,0% no trimestre encerrado em maio 2019. Junho, 2019. Disponível em: <[ALLINGHAM, M.G.; SANDMO, A. Income tax evasion: a theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, \[S. l.\], v.1, p.323-338, 1972.](https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/24908-pnad-continua-taxa-de-desocupacao-e-de-12-3-e-taxa-de-subutilizacao-e-25-0-no-trimestre-encerrado-em-maio-de-2019#:~:targetText=A%20taxa%20de%20desocupa%C3%A7%C3%A3o%20foi,0%2C5%20ponto%20percentual).>. Acessado em: 29/06/2019.</p>
</div>
<div data-bbox=)

ALM, J. (1988a) "Compliance costs and the tax avoidance-tax evasion decision". *Public Finance Quarterly*, v. 16, p. 31-66.

ANDRADE, Simone F. C. de; CAVALCANTI, Melissa F.; OLIVEIRA, Maria S.; RIUL, Patrícia H. A Inadimplência nas Instituições Particulares de Ensino na Cidade de Franca. *FACEF Pesquisa*, v.11, n.1, p.45-58, 2008.

AZEVEDO, Débora; MACHADO, Lisiane; DA SILVA(ORG.), Lisiane Vasconcellos. Métodos e procedimentos de pesquisa: do projeto ao relatório final. Coleção EAD. Editora Unisinos. 2011

BARBERIS, Nicholas and Thaler, RICHARD H., A Survey of Behavioral Finance (September 2002). NBER Working Paper No. w9222.

BECKER, G. Crime and punishment: an economic approach. *Journal of Political Economy*, Chicago, v.76, p.169-217, 1968.

BELTRÃO, Hélio Marcos Pena. Reforma Administrativa. Brasília, Departamento de Imprensa Nacional, p. 13/14.1968

BENJAMINI, Y.; and S. MAITAL. 1985. "Optimal Tax Evasion and Optimal Tax Evasion Policy: Behavioral Aspects." In *The Economics of the Shadow Economy*, edited by W. Gaertner and A. Wenig. Berlin, Germany: Springer-Verlag.

BENTHAM, Jeremy. An introduction to the principles of morals. London: Athlone, 1789. (Livro original)

BEVILAQUA, Clovis. Direito das Obrigações. Editora Magalhaes v.III, 1896, p. 14 e 15. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/242359>>

BRANDINI, V. Por uma etnografia das práticas de consumo. *Comunicação, Mídia e Consumo*, Brasil, v. 3, n. 9, p. 153-169, mar., 2007. Disponível em:<

<http://200.144.189.42/ojs/index.php/comunicacaomidiaeconsumo/article/view/5031/4655>> Acessado em: 15 de janeiro de 2018

BRASIL, Decreto Nº 54.401 de 09 de outubro de 1964. Cria Comissão Especial de Estudos de Reforma Administrativa e dá outras providências. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1960-1969/decreto-54401-9-outubro-1964-394953-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acessado em 24 de julho de 2019.

BRASIL. Planalto. Lei Nº 4.729, de 14 de julho de 1965. Define o crime de sonegação fiscal e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/l4729.htm>. Acesso em: 25 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Lei Nº 5.172, de 25 de outubro de 1966. Dispõe sobre o Sistema Tributário Nacional e institui normas gerais de direito tributário aplicáveis à união, estados e municípios. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5172.htm>. Acesso em: 25 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Decreto-Lei Nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Decreto-Lei Nº 900, de 29 de setembro de 1969. Altera disposições do Decreto-lei número 200, de 25 de fevereiro de 1967, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del0900.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

BRASIL, Planalto. Decreto-lei nº 968, de 13 de outubro de 1969. Dispõe sobre o Exercício da Supervisão Ministerial relativamente às Entidades Incumbidas da Fiscalização do Exercício de Profissões Liberais. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0968.htm#:~:text=DECRETO%2DLEI%20N%C2%BA%20968%2C%20DE,do%20Exerc%C3%ADcio%20de%20Profiss%C3%B5es%20Liberais.>>. Acesso em: 24 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Lei Nº 5.905 de 12 de julho de 1973. Dispõe sobre a criação dos Conselhos Federal e Regionais de Enfermagem e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5905.htm>. Acesso em: 24 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Lei Nº 6.994, de 26 de maio de 1982. Dispõe sobre a fixação do valor das anuidades e taxas devidas aos órgãos fiscalizadores do exercício profissional e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6994.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%206.994%2C%20DE%2026%20DE%20MAIO%20DE%201982.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20fixa%C3%A7%C3%A3o%20do,eu%20sanciono>. Acesso em: 24 de julho de 2018.

%20a%20seguinte%20Lei%3A&text=2%C2%BA%20desta%20Lei.>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 25 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Lei Nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990. Define crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8137.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Lei Nº 8.383, de 30 de dezembro de 1991. Institui a Unidade Fiscal de Referência, altera a legislação do imposto de renda e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8383.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Lei Complementar Nº 77, de 13 de julho de 1993. Institui o Imposto Provisório sobre a Movimentação ou a Transmissão de Valores e de Créditos e Direitos de Natureza Financeira (IPMF) e dá outras providências. Disponível em: <[BRASIL. Planalto. Decreto Nº 982, de 12 de novembro de 1993. Dispõe sobre a comunicação, ao Ministério Público Federal, de crimes de natureza tributária e conexos, relacionados com as atividades de fiscalização e lançamento de tributos e contribuições, e dá outras providências. Disponível em: <\[http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D982.htm\]\(http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D982.htm\)>. Acesso em: 12 de julho de 2018.](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp77.htm#:~:text=Institui%20o%20Imposto%20Provis%C3%B3rio%20sobre,Art.>>. Acesso em: 12 de julho de 2018.</p>
</div>
<div data-bbox=)

BRASIL, Planalto. Medida Provisória n.º 1549-35, de 09 de outubro de 1997, reeditada até a MP n.º 1651-43 de 5 de maio de 1998, de 6 de maio de 1998, Diário Oficial da União, Poder Legislativo, Brasília, DF, data 06.05.1998. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/MPV/Antigas/1549-35.htm. Acesso em: 12 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Lei Nº 9.649, de 27 de maio de 1998. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9649cons.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Lei Complementar N° 104, de 10 de janeiro de 2001. Altera dispositivos da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 – Código Tributário Nacional. Disponível em: <[BRASIL. Planalto. Lei N° 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Disponível em: <\[http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm\]\(http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm\)>. Acesso em: 11 de julho de 2018.](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp104.htm#:~:text=LEI%20COMPLEMENTAR%20N%C2%BA%20104%2C%20DE%2010%20DE%20JANEIRO%20DE%202001.&text=Altera%20dispositivos%20da%20Lei%20n,Art.>”. Acesso em: 12 de julho de 2018.</p>
</div>
<div data-bbox=)

BRASIL. Planalto. Lei N° 10.522, de 19 de julho de 2002. Dispõe sobre o Cadastro Informativo dos créditos não quitados de órgãos e entidades federais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10522.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Lei N° 11.000, de 15 de dezembro de 2004. Altera dispositivos da Lei nº 3268, de 30 de setembro de 1957, que dispõe sobre os Conselhos de Medicina, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L11000.htm>. Acesso em: 11 de julho de 2018.

BRASIL. Planalto. Lei N° 12.514, de 28 de outubro de 2011. Dá nova redação ao art. 4º da Lei nº 6.932, de 7 de julho de 1981, que dispõe sobre as atividades do médico-residente; e trata das contribuições devidas aos conselhos profissionais em geral. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12514.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade N° 17171/DF – Distrito Federal. Relator: Ministro Sidney Sanches. Pesquisa de Jurisprudência. Acordãos, 28 de março de 2003. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/peticaoInicial/verPeticaoInicial.asp?base=ADIN&s1=1717&processo=1717>>. Acesso em: 28 de maio de 2018.

BRITO, R. M. Um estudo sobre as causas da inadimplência dos contribuintes do IPTU na Prefeitura Municipal de Manaus/AM. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. 2002

BUSSINGER, E. As Leis do dinheiro para as mulheres. São Paulo: Campus, 2005.

CAMPARA, J. P., VIEIRA, K. M., COSTA, V. M. F., & FRAGA, L. S. O Dilema dos Inadimplentes: Antecedentes e Consequentes do “Nome Sujo”. Revista Brasileira de Marketing, v. 15, n. 1, p. 71-85, 2016.

CASTELO, A. M. (2016). O Impacto do Programa de Recuperação Fiscal na Inadimplência Tributária do Estado do Ceará – Uma Análise do Antes e Depois do Refis Estadual de 2009. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Ceará - UFC, Fortaleza, Brasil.

CHRISTIANSEN, V. (1980). "Two Comments on Tax Evasion". *Journal of Public Economics* 13 (3) (June), pp. 389-93.

COFEN. Análise da Inadimplência dos Profissionais de Enfermagem do ano de 2016. Documento em elaboração – versão preliminar. Completo. Versão 1.0. Dez, 2016.

COFEN. Enfermagem em números: quantitativo de profissionais por regional. Dez, 2019. Disponível em: <<http://www.cofen.gov.br/enfermagem-em-numeros>>. Acessado em 01/12/2019.

COFEN. Resolução COFEN N° 282, de 05 de janeiro de 2003. Dispõe sobre o procedimento de inclusão e exclusão de inadimplentes com o Sistema COFEN/CORENs no Cadastro Informativo dos débitos não quitados de órgãos e entidades federais (CADIN). O Conselho Federal de Enfermagem – COFEN, no uso de suas atribuições legais e regimentais, Disponível em: <[http://www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-2822003_4318.html#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20procedimento%20de,e%20entidades%20federais%20\(CADIN\).>](http://www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-2822003_4318.html#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20procedimento%20de,e%20entidades%20federais%20(CADIN).>)>. Acesso em: 11 de julho de 2018.

COFEN. Resolução COFEN N° 351, de 27 de agosto de 2009. Institui o Programa de Recuperação Fiscal no âmbito do sistema COFEN/CORENs-REFIS- ENFERMAGEM destinada à regularização dos débitos de anuidades dos profissionais de enfermagem e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-3512009_4377.html>. Acesso em: 11 de julho de 2018.

COFEN. Resolução COFEN N° 387, de 10 de outubro de 2011. Altera o art. 3º, §3º e art. 7º, caput e §2º, da Resolução Cofen nº 282, de 5 de agosto de 2003, que dispõe sobre o procedimento de inclusão e exclusão de inadimplentes com o Sistema COFEN/CORENs no Cadastro Informativo dos débitos não quitados de órgãos e entidades federais (CADIN). Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-n-3872011_7975.html>. Acesso em: 11 de julho de 2018.

COFEN. Resolução COFEN N° 560, de 23 de outubro de 2017. Altera o Anexo da Resolução Cofen nº 536/2017, que atualiza o Manual de Procedimentos Administrativos para registro e inscrição de profissionais. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-5602017_57501.html>. Acesso em: 15 de novembro de 2019.

COFEN. Resolução COFEN N° 564, de 06 de novembro de 2017. Aprova o código de ética dos profissionais de enfermagem. Disponível em: <<http://www.cofen.gov.br/wp-content/uploads/2017/12/RESOLU%C3%87%C3%83O-COFEN-N%C2%BA-564-2017.pdf>>. Acesso em: 30 de maio de 2020.

