

SONDAGEM ESPECIAL

RIO GRANDE DO SUL



89% dos empresários da construção civil apontam a falta de mão-de-obra qualificada como problema

✓ Esse é maior com relação às ocupações de engenheiros (81,3%), encarregados de obra (93,8%) e pedreiros (81,3%)

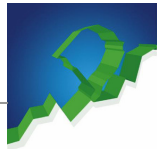
100% dos empresários sentem-se prejudicados com este problema

✓ 64,4% têm dificuldade para garantir e melhorar a qualidade de seus produtos

63% das empresas que dispõem de mecanismos para lidar com este problema, fortalecem as políticas de retenção do trabalhador

100% das empresas precisam investir em qualificação dos trabalhadores, mas encontram dificuldades para fazê-lo

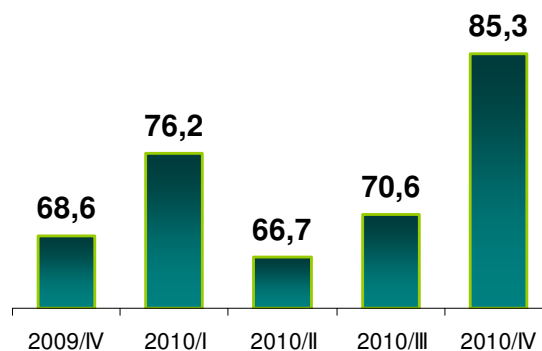
✓ 47,1% dos empresários afirmam ser o pouco interesse existente por parte do trabalhador o principal obstáculo



A Sondagem Especial **Falta de Trabalhador Qualificado** teve como objetivo mapear a situação da construção civil do RS relativamente a um dos principais entraves para o empresário gaúcho do setor no ano de 2010, conforme indicado pelos dados obtidos através da Sondagem da Construção Civil Trimestral. Nesta última pesquisa, são apontados os principais obstáculos enfrentados, sendo que este pode ressaltar até 3 problemas em uma lista de 16.

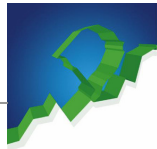
A problemática relacionada à falta de trabalhador qualificado não é recente, tendo sido freqüente nas pesquisas anteriores. Entretanto, no último trimestre de 2010 ganhou mais notoriedade. Na ocasião, 6 em cada 7 respondentes afirmaram ser este um dos principais problemas do setor.

Gráfico 1: Percentual de empresários da Construção Civil (RS) que apontam a falta de mão-de-obra qualificada como um dos principais problemas do setor



Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Trimestral.

Devido à relevância do tema, a Unidade de Estudos Econômicos da FIERGS, em parceria com a CNI, realizou uma pesquisa especial, que traz uma análise mais abrangente a respeito deste assunto. Os resultados sinalizam em que grau o problema de falta de mão-de-obra qualificada tem afetado o setor da construção civil no Rio Grande do Sul, de que forma ele prejudica o funcionamento destas, como as mesmas lidam com este sério entrave e quais as dificuldades que os empresários têm encontrado para investir na qualificação de trabalhadores.



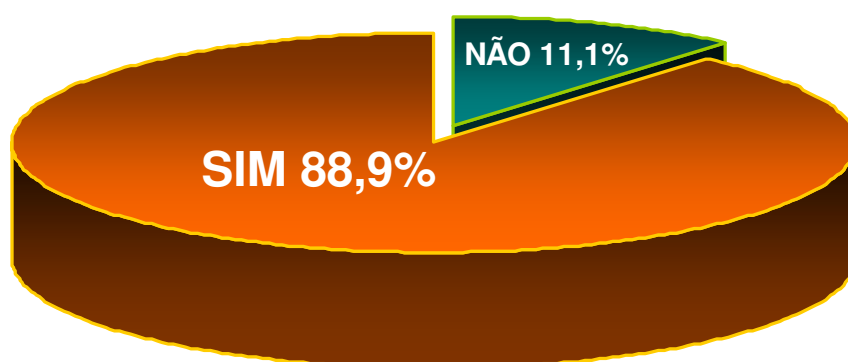
✓ A falta de trabalhadores qualificados atinge 88,9% dos empresários da construção civil no RS

Segundo os resultados da Sondagem Especial Falta de Trabalhador Qualificado, **88,9% das empresas** do Estado são afetadas por este problema. Nesta pesquisa o empresário foi confrontado com a seguinte pergunta: a falta de trabalhador qualificado é um problema para sua empresa?

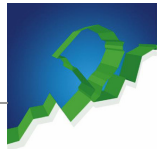
Desta forma, a diferença marginal entre este resultado e aquele observado para a Sondagem da Construção Civil do IV trimestre de 2010 se deve ao tipo de investigação. Nesta última, ele poderia escolher, em uma lista de 16 problemas, se a falta de mão-de-obra qualificada é um dos três principais entraves que sua empresa enfrenta.

O alto percentual de empresários que tem sofrido com este problema evidencia a gravidade da situação. Como se sabe, o trabalho é um dos principais insumos utilizados na produção. Assim, duas conseqüências mais marcantes da escassez deste é o aumento dos custos e o risco de atrasos nos prazos de entrega dos produtos.

Gráfico 2: A falta de trabalhador qualificado é um problema para a sua empresa?



Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.



