XI SIMPROD

XI SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DE SERGIPE

TEMA:

"A ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
COMO MEIO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL."

18 A 22 DE NOVEMBRO
2019

Análise CVL aplicada a uma escola prestadora de serviços de ensino profissionalizante no município de Marabá, Estado do Pará

GAMA, Eliani da Silva^{1*}; JESUS, Luanna Gomes²; LOUREIRO, Nayara Côrtes
Filgueira³; SILVA, Davi Arthur Seixas⁴; XAVIER, Iarlane Carneiro⁵

Engenharia de Produção, Centro de Ciências Naturais e Tecnologia, Universidade do Estado do Pará, Campus VIII – UEPA Marabá;

* Autor de correspondência. E-mail: eliani.gama@gmail.com

RESUMO

O setor de serviços no Brasil tem crescente ascensão. Logo, para a consolidação de uma empresa nesse mercado é fundamental uma boa gestão de seus recursos. Com o advento da Revolução Industrial, surgiu a contabilidade de custos, que se utiliza de dados contábeis e financeiros no propósito de fornecer uma visão geral de custos. A Análise Custo-Volume-Lucro - CVL é um estudo que leva em consideração a produção, a partir dela pode-se conhecer a lucratividade tendo como base o volume e os custos totais necessários da mesma. Sendo assim, para este trabalho, analisou-se uma escola de cursos localizada na cidade de Marabá - PA, a partir de uma abordagem quantitativa, utilizou a coleta de dados para testar hipóteses, com base na medição numérica e na análise estatística. Os dados são referentes aos cursos ofertados pela escola. A partir disso realizou-se a aplicação da análise CVL para averiguar a lucratividade da empresa.

Palavras-chave: Análise custo-volume-lucro; Escola de qualificação profissional; Setor de serviços.

CVL analysis applied to a school providing vocational education services in the municipality of Marabá, state of Pará

ABSTRACT

The service sector in Brazil is growing steadily. Therefore, to consolidate a company in this market is a good management of its resources. With the advancement of the Industrial Revolution, arose in cost accounting, which uses accounting and financial data without the purpose of providing an overview of costs. The Cost-Volume-Profit Analysis - CVL is a study that takes into consideration the production, from it you can know a profitability based on the volume or the total required costs of it. Therefore, for this work, analyze a school of courses located in the city of Marabá - PA, from a quantitative approach, use a data collection to test hypotheses, based on numerical evaluation and statistical analysis. The data are related to the courses offered by the school. From there, run the CVL analytics application for company profitability.

Keywords: Cost-volume-profit analysis; Vocational qualification school; Service sector.

1 Introdução

O setor de serviços no Brasil tem crescente ascensão. O Jornal Estadão – Portal do Estado de São Paulo, em uma publicação de fevereiro de 2019, divulgou matéria com o título: “Com maior peso no PIB, setor de serviços puxa avanço da economia”, essa é apenas uma de tantas notícias que vem demonstrando o potencial desse setor para a economia brasileira (AMORIM, BATISTA e NEDER, 2019).

Segundo uma publicação da Revista Veja em fevereiro de 2019 esse índice que conta com a participação do comércio, correspondeu em 2018, um total de 75,8% do Produto Interno Bruto (ROMANI; QUINTINO, 2019). Logo, para a consolidação de uma empresa nesse mercado é fundamental uma boa gestão de seus recursos.

Com o advento da Revolução Industrial, levando em conta as necessidades de se conhecer os custos do processo de produção surgiu a contabilidade de custos, que se utiliza de dados contábeis e financeiros no propósito de fornecer uma visão geral dos gastos, contribuindo para tornar o processo mais eficiente e lucrativo. A contabilidade de custos busca subsidiar três etapas importantes, a determinação do lucro, o controle das operações e a tomada de decisões (o que, quanto, como, porque, fabricar ou não, formação de preço e etc. (BRUNI; FAMÁ, 2011).

Este artigo por meio da análise custo - volume - lucro (CVL) em uma escola de ensino profissionalizante no município de Marabá-PA utilizará dados sobre os custos; volume e valores de venda de cada curso para demonstrar a lucratividade ou não do negócio.

