

**COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E RELAÇÕES INTERPESSOAIS:  
PREPARANDO CONTADORES PARA O MERCADO DE TRABALHO**

Anderson Carlos da Silva<sup>1</sup>  
Artur Ribeiro de Assunção<sup>2</sup>  
Daniel Ferreira Hassel Mendes<sup>3</sup>  
Ieso Costa Marques<sup>4</sup>  
José Fernando Muniz Barbosa<sup>5</sup>  
Márcio Dourado Rocha<sup>6</sup>  
Maysa de Fátima Moreira Rodrigues<sup>7</sup>  
Regiane Janaina Silva de Menezes<sup>8</sup>

**RESUMO**

O Relato de Experiência aborda a comunicação assertiva que é uma competência essencial para o desenvolvimento de relações interpessoais eficazes, sobretudo na atuação dos contadores. No mercado de trabalho contemporâneo, marcado pela competitividade e pela necessidade de integração multidisciplinar, saber comunicar-se de forma clara e respeitosa fortalece o trabalho em equipe e a confiança profissional. Além do domínio técnico, o contador precisa desenvolver habilidades comportamentais que favoreçam a negociação, a liderança e a resolução de conflitos. A assertividade possibilita a expressão de opiniões e limites sem agressividade ou passividade. E diante dos novos cenários, novas tecnologias, a Universidade Evangélica de Goiás (Unievangelica) desenvolveu estratégias para manter e inovar a qualidade de ensino preparando futuros contadores para o mercado exigindo, portanto, alinhar conhecimento técnico à competência interpessoal, garantindo maior eficácia e valorização da profissão.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação assertiva, relações interpessoais, contador, mercado de trabalho

<sup>1</sup>Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, [anderson.silva@unievangelica.edu.br](mailto:anderson.silva@unievangelica.edu.br) :

<sup>2</sup> Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, [artur-assunção@outlook.com](mailto:artur-assunção@outlook.com)

<sup>3</sup> Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, [danielhmendes@hotmail.com](mailto:danielhmendes@hotmail.com)

<sup>4</sup> Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, [iesocosta@unievangelica.edu.br](mailto:iesocosta@unievangelica.edu.br) :

<sup>5</sup> Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, [fernandomuniz@hotmail.com](mailto:fernandomuniz@hotmail.com) :

<sup>6</sup> Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, [marcio.rocha@unievangelica.edu.br](mailto:marcio.rocha@unievangelica.edu.br) :

<sup>7</sup> Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, [maysa.rodrigues@docente.unievangelica.edu.br](mailto:maysa.rodrigues@docente.unievangelica.edu.br)

<sup>8</sup> Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, [regiane.menezes@unievangelica.edu.br](mailto:regiane.menezes@unievangelica.edu.br) :

## **INTRODUÇÃO**

O mercado de trabalho exige do contador não apenas domínio técnico, mas também competências comunicacionais e relacionais que favoreçam a interação em ambientes profissionais complexos. A comunicação assertiva, nesse contexto, torna-se um diferencial, pois possibilita expressar ideias de forma clara, objetiva e respeitosa, sem passividade ou agressividade.

Segundo Guimarães e Maciel (2022), “a comunicação assertiva como condição para a aprendizagem significativa” fortalece as relações interpessoais e contribui para a cooperação, sendo igualmente essencial no ambiente de trabalho. Nesse sentido, a formação em Ciências Contábeis deve transcender o ensino técnico, contemplando práticas que desenvolvam habilidades comunicacionais.

Pastor e Anacleto (2023) defendem que a rationalidade comunicativa é essencial à formação continuada, estimulando a autonomia e a capacidade de diálogo. No campo contábil, essa competência é crucial, já que o profissional precisa negociar com clientes, dialogar com gestores e intermediar interesses de diferentes áreas.

Para Silva, Cunha e Neto (2024), as relações interpessoais influenciam diretamente na motivação e no desempenho. Contadores que dominam a comunicação assertiva constroem vínculos sólidos e consolidam sua imagem profissional. Assim, preparar contadores para o mercado de trabalho requer unir conhecimento técnico à competência interpessoal, tornando a assertividade um elemento estratégico para o exercício da profissão.

Além disso, é necessário compreender que a comunicação assertiva não é apenas uma habilidade desejável, mas uma exigência das organizações modernas, que valorizam profissionais capazes de articular conhecimento técnico e relações humanas. Ambientes de trabalho pautados pelo diálogo favorecem a inovação, a cooperação e a tomada de decisão ética. Desse modo, a educação superior tem o desafio de proporcionar metodologias que estimulem a prática comunicativa, promovendo experiências de liderança, negociação e resolução de conflitos. Preparar contadores para o futuro significa,

portanto, integrar teoria, técnica e habilidades interpessoais, consolidando a profissão em um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo.