✓ A falta de trabalhador qualificado atinge diversas categorias profissionais

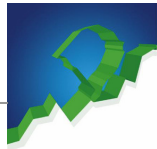
A construção civil emprega trabalhadores em diversas áreas de categorias profissionais. Desta forma, a escassez de trabalhadores qualificados pode não ser problema em determinada área da empresa, mas se coloca como forte entrave em outra.

Na tentativa de investigar esta questão, foi perguntado para a parcela de empresários que consideram a falta de trabalhador qualificado um problema, como este se relaciona com diferentes áreas de categorias profissionais existentes em sua empresa. Nesse caso, foram possíveis quatro alternativas: (i) falta trabalhador qualificado nesta área; (ii) a empresa não possui esta área; (iii) não falta trabalhador qualificado na área em questão; e (iv) sem resposta.

Ainda, para a parcela de empresários que afirmaram faltar trabalhadores qualificados na área, foi pedido que apontasse em que nível isto afeta sua empresa. Desta forma tinham-se as opções: (i) afeta pouco; (ii) afeta grau 2; (iii) afeta grau 3; e (iv) afeta muito. No presente estudo foram avaliadas sete áreas, a saber: gerencial, administrativa, funcionários especializados (engenheiros), funcionários técnicos (encarregados de obra), funcionários básicos (pedreiros), vendas/marketing, pesquisa e desenvolvimento.

A falta de trabalhador qualificado pode ser um problema relacionado tanto a uma questão de demanda quanto a uma questão de oferta de mão-de-obra. Assim, para que se possa analisar essa questão no Rio Grande do Sul, é importante que seja realizado um diagnóstico a respeito do grau de instrução da população, uma vez que tal informação é útil para dimensionar a oferta. Neste caso, parte-se do pressuposto de que quanto maior é a educação formal do indivíduo, maior é a sua qualificação.

Os dados disponibilizados pela Pesquisa Nacional de Amostragem por Domicílio (PNAD-IBGE), permitem que seja feita uma aproximação do grau de



escolaridade dos residentes do Estado. Nota-se que a proporção de pessoas que possuem ensino superior incompleto ou grau de instrução formal superior a este é bastante reduzida, apenas 13% do total. Claramente, esta característica da população afeta diretamente a oferta de mão-de-obra qualificada no Estado, colocando-se como um importante entrave ao crescimento.

Tabela 1: População com 10 anos de idade ou mais* – 2009

	Pessoas (em mil)	%
Sem instrução	471	5,0
Ensino Fundamental Completo (1 a 8 anos de estudo)	5.263	55,7
Ensino Médio Incompleto (9 a 10 anos de estudo)	672	7,1
Ensino Médio Completo (11 anos de estudo)	1.782	18,9
Ensino Superior Incompleto (12 a 14 anos de estudo)	524	5,5
Ensino Superior Completo ou mais (15 anos de estudo ou mais)	735	7,8
Total	9.447	100,0

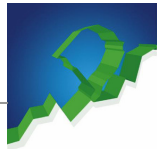
Fonte: IBGE. Pesquisa Nacional de Amostragem por Domicílio. Elaboração: FIERGS/UEE.

* A conversão de anos de estudo em grau de escolaridade foi feita tendo como base a antiga divisão entre ensino fundamental, médio e superior no Brasil.

De acordo com os dados no Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE), a construção civil do RS emprega 946 trabalhadores formais em funções relacionadas à gerência, o que corresponde a menos de 1% do total de empregados formais do setor (108,7 mil). Nota-se que 59,4% das empresas que têm tido dificuldade em encontrar mão-de-obra qualificada se deparam com este problema na área gerencial. Destas, 1 em cada 2 afirmaram que este problema afeta muito o funcionamento da empresa, conforme mostra o gráfico 4.

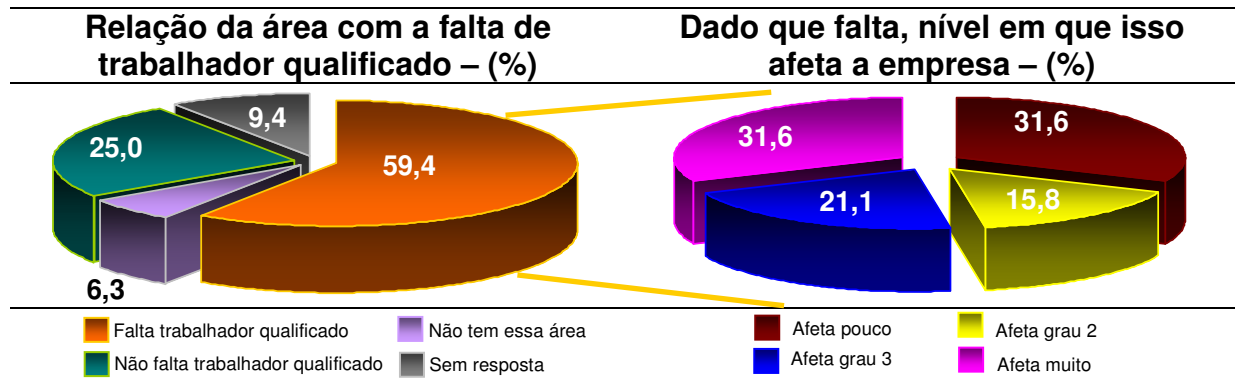
Destaca-se que o perfil do indivíduo que assume uma função gerencial é relativamente diferenciado. Os dados do MTE mostram que, na setor gaúcho de construção civil, 82,1% dos trabalhadores com cargos gerenciais possuem pelo menos ensino médio completo.