Quanto a estrutura desse estudo, se dá embasamento teórico, abordando alguns conceitos relacionados a contabilidade de custos e, análise custo-volume-lucro, caracterização da empresa e metodologia, apresentação dos dados e resultados, análise dos resultados, propostas de melhorias e considerações finais, respectivamente.

2 Embasamento Teórico

Nesta seção apresentaremos os conceitos que embasaram essa pesquisa e contribuíram para a realização das análises e formulação das propostas de melhoria.

2.1 Gestão de Custos

De acordo com Paula (2016) uma empresa que procura investir no negócio, mas que não possui um bom controle de seus custos e despesas, não tem conhecimento se os resultados são satisfatórios ou aonde melhorar. A correta gestão desses custos pode evitar que uma empresa cobre a mais pelo que tem oferecido, gerando um grande problema, pois atualmente

nos mais diversos segmentos o mercado é competitivo. Logo, lucrar está acima de sobreviver a essa competição.

Os custos são dispêndios realizados ao se adquirir bens ou serviços para sua utilização posterior no processamento de novos bens ou serviço. E estão diretamente ligados ao processo de produção, ou seja, são gastos devido a concepção do produto (BRUNI; FAMÁ, 2011).

De acordo com Bruni e Famá (2011) são diversas as abordagens ao se tratar de custos, porém focou-se nesse estudo classificá-los em função da sua aplicabilidade aos produtos fabricados (cursos) e de acordo com a variação do volume de produção. Ainda conforme os autores, os custos devido a sua aplicabilidade, se classificam em:

- Custos diretos ou primários: Trata de gastos claramente mensuráveis, podendo ser incluídos diretamente no cálculo dos produtos. Abrange materiais diretos e mão – de – obra direta utilizados no processo produtivo de bens ou serviços.
- Custos indiretos: Esses necessitam de rateamento para poderem compor o cálculo dos produtos. Também conhecidos como custos indiretos de fabricação (CIF).

Considerando a variação de volumes produzidos - variabilidade, os custos se dividem em Fixos e variáveis. Fixos, pois não variam de acordo com o volume produzido, permanecem inalterados por maior que seja a oscilação na produção, são exemplos, o aluguel do espaço, a depreciação dos equipamentos e etc. Variáveis, devido aumentarem ou diminuírem na mesma proporção da produção dos bens ou serviços, exemplo disso é o consumo de embalagens (CARIOCA, 2010).

Outra terminologia a ser compreendida trata das despesas, correspondente aos gastos com um bem ou serviço para se alcançar os rendimentos. Não estão associadas ao processo de produção da entidade (BRUNI; FAMÁ, 2011). Essa diferenciação de custo e despesa é importante para se conhecer onde estão sendo consumidos os recursos (CARIOCA, 2010).

2.2 Análise Custo – Volume - Lucro (CVL)

A Análise CVL é um estudo que leva em consideração a produção, a partir dela pode-se conhecer a lucratividade tendo como base o volume e os custos totais necessários da mesma. Nesse estudo se destacam os cálculos do ponto de equilíbrio, da margem de contribuição (PORTAL EDUCAÇÃO, 2013).

O ponto de equilíbrio (Break Even Point) é obtido quando o total da receita se iguala aos gastos dispendidos para a criação do objetivo empresarial. Logo, neste ponto a empresa não estará terá prejuízo nem lucro. Para o cálculo do Ponto de Equilíbrio Contábil (PEC), se considera todos os custos e despesas contabilizados (CARIOCA, 2010).

Para Araújo (2018), a margem de Contribuição “designa o valor resultante da venda após serem deduzidos os custos e despesas variáveis associados ao produto comercializado”, ou seja, é a demonstração dos ganhos obtidos de cada bem ou serviço.

Segundo Carioca (2010) para a realização da análise CVL o primeiro passo é realizar o Demonstrativo de Resultados do Exercício (DRE), afim de se conhecer a lucratividade atual da empresa. Conforme Paula (2019), o DRE é uma síntese econômica que confronta em seus cálculos, as receitas, custos e despesas de um período, no objetivo de verificar se o negócio tem gerado lucro ou prejuízo e, através de seus demonstrativos maximizar os lucros.