COFEN. Resolução COFEN N° 580, de 06 de julho de 2019. Altera o Anexo da Resolução Cofen nº 560/2017, que atualiza o Manual de Procedimentos Administrativos para registro e inscrição de profissionais. Disponível em: <

http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-580-2018_64035.html>. Acesso em: 15 de novembro de 2019.

COFEN. Resolução COFEN N° 614, de 20 de agosto de 2019. Institui no âmbito do Sistema Cofen/Conselhos Regionais o procedimento de conciliação em processos de cobrança de débitos, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-614-2019_73501.html>. Acesso em: 15 de novembro de 2019.

COFEN. Resolução COFEN N° 616, de 11 de outubro de 2019. Autoriza os Conselhos Regionais de Enfermagem a fixarem os valores das anuidades, taxas e preços de seus serviços para o exercício de 2020, devidos pelas pessoas físicas e jurídicas inscritas, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-616-2019_74499.html>. Acesso em: 15 de novembro de 2019.

COFEN. Resolução COFEN N° 632, de 23 de março de 2020. Prorroga “ad referendum” do Plenário COFEN, o vencimento das anuidades do exercício de 2020. Devidas pelas pessoas físicas e jurídicas inscritas nos Conselhos Regionais de Enfermagem, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cofen.gov.br/wp-content/uploads/2020/04/RESOLU%C3%87%C3%83O-COFEN-N%C2%BA-632-2020.pdf>>. Acesso em: 25 de março de 2020.

COFEN. Resolução COFEN N° 640, de 15 de maio de 2020. Altera o Anexo da Resolução Cofen nº 614, de 20 de agosto de 2019, a qual institui o procedimento de conciliação em processos de cobrança de débitos, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-640-2020_79998.html>. Acesso em: 30 de maio de 2020.

COWELL, F. A. and Kuga, K. (1981) "Additivity and the Entropy concept: An axiomatic approach to inequality measure" *Journal Economic Theory*, **25**, 131-143.

COWELL, Frank A.; GORDON, James P. F. Unwillingness to pay: tax evasion and public good provision. *Journal of Public Economics*, v. 36, p. 305-321, 1988.

CROSS, Rodney B.; SHAW, Graham K. On the economics of tax aversion. *Public Finance/Finances Publiques*, v. 37, p. 36-47, 1982.

CUPERTINO, S. A. (2013). Avaliação da arrecadação do Imposto Sobre Propriedade Predial e Territorial Urbana no Município de Viçosa – MG. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, Brasil.

DAROS, Mariane; PINTO, Nelson Guilherme Machado. Inadimplência no Brasil: Uma Análise das Evidências Empíricas. *Revista de Administração IMED*, Passo Fundo, v. 7, n. 1, p. 208-229, ago. 2017.

DATA SCOPE. Vantagens e desvantagens do google forms.. out, 2018. Disponível em: <<https://mydatascope.com/blog/pt/2018/10/03/vantagens-e-desvantagens-do-google-forms/>>. Acesso em: 29 de julho de 2018.

DENEGRI, M. El desarrollo de las ideas acerca del origen y circulación del dinero: Un estudio evolutivo con niños y adolescentes [The development of the ideas about the origin and circulation of the money: An evolutionary study with children and adolescents]. Madrid: Ediciones Universidad Autónoma de Madrid, 1995.

DICKERSON, A. Michele, Consumer Over-Indebtedness: A U.S. Perspective (October 2, 2008). Texas International Law Journal, Vol. 43, p. 135, 2008; U of Texas Law, Law and Econ Research Paper No. 157. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1496571>

DINIZ, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro, 2 – volume: teoria geral das obrigações. 22. ed. rev. e atual. de acordo com a reforma do CPC – São Paulo: Saraiva, 2007.

ELFFERS, Henk. Income tax evasion: theory and measurement. Kluwer: Deventer, 1991.

FAMA, Eugene F. “Efficient capital markets: a review of theory and empirical work”. Journal of Finance. vol. 25, nº 2, p. 383–417, May 1970.

FARIA, M.P.C. Análise de crédito à pequena empresa: um modelo de incentivo baseado nas metodologias estatísticas: análise fatorial e lógica fuzzy. 2006.

FERREIRA, Fabiana Falcoski. A natureza tributária e as espécies de contribuições especiais. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 11, n. 1232, 15 nov. 2006. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/9140>. Acesso em: 19 nov. 2019.

FERREIRA, R. (2006). Como Planejar, Organizar e Controlar seu Dinheiro. São Paulo: Thomson IOB.

FILHO, Sérgio Cavalieri — *Programa de Responsabilidade Civil*, 2º ed. Ed. Malheiros, 2000.

FRANÇA, Rubens Limongi. *Enciclopédia Saraiva do Direito*. São Paulo: Saraiva, 1977. p. 96.

FRANÇA, Rubens Limongi. Instituições de direito civil.4. Ed. São Paulo: Saraiva, 1996, p. 591.

FREIRE, A. C., & FREIRE, F. M. (2014). Causas da Inadimplência nas Instituições de Ensino Superior e Meios de Reduzi-la. Revista Eletrônica de Educação da Faculdade Araguaia – RENEFARA, 5(5), 247-259.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A. 2002.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A. 2010.

GORDON, James P. Individual morality and reputation costs as deterrents to tax evasion. *European economic review*, v. 33, n. 4, p. 797-805, 1989.

GRAETZ, Michael J.; WILDE, Louis L. The economics of tax compliance: fact and fantasy. *National Tax Journal*, v. 38, p. 355-363, 1985.

GRANEMANN, R. O. (2001). Inadimplência na área de habitação da Caixa Econômica Federal, no âmbito do Escritório de Negócios Institucional de Florianópolis: Um estudo de caso. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.

GROHMANN, M. Z.; BEURON, T. A.; RISS, L A; CARPES, A de M. Influências do materialism no estilo de consumo: homens e mulheres com percepções díspares? . XXXV EnANPAD - Encontro da ANPAD – Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Administração. Rio de Janeiro. Anais..., 2011.

HERLING, L. H., MORITZ, G. O., SANTOS, A. M., SOARES, T. C., & BACK, R. B. (2013). A inadimplência nas Instituições de Ensino Superior: Um estudo de caso na Instituição XZX. *Revista GUAL*, 6(2), 126-142.

KAHNEMAN, Daniel e TVERSKY, Amos. "Prospect theory: an analysis of decision under risk". *Econometrica*. vol. 47, nº 2, p. 263-292, 1979.

KATONA, G. *Psychological Economics*. New York: Elsevier, 1975.

KEESE, M., & SCHMITZ, H. (2011). Broke, ill, and obese: The effect of household debt on health. In: Social Science Research Network. Recuperado em 05 novembro, 2014, de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1750216

KENTIKELENIS, A., KARANIKOLOS, M., PAPANICOLAS, I., BASU S., MCKEE, M.& STUCKLER, D. (2011). Health effects of financial crisis: omens of a Greek tragedy. *The Lancet*, 378(9801), 1457 – 1458

KESSELMAN, Jonathan R. Income tax evasion: an intersectoral analysis. *Journal of Public Economics*, v. 38, p. 137-182, 1989.

KOTLER, P; KELLER, K. L. *Administração de Marketing*. 12 ed. São Paulo: Pearson, 2006.

KUNKEL, Franciele Inês Reis; VIEIRA, Kelmara Mendes and POTRICH, Ani Caroline Grigion. Causas e consequências da dívida no cartão de crédito: uma análise multifatores. *Rev. Adm. (São Paulo)* [online]. 2015, vol.50, n.2, pp.169-182. ISSN 1984-6142. <https://doi.org/10.5700/rausp1192>.

LAMOUNIER, B.; SOUZA, A. de. *A Classe Média Brasileira: Ambições, Valores e Projetos de Sociedade*. Rio de Janeiro: Elsevier; Brasília, DF: CNI, 2010.

LEA, S.; WEBLEY, P.; WALKER, C. W. Psychological factors in consumer debt: money management, socialization, and credit use. *Journal of Economic Psychology*, v. 16, p. 681-701, 1995.

LIKERT, Rensis. A Technique for the Measurement of Attitudes», Archives of Psychology, 140: 1-55. 1932,

LIVINGSTONE, S.; LUNT, P. Predicting personal debt and debt repayment: psychological, social and economic determinants. Journal of Economic Psychology, v. 13, p. 111- 134, 1992.

LOIOLA, L. D. P. (2014). O estresse financeiro em dois grupos de profissionais brasileiros. Dissertação de mestrado, Fundação Getulio Vargas, São Paulo, SP, Brasil.

LUCKE, V. A. C.; FILIPIN, R.; BRIZOLLA, M. M. B.; VIEIRA, E. P. (2014) Comportamento financeiro pessoal: um comparativo entre jovens e adultos de uma cidade da região noroeste do estado do RS. Anais dos Seminários em Administração, São Paulo, SP, Brasil, 17.

MALKIEL, Burton G.; FAMA, Eugene F. Efficient capital markets: A review of theory and empirical work. The journal of Finance, v. 25, n. 2, p. 383-417, 1970.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos da metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. Fundamentos de Metodologia Científica. Atlas, São Paulo, 7º edição, 2010.

MARTINS, Ives Gandra da Silva. Crimes contra a ordem tributária. Caderno de pesquisas tributária. São Paulo: Resenha Tributária/CEEU, p.17-18, 1995.

MATTAR, Fauze Najibe. Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

MEDAUAR. Odete. Direito administrativo moderno. São Paulo: Revistas dos Tribunais. 2014. p. 112.

MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro. 3, ed., São Paulo, Rev. dos Tribunais, 1975.

MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo, 22ª Edição. Editora Malheiros. 2002.

MELLO, Celso Antônio Bandeira. Curso de Direito Administrativo. 14 ed., São Paulo: Malheiros, 2012, p. 165-166

MONTEIRO, Washington de Barros. Curso de direito civil. São Paulo: Saraiva, 2007, v.4, p.8.

MOREIRA, Alice da Silva. Valores e dinheiros: um estudo transcultural das relações entre prioridades de valores e significado do dinheiro para indivíduos. Brasília-DF, 2000. Tese de Doutorado. PhD thesis-Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília.

MOSCA, Aquiles. Finanças comportamentais: gerencie suas emoções e alcance sucesso nos investimentos. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009 (Coleção Expo Money).

MOURA, A. G. Impacto dos Diferentes Níveis de Materialismo na Atitude ao Endividamento e no Nível de Dívida para Financiamento do Consumo nas Famílias de Baixa Renda do Município de São Paulo. 2005. 174 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas, São Paulo, 2005.

MULLAINATHAN, Sendhil; THALER, Richard. H. (2000). Behavioral economics. National Bureau of Economic Research (NBER), Working Paper 7948. Disponível em: <<http://www.nber.org/papers/w7948.pdf>> . Acesso em: 12 de julho de 2018.

MUSGRAVE, Richard Abel. Teoria das finanças públicas: um estudo de economia governamental. São Paulo: Atlas, 1976.

NERI, M. C. A Nova Classe Média. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2008.