Por outro lado, nos dados do IBGE, apenas 32,2% da população gaúcha possui escolaridade compatível a esta. Claramente, em períodos de aquecimento de atividade econômica, a elevação da demanda por estes trabalhadores tenderá a



exceder a oferta disponível e a falta desta mão-de-obra qualificada se colocará como um importante entrave ao crescimento. A gravidade deste cenário deve-se principalmente ao fato de que a oferta de mão-de-obra qualificada é inelástica no curto prazo. Ou seja, leva tempo para que se possa qualificar pessoas.

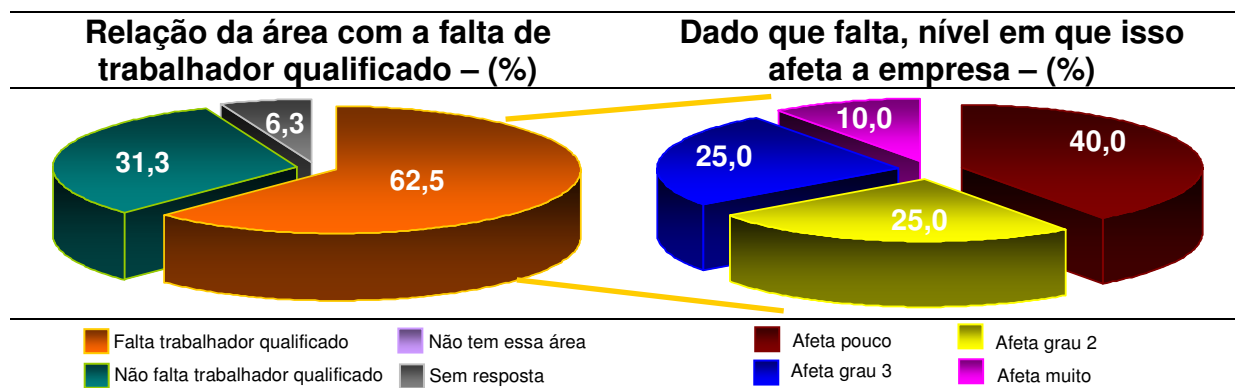
Gráfico 4: Área Gerencial



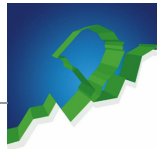
Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.

Outra área pesquisada foi a administrativa. Neste caso, de acordo com os dados do MTE, o setor de construção civil do RS emprega 7,3 mil trabalhadores formais nesta área, cerca de 7% do total. Aqui, 62,5% das empresas afirmaram que faltam trabalhadores qualificados. Apesar de o resultado ser elevado, a maior parte destas, 65%, alega que este problema afeta pouco ou em grau 2 o seu funcionamento. Portanto, apesar de ser um problema, o mesmo não se configura como um importante entrave ao setor.

Gráfico 5: Área Administrativa



Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.

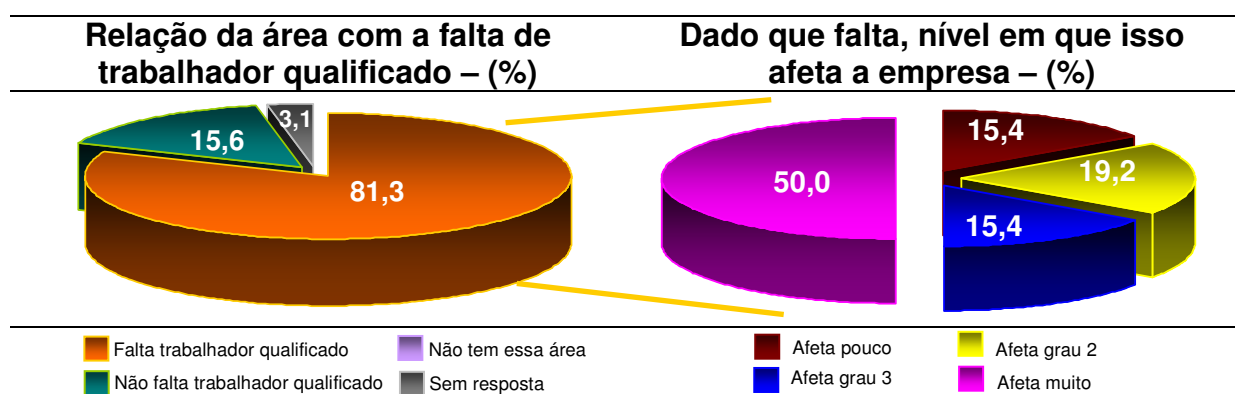


Assim como no caso da área gerencial, grande parte dos trabalhadores da área administrativa possui pelo menos ensino médio completo (71,7%). Desta forma, os mesmos aspectos que prejudicam a oferta de mão-de-obra na área gerencial também ocorrem no mercado de trabalho relacionado à área administrativa em períodos de expansão do ritmo de atividade.