Segundo passo, encontrar o volume mínimo de produção ou prestação de serviço para se alcançar o ponto de equilíbrio, para isso é necessário o cálculo da margem de contribuição e então se calcula o ponto de equilíbrio (CARIOCA, 2010)

3 Metodologia

A metodologia é o emprego do conjunto de métodos, procedimentos e técnicas que cada ciência em particular põe em ação para alcançar seus objetivos (PEREIRA, 2016, p. 31). Esta pesquisa quanto a sua natureza pode ser caracterizada como aplicada com objetivos exploratórios, pois visa proporcionar maior familiaridade com o assunto (GIL, 2018, p.26). Sendo assim, este estudo de caso analisou uma escola de cursos, a partir de uma abordagem quantitativa, pois utilizou a coleta de dados para testar hipóteses, com base na medição numérica e na análise estatística.

Os dados são referentes aos 10 cursos ofertados pela escola e foram coletados mediante entrevista com o proprietário da empresa. Para calcular a margem de contribuição, ponto de equilíbrio, margem de segurança, a demonstração do resultado do período analisado e a partir dos resultados fazer a Análise CVL foi utilizado o *software Excel*.

4 Análise e Discussão dos Resultados

Para melhor entendimento e realização da Análise CVL serão apresentados os dados coletados referentes a empresa, e posteriormente serão apresentados os cálculos e os valores comparativos entre os diversos cursos da escola.

4.1 Caracterização da empresa

A escola está localizada na cidade de Marabá - PA, atua no ramo de prestação de serviços oferecendo cursos de qualificação profissional, desde 1999 funcionando de segunda a sábado.

Atualmente a escola possui 222 alunos matriculados nos seguintes cursos: informática, desenho técnico, design gráfico, projeto empregabilidade (secretariado, assistente administrativo, operador de caixa) entre outros, sendo o de operador máster o mais procurado. Conta com 2 professores que são responsáveis pelas aulas e 2 estagiários que trabalham na recepção, o proprietário atua como administrador e professor.

4.2 Dados Iniciais da Escola para Cálculos

Nas tabelas 01, 02, 03, 04, 05 são apresentados os dados referentes a todas as turmas do mês pesquisado (agosto/2019), que possibilitarão a realização dos demais cálculos para a Análise CVL.

Tabela 1 - Dados das Turmas

Produto - Curso	Nº de Alunos	Valor da Mensalidade (R\$)	Receita Bruta (R\$)
Aregis	10	100,00	1000,00
Desenho Técnico	10	100,00	1000,00
Designer Gráfico	4	105,00	420,00
Excel Avançado	4	116,25	465,00
Gestão Empresarial	29	45,00	1305,00
Informática Empresarial	3	97,67	293,00
Informática Kids	12	128,90	1546,80
Informática Lite	3	93,30	279,90
Operador Master	120	65,00	7800,00
Projeto Empregabilidade	27	119,44	3224,80
TOTAL	222	970,55	17334,50

Fonte: os autores (2019)

Tabela 2 - Custos Variáveis

Descrição	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Resma Papel	8	22,00	176,00
Tinta Impressora	4	20,00	80,00
Spray Limpa Contatos	1	10,00	10,00
Pasta Térmica	1	7,00	7,00
Energia	1	371,85	371,85
Total	-	-	644,85

Fonte: os autores (2019)

Tabela 3 - Custos Mão de Obra

Descrição	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor / R\$
Salário	2	1250,00	2500,00
Férias + 1/3	2	1250,00	277,78
13º Salário	2	104,17	208,33
Total	-	-	2986,11

Fonte: os autores (2019)

Tabela 4 - Custos e Despesas Fixas

Descrição	Valor R\$)
Aluguel	1490,00
Energia Elétrica	408,15
Internet	110,00
Água	30,00
Limpeza	120,00
Estagiários	800,00
Vale Transporte	300,00
Pro Labore	2500,00
Contador	499,00
Alvará	62,00
Tpei	31,67
Iptu	11,04
Fgts	200,00
Iss	79,90
Das	52,70
Licença Software Disksoft	50,00
Licença Software Tecnocompy	150,00
Total	6894,46

Fonte: os autores (2019)