NUNES, Dimalice. Porque se sonega tantos impostos no brasil. Carta Capital. Brasil, maio. 2017. Disponível em: <<https://www.cartacapital.com.br/economia/por-que-se-sonega-tantos-impostos-no-brasil/@@amp>>. Acesso em: 05 de julho de 2018.

OBSERVATÓRIO, D. E. D. C. (2002). Endividamento e sobreendividamento das famílias: conceitos e estatísticas para sua avaliação. Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

OLIVATO, H. SOUSA, P.B. Endividamento: Um Estudo Preliminar dos Fatores Contribuintes. Anais do 1º Simpósio e do 1º Encontro Científico de educação da Unisalesiano, Lins/ São Paulo: 2007.

OLIVEIRA Junior, L. A. (2014). Potencial de Arrecadação do IPTU: análise nacional do município de Santa André. Dissertação de Mestrado, Fundação Getúlio Vargas - FGV, São Paulo, Brasil.

PAES, N. O Parcelamento Tributário e seus Efeitos sobre o Comportamento do Contribuinte. Revista Economia - ANPEC, v.13, n.2, p.345-363, 2012.

PAULSEN, Leandro. VELLOSO, Andrei Pitten. Contribuições. Teoria Geral: Contribuições em Espécie. 3. ed. Porto Alegre. Livraria do Advogado Editora. 2015

PAULSEN, Leandro. Curso de direito tributário: completo. 4. ed. rev. atual e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

PENCAVEL, John H. A note on income tax evasion, labor supply, and nonlinear tax schedules. Journal of Public Economics, Amsterdam, v. 12, p. 115-124, 1979.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. Instituições de Direito Civil: Teoria Geral das Obrigações. 29. Ed.rev. e atual. - Rio de Janeiro: Forense, 2017.
pesquisas tributária. São Paulo: Resenha Tributária/CEEU, p.17-18, 1995.

PESTIEAU, Pierre; POSSEN, Uri M. Tax evasion and occupational choice. *Journal of Public Economics*, v. 45, p. 107-125, 1991.

PINHEIRO, Pedro Paulo C. PARREIRAS, Enf. Nelson da S. Esclarecimento sobre a legislação que institui o Sistema Cofen/Conselhos Regionais. COFEN. mar, 2010. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/esclarecimentos-sobre-a-autarquia-cofencorens_4164.html>. Acesso em: 15 de maio de 2020.

PINTO, Nelson Guilherme Machado, & CORONEL Daniel Arruda. (2012). Inadimplência no Serviço de TV por assinatura: Um estudo sobre as causas em uma empresa do setor da cidade de Santa Maria – RS. *Sinergia*, 16(2), 41-51.

PINTO, Nelson Guilherme Machado; GERING, Silvia Maria Parmeggiani; VIEIRA, Kelmara Mendes. Causas e consequências da inadimplência: uma análise sob diferentes dimensões causes and consequences of default: an analysis under different dimensions. 2018

PLAGNOL, A. C. (2011). Financial satisfaction over the life course: the influence of assets and liabilities. *Journal of Economic Psychology*, 32(1), 45-64.

PMI. Um Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK). Uma norma nacional americana. ANSI/PMI 99-001-2004. 3ª Ed. em Português. Publicado por: Project Management Institute, Inc. (PMI). Pennsylvania, EUA. 2004. ISBN: 1-93069-74-3 (Brochura Português Brasil).

PONCHIO, M.; ARANHA, F.; TODD, S. Estudo exploratório do construto de materialismo no contexto de consumidores de baixa renda do município de São Paulo. *Anais Eletrônicos do 30º ENANPAD - Encontro da ANPAD – Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Administração*. Rio de Janeiro, 2006.

PONCHIO, Mateus Canniatti; ARANHA, Francisco; TODD, Sarah. Estudo exploratório do construto de materialismo no contexto de consumidores de baixa renda do Município de São Paulo. *Revista Ibero Americana de Estratégia*, v. 6, n. 1, p. 13-21, 2007.

PRAHALAD, C. K. A Riqueza na base da pirâmide: erradicando a pobreza com o lucro. Porto Alegre: Bookman, 2010.

RAWLS, John. *A Theory of Justice*. Belknap Press of Harvard UP, Cambridge, Mass., 1971

REINGANUM, Jennifer F.; WILDE, Louis L. Equilibrium enforcement and compliance in the presence of tax practitioners. *Journal of Law, Economics, and Organization*, Oxford, v. 7, p. 163-181, 1991.

REIS, Tiago. Fato gerador: entenda como funcionam as obrigações tributárias no Brasil. Suno. Abr, 2019. Disponível em: <<https://www.sunoresearch.com.br/artigos/fato-gerador/>>. Acesso em: 15 de outubro de 2019.

RIBEIRO, C. (2013). Atividade Fiscalizatória Estadual e os Princípios Constitucionais Tributários: maximização de receitas sem violar direitos dos contribuintes. Dissertação de Mestrado, Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, Itajaí, Brasil.

RICHARDSON, R. J. Pesquisa social: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SABBAG, Eduardo; Manual de Direito Tributário, 7ª Ed., São Paulo, Saraiva, 2014

SANTOS, A. C. & Silva, M. (2014). Importância do planejamento financeiro no processo de controle do endividamento familiar: um estudo de caso nas regiões metropolitanas da Bahia e Sergipe. Revista Formadores: Vivências e Estudos, 7(1), 05-17.

SANTOS, Fernando Fecchio dos. Classificação jurídica dos tributos: análise à teoria hexapartida. Jus.com.br. set, 2009. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/13452/classificacao-juridica-dos-tributos>>. Acesso em: 15 de outubro de 2019.

SCHWARTZ, S. H. Universals in the content and structure of human values: theoretical advances. In M. P. Zanna (ed), Advances in experimental social psychology, Orlando, F. L: Academic Press, v. 25, p 1-65, 1992. New York: Academic Press.

SCOTCHMER, Suzanne; SLEMROD, Joel. Randomness in tax enforcement. Journal of Public Economics, Amsterdam, v. 38, p. 17-32, 1989.

SEHN, Carlos Fernando; CARLINI Junior, Reginaldo José. Inadimplência no sistema financeiro de habitação: um estudo junto à Caixa Econômica Federal (CAIXA). RAM. Revista de Administração Mackenzie, v. 8, n. 2, p. 59-84, 2007.

SERASA EXPERIAN. Educação Financeira do brasileiro vai além da escolaridade, revela estudo inédito da Serasa Experian e do IBOPE Inteligência. 2019. Disponível em: <<https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/educacao-financeira-do-brasileiro-vai-alem-da-escolaridade-revela-estudo-inedito-da-serasa-experian-e-do-ibope-inteligencia>>. Acessado em: 14/05/2019.

SERASA EXPERIAN. Indicadores Econômicos: Indicador de Inadimplência. Maio, 2019. Disponível em: <<https://www.serasaexperian.com.br/amplie-seus-conhecimentos/indicadores-economicos>>. Acessado em: 25/05/2019.

SERASA EXPERIAN. Um em cada cinco inadimplentes no Brasil tem entre 41 e 50 anos, revela Serasa Experian. 2019. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/um-em-cada-cinco-inadimplentes-no-brasil-tem-entre-41-e-50-anos-revela-serasa-experian#:~:targetText=Um%20em%20cada%20cinco%20inadimplentes%20no%20Brasil%20tem%20entre,50%20anos%252C%20revela%20Serasa%20Experian&targetText=S%C3%A3o%20Paulo%252C%2027%20de%20agosto,segundo%20levantamento%20da%20Serasa%20Experian.&targetText=No%20total%252C%20>. Acessado em: 29/08/2019.

SHETH, J. N., MITTAL, B., NEWMAN, B. I. 1999. Consumer Behavior. Customer Behavior and beyond. Dryden Press. Fort Worth, TX.

SILVA, Hermes Moretti Ribeiro. Análise do orçamento de uma amostra de famílias brasileiras: um estudo baseado na Pesquisa de Orçamentos Familiares do IBGE. 2004. Dissertação (Mestrado) – Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, Universidade de São Paulo, 2004.

SILVA, Pedro Francisco da. As contribuições corporativas fixadas por resoluções dos conselhos de fiscalização profissional e seu contraste com os limites constitucionais da tributação. Revista Parahyba Judiciária. Justiça Federal da Paraíba. v. 9, n. 9, 2015. Disponível em: <<http://biblioteca.jfpb.jus.br/revista/index.php/revista/article/view/56>>. Acesso em: 20 de julho de 2018.

SIQUEIRA, Marcelo Lettieri; RAMOS, Francisco S. Evasão fiscal do imposto sobre a renda: uma análise do comportamento do contribuinte o sistema impositivo brasileiro. Econ. Aplic. (online), São Paulo, vol. 10, n. 3, julho-setembro, 2006, pp.399-424.

SOARES, Murilo Rodrigues da Cunha. Evasão fiscal: a teoria do comportamento dos agentes públicos e privados. Dissertação de Mestrado. São Paulo: FGV, 1994.

SOUZA, Maria José Barbosa de; SANTOS, Thiago dos. Fatores que influenciam o endividamento de consumidores jovens. Revista Alcance, v. 21, n. 1, p. 152-180, 2014.

SOUZA, T. F., VENCESLAU, B. S., & TAKAKURA Junior, F. K. (2009) Estudo sobre as características dos inadimplentes de uma IES no interior do Estado de São Paulo. Anais do Congresso Pós-Graduação - UNIMEP - Universidade Metodista de Piracicaba. Piracicaba, SP, Brasil, 7.

SPC BRASIL. Sociedade Brasileira de Proteção ao Crédito (SPC) e Instituto de Economia Gastão Vidigal (IEGV). (2013). Pesquisa de inadimplência. Recuperado em 25 abril de 2013. Disponível em <http://www.acsp.com.br/indicadores/indicadores.html> mudança para

<<https://acsp.com.br/publicacao-institucional/s/indicadores-financeiros>>.
 <<https://m.leiaja.com/tags/acsp?page=1>>.
 <<https://m.leiaja.com/noticias/2013/09/16/inadimplencia-cai-44-na-1a-quinzena-do-mes-diz-acsp/>>

SPC BRASIL. Perda do emprego e redução da renda são principais causas da inadimplência no país, apontam CNDL/SPC Brasil. Baixar Arquivos: SPC-Análise-38-2019-Origens-Comportamentais-da-Inadimplência-4-1.pdf. Setembro/2019. Disponível em: <<https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas/pesquisa/6686>>. Acessado em: 15/09/2019.

TCU. Relatórios de Gestão. 2018. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/contas/contas-e-relatorios-de-gestao/>>. Acesso em: 11 de janeiro de 2020.

TEIXEIRA, Adriano Fernandes; SILVA, Alexandre Ricardo da. Créditos de difícil recebimento: crédito, cobrança, inadimplência e os seus tratamentos contábeis. 1 ed. Franca: Facef, 2001.

TEREZA, Maria; BIDERMAN, Camargo. Dicionário de Termos Financeiros e Bancários. 1º ed. São Paulo. Disal. 2013. P. 351.

TOLOTTI, M. (2007). As armadilhas do consumo: acabe com o endividamento. Elsevier.