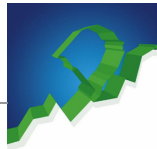
Apesar dos números elevados para essas duas áreas, a falta de trabalhador qualificado tem se colocado como uma questão mais urgente no que tange aos profissionais especializados (engenheiros), técnicos (encarregados de obra) e básicos (pedreiros). Quanto aos engenheiros, 81,3% das empresas que responderam à pesquisa afirmaram ter problema de falta de trabalhador qualificado para a área. No total, a construção civil do RS conta com 1,4 mil trabalhadores desempenhando esta função com carteira assinada. Nota-se que, novamente, o problema de oferta desta mão-de-obra se coloca como um importante entrave. Para exercer esta profissão, o trabalhador deve ter, necessariamente, ensino superior completo e, como demonstrado anteriormente, apenas uma pequena parcela da população residente no Estado atende a este pré-requisito. Vale destacar que o RS conta com 58,7 mil engenheiros com registro no respectivo conselho.

Outro ponto importante a ser destacado é a gravidade da escassez deste profissional para o funcionamento da empresa. Mais de 65% das empresas que apresentam problema de falta deste profissional qualificado indicaram que isso afeta em grau três ou afeta muito seu funcionamento.

Gráfico 6: Funcionários especializados – Engenheiros



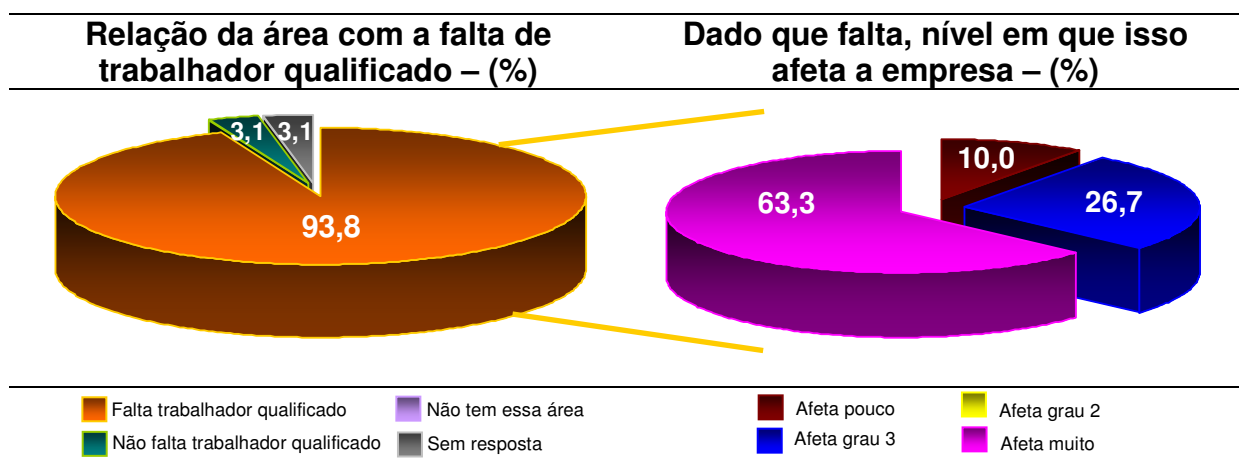
Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.



Outra área importante refere-se aos técnicos encarregados de obra. Neste caso, 93,8% das empresas que responderam a pesquisa afirmaram enfrentar problemas com a falta de trabalhador qualificado. Ainda, 90% dos que têm este problema consideram que o entrave tem sérios impactos sobre o funcionamento da empresa, a afetando em grau 3 ou muito, como mostra o gráfico 7.

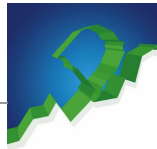
Como é sabido, profissionais com nível técnico são de grande importância no processo de produção e a ausência destes certamente resulta em sérios prejuízos para a empresa. De acordo com os dados do MTE, os técnicos representam 4,2% do total de pessoas empregadas formalmente na construção civil no Estado, ou seja, 4,6 mil pessoas. Aqui, a demanda crescente por mão-de-obra defronta-se com o mesmo problema enfrentado nas áreas gerencial e administrativa, dado o perfil do trabalhador requisitado. Em outras palavras, o rápido crescimento da economia esbarrou na inelasticidade da oferta.

Gráfico 7: Funcionários técnicos – Encarregados de Obra



Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.

No que tange aos pedreiros, 81,3% dos empresários afirmaram que faltam trabalhadores qualificados para exercer esta função. Destaca-se que, para esta área, nenhuma das empresas respondentes afirmou não faltar trabalhador qualificado, sendo que as respostas dividiram-se entre: faltam trabalhadores qualificados, não tem essa área na empresa e sem resposta. Devido à relevância deste profissional no processo de produção, 84,6% dos empresários que afirmaram