Este trabalho tem a motivação central socializar um relato de experiência voltado para a inovação dentro da sala de aula, visto que a educação precisa constantemente reinventar-se diante das transformações sociais e profissionais. Para Freire (1996), “ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua produção ou a sua construção”, o que reforça a importância de metodologias que estimulem a prática e a participação ativa dos estudantes. Na mesma direção, Moran (2015) defende que a aprendizagem significativa depende da integração entre teoria, prática e vivências, tornando o processo educativo mais dinâmico e conectado às demandas do mundo real.

Nesse sentido, durante um projeto de extensão a Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA), os alunos de Ciências Contábeis foram desafiados a apresentar relatórios gerenciais a pequenos empresários locais. Embora dominassem os cálculos e a legislação, muitos tiveram dificuldade em transmitir as informações de forma clara e assertiva, o que limitou a compreensão dos gestores e a aplicação prática dos dados. A experiência evidenciou que a comunicação assertiva e as relações interpessoais são competências tão relevantes quanto o domínio técnico. Para superar essa lacuna, foi implementada uma oficina de comunicação e técnicas de argumentação, possibilitando aos alunos exercitar postura, clareza e assertividade. O resultado foi perceptível: os relatórios passaram a ser melhor compreendidos e os estudantes reconheceram a importância de integrar habilidades interpessoais ao conhecimento técnico.

Assim, o relato confirma que preparar contadores para o mercado de trabalho requer não apenas a formação técnica, mas também experiências inovadoras em sala de aula que desenvolvam competências relacionais, indispensáveis para o exercício profissional no contexto atual.

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

A experiência aqui relatada surge da observação cotidiana da prática docente no curso de Ciências Contábeis da Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA), onde

se identificou uma lacuna significativa entre o domínio técnico dos estudantes e sua capacidade de comunicar-se de forma assertiva com diferentes públicos. Conforme destacam Lopes, Pinho e Barbosa (2021), "as competências técnicas, embora essenciais, não são suficientes para o pleno exercício da profissão contábil, sendo necessário desenvolver habilidades de relacionamento interpessoal e comunicação eficaz".

Durante o projeto de extensão mencionado na introdução, ficou evidente que os alunos dominavam cálculos, legislação e elaboração técnica de relatórios, mas apresentavam dificuldades em traduzir essas informações para linguagem acessível aos gestores. Esta constatação alinha-se ao que afirma Marion (2012, p. 28): "o contador moderno precisa ser um comunicador por excelência, capaz de transformar dados numéricos em informações comprehensíveis para a tomada de decisão". Essa realidade motivou a implementação de práticas pedagógicas específicas voltadas ao desenvolvimento de competências comportamentais integradas à formação técnica.

### **Diagnóstico das Dificuldades Comunicacionais**

As principais dificuldades observadas incluíam o uso excessivo de jargão técnico, com estudantes utilizando termos como "competência", "fato gerador" e "regime de caixa" sem contextualização adequada para empresários sem formação contábil. A insegurança na comunicação oral manifestava-se através de nervosismo excessivo, contato visual deficiente e velocidade de fala acelerada durante apresentações. Também se observou dificuldade em hierarquizar informações, com tendência a apresentar todos os dados disponíveis sem distinguir o essencial do acessório, além da gestão inadequada de questionamentos, percebidos como críticas pessoais. Para Oliveira e Silva (2018), essas dificuldades são comuns na formação contábil tradicional, que historicamente priorizou aspectos técnicos em detrimento das habilidades comportamentais.

### **Estratégias Pedagógicas Implementadas**

Diante desse cenário, foram implementadas práticas pedagógicas voltadas ao

desenvolvimento da comunicação assertiva, integradas às disciplinas de Contabilidade Gerencial, Controladoria e Auditoria. Segundo Berbel (2011), que destaca a importância das metodologias ativas, privilegiou-se a prática em detrimento de exposições teóricas extensas. Os alunos passaram a apresentar oralmente as análises e relatórios elaborados, sendo avaliados pelo conteúdo técnico e pela clareza comunicacional. Conforme Del Prette e Del Prette (2017, p. 54), "assertividade é a habilidade de expressar sentimentos, desejos e opiniões de modo direto, honesto e apropriado ao contexto, respeitando a si mesmo e ao outro".