TOMER, J. F. Whats is behavioral economics?. The Journal of Socio-Economics. New York, 36, p.463-479, 2007.

TORRENTE, Andrea. Alvo de Guedes, anuidades representam até 94% da receita bilionária dos conselhos profissionais. Gazeta do Povo. Ago, 2019. Disponível em: <<https://www.gazetadopovo.com.br/republica/conselhos-profissionais-arrecadacao-anuidades/>>. Acesso em: 15 de outubro de 2019.

TRINDADE, Larissa de Lima; RIGHI, Marcelo Brutti; VIEIRA, Kelmara Mendes. De onde vem o endividamento feminino? Construção e validação de um modelo PLS – PM. READ, Porto Alegre – edição 73 – Nº 3 – set/dez. 2012 – p. 718-746.

URUGUAY, Visconde do. Ensaio sobre o Direito Administrativo. Rio de Janeiro, Typographia Nacional, 1862, vol. II, p. 182. Disponível em <https://archive.org/details/ensaiosobreodire00urug/page/n5>. Acessado em 23 de julho de 2019.

VILAIN, Juliana Safanelli; PEREIRA, Maurício Fernandes. O impacto do status no planejamento financeiro pessoal: estudo de caso com os advogados de Florianópolis, Santa Catarina. Revista Gestão e Planejamento - G&P, v. 14, n. 3, 2013.

VIOL, A. L. A Administração Tributária Moderna e a Maximização do Cumprimento Tributário: Algumas Reflexões Sobre o Caso Brasileiro. Revista da Receita Federal: Estudos Tributários e Aduaneiros, 1(2), 50- 82. 2015

VON-NEUMANN, J.; MORGENSTERN, O. Theory of Games and Economic Behavior. Princeton: Princeton University Press, 1944.

WADHAWAN, Satish C.; Gray, Clive. Enhancing transparency in tax administration: a survey. African Economic Policy Discussion Paper Number 3, July 1998.

WATSON, J. J. Materialism and Debt: A Study of Current Attitudes and Behaviors. Advances in Consumer Research, Duluth, Minnesota, v. 25, n. 1, p. 203-207, 1998.

WATSON, J. J. The relationship of materialism to spending tendencies, saving, and debt. Journal of Economic Psychology, v. 24, n. 6, p. 723-739, Dec. 2003.

WU, L. Excessive buying: the construct and a causal model. 2006. 127 f. Tese (Doutorado) - Institute of Technology, Georgia, 2006.

ZEITHAML, V. A. Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente. 2. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 536 p. 2003.

ANEXOS E APENDICES

Apêndice 1 – Relação de Variáveis, dimensões e categorias

| CONSTRUTO | VARIÁVEL | QUESTÃO | DIMENSÕES | CATEGORIAS / CLASSIFICAÇÃO |
|-------------------|------------------------|------------------------|--|--|
| ASPECTOS PESSOAIS | LOCALIDADE | Q1 | EM QUE CIDADE DO AMAZONAS VOCÊ RESIDE? | LISTA DE ESCOLHA ENTRE 62 MUNICÍPIOS DO AMAZONAS |
| | IDADE | Q2 | QUAL A SUA IDADE? | DESCRITIVA |
| | GÊNERO | Q3 | SEXO? | MASCULINO |
| | | | | FEMININO |
| | | | | OUTROS |
| | ESTADO CIVIL | Q4 | ESTADO CIVIL? | CASADO(A) |
| | | | | SOLTEIRO(A) |
| | | | | DIVORCIADO(A) |
| | | | | VIÚVO(A) |
| | | | | UNIÃO/RELAÇÃO ESTÁVEL |
| | PESSOAS POR RESIDÊNCIA | Q5 | QUANTAS PESSOAS MORAM EM SUA RESIDÊNCIA? | DESCRITIVA |
| | FILHOS | Q6 | POSSUI FILHOS? | SIM |
| | | | | NÃO |
| ESCOLARIDADE | Q7 | NÍVEL DE ESCOLARIDADE? | ENSINO MÉDIO COMPLETO | |
| | | | SUPERIOR INCOMPLETO | |
| | | | SUPERIOR COMPLETO | |
| | | | ESPECIALIZAÇÃO | |
| | | | MESTRADO | |
| | | | DOUTORADO | |

| | | | | |
|-------------------------------|---|-----|---|--|
| | RENDA | Q8 | QUAL SUA RENDA MENSAL APROXIMADAMENTE? | NENHUMA RENDA ATÉ 1 SALÁRIO MÍNIMO (R\$ 998,00) DE 1 A 3 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 998,01 ATÉ R\$ 2994,00) DE 3 A 6 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 2994,01 ATÉ R\$ 5.988,00) DE 6 A 9 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 5.988,01 ATÉ R\$ 8.982,00) DE 9 A 12 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 8.982,01 ATÉ R\$ 11.976,00) DE 12 SALÁRIOS MÍNIMOS OU MAIS (DE R\$ 11.976,00 OU MAIS) |
| ASPECTOS PROFISSIONAIS | CATEGORIA DE REGISTRO PROFISSIONAL | Q9 | EM QUAL(IS) CATEGORIA(S) VOCÊ POSSUI REGISTRO PROFISSIONAL(IS)? (MÚLTIPLA ESCOLHA) | ENFERMEIRO TÉCNICO DE ENFERMAGEM AUXILIAR DE ENFERMAGEM OUTROS |
| | ÁREA DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL | Q10 | ESTÁ TRABALHANDO EM QUAL(IS) CATEGORIA(S) PROFISSIONAL(IS) DA ÁREA DE ENFERMAGEM? | ENFERMEIRO TÉCNICO DE ENFERMAGEM AUXILIAR DE ENFERMAGEM DOCENTE NA ÁREA DE ENFERMAGEM |

| | | | |
|-------------------------------------|-----|---|--|
| | | | AUDITOR NA ÁREA DE ENFERMAGEM |
| | | | OUTRAS PROFISSÕES DE ENFERMAGEM |
| | | | ESTOU TRABALHANDO FORA DA ÁREA DE ENFERMAGEM |
| | | | ESTOU DESEMPREGADO(A) |
| TIPO DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO | Q11 | ATUALMENTE, QUAL É O SEU TIPO DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO? SE HOUVER MAIS DE 01(UM) VÍNCULO, MARQU AS OPÇÕES CORRESPONDENTES A CADA UM. (MÚLTIPLA ESCOLHA) | SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL |
| | | | SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL |
| | | | SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL |
| | | | EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA |
| | | | AUTÔNOMO |
| | | | COOPERADO |
| | | | OUTROS |
| | | | ESTOU DESEMPREGADO(A) |
| TIPO DE EMPREGADOR | Q12 | A INSTITUIÇÃO EM QUE VOCÊ TRABALHA EXERCE QUE TIPO DE ATIVIDADE DA ÁREA DA ENFERMAGEM? (MÚLTIPLA ESCOLHA) | CLÍNICA PARTICULAR |
| | | | UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE - UBS |
| | | | SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO - SPA |
| | | | UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA |

| | | | | |
|---------------------------------|---|-----|--|--|
| | | | | HOSPITAL E OU/MATERNIDADE PÚBLICA |
| | | | | HOSPITAL E OU/MATERNIDADE PARTICULAR |
| | | | | HOME CARE |
| | | | | COOPERATIVA DE ENFERMAGEM |
| | | | | DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS MÉDICOS |
| | | | | REMOÇÃO DE PACIENTES |
| | | | | INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA |
| | | | | INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA |
| | | | | INSTITUIÇÃO DE ENSINO TÉCNICO PÚBLICA |
| | | | | INSTITUIÇÃO DE ENSINO TÉCNICO PRIVADA |
| | | | | NEFROLOGIA |
| | | | | DIAGNÓSTICO POR IMAGEM |
| | | | | NÃO TENHO EMPREGADOR, SOU AUTÔNOMO |
| | | | | NÃO TENHO EMPREGADOR, ESTOU DESEMPREGADO |
| ASPECTOS ORGANIZACIONAIS | FREQUENCIA DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS | Q13 | COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA OS SERVIÇOS DO COREN-AM? ONLINE PRESENCIAL | NUNCA UTILIZO |
| | | | | RARAMENTE (ANUALMENTE) |
| | | | | AS VEZES (SEMESTRALMENTE) |

| | | | |
|---------------------------------------|-----|--|--|
| | | TELEFÔNICO | MUITAS VEZES (MENSALMENTE) |
| | | | SEMPRE (DIARIAMENTE) |
| SATISFAÇÃO POR TIPO DE SERVIÇO | Q14 | COMO VOCÊ CLASSIFICA CADA TIPO DE SERVIÇO DO COREN-AM? ONLINE PRESENCIAL TELEFÔNICO | RUIM |
| | | | REGULAR |
| | | | BOM |
| | | | EXCELENTE |
| | | | NÃO SEI RESPONDER |
| TIPO DE RECLAMAÇÃO DE SERVIÇOS | Q15 | QUAL SUA MAIOR RECLAMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS ON LINE DO COREN-AM? (MÚLTIPLA ESCOLHA) | FALTA DE AGILIDADE E PRATICIDADE DOS SERVIÇOS FALTA DE RETORNO DAS SOLICITAÇÕES (FEEDBACK) INFORMAÇÕES DESATUALIZADAS FALTA DE DIVERSIFICAÇÃO DOS CANAIS DE SERVIÇOS ALGUNS SERVIÇOS NÃO SÃO PRESTADOS DE FORMA ON-LINE FALHAS OU ERROS DAS PLATAFORMAS DE SERVIÇO ON LINE NÃO CONSIGO SER ATENDIDO DE FORMA ALGUMA OUTROS NÃO TENHO RECLAMAÇÃO NÃO SEI RESPONDER |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>Q16</p> <p>QUAL SUA MAIOR RECLAMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS PRESENCIAIS DO COREN-AM? (MÚLTIPLA ESCOLHA)</p> | <p>FALTA DE CORDIALIDADE E PRESTEZA DOS ATENDENTES</p> <p>DEMORA PARA SER ATENDIDO</p> <p>DESCONFORTO DO AMBIENTE</p> <p>INFORMAÇÕES ERRADAS OU INSUFICIENTES SOBRE SERVIÇOS</p> <p>DIFICULDADE DE ACESSIBILIDADE DO PRÉDIO</p> <p>LOCALIZAÇÃO INADEQUADA DO PRÉDIO</p> <p>FALTA DE ACOLHIMENTO E RECEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS</p> <p>EXCESSO DE BUROCRACIA DOS SERVIÇOS</p> <p>DEMORA PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS</p> <p>DIFICULDADE PARA CÓPIA DE DOCUMENTOS</p> <p>QUANTIDADE INSUFICIENTE DE ATENDENTES</p> <p>OUTROS</p> <p>NÃO TENHO RECLAMAÇÃO</p> <p>NÃO SEI RESPONDER</p> | |
| | <p>Q17</p> | <p>QUAL SUA MAIOR RECLAMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS TELEFÔNICOS DO COREN-AM?</p> | <p>FALTA DE CORDIALIDADE DO ATENDENTE</p> |