Tabela 05 - Depreciação de Moveis e Equipamentos

Descrição	Valor / R\$	Depreciação	Anual	Mensal
Bancadas	1760,00	10%	176,00	14,67
Mesas	960,00	10%	96,00	8,00
Cadeiras	2700,00	10%	270,00	22,50
Centrais De Ar	3600,00	10%	360,00	30,00
Monitores	2600,00	20%	520,00	43,33
Mouses	220,00	20%	44,00	3,67
Teclados	260,00	20%	52,00	4,33
Notebooks	4000,00	20%	800,00	66,67
Estabilizadores	840,00	20%	168,00	14,00
Impressora	1100,00	20%	220,00	18,33
Roteador Wi-fi	180,00	20%	36,00	3,00
Cpu's	7800,00	20%	1560,00	130,00
Pad Mouse	110,00	20%	22,00	1,83
Switch	400,00	20%	80,00	6,67
Ferramentas	12,00	20%	2,40	0,20
Total	26542,00	-	4406,40	367,20

Fonte: os autores (2019)

4.3 Margem de Contribuição

É o valor que cada produto tem capacidade de gerar para ajudar a cobrir as despesas fixas totais e o lucro esperado do negócio (CARIOCA, 2010, p.208), neste caso o produto vendido são as mensalidades representadas pelos alunos de cada turma.

Margem de Contribuição (MC) por Turma

Para o cálculo da MC por turma tomou-se o valor total das mensalidades (receita bruta) por curso e subtraiu-se os Custos Variáveis, desta forma podemos ver na Tabela 07, que o valor da MC dos cursos foi de R\$ 16.689,65 ao mês. Também foi possível saber a participação percentual de cada turma e observar que alguns cursos tem uma margem de contribuição maior, que os demais.

Tabela 7 - Margem de Contribuição por Turma

Produto - Curso	Receita Bruta	CV (R\$)	MC (R\$)	MC %
Arcgis	1000,00	64,49	935,52	6%
Desenho Técnico	1000,00	64,49	935,52	6%
Designer Gráfico	420,00	64,49	355,52	2%
Excel Avançado	465,00	64,49	400,52	2%
Gestão Empresarial	1305,00	64,49	1240,52	7%
Informática Empresarial	293,00	64,49	228,52	1%
Informática Kids	1546,80	64,49	1482,32	9%
Informática Lite	279,90	64,49	215,42	1%
Operador Master	7800,00	64,49	7735,52	46%
Projeto Empregabilidade	3224,80	64,49	3160,32	19%
Total	17334,50	644,85	16689,65	100%

Fonte: os autores (2019)

Margem de Contribuição Unitária/aluno (MCU) por Turma

Para encontrar os valores MCU por turma, foi necessário subtrair do valor da mensalidade o Custo Variável Unitário CVU (proporcional ao número de alunos por curso), conforme tabela 06.

Tabela 6 - Margem de Contribuição Unitária por Turma

Produto - Curso	Alunos	Valor (R\$)	CVU	MCU (R\$)	MCU %
Arcgis	10	100,00	6,45	93,55	94%
Desenho Técnico	10	100,00	6,45	93,55	94%
Designer Gráfico	4	105,00	16,12	88,88	85%
Excel Avançado	4	116,25	16,12	100,13	86%
Gestão Empresarial	29	45,00	6,45	38,55	86%
Informática Empresarial	3	97,67	21,50	76,17	78%
Informática Kids	12	128,90	5,37	123,53	96%
Informática Lite	3	93,30	21,50	71,81	77%
Operador Master	120	65,00	0,54	64,46	99%
Projeto Empregabilidade	27	119,44	2,39	117,05	98%

Fonte: os autores (2019)

4.4 Ponto de Equilíbrio

O ponto de equilíbrio é o nível de vendas para o qual o lucro da empresa é igual a zero (GARRISON, 2013, p. 199). O cálculo do Ponto de Equilíbrio pode ser realizado durante as atividades operacionais da empresa para acompanhar a evolução das vendas, custos e despesas do período.