Exercícios regulares de tradução de linguagem técnica foram incorporados, desafiando os estudantes a reformular termos contábeis em linguagem acessível. Simulações de atendimento a clientes foram realizadas em duplas, com situações cotidianas como orientação tributária e apresentação de resultados financeiros. O feedback estruturado tornou-se componente fundamental, com colegas e professor fornecendo devolutiva após cada apresentação. Conforme Hattie e Timperley (2007), feedback efetivo deve indicar onde o aluno está, para onde precisa ir e como chegar lá. Foi introduzida também a prática de registros reflexivos após atividades comunicacionais relevantes, inspirados na pedagogia de Freire (1996), onde alunos documentam a situação vivenciada, autopercepção de desempenho, dificuldades e aprendizados.

### ESTRUTURA METODOLÓGICA

A experiência consolidou-se em estrutura metodológica permanente, baseada no modelo de ensino híbrido. Segundo Bacich e Moran (2018, p. 45), "o ensino híbrido combina atividades presenciais e online, promovendo personalização da aprendizagem e protagonismo do estudante". A estrutura articula três momentos complementares: pré-aula, aula e pós-aula, permitindo maior aproveitamento do tempo presencial para atividades práticas.

Pré-Aula: Preparação

## ANAIS DO 49º SEMINÁRIO DE ATUALIZAÇÃO DE PRÁTICAS DOCENTES

Antes das aulas, os estudantes acessam materiais no ambiente virtual, incluindo textos sobre comunicação assertiva aplicada à contabilidade, vídeos demonstrativos de apresentações eficazes e casos práticos para análise prévia. Conforme Bergmann e Sams (2016), a sala de aula invertida permite que o tempo presencial seja dedicado à prática, não à transmissão de informações básicas. Os alunos são incentivados a registrar dúvidas para discussão nos encontros presenciais.

### Aula: Prática Supervisionada

Os encontros presenciais privilegiam atividades práticas. Inicia-se com retomada de conceitos e esclarecimento de dúvidas, seguida de demonstração pelo professor de técnicas comunicacionais aplicadas a situações contábeis reais. O núcleo da aula concentra-se em simulações progressivamente mais complexas, onde alunos apresentam relatórios, orientam gestores e mediam situações de conflito. Conforme Vygotsky (1991), a aprendizagem colaborativa potencializa o desenvolvimento de competências. Encerra-se com feedback coletivo, discussão sobre padrões observados e sistematização de aprendizados.

### Pós-Aula: Aplicação

Após os encontros, os estudantes realizam aplicação prática das técnicas em contextos reais (apresentação em outra disciplina, atendimento no Núcleo de Práticas Contábeis, explication de conceito para não-especialista). O registro reflexivo é obrigatório, incluindo descrição da situação, estratégias utilizadas, autopercepção de desempenho e aprendizados. A avaliação entre pares complementa as atividades, desenvolvendo capacidade crítica e construtiva. Para Schön (2000), a reflexão sobre a ação permite ao profissional desenvolver conhecimento prático sistematicamente.

## RESULTADOS OBSERVADOS

A implementação dessa metodologia demonstrou impactos significativos no cotidiano do curso. Observou-se melhoria na qualidade das apresentações acadêmicas, com trabalhos em diferentes disciplinas demonstrando maior clareza, melhor estruturação e adequação de linguagem ao público. O aumento da confiança dos estudantes manifestou-se na participação mais ativa em debates e apresentações voluntárias. O feedback positivo de empresários atendidos em projetos confirmou melhor compreensão dos relatórios e maior aplicabilidade das orientações recebidas. O desenvolvimento integral também foi observado, com impacto positivo em competências como trabalho em equipe e gestão de conflitos. Esses resultados corroboram Santos (2019), que identificou correlação positiva entre habilidades comunicacionais e desempenho profissional de contadores.

#### **Desafios Enfrentados e Conexão com o Mercado**

A experiência evidenciou desafios como resistência inicial de alguns alunos, superada através da criação de ambiente onde erros são tratados como oportunidades de aprendizado. O tempo de dedicação docente mostrou-se significativo, mas os resultados justificam o investimento. Foram desenvolvidas rubricas com critérios observáveis para avaliação mais objetiva. Para Perrenoud (2000), ensinar exige disposição para ajustar estratégias conforme necessidades identificadas. Parcerias com escritórios contábeis e profissionais proporcionam contato com expectativas reais do mercado. Segundo Cardoso, Riccio e Albuquerque (2009), empregadores valorizam em contadores, além do conhecimento técnico, comunicação eficaz, trabalho em equipe e capacidade de relacionamento interpessoal, validando a relevância desta experiência pedagógica.

#### **CONCLUSÃO**

O relato de experiência apresentado evidencia que a comunicação assertiva é uma competência essencial para o desenvolvimento profissional de contadores no contexto contemporâneo. Embora o domínio técnico ainda seja fundamental, as demandas do mercado de trabalho atual destacam a importância de habilidades interpessoais que

possibilitem ao profissional estabelecer diálogos claros, fortalecer relações interpessoais e atender às exigências de diversos públicos.