| | | | |
|-----------------------------|-----|--|--|
| | | | <p>FALTA DE ATENDIMENTO DAS LIGAÇÕES</p> <p>ATENDENTE NÃO FORNECE INFORMAÇÕES ADEQUADAS</p> <p>QUANTIDADE INSUFICIENTE DE TELEFONISTAS</p> <p>SERVIÇO NÃO POSSUI AUTOATENDIMENTO (OPÇÕES AUTOMÁTICAS DE SERVIÇOS POR TELEFONE)</p> <p>FALTA OPÇÃO DE ALGUNS SETORES NO MENU DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO</p> <p>OUTROS</p> <p>NÃO SEI RESPONDER</p> |
| SATISFAÇÃO POR SETOR | Q18 | <p>EM QUAL DESTES SETORES VOCÊ JÁ BUSCO ALGUM TIPO DE ATENDIMENTO? COMO VOCÊ CLASSIFICA O ATENDIMENTO RECEBIDO NESTES SETORES?</p> <p>REGISTRO E CADASTRO</p> <p>CARTEIRAS</p> <p>NEGOCIAÇÃO</p> <p>DÍVIDA ATIVA</p> <p>FISCALIZAÇÃO</p> <p>OUIDORIA</p> <p>CORREGEDORIA</p> | <p>RUIM</p> <p>REGULAR</p> <p>BOM</p> <p>ÓTIMO</p> <p>NUNCA FUI ATENDIDA(A) NESTE SETOR</p> |
| MELHORIA DE SERVIÇOS | Q19 | <p>NA SUA OPINIÃO, QUAIS SERVIÇOS DEVERIAM SER MELHORADOS PELO COREN-AM?</p> | <p>FISCALIZAÇÃO DE INSTITUIÇÕES</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | FISCALIZAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|------------------------------------|
| | | | TREINAMENTOS NA ÁREA DE ENFERMAGEM |
|--|--|--|------------------------------------|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | MELHORIA DA FORMA DE COBRANÇA DAS ANUIDADES |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | FACILITAR O PAGAMENTO E NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS DEFESA DA CATEGORIA PROFISSIONAL |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|-----------------------------|
| | | | REDUZIR PRAZOS DOS SERVIÇOS |
|--|--|--|-----------------------------|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E PRATICIDADE DOS SERVIÇOS |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | MELHORAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO (PRESENCIAL, TELEFÔNICO E ON LINE) |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--------------------------------------|
| | | | CAPACITAÇÃO DE EQUIPE DE ATENDIMENTO |
|--|--|--|--------------------------------------|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | ATUAR PARA MELHORIA DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO NA ÁREA DE ENFERMAGEM |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | APURAR E PUNIR INFRAÇÕES INFRAÇÕES ÉTICAS DE PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|--------|
| | | | OUTROS |
|--|--|--|--------|

| | | | |
|--|--|--|-------------------|
| | | | NÃO SEI RESPONDER |
|--|--|--|-------------------|

| | | | |
|--|-----|---|--|
| FREQUENCIA DE UTILIZAÇÃO DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO | Q20 | COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO COREN-AM? SITE INSTAGRAM FACEBOOK OUVIDORIA PORTAL 24H PORTAL TRANSPARÊNCIA TELEFONE E-MAIL | NUNCA UTILIZO RARAMENTE (ANUALMENTE) AS VEZES (SEMESTRALMENTE) MUITAS VEZES (MENSALMENTE) SEMPRE (DIARIAMENTE) |
| SATISFAÇÃO POR TIPO DE CANAL DE COMUNICAÇÃO | Q21 | COMO VOCÊ CLASSIFICA OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO COREN-AM? SITE INSTAGRAM FACEBOOK OUVIDORIA PORTAL 24H PORTAL TRANSPARÊNCIA TELEFONE E-MAIL | RUIM REGULAR BOM ÓTIMO NÃO SEI RESPONDER |
| TIPO DE INFORMAÇÕES DEMANDADAS | Q22 | QUE INFORMAÇÕES VOCÊ MAIS BUSCA NOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO COREN-AM? | SERVIÇOS DE REGISTRO E CADASTRO FISCALIZAÇÃO EVENTOS E TREINAMENTOS |

| | | | | |
|------------------------------|--------------------------------|-----|---|--|
| | | | | LEGISLAÇÃO AÇÕES DO COREN-AM PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSUNTOS FINANCEIROS ASSUNTOS EM GERAL DENÚNCIAS RECLAMAÇÕES SUGESTÕES CERTIDÕES E DECLARAÇÕES OUTROS |
| ASPECTOS PSICOLÓGICOS | ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO | Q23 | SEU CADASTRO NO COREN-AM ESTÁ ATUALIZADO? O QUE MOTIVOU A ATUALIZAÇÃO OU DESATUALIZAÇÃO DO SEU CADASTRO? | SIM, POR INICIATIVA PRÓPRIA POIS MEUS DADOS MUDARAM SIM, ATUALIZEI EM AÇÕES ITINERANTES DO COREN-AM SIM, POR ORIENTAÇÃO DO ATENDENTE DO COREN-AM SIM, PORÉM MEUS DADOS NÃO MUDARAM DESDE O MEU REGISTRO SIM, OUTROS NÃO, NUNCA ACHEI NECESSÁRIO ATUALIZAR MEU CADASTRO NÃO, NUNCA FUI INFORMADO(A) DA NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO NÃO, AINDA NÃO TIVE TEMPO NÃO, OUTROS |
| | NÍVEL DE ENDIVIDAMENTO | Q24 | QUAL SEU NÍVEL DE ENDIVIDAMENTO ATUAL? | MUITO ENDIVIDADO |

| | | | |
|---|-----|---|--|
| | | | MAIS OU MENOS ENDIVIDADO POUCO ENDIVIDADO NÃO TENHO DÍVIDAS NÃO SABE |
| TEMPO MÉDIO DE QUITAÇÃO DE DÍVIDAS | Q25 | TEMPO MÉDIO DE COMPROMETIMENTO OU QUITAÇÃO DESSAS DÍVIDAS? | ATÉ 3 MESES ENTRE 3 A 6 MESES ENTRE 6 MESES A 1 ANO POR MAIS DE 1 ANO NÃO SEI RESPONDER |
| PERCENTUAL DE COMPROMETIMENTO DE SALÁRIO | Q26 | QUAL O PERCENTUAL DE SEU SALÁRIO ESTÁ COMPROMETIDO COM DÍVIDAS EM GERAL? | NÃO TENHO SALÁRIO ATUALMENTE MENOS DE 10% DE 11% A 30% DE 31% A 50% ACIMA DE 50% NÃO SEI INFORMAR |
| CONTAS EM ATRASO | Q27 | ATUALMENTE VOCÊ POSSUI CONTAS EM ATRASO, OU SEJA VOCÊ ESTÁ INADIMPLENTE COM ALGUMA DE SUAS OBRIGAÇÕES FINANCEIRAS EM GERAL? | SIM NÃO |
| CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DE DÍVIDAS | | | NÃO SEI RESPONDER |

| | | | |
|---|-----|---|--|
| | Q28 | VOCÊ POSSUI CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DE SUAS DÍVIDAS EM ATRASO? | SIM, TOTALMENTE SIM, EM PARTE NÃO TENHO CERTEZA NÃO TEREI CONDIÇÕES DE PAGAR |
| CONSEQUÊNCIAS DA INADIMPLÊNCIA GERAL | Q29 | QUE CONSEQUÊNCIAS VOCÊ SOFREU POR ESTAR INADIMPLENTE? | PROBLEMAS PSICOLÓGICOS (ANGUSTIA, ANSIEDADE, PREOCUPAÇÃO E ETC) CRITICAS DE PESSOAS PRÓXIMAS (AMIGOS E FAMILIARES) NÃO CONSEGUI REALIZAR UM FINANCIAMENTO NÃO CONSEGUI ABRIR UMA CONTA BANCÁRIA NEM UTILIZAR OUTROS SERVIÇOS NÃO CONSEGUI EFETUAR CREDIÁRIO EM LOJA MEU NOME FOI PROTESTADO EM CARTÓRIO MEU NOME FOI CADASTRADO EM SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO CREDITO (SPC E SERASA) OUTROS NÃO SOFRI CONSEQUÊNCIAS, ESTOU EM DIA COM MINHAS OBRIGAÇÕES FINANCEIRAS |

| | | | |
|---|------------|---|--|
| <p>PRIORIZAÇÃO DE PAGAMENTOS</p> | <p>Q30</p> | <p>QUANDO VOCÊ NÃO PODE ARCAR COM O PAGAMENTO DE TODAS AS SUAS DÍVIDAS, QUE CONTAS VOCÊ PRIORIZA PARA PAGAMENTO?</p> <p>ALIMENTOS, PRODUTOS DE HIGIENE E LIMPEZA PESSOAIS E PARA CASA</p> <p>CARTÃO DE CRÉDITO</p> <p>EMPRÉSTIMOS</p> <p>CREDIÁRIO DE LOJA</p> <p>CHEQUE ESPECIAL</p> <p>TELEFONE FIXO OU CELULAR</p> <p>ESCOLA, FACULDADE, CURSOS</p> <p>TV POR ASSINATURA</p> <p>ENERGIA ELÉTRICA</p> <p>INTERNET</p> <p>FINANCIAMENTO DE CARRO/MOTO</p> <p>PLANO DE SAÚDE</p> <p>FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO</p> <p>CONDOMÍNIO</p> <p>ALUGUEL</p> <p>SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA E ESGOTO</p> <p>ANUIDADE PROFISSIONAL</p> <p>OUTROS</p> | <p>PRIORIZO, NUNCA DEIXO DE PAGAR OU PAGO EM DIA</p> <p>NÃO PRIORIZO, PAGO QUANDO POSSÍVEL, APGO EM ATRASO OU NEGOCIO NO FUTURO</p> <p>NÃO SEI RESPONDER</p> |
|---|------------|---|--|

| | | | |
|--|------------|---|--|
| CONSCIÊNCIA SOBRE A IMPORTÂNCIA DA ANUIDADE | <p>Q31</p> | <p>VOCÊ ACHA IMPORTANTE O PAGAMENTO DE ANUIDADES PARA QUE O COREN-AM POSSA EXERCER SUAS ATIVIDADES?</p> | <p>SIM NÃO TALVEZ NÃO SEI RESPONDER</p> |
| CAUSAS DA INADIMPLÊNCIA PROFISSIONAL | <p>Q32</p> | <p>INDIQUE O(S) MOTIVO(S) PELOS QUAIS VOCÊ ESTÁ INADIMPLENTE COM O COREN-AM?</p> | <p>ESTOU DESEMPREGADO(A) MINHA RENDA É INSUFICIENTE PARA PAGAR A ANUIDADE CONSIDERO O VALOR DA ANUIDADE MUITO ELEVADO MEU EMPREGADOR ATRASOU MEU SALÁRIO O COREN-AM NÃO FAZ NADA PEL CATEGORIA DA ENFERMAGEM NÃO ESTOU EXERCENDO A PROFISSÃO DE ENFERMAGEM NUNCA FUI FISCALIZADA(A) MORO EM LOCALIDADE DISTANTE E DE DIFÍCIL DESLOCAMENTO PARA REGULARIZAÇÃO DE MEUS DÉBITOS NÃO OBSERVO TRANSPARÊNCIA DO COREN-AM COM GASTOS PÚBLICOS DAS ANUIDADES</p> |