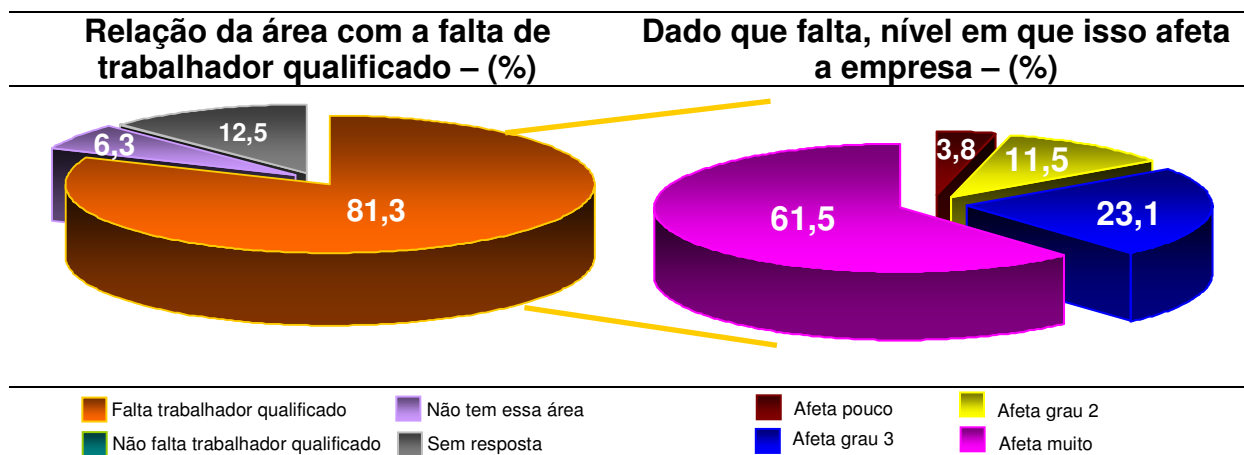


ter problema de falta mão-de-obra qualificada, consideram que isto afeta suas empresas em grau 3 ou muito, como mostra o gráfico 8.

Embora a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) traga a função de pedreiro, a abertura dos dados não possibilita a inferência de quantos profissionais desta área existem no Estado. Entretanto, sabe-se que os mesmos estão inclusos no grande grupo ocupacional 7, que se refere aos trabalhadores da produção de bens e serviços industriais. Sob esta função, o setor gaúcho de construção civil emprega formalmente 86,3 mil pessoas.

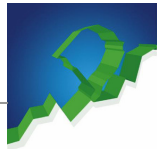
Um ponto importante de destacar é que o perfil deste trabalhador é diferente daquele observado para as demais categorias ocupacionais analisadas até o momento. Neste caso, aproximadamente 80% dos trabalhadores possui educação igual ou inferior ao ensino médio incompleto. Os dados do IBGE mostraram que este é o grau de instrução de 67,8% da população acima de 10 anos de idade residente no Rio Grande do Sul.

Gráfico 8: Funcionários básicos – Pedreiros



Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.

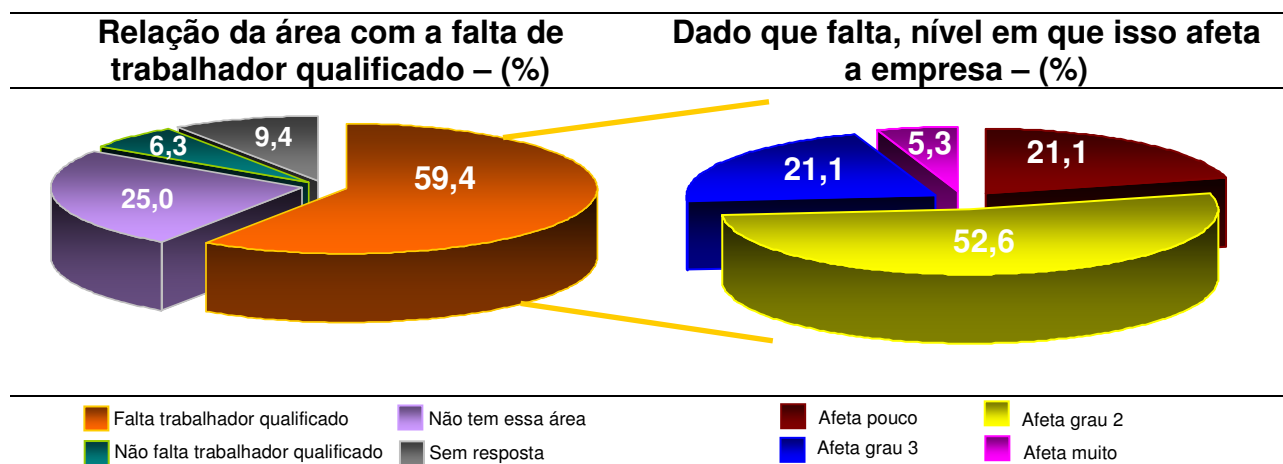
Como visto, a falta de trabalhadores qualificados na construção civil é um problema tanto de aquecimento da demanda quanto de indisponibilidade de oferta. Contudo, nas outras categorias profissionais vistas até aqui, o problema pelo lado da oferta se deve em boa parte à baixa potencialidade de a população residente no Estado atender aos requisitos necessários para assumir as respectivas funções.



Possivelmente, o problema de oferta de trabalho qualificado para exercer a função de pedreiro deve-se não à falta de potencialidade da população em atender os requisitos necessários, mas sim ao baixo interesse por parte dos trabalhadores para desempenhar o cargo. Como a economia como um todo está aquecida, outros setores podem estar absorvendo grande parte da mão-de-obra que poderia ser destinada a esta função (como os serviços, que exigem menor esforço físico, sendo muitas vezes mais atrativo ao trabalhador, por exemplo).

Outras duas áreas complementam a pesquisa. Na área de vendas, a falta de trabalhador qualificado tem se apresentado como problema para 59,4% das empresas de construção civil. Dos empresários que têm encontrado esta dificuldade, apenas 26,3% afirmaram que o problema afeta a empresa em grau 3 ou muito, como mostra o gráfico 9.