A experiência conduzida no curso de Ciências Contábeis da Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA) reafirmou que a integração entre conhecimento técnico e competências comportamentais é indispensável para formar profissionais completos. Os resultados obtidos, como a evolução na qualidade das apresentações acadêmicas, a maior confiança dos alunos e o feedback positivo de empresários locais, corroboram a relevância de estratégias pedagógicas inovadoras que valorizem a prática, o feedback estruturado e a reflexão contínua.

Apesar dos desafios enfrentados, como a resistência inicial dos alunos e o tempo demandado para implementar as metodologias, a experiência demonstrou que preparar contadores para o mercado de trabalho envolve ir além das práticas tradicionais de ensino. A integração de metodologias ativas, como o ensino híbrido e as simulações de situações reais, favorece o desenvolvimento de competências abrangentes, alinhadas às expectativas das organizações modernas.

Conclui-se que a comunicação assertiva não é apenas uma habilidade complementar, mas uma exigência cada vez mais valorizada pelas organizações e indispensável para o sucesso no exercício da profissão contábil. Assim, experiências como esta são essenciais para formar profissionais capazes de atender às complexas demandas do mercado, contribuindo para a valorização e consolidação da contabilidade como uma área estratégica e indispensável no mundo corporativo.

## **REFERÊNCIAS**

BACICH, L.; MORAN, J. **Metodologias ativas para uma educação inovadora: uma abordagem teórico-prática.** Porto Alegre: Penso, 2018.

BERBEL, N. A. N. **As metodologias ativas e a promoção da autonomia de estudantes.**

## **ANAIS DO 49º SEMINÁRIO DE ATUALIZAÇÃO DE PRÁTICAS DOCENTES**

Semina: Ciências Sociais e Humanas, Londrina, v. 32, n. 1, p. 25-40, jan./jun. 2011.

BERGMANN, J.; SAMS, A. **Sala de aula invertida: uma metodologia ativa de aprendizagem.** Rio de Janeiro: LTC, 2016.

CARDOSO, R. L.; RICCIO, E. L.; ALBUQUERQUE, L. G. **Competências do contador: um estudo sobre a existência de uma estrutura de interdependência.** Revista de Administração, São Paulo, v. 44, n. 4, p. 365-379, out./dez. 2009.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Competência social e habilidades sociais: manual teórico-prático.** Petrópolis: Vozes, 2017.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa.** São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GUIMARÃES, E.; MACIEL, A. **Comunicação assertiva como condição para a aprendizagem significativa.** *Research, Society and Development*, v. 11, n. 16, p. 1-12, 2022. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/34212>. Acesso em: 25 de set. 2025.

HATTIE, J.; TIMPERLEY, H. **The power of feedback.** *Review of Educational Research*, v. 77, n. 1, p. 81-112, 2007.

LOPES, J. E. G.; PINHO, J. C. C.; BARBOSA, M. A. G. **Competências comportamentais na formação do contador: percepção de docentes e discentes.** *Advances in Scientific and Applied Accounting*, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 123-140, jan./abr. 2021.

MARION, J. C. **Contabilidade empresarial.** 16. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MORAN, José Manuel. **Metodologias ativas para uma aprendizagem mais profunda.** São Paulo: ECA/USP, 2015. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/moran/>. Acesso em: 30 de set. 2025.

OLIVEIRA, A. B. S.; SILVA, E. C. **Competências comunicacionais na formação do contador.** *Revista Brasileira de Contabilidade*, Brasília, n. 234, p. 68-79, nov./dez. 2018.

PASTOR, A.; ANECLETO, M. **Racionalidade comunicativa e formação continuada: reflexões sobre a prática docente.** *Revista de Educação e Saberes*, v. 12, n. 2, p. 44-59, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/reves/article/view/3148>. Acesso em: 20 de set. 2025.

PERRENOUD, P. **Dez novas competências para ensinar.** Porto Alegre: Artmed, 2000.

SANTOS, V. dos. **Habilidades de comunicação e desempenho profissional de contadores: um estudo empírico.** *Revista Contabilidade & Finanças*, São Paulo, v. 30, n.

81, p. 371-386, set./dez. 2019.

SCHÖN, D. A. **Educando o profissional reflexivo: um novo design para o ensino e a aprendizagem.** Porto Alegre: Artmed, 2000.

SILVA, R.; CUNHA, J.; NETO, F. **Relações interpessoais e motivação no ensino de Ciências Contábeis: percepções de orientandos.** *SciELO Preprints*, p. 1-15, 2024. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/2758>. Acesso em: 30 de set. 2025.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores.** 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.