| | | | |
|--|-----|---|---|
| | | | <p>OS SERVIÇOS DO COREN-AM SÃO DE BAIXA QUALIDADE OUTROS PROFISSIONAIS NÃO PAGAM AS ANUIDADES, ENTÃO NÃO ACHO JUSTO QUE EU TAMBÉM TENHA QUE PAGAR</p> <p>NÃO OBSERVO PUNIÇÃO DOS MAUS PROFISSIONAIS</p> <p>POSSUO MAIS DE UMA INSCRIÇÃO NO COREN-AM E NÃO CONSIGO PAGAR TODAS AS ANUIDADES SIMPLEMENTE NÃO QUERO PAGAR A ANUIDADE, DEVERIA SER GRATUITO MOTIVO DE DOENÇA MINHA OU NA FAMÍLIA</p> <p>ESTOU APOSENTADO(A) OUTROS</p> <p>NÃO ESTOU INADIMPLENTE, ESTOU EM DIA COM MINHAS ANUIDADES</p> |
| NÍVEL DE INADIMPLÊNCIA PROFISSIONAL | Q33 | VOCÊ ESTÁ INADIMPLENTE COM QUANTAS ANUIDADES DO COREN-AM? | <p>NENHUMA, ESTOU QUITE</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5 OU MAIS</p> <p>NÃO SEI RESPONDER</p> |

| | | | |
|--|-----|--|---|
| NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA PROFISSIONAL | Q34 | VOCÊ JÁ REALIZOU ALGUMA NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS COM O COREN-AM? | SIM NÃO |
| NÚMERO DE PARCELAS NEGOCIADAS | Q35 | QUAL O NÚMERO DE PARCELAS DE SUA ÚLTIMA NEGOCIAÇÃO COM O COREN-AM? | NÃO FIZ NEGOCIAÇÃO, ESTOU QUITE 5 PARCELAS 12 PARCELAS 24 PARCELAS NÃO SEI RESPONDER |
| CUMPRIMENTO DE ACORDOS | Q36 | CONSEGUIU CUMPRIR ESSE ÚLTIMO ACORDO DE NEGOCIAÇÃO COM O COREN-AM? | PAGUEI INTEGRALMENTE PAGUEI PARCIALMENTE E NÃO CONSEGUI CUMPRIR O ACORDO ATÉ O FINAL AINDA ESTOU PAGANDO NÃO CONSEGUI PAGAR NENHUMA PARCELA NÃO FIZ NEGOCIAÇÃO, ESTOU QUITE |
| MOTIVOS DE NEGOCIAÇÃO | Q37 | PORQUE REALIZOU NEGOCIAÇÃO DE DÉBITO COM O COREN-AM? | APENAS PARA CUMPRIR MINHA OBRIGAÇÃO LEGAL CONSEUI UM NOVO EMPREGO MEU ATUAL EMPREGADOR ESTÁ SOLICITANDO NADA CONSTA FUI APROVADA EM CONCURSO PÚBLICO |

| | | | |
|--|-----|---|---|
| | | | <p>RECEBI CARTA OU LIGAÇÃO DE COBRANÇA</p> <p>FUI INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA PELO COREN-AM</p> <p>FUI PROTESTADO EM CARTÓRIO PELO COREN-AM</p> <p>APROVEITEI CAMPANHA DE NEGOCIAÇÃO (REFIS)</p> <p>OUTROS</p> <p>ESTOU INADIMPLENTE, PORÉM AINDA NÃO FIZ NEGOCIAÇÃO</p> <p>NÃO FIZ NEGOCIAÇÃO, POIS ESTOU EM DIA COM O COREN-AM</p> |
| CONSCIÊNCIA SOBRE IMPACTO DA INADIMPLÊNCIA PROFISSIONAL | Q38 | VOCÊ ACHA QUE O NÃO PAGAMENTO DE ANUIDADES PREJUDICA O TRABALHO DO COREN-AM? | <p>SIM</p> <p>NÃO</p> <p>TALVEZ</p> <p>NÃO SEI RESPONDER</p> |
| CONSCIÊNCIA SOBRE CONSEQUÊNCIAS DA INADIMPLÊNCIA PROFISSIONAL | Q39 | NO SEU ENTENDIMENTO, QUAL(IS) A(S) CONSEQUÊNCIAS UM PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM PODE SOFRER POR ESTAR INADIMPLENTE COM O COREN-AM? | <p>O PROFISSIONAL SE TORNA IRREGULAR PARA O EXERCÍCIO DA PROFISSÃO</p> <p>O PROFISSIONAL PODE TER O NOME PROTESTADO E INSERIDO EM DÍVIDA ATIVA</p> |

| | | | |
|--|------------|--|--|
| | | | <p>O PROFISSIONAL FICA IMPEDIDO DE SOLICITAR CERTIDÕES NEGATIVAS DE DÉBITOS</p> <p>O PROFISSIONAL COMETE INFRAÇÃO ÉTICA E PODE SOFRER SANÇÕES ADMINISTRATIVAS</p> <p>O PROFISSIONAL FICA IMPEDIDO DE RENOVAR A CARTEIRA PROFISSIONAL</p> <p>O PROFISSIONAL NÃO ESTÁ COMETENDO NENHUMA INFRAÇÃO ÉTICA E PORTANTO NÃO PODE SER PUNIDO</p> <p>NÃO SEI RESPONDER</p> |
| <p>CONSCIÊNCIA SOBRE A FINALIDADE DO COREN-AM</p> | <p>Q40</p> | <p>NO SEU ENTENDIMENTO, QUAL O PAPEL DO COREN-AM PARA OS PROFISSIONAIS E PARA A SOCIEDADE?</p> | <p>FISCALIZAR, REGISTRAR E DISCIPLINAR A PROFISSÃO DE ENFERMAGEM PARA PROTEÇÃO DA SOCIEDADE</p> <p>LUTAR POR CONDIÇÕES DE TRABALHO E SALÁRIOS DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM</p> <p>CAPACITAR, TREINAR E DESENVOLVER PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM</p> <p>ARRECADAR DINHEIRO COM ANUIDADES</p> <p>OUTROS</p> <p>NÃO TEM UTILIDADE PARA OS PROFISSIONAIS E PARA A SOCIEDADE</p> <p>NÃO SEI RESPONDER</p> |

| | | | |
|---|------------|--|---|
| <p>MOTIVAÇÃO PARA ADIMPLÊNCIA PROFISSIONAL</p> | <p>Q41</p> | <p>O MOTIVARIA VOCÊ A PAGAR AS ANUIDADES DO COREN-AM EM DIA?</p> | <p>AUMENTO DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO</p> <p>MAIOR ATUAÇÃO DO COREN-AM PARA PUNIR MAUS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM SE A PROFISSÃO FOSSE MAIS RESPEITADA E VALORIZADA PELA SOCIEDADE</p> <p>MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E SALÁRIOS DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM JÁ SOU MOTIVO(A) PELO FATO DE ESTAR REGULAR COM MINHA PROFISSÃO</p> <p>OUTROS</p> <p>NADA ME MOTIVA/MOTIVARIA, PORÉM PAGO EM DIAS AS ANUIDADES POR OBRIGAÇÃO NADA ME MOTIVA/MOTIVARIA, POR ISSO PAGO EM ATRASO MINHAS ANUIDADES</p> |
| <p>RECEBIMENTO DE BOLETOS PROFISSIONAIS</p> | <p>Q42</p> | <p>VOCÊ COSTUMA RECEBER OS BOLETOS DE ANUIDADES DO COREN-AM EM SUA RESIDÊNCIA?</p> | <p>NUNCA RECEBO</p> <p>RECEBO AS VEZES</p> <p>SEMPRE RECEBO</p> |

| | | | |
|---|-----|---|------------|
| CONSCIÊNCIA SOBRE SUSPENSÃO DE REGISTRO PROFISSIONAL | Q43 | VOCÊ SABIA QUE PODE SUSPENDER TEMPORARIAMENTE SUA INSCRIÇÃO PARA EVITAR A COBRANÇA DE ANUIDADES DO COREN-AM QUANDO NÃO ESTIVER EXERCENDO A PROFISSÃO DE ENFERMAGEM? | SIM NÃO |
| CONSCIÊNCIA SOBRE ISENÇÃO DE ANUIDADE PROFISSIONAL | Q44 | VOCÊ SABIA QUE APÓS 30 ANOS DE CONTRIBUIÇÃO COM ANUIDADES DO COREN-AM VOCÊ PODE SOLICITAR A INSCRIÇÃO REMIDA, OU SEJA, ISENTA DE ANUIDADES? | SIM NÃO |

Apêndice 2 - Formulário de pesquisa acessado em plataforma on line

Estudo sobre Inadimplência e Serviços do COREN-AM

O objetivo deste questionário é coletar dados para identificação do perfil e compreensão dos fatores determinantes da inadimplência dos profissionais de enfermagem no âmbito do COREN-AM.

Lembramos que o questionário é anônimo, não sendo necessário a identificação e nem assinatura do entrevistado.

Os resultados obtidos nesta pesquisa serão utilizados apenas para fins acadêmicos como instrumento metodológico de dissertação de mestrado, sendo enfatizado que as respostas dos entrevistados representam apenas impressões ou opiniões pessoais.

O formulário é composto de 44 questões e não existem respostas certas ou erradas e por isso solicitamos que suas respostas sejam espontâneas e sinceras em todas as questões. Algumas questões terão apenas uma opção de resposta e outras haverá múltiplas respostas. O tempo médio de preenchimento do formulário é de 5 a 15 minutos.

Em caso de dúvidas, solicite auxílio para esclarecimentos sobre a questão. É importante que todas as questões sejam respondidas para melhor aproveitamento dos resultados e para que você possa contribuir com este trabalho acadêmico que no futuro poderá ser utilizado para melhoria da prestação de serviços do COREN-AM.

ASPECTOS PESSOAIS

EM QUE CIDADE DO AMAZONAS VOCÊ RESIDE?

Escolher

QUAL A SUA IDADE?

Sua resposta

GÊNERO?

MASCULINO

FEMININO

OUTROS

ESTADO CIVIL?

CASADO(A)

SOLTEIRO(A)

DIVORCIADO(A)

VIÚVO(A)

UNIÃO/RELAÇÃO ESTÁVEL

QUANTAS PESSOAS MORAM EM SUA RESIDÊNCIA?

Sua resposta

Digite um número inteiro.

POSSUI FILHOS?

SIM

NÃO

NÍVEL DE ESCOLARIDADE

ENSINO MÉDIO COMPLETO

SUPERIOR INCOMPLETO

SUPERIOR COMPLETO

ESPECIALIZAÇÃO

MESTRADO

DOUTORADO

QUAL A SUA RENDA MENSAL APROXIMADAMENTE?