Gráfico 9: Área de Vendas/Marketing



Por fim, na área de pesquisa e desenvolvimento, um setor estratégico para a expansão da capacidade de produção e para a inovação, destaca-se o fato de 34,4% das empresas que responderam à pesquisa não terem esta área. Ainda, 50% dos empresários afirmaram ser a falta de mão-de-obra qualificada um problema. Destes, 50% apontaram que o fato afeta sua empresa em grau 3 ou muito.

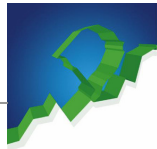
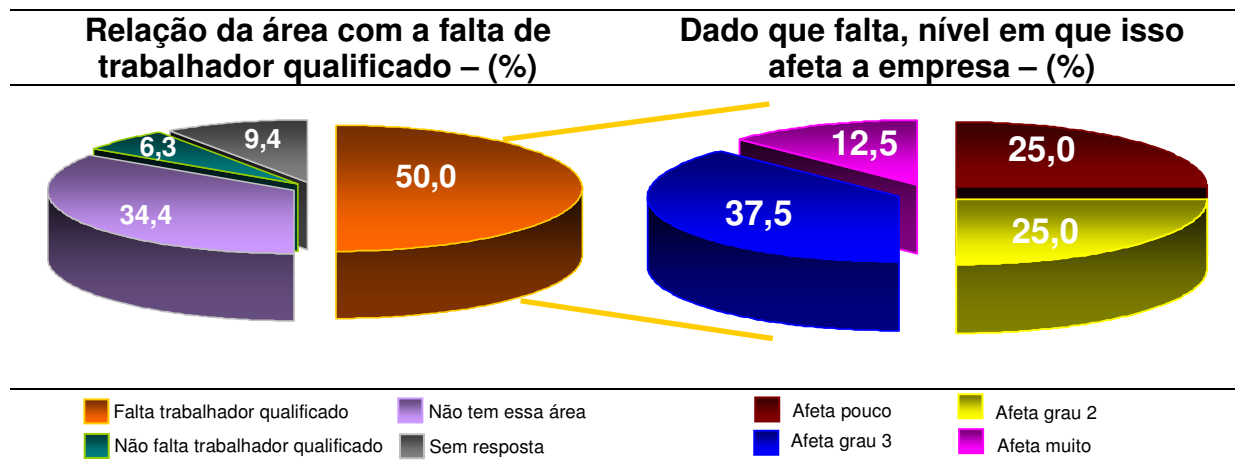


Gráfico 10: Área de Pesquisa e Desenvolvimento



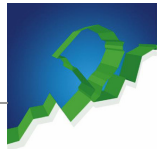
✓ A falta de trabalhador qualificado prejudica 100% das empresas da construção civil

Para os 88,9% dos empresários que consideram a falta de mão-de-obra qualificada um problema, foi perguntado se este prejudica ou não sua empresa. A gravidade da questão fica evidente quando 100% destes respondem positivamente ao questionamento. Dado que o trabalho é um dos principais insumos utilizados no processo de produção, em especial quando se trata do segmento da construção civil, o resultado não deveria ser considerado uma surpresa.

Gráfico 11: A falta de trabalhador qualificado prejudica a sua empresa?



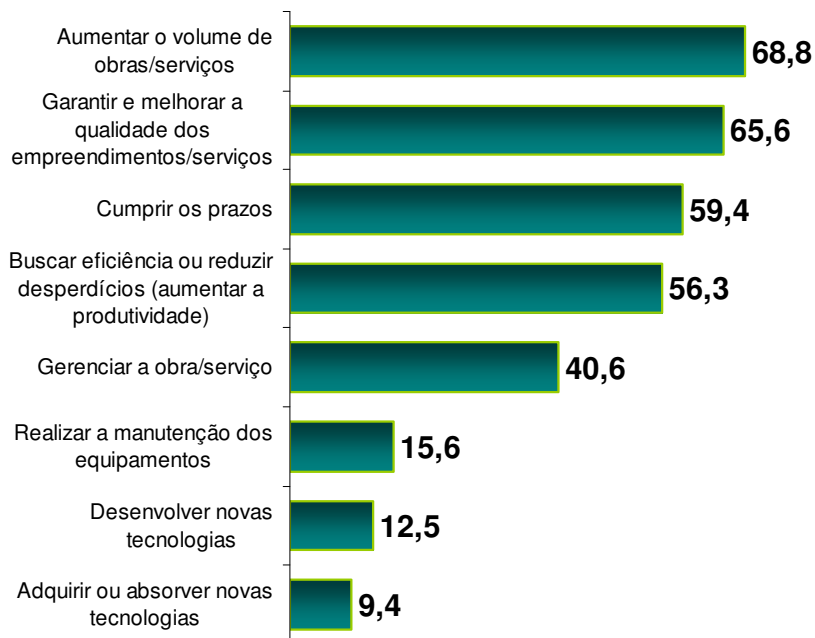
Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.



Entre aqueles que responderam positivamente a esta questão, 68,8% indicaram que o maior prejuízo observado relaciona-se à impossibilidade de aumentar o volume de obras/serviços, conforme demonstrado no gráfico 12. Como se sabe, no longo prazo, a produtividade do trabalhador é o fator de maior relevância para o crescimento e desenvolvimento de um determinado setor ou região e o despreparo dos indivíduos que se inserem no mercado de trabalho claramente tende a impactar negativamente neste aspecto.