Ponto de Equilíbrio (PE) Escola

Para se fazer para o cálculo do PE da escola foi necessário dividir o valor da margem de contribuição total dos cursos (R\$ 16.689,65) pela quantidade de vendas /mensalidades (222), este resultado foi dividido pelo valor dos gastos fixos que equivalem a R\$ 10.247,77 mensais, demonstrado na Equação (1). O PE encontrado foi de R\$ 136,31 conforme Tabela 08.

$$PE = \frac{16689}{222} = 75,17 \Rightarrow \frac{10247,77}{75,17} = 136,31 \quad (1)$$

Tabela 8 - Ponto de Equilíbrio da Escola

Descrição	Valor/R\$
Gastos Fixos	10247,77
Margem de Contribuição	16689,65
Quantidade de Mensalidades	222
Ponto de Equilíbrio em mensalidades	136,31

Fonte: os autores (2019)

Ponto de Equilíbrio (PE) por Turma

Como a escola possui cursos com valores de mensalidades variados é necessário calcular o PE por turma. Calculou-se o percentual do número de alunos por turma o qual foi multiplicado pelo PE em mensalidades (R\$ 136,31). Com os valores de PE encontrados para cada curso, basta multiplicá-los pelo valor da mensalidade correspondente, e saberemos o PE por turma que somados totalizaram R\$ 10.643,72. Na tabela 09 os dados.

Tabela 9 - Ponto de Equilíbrio por Turma

Curso	Nº mensal.	% do Total	PE mensald.	Valor mensal.	PE em (R\$)
Arcgis	10	5%	6,14	100,00	614,02
Desenho Técnico	10	5%	6,14	100,00	614,02
Designer Gráfico	4	2%	2,46	105,00	257,89
Excel Avançado	4	2%	2,46	116,25	285,52
Gestão Empresarial	29	13%	17,81	45,00	801,30
Inform. Empresarial	3	1%	1,84	97,67	179,91
Informática Kids	12	5%	7,37	128,90	949,77
Informática Lite	3	1%	1,84	93,30	171,86
Operador Master	120	54%	73,68	65,00	4789,35
Projeto Empregabilidade	27	12%	16,58	119,44	1980,09
Total	222,00	100%	136,31	-	10643,72

Fonte: os autores (2019)

4.5 Margem de Segurança

A Margem de Segurança é por definição, a dimensão de medida que informa os limites de operação para que não incorra em prejuízo (CARIOCA, 2010, p.238). Primeiramente foi calculada a margem de segurança em mensalidades para cada curso subtraindo o respectivo PE. Os valores encontrados por turma significam o quanto a empresa pode deixar de vender, ou seja, é o montante de vendas orçado ou eficaz além das vendas no ponto de equilíbrio (GARRISON p. 201). A Margem de Segurança total é de R\$ 6.690,78. Conforme tabela 10.

Tabela 10 - Ponto de Equilíbrio por Turma

Curso	Vendas	PE mensald.	MS mensald.	Mensal.(R\$)	MS em R\$
Arcgis	10	6,14	3,86	100,00	385,98
Desenho Técnico	10	6,14	3,86	100,00	385,98
Designer Gráfico	4	2,46	1,54	105,00	162,11
Excel Avançado	4	2,46	1,54	116,25	179,48
Gestão Empresarial	29	17,81	11,19	45,00	503,70
Informática Empresarial	3	1,84	1,16	97,67	113,09
Informática Kids	12	7,37	4,63	128,90	597,03
Informática Lite	3	1,84	1,16	93,30	108,04
Operador Master	120	73,68	46,32	65,00	3010,65
Projeto Empregabilidade	27	16,58	10,42	119,44	1244,71
Total	222,00	136,31	85,69	-	6690,78

Fonte: os autores (2019)

4.6 Demonstração do Resultado Líquido do Exercício

De acordo com Azevedo (2012, p.43) o Resultado Líquido do Exercício serve para relatar a situação da empresa em determinado período e o resultado apurado, que pode ser de lucro ou prejuízo. Para chegar a esse resultado, foram deduzidos o total de custos e despesas;

mão de obra; depreciação dos móveis e equipamentos; e a receita de vendas. O resultado final demonstra um lucro equivalente a 37% do total da receita das vendas (mensalidade), vide tabela 11.