NENHUMA RENDA

ATÉ 1 SALÁRIO MÍNIMO (R\$ 998,00)

DE 1 A 3 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 998,00 ATÉ R\$ 2.994,00)

DE 3 A 6 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 2.994,01 ATÉ R\$ 5.988,00)

DE 6 A 9 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 5.988,01 ATÉ R\$ 8.982,00)

DE 9 A 12 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 8.982,01 ATÉ R\$ 11.976,00)

DE 12 SALÁRIOS MÍNIMOS OU MAIS (DE R\$ 11.976,01 OU MAIS)

Página 1 de 5 Próxima

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

Estudo sobre Inadimplência e Serviços do COREN-AM

ASPECTOS PROFISSIONAIS

EM QUAL(IS) CATEGORIA(S) VOCÊ POSSUI REGISTRO PROFISSIONAL(IS)?

- ENFERMEIRO(A)
 TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM
 AUXILIAR DE ENFERMAGEM
 OUTROS

Você deve marcar uma opção de resposta para cada inscrição. Caso tenha mais de uma inscrição, favor informar o tempo de registro individualmente.

ESTÁ TRABALHANDO EM QUAL(IS) CATEGORIA(S) PROFISSIONAL(IS) DA ÁREA DE ENFERMAGEM?

- ENFERMEIRO
 TÉCNICO DE ENFERMAGEM
 AUXILIAR DE ENFERMAGEM
 DOCENTE NA ÁREA DE ENFERMAGEM
 AUDITOR NA ÁREA DE ENFERMAGEM
 OUTRAS PROFISSÕES DE ENFERMAGEM
 ESTOU TRABALHANDO FORA DA ÁREA DE ENFERMAGEM
 ESTOU DESEMPREGADO(A)

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

ATUALMENTE, QUAL É O SEU TIPO DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO ? SE HOUVER MAIS DE 01(UM) VÍNCULO, MARQUE AS OPÇÕES CORRESPONDENTES A CADA UM.

- SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL
 SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL
 SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL
 EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA
 AUTÔNOMO
 COOPERADO
 OUTROS
 ESTOU DESEMPREGADO(A)

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

A INSTITUIÇÃO EM QUE VOCÊ TRABALHA EXERCE QUE TIPO DE ATIVIDADE DA ÁREA DA ENFERMAGEM?

- CLÍNICA PARTICULAR
 UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE - UBS
 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA
 SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO - SPA
 HOSPITAL E/OU MATERNIDADE PÚBLICA
 HOSPITAL E/OU MATERNIDADE PARTICULAR
 HOME CARE
 COOPERATIVA DE ENFERMAGEM
 DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS MÉDICOS
 REMOÇÃO DE PACIENTES
 INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA
 INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA
 INSTITUIÇÃO DE ENSINO TÉCNICO PÚBLICA
 INSTITUIÇÃO DE ENSINO TÉCNICO PRIVADA
 NEFROLOGIA
 DIAGNÓSTICO POR IMAGEM
 NÃO TENHO EMPREGADOR, SOU AUTÔNOMO(A)
 NÃO TENHO EMPREGADOR, ESTOU DESEMPREGADO(A)

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

Página 2 de 5

[Voltar](#)

[Próxima](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

Estudo sobre Inadimplência e Serviços do COREN-AM

ASPECTOS ORGANIZACIONAIS

SERVIÇOS

COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA OS SERVIÇOS DO COREN-AM?

| | NUNCA UTILIZO (ANUALMENTE) | RARAMENTE (SEMESTRALMENTE) | AS VEZES (MENSALMENTE) | MUITAS VEZES (DIARIAMENTE) | SEM RESPOSTA |
|------------|----------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| ON LINE | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| PRESENCIAL | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| TELEFÔNICO | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Você deve marcar uma opção de resposta para cada serviço.

COMO VOCÊ CLASSIFICA CADA TIPO DE SERVIÇO DO COREN-AM?

| | RUIM | REGULAR | BOM | ÓTIMO | NÃO SEI RESPONDER |
|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ON LINE | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| PRESENCIAL | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| TELEFÔNICO | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Você deve marcar uma opção de resposta para cada serviço.

QUAL SUA MAIOR RECLAMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS ON LINE DO COREN-AM?

- FALTA DE AGILIDADE E PRATICIDADE DOS SERVIÇOS
- FALTA DE RETORNO DAS SOLICITAÇÕES (FEEDBACK)
- INFORMAÇÕES DESATUALIZADAS
- FALTA DE DIVERSIFICAÇÃO DOS CANAIS DE SERVIÇOS
- ALGUNS SERVIÇOS NÃO SÃO PRESTADOS DE FORMA ON LINE
- FALHAS OU ERROS DAS PLATAFORMAS DE SERVIÇO ON LINE
- NÃO CONSIGO SER ATENDIDO DE FORMA ALGUMA
- OUTROS
- NÃO TENHO RECLAMAÇÃO
- NÃO SEI RESPONDER

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

QUAL SUA MAIOR RECLAMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS PRESENCIAIS DO COREN-AM?

- FALTA DE CORDIALIDADE E PRESTEZA DOS ATENDENTES
- DEMORA PARA SER ATENDIDO
- DESCONFORTO DO AMBIENTE
- INFORMAÇÕES ERRADAS OU INSUFICIENTES SOBRE SERVIÇOS
- DIFICULDADE DE ACESSIBILIDADE DO PRÉDIO
- LOCALIZAÇÃO INADEQUADA DO PRÉDIO
- FALTA DE ACOLHIMENTO DOS PROFISSIONAIS
- EXCESSO DE BUROCRACIA DOS SERVIÇOS
- DEMORA PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS
- DIFICULDADE PARA CÓPIA DE DOCUMENTOS
- QUANTIDADE INSUFICIENTE DE ATENDENTES
- OUTROS
- NÃO TENHO RECLAMAÇÃO
- NÃO SEI RESPONDER

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

QUAL SUA MAIOR RECLAMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS TELEFÔNICOS DO COREN-AM?

- FALTA DE CORDIALIDADE DO ATENDENTE
- FALTA DE ATENDIMENTO DAS LIGAÇÕES
- ATENDENTE NÃO FORNECE INFORMAÇÕES ADEQUADAS
- QUANTIDADE INSUFICIENTE DE TELEFONISTAS
- SERVIÇO NÃO POSSUI AUTOATENDIMENTO (OPÇÕES AUTOMÁTICAS DE SERVIÇOS POR TELEFONE)
- FALTA OPÇÃO DE ALGUNS SETORES NO MENU DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO
- OUTROS
- NÃO SEI RESPONDER

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

EM QUAL DESTES SETORES VOCÊ JÁ BUSCOU ALGUM TIPO DE ATENDIMENTO?
COMO VOCÊ CLASSIFICA O ATENDIMENTO RECEBIDO NESTES SETORES?

| | RUIM | REGULAR | BOM | ÓTIMO | NUNCA FUI ATENDIDO(A) NESTE SETOR |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| REGISTRO E CADASTRO | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| CARTEIRAS | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| NEGOCIAÇÃO | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| DÍVIDA ATIVA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FISCALIZAÇÃO | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| OUVIDORIA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| CORREGEDORIA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

NA SUA OPINIÃO, QUAIS SERVIÇOS DEVERIAM SER MELHORADOS PELO COREN-AM?

- FISCALIZAÇÃO DE INSTITUIÇÕES
- FISCALIZAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM
- TREINAMENTOS NA ÁREA DE ENFERMAGEM
- MELHORIA DA FORMA DE COBRANÇA DAS ANUIDADES
- FACILITAR O PAGAMENTO E NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS
- DEFESA DA CATEGORIA PROFISSIONAL
- REDUZIR PRAZOS DOS SERVIÇOS
- INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E PRATICIDADE DOS SERVIÇOS
- MELHORAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO (PRESENCIAL, TELEFÔNICO E ON LINE)
- CAPACITAÇÃO DE EQUIPE DE ATENDIMENTO
- ATUAR PARA A MELHORIA DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO NA ÁREA DE ENFERMAGEM
- APURAR E PUNIR INFRAÇÕES ÉTICAS DE PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM
- OUTROS
- NÃO SEI RESPONDER

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

Página 3 de 5

[Voltar](#)

[Próxima](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

Estudo sobre Inadimplência e Serviços do COREN-AM

ASPECTOS ORGANIZACIONAIS

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO COREN-AM?

| | NUNCA UTILIZO (ANUALMENTE) | RARAMENTE (SEMESTRALMENTE) | AS VEZES (SEMESTRALMENTE) | MUITAS VEZES (MENSALMENTE) (DI) |
|----------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| SITE | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| INSTAGRAM | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FACEBOOK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| OUVIDORIA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| PORTAL 24H | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| PORTAL TRANSPARÊNCIA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| TELEFONE | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| E-MAIL | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Você deve marcar uma opção de resposta para cada serviço.

COMO VOCÊ CLASSIFICA OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO COREN-AM?

| | RUIM | REGULAR | BOM | ÓTIMO | NÃO SEI RESPONDER |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| SITE | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| INSTAGRAM | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FACEBOOK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| OUVIDORIA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| PORTAL 24H | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| PORTAL TRANSPARÊNCIA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| TELEFONE | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| E-MAIL | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Você deve marcar uma opção de resposta para cada serviço.

QUE INFORMAÇÕES VOCÊ MAIS BUSCA NOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO COREN-AM?

- SERVIÇOS DE REGISTRO E CADASTRO
- FISCALIZAÇÃO
- EVENTOS E TREINAMENTOS
- LEGISLAÇÃO
- AÇÕES DO COREN-AM
- PRESTAÇÃO DE CONTAS
- ASSUNTOS FINANCEIROS
- ASSUNTOS EM GERAL
- DENÚNCIAS
- RECLAMAÇÕES
- SUGESTÕES
- CERTIDÕES E DECLARAÇÕES
- OUTROS

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

Página 4 de 5 Voltar Próxima

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.
Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

Estudo sobre Inadimplência e Serviços do COREN-AM

ASPECTOS PSICOLÓGICOS

SEU CADASTRO NO COREN-AM ESTÁ ATUALIZADO? O QUE MOTIVOU A ATUALIZAÇÃO OU DESATUALIZAÇÃO DO SEU CADASTRO?

- SIM, POR INICIATIVA PRÓPRIA POIS MEUS DADOS MUDARAM
- SIM, ATUALIZEI EM AÇÕES ITINERANTES DO COREN-AM
- SIM, POR ORIENTAÇÃO DO ATENDENTE DO COREN-AM
- SIM, PORÉM MEUS DADOS NÃO MUDARAM DESDE O MEU REGISTRO
- SIM, OUTROS
- NÃO, NUNCA ACHEI NECESSÁRIO ATUALIZAR MEU CADASTRO
- NÃO, NUNCA FUI INFORMADO(A) DA NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO
- NÃO, AINDA NÃO TIVE TEMPO
- NÃO, OUTROS

Você deve marcar apenas uma opção de resposta.

QUAL SEU NÍVEL DE ENDIVIDAMENTO ATUAL?

- MUITO ENDIVIDADO
- MAIS OU MENOS ENDIVIDADO
- POUCO ENDIVIDADO
- NÃO TENHO DÍVIDAS
- NÃO SABE

Você deve considerar todas as suas despesas em geral.

TEMPO MÉDIO DE COMPROMETIMENTO OU QUITAÇÃO DESSAS DÍVIDAS?