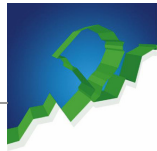
A impossibilidade de garantia e melhora da qualidade dos empreendimentos/serviços também é citada como um forte prejuízo que os empresários enfrentam ao se depararem com a falta de trabalhadores qualificados (65,6%). Destaca-se, ainda, a dificuldade de cumprir os prazos pré-determinados (59,4%) e piora na busca pela eficiência e redução de desperdícios (56,3%).

Gráfico 12: Como a falta de trabalhador qualificado prejudica a empresa?



Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.

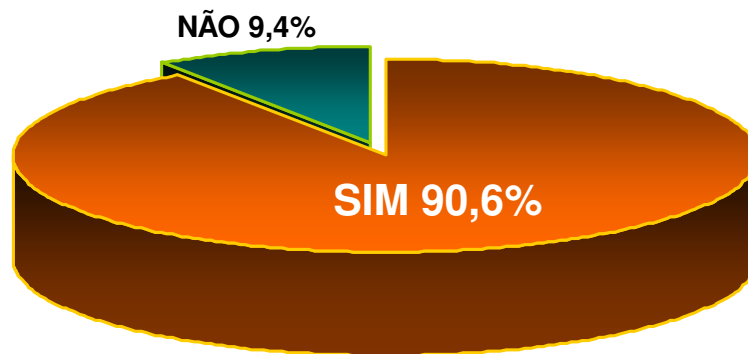
* As % não somam 100 devido à possibilidade de escolha de até 3 opções por parte do respondente.



✓ 90,6% das empresas têm mecanismos para lidar com a falta de trabalhadores qualificados

Devido à relevância do problema, uma porcentagem significativa das empresas que afirmaram ter dificuldades quanto à falta de trabalhador qualificado possui mecanismos para lidar com esta questão (90,6%).

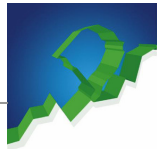
Gráfico 13: A empresa tem mecanismos para lidar com o problema de falta de trabalhador qualificado?



Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.

O artifício utilizado pela maior parte dos empresários gaúchos da construção civil na tentativa de manter seus trabalhadores e captar novos junto ao mercado, tem sido o fortalecimento das políticas de retenção do trabalhador, o que é feito através de salários e benefícios. Em um cenário de escassez de mão-de-obra qualificada, é natural que se elevem os gastos com políticas deste gênero. Porém, isso tem impactos óbvios sobre os custos de produção e, por conseguinte, no valor final da obra.

Um exemplo que pode ser citado é o aumento expressivo dos salários medianos algumas categorias profissionais específicas do segmento. Foi visto anteriormente que as ocupações que mais têm sofrido com a falta de trabalhador qualificado são os mestres-de-obra e os pedreiros. Entre dezembro de 2009 e



dezembro de 2010, o salário mediano dos primeiros aumentou, em termos nominais, 7,1%, enquanto que o dos segundos cresceu 9,1%. Destaca-se que a variação do INPC para o mesmo período foi de 6,5%.

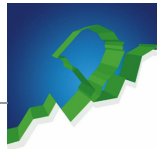
Outras alternativas fortemente adotadas por parte dos empresários têm sido realizar capacitação na própria empresa/obra (62,5%) e terceirizar etapas do processo de construção/prestação de serviços (43,8%). Ainda, um ponto que chama a atenção é a citação de 22% que recrutam profissionais de outras regiões do País. Este número é baixo e reflete as dificuldades logísticas enfrentadas pelo RS. Naturalmente, é de se esperar que outros estados do Brasil como São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro, encontrem mais facilidade em recrutar mão-de-obra de outras regiões.

Gráfico 14: De que forma empresa lida com a falta de trabalhador qualificado?



Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.

* As % não somam 100 devido à possibilidade de escolha de até 3 opções por parte do respondente.



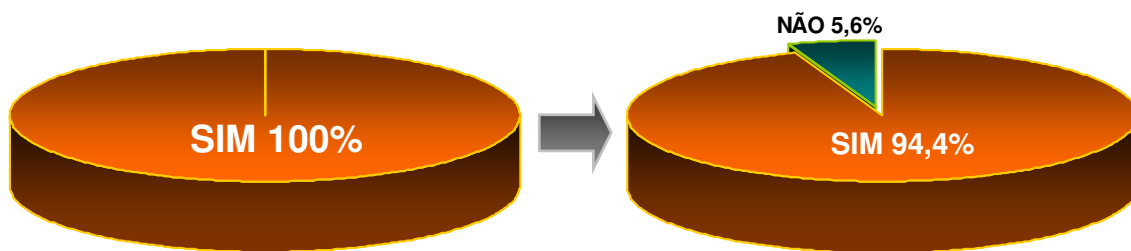
✓ As empresas gaúchas precisam investir em qualificação, mas têm dificuldades para fazê-lo

De todas as empresas que responderam à pesquisa, 100% afirmaram que precisam realizar investimentos no sentido de qualificar sua mão-de-obra. Entretanto, destas, 94,4% alegam encontrar dificuldades para tal, como pode ser visto nos gráficos 15 e 16.

Gráfico 15: A empresa precisa investir em qualificação de trabalhadores?



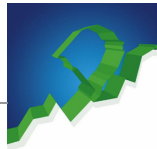
Gráfico 16: Se sim, encontra dificuldades para fazê-lo?



Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.

A principal dificuldade para investir em qualificação dos seus trabalhadores apontada pelas empresas que o fazem é a alta rotatividade dos trabalhadores no setor (58,8%). Outra dificuldade bastante citada foi que, quando o fazem, perdem o trabalhador que se aprimorou para o mercado (44,1%). Neste caso, pode-se dizer que estes fatores são resultados da forte demanda por trabalho no cenário conjuntural, que tem gerado disputas por aqueles mais qualificados, dado que estes são, via de regra, mais produtivos, ver gráfico 17.

No que diz respeito à taxa de rotatividade dos trabalhadores da construção civil do RS, essa pode ser investigada de acordo com o grau de qualificação destes, a partir dos dados disponibilizados pelo Ministério do Trabalho e do Emprego. Para tal, fez-se uso da mesma metodologia de cálculo utilizada pelo IBGE, na qual a taxa



de rotatividade dos trabalhadores é calculada como a razão do mínimo entre o número de admitidos ou desligados e o pessoal total empregado¹.

Gráfico 17: Quais são as maiores dificuldades para investir em qualificação?



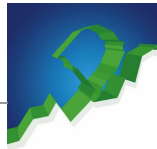
Fonte: FIERGS/UEE. Sondagem da Construção Civil Especial: Falta de Trabalhador Qualificado.

* As % não somam 100 devido à possibilidade de escolha de até 3 opções por parte do respondente.

O gráfico 18 mostra que a taxa de rotatividade dos trabalhadores qualificados (considerados, para esta análise, como aqueles que têm ensino médio completo ou nível educacional superior a este) é menor quando comparada à dos trabalhadores não-qualificados (considerados aqui como aqueles que têm ensino médio incompleto ou nível educacional inferior a este).

Nota-se que, para o total de trabalhadores, a taxa de rotatividade (vinculada sempre ao número de desligamentos, o que indica que o número de admissões têm sido maior do que as demissões, evidenciando a expansão do setor) aumentou no último ano. Entretanto, cabe destacar que, embora haja uma altíssima rotatividade associada aos trabalhadores não qualificados, esta diminuiu consideravelmente em

¹ A taxa de rotatividade calculada pelo IBGE não foi utilizada no presente trabalho devido ao fato de os resultados apresentados serem disponíveis apenas para a indústria e sem a diferenciação de acordo com o grau de instrução.



2010. Este resultado pode ser fruto das políticas de retenção do trabalhador comentada anteriormente. Por outro lado, a taxa de rotatividade dos trabalhadores qualificados, relativamente reduzida, aumentou quase 1 ponto percentual no último ano.

Gráfico 18: Taxa de rotatividade dos trabalhadores – RS
(média do ano – % – construção civil)

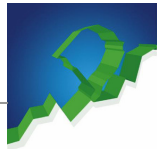


Fonte: MTE/ RAIS e CAGED. Elaboração: FIERGS/UEE.

Ainda com relação as maiores dificuldades encontradas pelo empresário para investir em qualificação, foi citada por muitos empresários a má qualidade da educação básica oferecida no Brasil, que foi o segundo item mais citado, conforme pode ser observado no gráfico 17. O ranking PISA (*Programme for International Student Assessment*), calculado e divulgado pela *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OCDE), evidencia esta realidade.

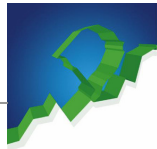
O indicador gerado pelo programa avalia o quanto estudantes que estão próximos do fim da educação obrigatória assimilaram sobre alguns conceitos e habilidades que são considerados básicos para a plena participação na sociedade. São analisados os domínios em leitura, em matemática e ciências. De um total de 65 países, o Brasil ficou na 53ª colocação quanto ao índice geral, com um resultado estatisticamente abaixo da média da OCDE e atrás de países como Chile (44º), Uruguai (47º) e México (48º).

Outro ponto comentado por grande parcela das empresas respondentes desta sondagem especial é que há pouco interesse por parte dos trabalhadores para serem qualificados (47,1%), ver gráfico 17. Isto evidencia que além de todas as deficiências estruturais existentes no País, que muitas vezes impossibilitam que



sejam geradas oportunidades para a população, há um problema cultural, o que se configura como uma barreira muito mais difícil de transpor.

Além disso, nota-se que é pequena a porcentagem de empresários que teriam dificuldades em liberar o trabalhador para fazer cursos (20,6%). Desta forma, as dificuldades encontradas para investir em qualificação estão muito mais atreladas a questões relacionadas à capacitação e interesse dos trabalhadores para receber este treinamento do que a indisponibilidade por parte da empresa em ceder estes treinamentos.



A Sondagem Especial Falta de Trabalhador Qualificado foi realizada em dezembro de 2010 e contou com a participação de 36 empresas respondentes.

NOTA

A Sondagem da Construção Civil é elaborada pela unidade de Política Econômica da CNI em conjunto com as Federações de Indústria de 23 estados do Brasil (no caso do RS – Unidade de Estudos Econômicos - FIERGS), embora sejam consultadas empresas de todo o território nacional. As informações solicitadas são de natureza qualitativa e resultam do levantamento direto com base em questionário próprio.