Tabela 11 - Resultado do Líquido do Exercício

Descrição	Valor em R\$	Valor % das Vendas
Receitas Vendas	17334,50	100%
(-)Custo Variável	644,85	4%
(-)Custos E Despesas Fixas	6894,46	40%
(-)Mão De Obra	2986,11	17%
(-)Depreciação	367,20	2%
Resultado do Período	6441,88	37%

Fonte: os autores (2019)

5 Considerações finais

As empresas precisam conhecer melhor suas receitas e custos, a fim de saber qual a quantidade necessária a ser vendida para se obter lucro. Com a implementação da análise CVL, trouxe o conhecimento dos custos detalhados, mostrando claramente para a empresa, onde eram aplicados os valores gastos mensalmente. Com a apuração dos indicadores de ponto de equilíbrio, depreciação, custo variável e fixo, despesas, margem de contribuição e margem de segurança ficou evidenciado através dos cálculos que esses indicadores são importantes aliados às tomadas de decisões.

Os resultados obtidos revelam que a escola tem um resultado final lucrativo. Nota-se que turmas com menores números de alunos têm mais retorno do que outras com maior quantidade porém com mensalidades de menor valor. Este resultado instigou a reflexão tornando possível proposta de melhorias, como o ajuste de valor em determinados cursos, possibilidade de abrir novas turmas em horários diferentes, verificando a quantidade ideal de aluno em sala buscando o ponto de equilíbrio.

Este trabalho possibilitou que a empresa realizasse no final de um período uma análise crítica de seus custos e vendas favorecendo uma visão ampla do negócio, evidenciando a importância do detalhamento dos custos como forma de melhorar os resultados futuramente.

Referências bibliográficas

AMORIN, D; BATISTA, R; NEDER, V. Com maior peso no PIB, setor de serviços puxa avanço da economia. **Estadão**, São Paulo, 28 fev. 2019. Economia e negócios. Disponível em: < <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,setor-de-servicos-com-maior-peso-no-pib-puxa-avanco-da-economia,70002739128> >. Acesso em: 20 set. 2019.

ARAÚJO, D. A. **Aplicação de uma análise de CVL em uma escola privada de ensino infantil e fundamental na cidade de Pombal-PB**. 2018. 25f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Monteiro, 2018. [Artigo]

AZEVEDO, Marcelo Cardoso de. **Estruturas e análises das demonstrações financeiras**. Campinas, SP. Editora Alínea, 2012.

BRUNI, A. L.; FAMÁ, R. **Gestão de custos e formação de preços**: com aplicação na calculadora HP 12c e Excel. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CARIOCA, V. A. **Contabilidade de custos**. Campinas, São Paulo: Editora Alínea, 2010.

GARRISON, Ray H; NOREEN, Eric W; Brewer Peter C. **Contabilidade gerencial**. Traduzido por: Christiane de Brito. 14 ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.

PAULA, G. B. **Gestão de Custos e Despesas**: 19 dicas para ganhar eficiência operacional com a Redução de Custos e Despesas! 12 jun. 2016. Disponível em: <<https://www.treasy.com.br/blog/gestao-de-custos-e-despesas-e-reducao-de-custos-e-despesas/>>. Acesso em: 24 set. 2019

PAULA, G.B. **Análise de DRE (Demonstrativo de Resultados do Exercício)**: tudo que você precisa saber em um só lugar! 6 jun. 2019. Disponível em: <<https://www.treasy.com.br/blog/dre-demonstrativo-de-resultados-do-exercicio/>>. Acesso em: 23 set. 2019.

PORTAL DA EDUCAÇÃO. **Gestão de Frotas**: Relação custo x volume x lucro = Ponto de equilíbrio. 13 nov. 2013. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/educacao/gestao-de-frotas-relacao-custo-x-volume-x-lucro-ponto-de-equilibrio/52215>>. Acesso em 24 set. 2019.

ROMANI, A; QUINTINO, L. Setor de serviços sustenta o crescimento do PIB em 2018. **Veja**, São Paulo, 28 de fev. 2019. Economia. Disponível em: Acesso em: 20 set. 2019.

GIL, ANTONIO. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6ed. – [2. Reimpr.]. São Paulo: Atlas, 2018.

MATIAS, PEREIRA. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2016.