- ATÉ 3 MESES
- ENTRE 3 A 6 MESES
- ENTRE 6 MESES A 1 ANO
- POR MAIS DE 1 ANO
- NÃO SEI RESPONDER

QUAL O PERCENTUAL DE SEU SALÁRIO ESTÁ COMPROMETIDO COM DÍVIDAS EM GERAL?

- NÃO TENHO SALÁRIO ATUALMENTE
- MENOS DE 10%
- DE 11% A 30%
- DE 31% A 50%
- ACIMA DE 50%
- NÃO SEI INFORMAR

ATUALMENTE VOCÊ POSSUI CONTAS EM ATRASO, OU SEJA VOCÊ ESTÁ INADIMPLENTE COM ALGUMA DE SUAS OBRIGAÇÕES FINANCEIRAS EM GERAL?

- SIM
 NÃO
 NÃO SEI RESPONDER

VOCÊ POSSUI CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DE SUAS DÍVIDAS EM ATRASO?

- SIM, TOTALMENTE
 SIM, EM PARTE
 NÃO TENHO CERTEZA
 NÃO TEREI CONDIÇÕES DE PAGAR

QUE CONSEQUÊNCIAS VOCÊ SOFREU POR ESTAR INADIMPLENTE?

- PROBLEMAS PSICOLÓGICOS (ANGUSTIA, ANSIEDADE, PREOCUPAÇÃO E ETC)
 CRÍTICAS DE PESSOAS PRÓXIMAS (AMIGOS E FAMILIARES)
 NÃO CONSEGUI REALIZAR UM FINANCIAMENTO
 NÃO CONSEGUI ABRIR UMA CONTA BANCÁRIA NEM UTILIZAR OUTROS SERVIÇOS
 NÃO CONSEGUI EFETUAR CREDIÁRIO EM LOJA
 MEU NOME FOI PROTESTADO EM CARTÓRIO
 MEU NOME FOI CADASTRADO EM SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO (SPC E SERASA)
 OUTROS
 NÃO SOFRI CONSEQUÊNCIAS, ESTOU EM DIA COM MINHAS OBRIGAÇÕES FINANCEIRAS

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

QUANDO VOCÊ NÃO PODE ARCAR COM O PAGAMENTOS DE TODAS AS SUAS DÍVIDAS, QUE CONTAS VOCÊ PRIORIZA PARA PAGAMENTO?

| | PRIORIZO, NUNCA DEIXO DE PAGAR OU PAGO EM DIA | NÃO PRIORIZO, PAGO QUANDO POSSÍVEL, PAGO EM ATRASO OU NEGOCIO NO FUTURO | NÃO SEI RESPONDER |
|---|---|---|--------------------------|
| ALIMENTOS, PRODUTOS DE HIGIENE E LIMPEZA PESSOAIS E PARA CASA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CARTÃO DE CRÉDITO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| EMPRÉSTIMOS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CREDIÁRIO DE LOJA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CHEQUE ESPECIAL | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| TELEFONE FIXO OU CELULAR | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ESCOLA, FACULDADE, CURSOS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| TV POR ASSINATURA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ENERGIA ELÉTRICA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| INTERNET | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| FINANCIAMENTO DE CARRO/MOTO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PLANO DE SAÚDE | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| CONDOMÍNIO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ALUGUEL | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA E ESGOTO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ANUIDADE PROFISSIONAL | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| OUTROS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

VOCÊ ACHA IMPORTANTE O PAGAMENTO DE ANUIDADES PARA QUE O COREN-AM POSSA EXERCER SUAS ATIVIDADES?

- SIM
 NÃO
 TALVEZ
 NÃO SEI RESPONDER

INDIQUE O(S) MOTIVO(S) PELOS QUAIS VOCÊ ESTÁ INADIMLENTE COM O COREN-AM?

- ESTOU DESEMPREGADO(A)
- MINHA RENDA É INSUFICIENTE PARA PAGAR A ANUIDADE
- CONSIDERO O VALOR DA ANUIDADE MUITO ELEVADO
- ME EMPREGADOR ATRASOU MEU SALÁRIO
- O COREN-AM NÃO FAZ NADA PELA CATEGORIA DA ENFERMAGEM
- NÃO ESTOU EXERCENDO A PROFISSÃO DE ENFERMAGEM
- NUNCA FUI FISCALIZADO(A)
- MORO EM LOCALIDADE DISTANTE E DE DIFÍCIL DESLOCAMENTO PARA REGULARIZAÇÃO DE MEUS DÉBITOS
- NÃO OBSERVO TRANSPARÊNCIA DO COREN-AM COM GASTOS PÚBLICOS DAS ANUIDADES
- OS SERVIÇOS DO COREN-AM SÃO DE BAIXA QUALIDADE
- OUTROS PROFISSIONAIS NÃO PAGAM AS ANUIDADES, ENTÃO NÃO ACHO JUSTO QUE EU TAMBÉM TENHA QUE PAGAR
- NÃO OBSERVO PUNIÇÃO DOS MAUS PROFISSIONAIS
- SIMPLEMENTE NÃO QUERO PAGAR A ANUIDADE, DEVERIA SER GRATUITO
- MOTIVO DE DOENÇA MINHA OU NA FAMÍLIA
- POSSUO MAIS DE UMA INSCRIÇÃO NO COREN-AM E NÃO CONSIGO PAGAR TODAS AS ANUIDADES
- ESTOU APOSENTADO(A)
- OUTROS
- NÃO ESTOU INADIMLENTE, ESTOU EM DIA COM MINHAS ANUIDADES

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

VOCÊ ESTÁ INADIMLENTE COM QUANTAS ANUIDADES DO COREN-AM?

- NENHUMA, ESTOU QUITE
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 OU MAIS
- NÃO SEI RESPONDER

VOCÊ JÁ REALIZOU ALGUMA NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS COM O COREN-AM?

- SIM
- NÃO

QUAL O NÚMERO DE PARCELAS DE SUA ÚLTIMA NEGOCIAÇÃO COM O COREN-AM?

- NÃO FIZ NEGOCIAÇÃO, ESTOU QUITE
- 5 PARCELAS
- 12 PARCELAS
- 24 PARCELAS
- NÃO SEI RESPONDER

CONSEGUIU CUMPRIR ESSE ÚLTIMO ACORDO DE NEGOCIAÇÃO COM O COREN-AM?

- PAGUEI INTEGRALMENTE
- PAGUEI PARCIALMENTE E NÃO CONSEGUI CUMPRIR O ACORDO ATÉ O FINAL
- AINDA ESTOU PAGANDO
- NÃO CONSEGUI PAGAR NENHUMA PARCELA
- NÃO FIZ NEGOCIAÇÃO, ESTOU QUITE

PORQUE REALIZOU NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS COM O COREN-AM?

- APENAS PARA CUMPRIR MINHA OBRIGAÇÃO LEGAL
- CONSEGUI UM NOVO EMPREGO
- MEU ATUAL EMPREGADOR ESTÁ SOLICITANDO NADA CONSTA
- FUI APROVADA EM CONCURSO PÚBLICO
- RECEBI CARTA OU LIGAÇÃO DE COBRANÇA
- FUI INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA PELO COREN-AM
- FUI PROTESTADO EM CARTÓRIO PELO COREN-AM
- APROVEITEI CAMPANHA DE NEGOCIAÇÃO (REFIS)
- OUTROS
- ESTOU INADIMLENTE, PORÉM AINDA NÃO FIZ NEGOCIAÇÃO
- NÃO FIZ NEGOCIAÇÃO, POIS ESTOU EM DIA COM O COREN-AM

VOCÊ ACHA QUE O NÃO PAGAMENTO DE ANUIDADES PREJUDICA O TRABALHO DO COREN-AM?

- SIM
- NÃO
- TALVEZ
- NÃO SEI RESPONDER

NO SEU ENTENDIMENTO, QUAL(IS) A(S) CONSEQUÊNCIAS UM PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM PODE SOFRER POR ESTAR INADIMLENTE COM O COREN-AM?

- O PROFISSIONAL SE TORNA IRREGULAR PARA O EXERCÍCIO DA PROFISSIONAL
- O PROFISSIONAL PODE TER O NOME PROTESTADO E INSERIDO EM DÍVIDA ATIVA
- O PROFISSIONAL FICA IMPEDIDO DE SOLICITAR CERTIDÕES NEGATIVAS DE DÉBITOS
- O PROFISSIONAL COMETE INFRAÇÃO ÉTICA E PODE SOFRER SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
- O PROFISSIONAL FICA IMPEDIDO DE RENOVAR A CARTEIRA PROFISSIONAL
- O PROFISSIONAL NÃO ESTÁ COMETENDO NENHUMA INFRAÇÃO ÉTICA E PORTANTO NÃO PODE SER PUNIDO
- NÃO SEI RESPONDER

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

NO SEU ENTENDIMENTO, QUAL O PAPEL DO COREN-AM PARA OS PROFISSIONAIS E PARA A SOCIEDADE ?

- FISCALIZAR, REGISTRAR E DISCIPLINAR A PROFISSÃO DE ENFERMAGEM PARA PROTEÇÃO DA SOCIEDADE
- LUTAR POR CONDIÇÕES DE TRABALHO E SALÁRIOS DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM
- CAPACITAR, TREINAR E DESENVOLVER PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM
- ARRECADAR DINHEIRO COM ANUIDADES
- OUTROS
- NÃO TEM UTILIDADE PARA OS PROFISSIONAIS E PARA A SOCIEDADE
- NÃO SEI RESPONDER

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

O QUE MOTIVARIA VOCÊ A PAGAR AS ANUIDADES DO COREN-AM EM DIA?

- AUMENTO DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO
- MAIOR ATUAÇÃO DO COREN-AM PARA PUNIR MAUS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM
- SE A PROFISSÃO FOSSE MAIS RESPEITADA E VALORIZADA PELA SOCIEDADE
- MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E SALÁRIOS DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM
- JÁ SOU MOTIVADA PELO FATO DE ESTAR REGULAR COM MINHA PROFISSÃO
- OUTROS
- NADA ME MOTIVA/MOTIVARIA, PORÉM PAGO EM DIA AS ANUIDADES POR OBRIGAÇÃO
- NADA ME MOTIVA/MOTIVARIA, POR ISSO PAGO EM ATRASO MINHAS ANUIDADES

Você pode marcar mais de uma opção de resposta.

VOCÊ COSTUMA RECEBER OS BOLETOS DE ANUIDADES DO COREN-AM EM SUA RESIDÊNCIA?

- NUNCA RECEBO
- RECEBO AS VEZES
- SEMPRE RECEBO

VOCÊ SABIA QUE PODE SUSPENDER TEMPORARIAMENTE SUA INSCRIÇÃO PARA EVITAR A COBRANÇA DE ANUIDADES DO COREN-AM QUANDO NÃO ESTIVER EXERCENDO A PROFISSÃO DE ENFERMAGEM?

- SIM
- NÃO

VOCÊ SABIA QUE APÓS 30 ANOS DE CONTRIBUIÇÃO COM ANUIDADES DO COREN-AM VOCÊ PODE SOLICITAR A INSCRIÇÃO REMIDA, OU SEJA, ISENTA DE ANUIDADES?

- SIM
- NÃO

Página 5 de 5

Voltar

Enviar

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários