

# RGSN

#4

RGSN V. 2, Nº2  
OUTUBRO DE 2014

REVISTA DE GESTÃO, SUSTENTABILIDADE E NEGÓCIOS  
ISSN 2318-4981



REVISTA ACADÊMICA DA FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS - UNIFIN  
WWW.SAOFRANCISCOEASSIS.EDU.BR - REVISTA@SAOFRANCISCOEASSIS.EDU.BR





**RG  
SN**

REVISTA DE GESTÃO, SUSTENTABILIDADE E NEGÓCIOS  
REVISTA ACADÊMICA DA FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS - UNIFIN  
WWW.SAOFRANCISCODEASSIS.EDU.BR - REVISTA@SAOFRANCISCODEASSIS.EDU.BR

EDIÇÃO V. 2, N°2 - OUTUBRO DE 2014  
ISSN 2318-4981



## CORPO EDITORIAL

### Editor Presidente

01 EDSON ROBERTO OAIGEN FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS-UNIFIN / UEP

### Comitê Editorial

02	ANA PAULA MELCHIORS STAHLSCHMIDT	FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS-UNIFIN
03	DANIELE VASCONCELLOS DE OLIVEIRA	CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFEBE
04	JOSÉ LUIZ DOS SANTOS	FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS-UNIFIN
05	JOSÉ VICENTE LIMA ROBAINA	ULBRA
06	MÁRCIA BIANCHI	UFRGS
07	NILSON PERINAZZO MACHADO	FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS-UNIFIN
08	PAULO ROBERTO PINHEIRO	FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS-UNIFIN
09	PAULO SCHMIDT	FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS-UNIFIN

### Comitê Ad hoc

10	ALTYVIR LOPES MARQUES	SECD/RR
11	ANTONIO BATISTA PEREIRA	UNIPAMPA
12	CLAUDIA ALVES DE SOUZA	INSTITUTO IES DE BRASÍLIA
13	EDUARDO PÉRICO	CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIVATES
14	ERNANI OTT	FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS-UNIFIN
15	GASTÃO OCTÁVIO FRANCO DA LUZ	UFPR
16	JAIR PUTZKE	UNISC
17	JARLAN BATISTA GONÇALVES	UNIVIRR
18	JOCELEI MARIA DE OLIVEIRA PINTO	UCS
19	LILIAM DOUSSOU ROMERO	FACULDADE SANTA FÉ/SÃO LUIZ/MA
20	MARCO AURÉLIO LOCATELI VERDADE	UNIVERSIDAD NIHON GAKKO
21	MARIA MARTHA DALPIAZ	UFRGS
22	MEIRE MOURA SOAVE RODRIGUES	SMEC/ NOVA MARILANDIA/MT
23	NICOLLE ALBORNOZ PESOA	SMAM /ALVORADA/RS
24	PEDRO CRISÓLOGO CARMONA CARRERAS	UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN – UNA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD - ANDE/ASUNCIÓN/PY
25	RICARDO PEDROSO OAIGEN	UNIPAMPA
26	ROSSANO ANDRÉ DAL-FARRA	ULBRA
27	TANIA BERNHARD	UNISC
28	TERESINHA SALETE TRAINOTTI	ULBRA

### Comitê das normas

01 JOSIANE FONSECA DA CUNHA FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS-UNIFIN

## APRESENTAÇÃO EDITORIAL

A **REVISTA GESTÃO, SUSTENTABILIDADE E NEGÓCIOS – RGSN** é um periódico trimestral da Faculdade São Francisco de Assis - UNIFIN, com contribuições de autores do Brasil e do Exterior. Publica trabalhos vinculados às áreas de conhecimento: Gestão, Sustentabilidade, Ambiente e Negócios, com enfoque multidisciplinar, na forma de artigos científicos.

A **RGSN** aceita para publicação artigos inéditos resultantes de estudos teóricos, pesquisas e relatos de experiências. Excepcionalmente poderão ser publicados artigos de autores brasileiros ou estrangeiros editados anteriormente em livros e periódicos que tenham circulação restrita no Brasil.

A publicação de artigos está condicionada a pareceres de membros do Comitê Científico ou de Colaboradores *Ad hoc*. A seleção de artigos para publicação toma como critérios básicos sua contribuição às áreas de conhecimento aceitas pela Revista e à linha editorial da Revista, a originalidade do tema ou do tratamento dado ao mesmo, assim como a consistência e o rigor da abordagem teórico-metodológica. Eventuais modificações de estrutura ou de conteúdo, sugeridas pelos pareceristas ou pela Comissão Editorial, só serão incorporadas mediante concordância dos autores.

A RGSN busca colaborar no processo de disseminação da produção científica e tecnológica, mostrando a capacidade dos profissionais-pesquisadores e, também, dos alunos em processo de Iniciação à Educação Científica e Tecnológica em produzir, elaborar e difundir suas produções científicas relevantes para a transformação e melhoramentos em Ciências e Tecnologias na sociedade atual.

Com isso, a RGSN favorecerá a difusão da produção intelectual oriundas de trabalhos concluídos ou em processo investigativos provenientes de diferentes origens dentro do ensino superior.

A RGSN conta com o apoio da comunidade da Faculdade São Francisco de Assis/UNIFIN e das demais Instituições de Ensino Superior do Rio Grande do Sul, do Brasil e do exterior. Agradecemos a confiança em nossa iniciativa e desejamos uma ótima leitura!

## SUMÁRIO

A AUTOAVALIAÇÃO DA PRÁXIS DOCENTE UNIVERSITÁRIA: UMA CONSTRUÇÃO POSSÍVEL - Leila Soares de Souza Perussolo.....	04
A GINÁSTICA LABORAL NA CONCEPÇÃO DOS PROFESSORES DE EDUCAÇÃO FÍSICA EM RORAIMA: FERRAMENTA PARA O BEM ESTAR SOCIOAMBIENTAL - Sandra Maria de Souza Rodrigues e Nildete Silva de Melo.....	22
A VIVÊNCIA DOS PRINCÍPIOS DA EDUCAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM EMPREENDIMENTOS ECO-TURÍSTICOS EM ZONA RURAL NO RS - Marlise Silveira do Nascimento e Edson Roberto Oaigen .....	53
BENEFICIAMENTO DO PLÁSTICO EM BOA VISTA-RR - Cândido dos Santos Silva e Altyvir Lopes Marques.....	73
DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS: UMA PROPOSTA DE TREINAMENTO PARA O SETOR FINANCEIRO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO - Rita de Cássia Cardozo da Luz.....	90
ENDOMARKETING COMO ESTRATÉGIA DE LIDERANÇA NO MERCADO PUBLICITÁRIO DE PORTO ALEGRE/RS - Mayara Mota Pivatto Jurkfitz e Andréia Castiglia Fernandes.....	107
FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM NÍVEL DE MESTRADO E DOUTORADO NO MERCOSUL: O PODER POLÍTICO, O PENSAMENTO E O CONHECIMENTO PRODUZIDO - Cláudia Alves de Souza.....	133
O CASO ÚLTIMA HORA E A CRISE DE AGOSTO DE 1954 - Maikio Guimarães.	151
REFINO DO COBRE POR MEIO DA ELETRÓLISE - Gabriel Darosci e Daniele Oliveira.....	171
SATISFAÇÃO E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES: A INFLUÊNCIA DO ATENDIMENTO NESTA CONQUISTA - Rosiane de Andrade e Letícia Oliveira Horn.....	183



## A AUTOAVALIAÇÃO DA PRÁXIS DOCENTE UNIVERSITÁRIA: UMA CONSTRUÇÃO POSSÍVEL

PERUSSOLO, Leila Soares de Souza <sup>1</sup>

### RESUMO

Pretende-se, neste artigo sistematizar uma reflexão sobre a importância da autoavaliação da *práxis* docente universitária, apresentando-se uma proposta metodológica de orientação a autoavaliação a partir de um processo construído sob bases metacognitivas, colocando o professor em sua condição de sujeito problematizar de seu próprio fazer teórico/prático. As ideias elaboradas provêm de uma pesquisa realizada junto a uma Universidade Pública no Estado de Roraima com os professores da Prática de Estágio Supervisionado e alunos da respectiva disciplina, vinculados ao curso de Licenciatura em História. No presente texto, apresentam-se os fundamentos epistemológico, teórico e prático que envolvem a autoavaliação, sobretudo, seus elementos constitutivos como a capacidade de reflexão, autorreflexão e autogestão dos próprios mecanismos de controle a acompanhamento da *práxis* docente.

**Palavras-chave:** Autoavaliação da *Práxis* Docente. Autorreflexão.

### ABSTRACT

It is intended, in this article, to systematize a reflection on the importance of the self-assessment of the academical educational *práxis* as a process built under

<sup>1</sup> Doutora em Ciências da Educação pela Universidade Autônoma de Assunção, Paraguai. E-mail: leila.bv.rr@gmail.com

metacognitive bases that places the teacher in your condition of problem solving subject of the own teoretical and practice action. The elaborated ideas come from a research accomplished in the period of 2010 and 2012 with teachers and students of the discipline of Apprenticeship Supervised Practical, in the course of Degree in History of a public university in Roraima. It was taken as objective of the research the analysis of appropriation of the evaluation of the educational practice for the teachers of Apprenticeship Supervised for the effective of the self-assessment. The text is organized with the epistemological, theoretical and practical foundations that involve the self-assessment, above all the constituent elements of the self-evaluative process as the reflection capacity, self-reflexion and self-management of the own control mechanisms for accompaniment of the educational *práxis*. Finally, the methodological proposal of orientation the self-assessment of the academical educational *práxis* is described.

**Keywords:** Self-assessment of the educational *práxis*. Self-reflexion.

## 1 INTRODUÇÃO

Em um contexto mais amplo, particularmente, na política de avaliação institucional, a autoavaliação se situa na possibilidade da própria instituição fazer uma imersão crítica em seu ambiente interno para identificar pontos fracos e fortes na atuação administrativa, pedagógica, financeira e de autonomia. Nas atuais políticas públicas de avaliação no cenário brasileiro, essa cultura da autoavaliação integra às estruturas universitárias de maneira permanente e deve ser organizada a partir de uma Comissão Própria de Avaliação - CPA.

Além do modelo de Avaliação Institucional proposto pelo SINAES no Brasil, em países como Estados Unidos, Holanda, Espanha, Cuba, Chile, entre outros, desenvolvem experiências que tomam a autoavaliação da IES como parte do processo de acreditação. A acreditação é legitimada pelo Estado quando, por meio de um ato legal, se certifica, declara que uma instituição, um curso, um programa tem qualidade. Nesse processo, de forma particular, a avaliação do professor se insere como parte do controle da instituição.

Entretanto, ousa-se a ampliar a reflexão sobre o sentido da autoavaliação para além da perspectiva de regulação por parte do Estado Avaliador. Situa-se a presente discussão sobre a autoavaliação como um processo mais amplo, reflexivo e autocrítico, conduzido pelo próprio docente que a partir de sua realidade concreta seja capaz de analisar as condições de sua atividade *práxis* para (re) construir o processo docente educativo, de acordo com Perussolo (2001).

A partir desse itinerário, alguns pontos são relevantes, dentre os quais, compreender que a autoavaliação desempenha uma finalidade e tem uma funcionalidade. De certo modo, a finalidade está associada à busca do conhecimento acerca da realidade (a própria *práxis*) e a funcionalidade em revelar informações que facilitem ao próprio sujeito tomar decisões sobre o próprio trabalho, entender o que se faz, mas também, de comunicar a seus pares as razões de suas decisões e ações profissionais.

Seguindo essa linha de pensamento, enfoca primeiramente os fundamentos da autoavaliação, depois apresenta a metodologia utilizada, os sujeitos envolvidos; e finaliza-se com a descrição da proposta metodológica de orientação a autoavaliação da *práxis* docente universitária.

## **2 AUTOAVALIAÇÃO: CARACTERIZANDO UM CONCEITO**

Para Gil (2006, p. 253): “A autoavaliação é o processo pelo qual as pessoas se apercebem do quanto aprenderam e em que medida se tornaram capazes de proporcionar a si mesmas informações necessárias para o desenvolvimento da aprendizagem”. A autoavaliação corresponde a um processo de autorreflexão permanente conduzido pelo próprio docente que tem a responsabilidade pela aula, conforme Solabarrieta (1996).

Nesta perspectiva, compreende-se que a autoavaliação proporciona um conhecimento sobre si mesmo. Há um grau de representação que, imprescindivelmente, cada professor deve ter sobre si mesmo e na condição de aprendiz de suas habilidades e competências profissionais que são elaboradas e (re) significadas ao longo do exercício da docência, significativas para a compreensão do próprio trabalho.

O desenvolvimento destas habilidades e competências está vinculado a características pessoais e também ao contexto onde o professor se formou e desenvolve a sua profissionalidade. Assim, espera-se que, quanto mais o professor possa se conhecer, mais fácil lhe resultará enfrentar e solucionar os seus problemas profissionais com criticidade e êxito, de acordo com Perussolo (2001).

O axioma de Sócrates “Conheça-te a ti mesmo” corrobora para expressar o quão valiosa se torna a autoavaliação, pois trata-se de um processo que requer o

desenvolvimento de habilidades para observar a si mesmo, honestidade pessoal para reconhecer, tanto os seus sucessos, como as falhas.

## **2.1 A Autoavaliação da *Práxis* docente: seus fundamentos e propósitos**

É importante que os professores sejam os que se autoavaliem e tomem o direcionamento das decisões para melhorar e superar as dificuldades sentidas ao longo de sua vida profissional. Lampert (1999), referindo-se ao assunto, destaca as palavras de Penna Firme:

Na medida em que o professor vivenciar um processo de avaliação significativo para seu próprio crescimento, ele descobrirá como melhor ensinar a seus discentes e mais adequadamente avaliá-los com a mesma preocupação de conduzi-los ao aperfeiçoamento como alunos, como futuros educadores e essencialmente como pessoas. (LAMPERT, 1999, p. 136).

Segundo Rey (1995) e Perrenoud (1999, 2000, 2001), o professor tem que ser um sujeito ativo, consciente e autorregulador de sua própria avaliação. Nesse sentido, a autoavaliação da ação docente assume a função de ajudar os professores na conquista de novos avanços em suas aprendizagens profissionais cotidianas, ou seja, tem por finalidade conhecer os progressos e as dificuldades, os aspectos em que precisa se esforçar e melhorar, bem como aqueles em que tem logrado êxito.

É com essa capacidade de refletir ao imergir em sua própria avaliação que o professor toma consciência de cada um dos passos do processo, que envolve o planejamento, a execução e a própria avaliação de sua *práxis*. Quanto à importância da consciência nesse processo, o enfoque histórico cultural oferece uma definição que corresponde aos propósitos investigativos aqui delineados:

[...] consciência como a forma mais elevada de reflexão da realidade: ela não é dada a priori, nem é imutável e passiva, mas sim formada pela atividade e usada pelos homens para orientá-los no ambiente, não apenas adaptando-se a certas condições, mas também (re) estruturando-se. (LURIA, 1999, p. 23).

Trata-se de entender que, apesar da capacidade que o sujeito possui para aprender, o ambiente precisa brindá-lo com oportunidades e desafios que promovam o desenvolvimento de tais capacidades, pois, de acordo com Vygotsky (1988), a mudança pessoal passa pela interação social. Nesse sentido, a autoavaliação do

professor ocupa um lugar central quanto à finalidade de buscar promover o profissionalismo docente a partir das mudanças evolutivas e conscientes a respeito da própria prática, quando oportunizada para desenvolver as próprias capacidades cognitivas. O conhecimento, as teorias implícitas, as crenças que se tem e se desenvolve no decurso da atividade profissional, a compreensão do que se faz, só é possível explicar e (re) significar através de uma autoanálise consciente e intencional.

Apontar a autoavaliação com a finalidade de situar o professor como sujeito ativo e com responsabilidade por sua formação na medida em que desenvolve a capacidade de interpretar, analisar e tomar decisões sobre o que realmente se faz e sabe fazer, implica em um processo de metacognição<sup>2</sup>, de acordo com palavras de Sarduy (1996), Perrenoud, (1999), Hadji (2001) e Portilho (2009).

Enfim, trata-se de exercitar, de forma consciente, a reflexão crítica sobre seus próprios processos cognitivos, refere-se ao mesmo tempo pensamento sobre o processo e seus resultados, o que colabora para pensar sobre o conhecimento que se tem e aquele que se espera obter, caminho possibilitado por mediações conscientes do próprio fazer e refazer.

Convém ainda destacar que os fundamentos para a autoavaliação encontram-se ainda elucidados nas seguintes proposições: a necessidade de reflexão dos professores sobre as suas próprias atividades, antes, durante e depois das mesmas, transformando as fragilidades em oportunidades de aprendizagem, segundo Schön (2000); a necessidade de que o melhor avaliador da atividade do professor seja o próprio professor, partindo de postulações conceituais sobre avaliação, evidenciando-se que não é possível avaliar-se sem apropriação de conhecimentos específicos para este fim, o que levaria a pseudo-critérios avaliativos, conforme Garcia (1996) e Cardenas e Jacomino (1998).

Simari e Torneiro (2010), ao buscarem a importância da autoavaliação docente, reconhecem que não se trata de uma tarefa fácil de ser realizada, considerando que compete ao próprio ser capaz de auto-criticar-se com o maior grau de objetividade. No entanto, é preciso entender que, na medida em que o professor for capaz de conhecer a si mesmo, ele será capaz de valorar com maior objetividade suas peculiaridades, como também será gradativamente capaz de (re)

---

<sup>2</sup> O termo metacognição teve seu início na literatura, no começo da década de 70, sendo Flavell (1971) um dos seus precursores, especialista em Psicologia Cognitivista Infantil.

elaborar sua representação sobre a realidade e, conseqüentemente, será capaz de transformá-la.

A partir da compreensão supra, Simari e Torneiro (2010) sobre o para que avaliar-se a si mesmo apontam:

- Para tomar consciencia de lo que se está haciendo y de los objetivos que se pretenden alcanzar;
- Para realizar las modificaciones correspondientes en las planificaciones atendiendo a los desvios o dificultades que iran apareciendo en el proceso de aprendizaje;
- Para adaptar el proyecto institucional a las condiciones de la practica docente;
- Para reflexionar sobre sus êxitos y sus fracasos basandose en esta reflexión a la hora de hacer modificaciones en su forma de ensinar;
- Para pecibir fielmente y con honestidad su actuación en el aula e
- Para encontrar-se com sus necesidades profesionales y buscar - o crear - estratégias para satisfacerlas.

Simari e Torneiro (2010) ainda chamam a atenção para a compreensão do processo de autoavaliação docente no conjunto da instituição, pois além do compromisso de cada professor, essa estratégia reflete a condução do trabalho da equipe de gestão frente às orientações e acompanhamento do trabalho do professor, possibilitando que cada um promova ajustes nos pontos identificados como suas necessidades profissionais.

Ao assumir o direcionamento da própria autoavaliação, o professor se coloca à disposição para se rever, buscar e fazer uma autocrítica, comprometendo-se com a superação dos limites encontrados. De acordo com Vasconcellos (2003, p. 169): “Reside aí a importância de fazermos uma reflexão crítica sobre nossas concepções teóricas (metacognição), buscando sua transformação, na direção que vamos descobrindo como melhorar a partir da dinâmica ação-reflexão-ação.”

Logo, trata-se de um assumir-se enquanto eterno aprendiz, colocando-se assim, à disposição do aprender a aprender e, conseqüentemente, de reconstruir a *práxis*, pois de acordo com Freire (1981. P. 92): “Não se chega à mudança de postura apenas pelo esforço intelectual, mas também pela *práxis*, pela autêntica união da ação e da reflexão.”

A busca pela autoavaliação não quer dizer uma ação isolada do professor no sentido de que a autorreflexão acerca da *práxis* pedagógica esteja esvaziada das possibilidades de interação com os pares, seja os colegas de trabalho ou os próprios alunos. Nesse contexto, Campanale (1996, p. 185) apud Hadji (2001, p. 104) esclarece que: “A autoavaliação opera-se em um diálogo interno alimentado pela linguagem do outro”.

Hadji (2001, p. 104) expõe ainda que:

Todo o trabalho de tomada de consciência, de distanciamento, de apreciação opera-se internamente: é o próprio sentido de uma avaliação em primeira pessoa. Mas esse trabalho não exclui o terceiro. Para que o sujeito possa desprender-se do objeto que constrói, e observá-lo lucidamente, ele precisa do olhar e da fala do outro, que vão lhe trazer uma ajuda decisiva no sentido da lucidez metacognitiva.

A fala do outro, enquanto regulação tem um papel fundamental para ajudar no desenvolvimento da autorregulação, e não imobilizar o processo de reflexão. Sobre a importância da fala do outro nesse processo, parte-se da compreensão dada por Zabala (1998, p. 26) ao referir-se sobre o estabelecimento de “um clima de cooperação e cumplicidade entre os sujeitos” como sendo a melhor maneira para a realização de uma avaliação com caráter formativo.

Sob as bases anteriores, verifica-se correspondência e relação ao cumprimento da lei fundamental do desenvolvimento proposta por Vygotsky (1987), apontando nesse processo o valor do olhar do outro, referenciado, sobretudo, pela dupla função psíquica: primeiro intersíquica (se dá na relação com o mundo externo) e posteriormente, intrapsíquica (se dá internamente), em correspondência à perspectiva da importância da interação social para a obtenção da aprendizagem por parte do sujeito, conforme proposição defendida por Vygotsky (1987, p. 151) como sendo:

É um complexo processo dialético, caracterizado pela periodicidade múltipla, por um desequilíbrio no desenvolvimento das diferentes funções, metamorfose ou transformação qualitativa de um outro, para o complexo entrelaçamento de processos de evolução e involução, e as relações entrelaçadas entre fatores internos e externos e intrincado processo de superar as dificuldades e adaptação.

A teoria vigotskiana deixa explícita a ideia da pessoa humana como ser social, de necessidades, de possibilidades e de infinitas aprendizagens, ou seja,

quanto mais se aprende mais se desenvolve e vice-versa. Nesta perspectiva, as aprendizagens são tomadas como resultado do conhecimento construído, processo pelo qual o sujeito desenvolve a autorregulação, que compreende o planejamento, ajustes empregados e avaliação da própria atividade.

## **2.2 O Processo Metacognitivo e sua relação com a Autoavaliação**

A metacognição se refere ao conhecimento que alguém tem sobre os próprios processos e produtos cognitivos ou qualquer outro assunto relacionado a eles, conforme Flavell (1971) apud Portilho (2009). Por sua vez, Luis (2003. P. 45) afirma que: “O exercício de metacognição (...) além de ser uma experiência comprometida com a construção da autonomia do sujeito, (...) está intimamente ligado à avaliação formativa, a avaliação que tem o compromisso com a garantia da aprendizagem.”

É nesse processo autorreflexivo por parte do sujeito que planeja, monitora e avalia o seu próprio fazer que a autoavaliação do docente ganha significação no contexto das práticas pedagógicas. Nesta perspectiva, Luis (2003), aponta que se autoavaliar não se limita à atribuição de notas ou conceitos, mas que se trata, sobretudo, de um exercício metacognitivo, de tomar consciência acerca dos próprios percursos das aprendizagens, responsabilizando-se pelo autocontrole.

Para Portilho (2009, p. 109) significa “saber o que se sabe fazer” ou “saber o que não se sabe fazer”. O sujeito faz uma imersão reflexiva e consciente em sua maneira de ser, de atuar em suas práticas cotidianas e profissionais para elaborar suas próprias ações de autorregulação acerca de suas aprendizagens.

Referindo-se ao termo autorregulação da aprendizagem, Perrenoud (1999, p.96) conceitua como sendo as “capacidades do sujeito para gerir ele próprio seus projetos, seus progressos, suas estratégias diante das tarefas e obstáculos”. Ou seja, o professor adquire consciência do fazer pedagógico quando reflete sobre o que faz a partir de ações concretas e dirigidas a uma finalidade, ou seja, autoaperfeiçoamento profissional.

Nesse sentido, o professor busca saber o que de fato já aprendeu e domina com segurança, envolvido num processo que lhe dê ciência sobre o que ainda não aprendeu e sobre quais são as dificuldades profissionais. Esse mecanismo implica ainda o reconhecimento da autonomia, ou seja, assumir-se como sujeito de seu próprio aprender.

A respeito da autonomia do docente, Contreras (2002, p. 23) destaca que:

Uma autonomia madura requer um processo de reflexão crítica no qual as práticas, valores e instituições sejam problematizados (...) a autonomia, enquanto emancipação requer a análise das condições de nossa prática e de nosso pensamento. Considerando as duas categorias, processo metacognitivo e autonomia, a autoavaliação distancia-se de uma perspectiva virtual para se configurar numa ação teórico-prática consciente e autorregulada pelo próprio sujeito no sentido de avaliar e (re) construir a *práxis* pedagógica.

As estratégias ou modelos de autoavaliação, enquanto perspectivas de autorreflexão e possibilidades para implementar direcionamentos na própria formação, devem orientar o professor para uma análise dialética acerca de seu próprio fazer, ou seja, uma postura que implica as seguintes tarefas indissociáveis: reflexão-conhecimento, interpretação da realidade e sua transformação.

Segundo Vasconcellos (2003, p.73-74) o movimento a ser feito é:

Partir da prática: ter a prática como referência e desafio para a transformação. [...] Refletir sobre a prática: através da reflexão crítica procurar conhecer como funciona a prática, quais são suas contradições, suas leis de movimento, projetar um novo sentido ... Transformar a prática: atuar [...] procurando transformá-la na direção desejada.

Complementando o pressuposto anterior, Vasconcellos (2003) destaca ainda a importância da disposição do professor para investir em tal movimento, pois:

Implica na disposição do professor para rever, buscar, fazer uma autocrítica e se comprometer com a superação dos limites encontrados (...) somos professores não porque somos capazes de transmitir, ainda que com competência, mas porque sabemos fazer do ensinar um constante aprender. (VASCONCELLOS, 2003, p. 182).

Isso colabora para que a autoavaliação seja tomada como um procedimento para identificar as necessidades inerentes ao exercício da atividade docente em sua múltipla relação com a dinâmica da sala de aula, da instituição e também da comunidade. Essa perspectiva não pode limitar-se ao contexto profissional do professor em termos do propósito do ensino isolado do contexto da realidade social e política onde esta se realiza.

Trata-se de entender como um processo reflexivo crítico e de autoanálise possibilita que o próprio professor visualize processualmente os sucessos/acertos e as dificuldades num contexto de realidade socialmente construída, sobretudo

criando espaços formativos de procedimentos de intervenção para reconstruir as práticas e, conseqüentemente, resultar em processos de formação permanente.

Ao analisar a própria prática no contexto da prática social, o professor envolve-se num processo formativo, elabora suas propostas e encaminhamentos de superação dos problemas identificados, reconstruindo simultaneamente, a própria prática e a natureza ideológica à qual a prática está vinculada. A partir da finalidade de sua própria avaliação, estará aberto e flexível para operar as transformações necessárias em compartilhamento com os seus pares.

Corroborando nesse mesmo sentido, Tardif (2007) enfatiza que a autoavaliação, enquanto processo de investigação-ação, permite a construção de condições teóricas e práticas para o professor se tornar um investigador da ação que implementa e desenvolve, entendendo como agente de transformação no âmbito das tomadas de decisões, na organização e gestão da situação educativa e no processo de ensino aprendizagem.

Como o professor não está pronto e sua consciência não é algo “presenteado”, mas que se constrói no processo de rever-se enquanto pessoa e profissional, então, dialeticamente se constitui em um único sujeito, então, vale a pena acreditar no vir a ser, (re) significado, transformado e com autoria em seus processos avaliativos e de autodesenvolvimento profissional.

Nesse sentido, a proposição de Vasconcellos (2003) torna-se extremamente valiosa para a construção de processos de práticas de avaliação e autoavaliação acerca da *práxis* do professor, pois, conforme enfatiza o autor: “É fundamental a reflexão crítica sobre o trabalho do professor; quem não se avalia e não se deixa avaliar, não tem legitimidade para avaliar.” (VASCONCELLOS, 2003, p. 143).

Entende-se, portanto, que na efetivação de uma prática reflexiva crítica em processos de avaliação e autoavaliação implica, por parte dos professores, dominar habilidades cognitivas e metacognitivas que o conduz a uma forma a criticar a própria *práxis*, os valores implícitos, bem como os contextos em que as desenvolvem e as repercussões que tem na melhoria da qualidade da própria prática.

Torna-se inegável que a autoavaliação, implementada pelo próprio professor, deve ser entendida como um processo a ser construído e reconstruído continuamente, fomentando uma nova cultura de avaliação para desenvolver novos

modos de avaliar-se. Perspectiva esta que se complementa com os dizeres de Sacristán (1992, p. 87):

A atuação do professor não consiste em solucionar problemas como se fossem nós cegos, que, uma vez solucionados, desaparecem. Pode ser o caso de conflitos pontuais, mas não é o da prática “normal”. Esta consiste em tomar decisões num processo que vai se moldando e adquire identidade enquanto ocorre, no decurso do qual se apresentam opções alternativas, face às quais é necessário tomar decisão.

Para Hadji (2001), Hoffmann (2001), Mendez (2002), Luis (2003), Simari e Torneiro (2010) a autoavaliação vai além de um simples pensar sobre o que se faz e tem uma dimensão maior que os dados coletados, pois o seu caráter mais dinamizador consiste na reflexão crítica empenhada pelo próprio sujeito para reconhecer seus avanços, conquistas e dificuldades, analisar a atuação individual e desenvolver novas atitudes que visem a melhoria de seu trabalho profissional.

Isto quer dizer que o professor ao efetivar a autoavaliação deve praticá-la em sua finalidade formativa, àquela que possibilita a emancipação teórica e prática de seu próprio fazer e também de perceber a necessidade de uma mudança fundamental quanto aos processos reflexivos e a forma de conceber os conteúdos da reflexão que estão subjacentes a tarefa autoavaliativa.

### **3 A CONSTRUÇÃO DE UM CAMINHO: VISLUMBRANDO POSSIBILIDADES**

A proposição de uma metodologia organizativa de orientação a autoavaliação, não significa, “um caminho” fechado e único. Mas, o início de um fazer provocativo do pensamento autocrítico para facilitar o trabalho intelectual do professor em seu momento de reflexão intensa sobre o próprio trabalho numa perspectiva de releitura dos resultados avaliativos.

É a partir dessa compreensão que a proposição de uma metodologia de orientação a autoavaliação contextualiza uma direção com a finalidade de orientar um plano organizativo, uma integração do pensamento e da ação. Entendendo-se que nesse percurso de reflexão e autorreflexão, o professor é provocado a tomar consciência sobre: o quanto se sabe, o que necessita saber e principalmente, saber a tomar decisões para reconstruir a *práxis*, constituindo-se em um ciclo permanente

de reconstrução dos elementos teórico-prático inerentes aos saberes docentes, seu contexto institucional e a sua profissão.

No percurso metodológico primeiro, exige-se do professor que ele se situe - localização de onde se está - (compreensão e consciência sobre a realidade teórico-prática de seu fazer) referenciando-se também nos resultados dos processos avaliativos empreendidos por seus alunos, pares e demais colegas de contexto institucional.

Na fase seguinte, do planejar as mediações possíveis, o professor deve se envolver na elaboração do plano de ação e a partir do confronto teórico - prático, movimento de tensão dialética entre as dimensões fundamentais da ação humana consciente - realidade/ intencionalidade/ mediação, definir onde se pretende chegar (nova *práxis*), sob uma lógica sistêmica em função de seu aspecto de regularidade e sistematicidade do processo autorreflexivo que caracteriza o fazer autoavaliativo intencional e consciente.

Os objetivos da proposta encontram-se assim estruturados:

- a) estimular a reflexão intencional sobre a própria maneira de ser, pensar, agir e organizar o trabalho pedagógico;
- b) tomar consciência sobre a necessidade e importância de avançar em novas aprendizagens profissionais, localizando os condicionantes que limitam as mudanças;
- c) emitir juízos (autocrítica consciente) sobre os aspectos teórico-práticos que necessita superar, reforçar e sobre as possíveis causas das incoerências identificadas na prática pedagógica;
- d) contribuir com a melhoria da qualidade da docência e do trabalho desenvolvido gerindo o próprio potencial intelectual e os conhecimentos construídos e reconstruídos.

A significância da metodologia proposta encontra em Nóvoa (1992, p. 15) uma explicação prática, pois deve ser concebida como “um escapar ao vaivém tradicional entre uma percepção micro e um olhar macro, privilegiando um nível meso de compreensão e intervenção”. Ou seja, o professor envolvido em seus processos autorreflexivos buscar um olhar para a própria prática mas, também compreende a teoria intrínseca a esta mesma prática, aprofundando-se sobretudo, no processo de metacognição que exige a auto- crítica, a autorreflexão e os processos de regulação das próprias ações empreendidas.

#### **4 PROCESSO INVESTIGATIVO**

A investigação realizada foi concebida com base nos princípios que sustentam as pesquisas e reflexões acerca dos novos significados das Ciências Sociais quanto ao estudo do fenômeno educacional, onde estão situados os processos avaliativos formais. Para tanto, apoiou-se em Minayo (2000) e Ghedim e Franco (2008) dentre outros autores que compartilham da mesma perspectiva.

Decorreu desse o olhar, o processo de avaliação também num movimento dialético, sob o prisma de que teoria e prática constituem uma unidade e não uma dualidade, procurando-se observar os detalhes mais ínfimos da realidade para captar as mudanças e de onde elas vêm. Assim, no estudo proposto, o fenômeno da avaliação da prática docente e principalmente, da autoavaliação, não se constituíram em objetos fixos e acabados, mas estudados a partir de um encadeamento de processos em sua íntima relação com os sujeitos envolvidos na pesquisa.

A opção investigativa recaiu na proposição de uma pesquisa qualitativa, utilizando-se para a coleta de informações mais de uma única situação aplicação de diferentes técnicas a saber: análise qualitativa de documentos, entrevista semiestruturada, grupos de discussão. Os dados foram analisados qualitativamente, aplicando-se o método de análise de conteúdo e a hermenêutica, diz Bardin (1997).

#### **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É preciso entender a autoavaliação como um processo intencional gerenciado pelo próprio sujeito (professor) que ao organizar tais atividades visa a melhoria do próprio trabalho, pois o seu papel recai em estabelecer as prioridades, objetivos e meios necessários para que o processo de conhecimento possibilite o desenvolvimento das potencialidades humanas e profissionais.

A metodologia proposta incorpora questões metacognitivas que serão permanentemente reconstruídas pelos professores nos mais diferentes contextos e necessidades profissionais. Não se trata de um modelo com proposição de questões metacognitivas padronizadas e imutáveis, mas, certamente, com questões provocativas que possam conduzir o professor para um momento de autoanálise para avaliar a própria atuação, tomar decisões sobre próprio plano de intervenção, reorganização do fazer e da proposta de autoformação permanente.

As perspectivas de pensar a autoavaliação voltada para os professores apontam desafios. No entanto, os desafios devem ser pontos estimuladores para a construção de práticas que fomentem o desenvolvimento de processos formativos e de revisitação aos procedimentos avaliativos do fazer do professor. Configurando-se assim, a reconstrução da *práxis* docente numa inter-relação com o contexto e a cultura, sabendo explicar o porquê, o para quê de suas práticas, não só se limitando a explicar o como daquilo que se faz, mas de fato reelaborando seu *corpus* teórico-prático com lógica e compreensão.

Essa perspectiva é apontada por Silva (2004) e Sanmarti (2009) como um processo de regulação e assim, o sujeito ativo além de identificar suas dificuldades tem a oportunidade de buscar as estratégias para superá-las. Nesse sentido, torna-se significativo o processo de regulação das aprendizagens docentes, sendo estas, assumidas pelo próprio professor que toma os resultados da avaliação para melhorar sua própria prática docente e perspectivas profissionais.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. J. M. O professor e a valorização de sua atividade docente. In: FELTRAN, R. C. S. (org). **Avaliação na educação superior**. Campinas, SP: Papirus, 2002.

ALMEIDA, M. I. **Formação do professor do ensino superior: desafios e políticas institucionais**. São Paulo: Cortez, 2012.

BARDIN, L. **Análise de conteúdos**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1997.

CARDENAS, N. E.; JACOMINO, A. M. **Estudio de las posibilidades del autoperfeccionamiento del maestro primário, desde su practica profesional**. Villa Clara, Cuba: Instituto Superior Pedagógico Felix Varela, 1998.

COIMBRA, A. L. M. Revendo a avaliação dos repetentes na universidade. In: FELTRAN, R. C. S. (org). **Avaliação na educação superior**. Campinas, SP: Papirus, 2002.

CONTRERAS, J. **A autonomia de professores**. São Paulo: Cortez, 2002.

DEMO, P. **Universidade, aprendizagem e avaliação: horizontes reconstrutivos**. Porto Alegre: Mediação, 2008.

FERREIRA, L. M. S. **Retratos da avaliação: conflitos, desvirtuamentos e caminhos para a superação**. Porto Alegre: Mediação, 2009.

FRANCO, M. A. R. **Pedagogia e prática docente**. São Paulo: Cortez, 2012.

FREIRE, P. **Educação e mudança**. 3.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.

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

GARCIA, P. U. **Pequenos criadores em Cuba**. Habana-Cuba: Editorial Ciências Sociales, 1996.

GHEDIN, E.; FRANCO, M. A. S. **Questões de métodos na construção da pesquisa em educação**. São Paulo: Cortez, 2008.

GIL, A. C. **Didática do ensino superior**. São Paulo: Atlas, 2006.

GIROUX, H. **Os professores como intelectuais**: rumo a uma pedagogia crítica da aprendizagem. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

GRAMSCI, A. **Concepção dialética da história**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1984.

HADJI, C. **Avaliação desmistificada**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

HOFFMANN, J. **Avaliação mediadora**: uma prática em construção da pré-escola à universidade. Porto Alegre: Educação e Realidade, 1996.

\_\_\_\_\_. **Avaliar para prover**: as setas do caminho. Porto Alegre: Mediação, 2001.

LAMPERT, E. **Universidade, docência, globalização**. Porto Alegre: Sulina, 1999.

LEITE, D. **Reformas universitárias**: avaliação institucional participativa. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

LEITE, D.; MOROSINI, M. (orgs). **Universidade futurante**. 2.ed. Campinas, SP: Papyrus, 2002.

LUCKESI, C. **Avaliação da aprendizagem escolar**. 2.ed. São Paulo: Cortez, 1995.

LURIA, A. R. **Desenvolvimento cognitivo**: seus fundamentos culturais e sociais. 2.ed. São Paulo: Icone, 1999.

LUIS, S. M. De que avaliação precisamos em arte e educação física. In: SILVA, J. F.; HOFFMANN, J.; ESTEBAN, M. T. (orgs). **Práticas avaliativas e aprendizagens significativas em diferentes áreas do currículo**. Porto Alegre: Mediação, 2003. p.33-44.

MASSETO, M. T. **Competência pedagógica do professor universitário**. São Paulo: Summus, 2003.

MENDEZ, J. M. A. **Avaliar para conhecer, examinar para excluir**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

MINAYO, M. C. S.(org). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

MOREIRA, D. A. **Avaliação do professor universitário pelo aluno**: possibilidades e limitações. Tese (Doutorado). - Faculdade de Educação de São Paulo, 1986.

MORIN, E. **A cabeça bem-feita**: repensar a reforma, reformar o pensamento. 17.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010.

NÓVOA, A. (org.) **Profissão professor**. Porto, Portugal: LDA, 1992.

OLIVEIRA, M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 4.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

PASSOS, M. B. A. **Professores do ensino superior**: práticas e desafios. Porto Alegre: Mediação, 2009.

PERRENOUD, P. **Avaliação**: da excelência à regulação das aprendizagens - entre duas lógicas. Porto Alegre: Artmed, 1999.

\_\_\_\_\_. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

\_\_\_\_\_. **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

PERUSSOLO, L. S. S. **La inclusion del profesor de enseñanza fundamental em la evaluacion de su actividad docente**. Dissertação (Mestrado). - Universidad Camilo Cienfuegos, Matanzas, Cuba, 2001.

PIMENTA, S. G.; ANASTASIOU, L. G. **Docência no ensino superior**. São Paulo: Cortez, 2002. v.1.

PIMENTA, S. M. (org). **Saberes pedagógicos e atividade docente**. 6.ed. São Paulo: Cortez, 2008.

PORTILHO, E. **Como se aprende? estratégias, estilo e metacognição**. Rio de Janeiro: Wak, 2009.

REY, F. G. **La adecuación de la autovaloración y su significación psicologica**. Habana, Cuba: Editorial de Comunicación Social, 1995.

RISTOFF, D. I. Avaliação institucional: pensando princípios. In: BALZAN, N. C.; DIAS SOBRINHO, J. (orgs). **Avaliação institucional**: teorias e experiências. 2.ed. São Paulo: Cortez, 2000. p. 37-51.

SACRISTÁN, J. G. **Compreender e transformar o ensino**. Porto Alegre: Artmed, 1992.

SAMPIERI, R. H. **Metodologia de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: McGraw-hill, 2006.

SANMARTÍ, N. **Avaliar para aprender**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

SANTOS, B. S. **A universidade no Século XXI**: para uma reforma democrática e emancipatória da Universidade. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2010.

\_\_\_\_\_. **Pela mão de Alice**: o social e o político na pós-modernidade. São Paulo: Cortez, 2010.

SANTOS, C. R. **Avaliação educacional**: um olhar reflexivo sobre a sua prática. São Paulo: Avemcarp, 2005.

SAUL, A. M. **Avaliação emancipatória**: desafios a teoria e a prática de avaliação e reformulação de currículo. São Paulo: Cortez, 1988.

SARDUY, A. F. L. **Pensamiento**: analisis y autorregulacion de la actividad cognoscitiva de los alumnos. Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación, 1996.

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

SILVA, J. F. **Avaliação na perspectiva formativa-reguladora**: pressupostos teóricos e práticos. Porto Alegre: Mediação, 2004.

SIMARI, G.; TORNEIRO, M. **Autoavaliación docente**: un momento para reflexionar sobre nuestra practica. Disponível em: <<http://www.edu.ar>>. Acesso em: 05 out. 2010.

SOBRINHO, J. D. **Avaliação da educação superior**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

SOLABARRIETA, J. Modelos de la autoevaluacion del professor. In: TEJEDOR, F. J.; DIEGUEZ, J. L (edits). **Evaluacion educativa y evaluación institucional**: fundamentos teóricos y aplicaciones practicas. España: Universidad de Salamanca, 1996.

SOUSA, A. M. C. Avaliação institucional para a melhoria do ensino e da aprendizagem. In: FELTRAN, R. C. S. (org). **Avaliação na educação superior**. Campinas, SP: Papyrus, 2002.

STRASSBURG, U.; MOREIRA, D. Avaliação de desempenho de professores: uma experiência desenvolvida junto a um curso superior de contabilidade. **Revista Ciências Sociais em Perspectiva**, São Paulo, v. 1, n. 1, 2002.

TARDIF, M. **Saberes docentes e formação profissional**. 8.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

\_\_\_\_\_. **O trabalho docente para uma teoria da docência como profissão de interações humanas**. 5.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

TEJEDOR, F. J.; VALCARCEL, A. G. La evaluación de la calidad de la docencia universitaria (em el marco de la evaluación institucional) desde la perspectiva del alumno. In: TEJEDOR, F. J.; DIEGUEZ, J. L. (edits). **Evaluación educativa y evaluación institucional: fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas.** Salamanca, Espanha: Universidad de Salamanca, 1996. p. 93-122.

TEODORO, A.; VASCONCELOS, M. L. (orgs). **Ensinar e aprender no ensino superior: por uma epistemologia da curiosidade na formação universitária.** São Paulo: Mackenzie; Cortez, 2003.

TERRA, A. História e dialogismo. In: BITTENCOURT, C. (org.). **O saber histórico na sala de aula.** 11.ed. São Paulo: Contexto. p. 91-103.

VALDÉZ, A. G. **Como propiciar la creatividad.** Habana, Cuba: Editorial Ciências Sociales, 1990.

VASCONCELLOS, C. S. **Avaliação: concepção dialética libertadora do processo de avaliação escolar.** São Paulo: Libertad, 1995.

VASCONCELLOS, C. S. **Para onde vai o professor? Resgate do professor como sujeito de transformação.** São Paulo: Libertad, 2003.

VASCONCELOS, M. L. M.; BRITO, R. H. P. **Conceitos de educação em Paulo Freire.** 3.ed. Petrópolis, RJ, Vozes.

VAZQUEZ. A. S. **Filosofia da práxis.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.

VELOZ, H. V. Evaluación del desempeño Docente. In: ENCUENTRO IBEROAMERICANO SOBRE EVALUACION DEL DESEMPEÑO DOCENTE. Ponencia presentada por Cuba. Ciudad de Mexico, 23 al 25 de mayo, 2000.

VYGOTSKY, S. L. **História del desarrollo de las funciones psíquicas superiores.** Cuba, Habana: Editorial Científico Técnico, 1987.

\_\_\_\_\_. **Pensamento e linguagem.** São Paulo: Martins Fontes, 1999.

VILLAR ANGULO, L. M. **El profesor como profesional: formación y desarrollo personal.** Granada, Espanha: Universidad de Granada, 1990.

ZABALA, A. **A Prática educativa: como ensinar.** Porto Alegre: Artmed, 1998.

ZEICHNER, K. Formando professores reflexivos para uma educação centrada no aprendiz: possibilidades e contradições. In: ESTEBAN, M. T; ZACCUR, E. (orgs). **Professora pesquisadora, uma práxis em construção.** Rio de Janeiro: DP & A, 2002.



## A GINÁSTICA LABORAL NA CONCEPÇÃO DOS PROFESSORES DE EDUCAÇÃO FÍSICA EM RORAIMA: FERRAMENTA PARA O BEM ESTAR SOCIOAMBIENTAL

RODRIGUES, Sandra Maria de Souza <sup>1</sup>

MELO, Nildete Silva de <sup>2</sup>

### RESUMO

A Ginástica Laboral - GL apresenta-se como uma ferramenta capaz de, a baixo custo, reduzir os acidentes de trabalho e a ocorrência de doenças ocupacionais, bem como proporcionar um aumento da produtividade dos trabalhadores, por meio da melhoria de suas condições laborais e de sua motivação. O capital humano surge então como ator principal de mudanças para o paradigma da sustentabilidade. Como também, um sistema que permite às pessoas cooperarem através de ações de reciprocidade, zelarem pelo bem público e promover a prosperidade. O objetivo geral do estudo foi conhecer a concepção dos professores de Educação Física do Instituto Federal de Roraima-IF/RR, sobre a Ginástica Laboral e seus benefícios para promoção da qualidade de vida do ser humano. Para tanto, foi realizada uma pesquisa com foco, predominantemente qualitativo com análise simples. Foi aplicada como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada para 5 professores do oitavo módulo do Curso de Licenciatura Plena em Educação Física

<sup>1</sup> Licenciada em Educação Física. Especialista em Exercício e Qualidade de vida. Mestre em Educação. Professora da Educação Básica. Email: rodriguesx@oi.com.br

<sup>2</sup> Graduada em Letras. Especialista em Psicopedagogia. Meste e Doutora em Educação. Professora do Curso de Letras da Universidade Estadual de Roraima. Email: nildetemelo@yahoo.com.br

da IF/RR. A intenção foi verificar valores e competências que estes professores adquiriram na sua formação, e se são congruentes com os valores e competências requeridas para formação da práxis em GL. As respostas foram categorizadas em Concepção da GL e Formação Inicial do profissional de EF, através da Análise de Conteúdo (AC), seguindo as orientações da análise temática de Bardin (1977). Os resultados da pesquisa evidenciaram que a Ginástica Laboral é uma atividade física que traz benefícios e proporciona a qualidade de vida, dando maior flexibilidade, mobilidade, postura socialização e concentração ao ser humano, e apresenta valores e competências essenciais para a formação do capital social.

**Palavras-chave:** Ginástica Laboral. Qualidade de Vida. Sustentabilidade.

## RESUMEN

La Gimnasia Laboral - GL se presenta mismo como una herramienta capaz de, a bajo costo, reducir los accidentes relacionados con el trabajo y la ocurrencia de enfermedades ocupacionales, así como proporcionar un aumento en la productividad de los trabajadores, a través de la mejora de sus condiciones de trabajo y su motivación. El capital humano aparece como protagonista de los cambios en el paradigma de la sostenibilidad. Además, un sistema que permite a las personas a colaborar a través de acciones recíprocas, celar por el bien pública y promover la prosperidad. El objetivo general del estudio fue conocer la concepción de los profesores de Educación Física en el Instituto Federal de Roraima-IF/RR, en relación a la de gimnasia y sus beneficios para promover la calidad de vida de los seres humanos. Con este fin, se realizó una encuesta con enfoque predominantemente cualitativo con el simple análisis. Se ha aplicado como herramienta para la recolección de datos la entrevista semiestructurada a cinco profesores de octavo módulo del Curso de Licenciatura Plena en Educación Física de IF / RR. La intención era verificar los valores y competencias que estos profesores han adquirido en su formación, y si mantienen los valores y competencias exigidas para la formación de la praxis en GL. Las respuestas fueron categorizadas en diseño de GL y profesional de EF, a través de Análisis de Contenido (CA), siguiendo las directrices en el análisis temático de Bardin (1977). Resultados de la encuesta mostraron que la Gimnasia Laboral es una actividad física que aporta beneficios y proporciona la calidad de vida, dando una mayor flexibilidad, movilidad, postura y socialización e concentración a los seres humanos, y presenta valores y competencias básicas para la formación de capital social.

**Palabras clave:** Gimnasia Laboral. Calidad de vida. Sostenibilidad.

## 1 INTRODUÇÃO

Muitas organizações chegam ao consenso de que, o fator competitivo de uma empresa não está nos processos, nos produtos ou nos serviços, mas nas pessoas que são as principais responsáveis pela capacidade de criar e agregar valores ao negócio. As empresas tiveram que rever suas estratégias de negócios e se adaptar às necessidades de diferentes níveis sociais, raças, religiões, perfis demográficos,

costume e tradições. Além disso, o crescimento da população mundial, o elevado padrão de consumo, os problemas ambientais, a pressão da opinião do consumidor, contribuíram para o debate em torno do desenvolvimento sustentável. A partir dos anos 80 em Brundtland, surge a proposta do desenvolvimento sustentável e responsabilidade empresarial, que tinha como premissa básica o atendimento as necessidades das gerações presentes e futuras.

Cabe destacar que, o desenvolvimento sustentável caracteriza-se por uma visão multidimensional e de longo prazo de desenvolvimento. Isto é, outras dimensões devem ser consideradas também importantes além da econômica, a saber, a social, ambiental, cultural, política e espacial, que se inter-relacionam, interagem e são interdependentes, isto é, capazes de influenciar e serem influenciados.

Em consequência disso, há necessidade de uma força de trabalho saudável motivada e preparada para a competição atualmente existente. A capacidade, na visão dos empresários, de a empresa responder à demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida evidenciam fatores de mudanças nas políticas públicas tanto educacionais quanto da saúde. No que se refere a fatores de qualidade de vida, segundo Lima (2007, p. 47) a promoção de saúde envolve as estratégias de transformação das condições de vida e de trabalho, que por sua vez envolvem as estruturas subjacentes aos problemas da saúde, exigindo uma abordagem intersetorial.

Dessa maneira, evidencia-se, a importância do capital social, como recurso para o desenvolvimento sustentável. A Ginástica Laboral está posicionada dentro desse pensamento, que abriga questões cruciais para o bom funcionamento das empresas de todo e qualquer segmento. Cabe destacar que, os empresários, os profissionais de Educação Física atuantes nesse segmento e as faculdades de Educação Física atentem e se aprofundem ainda mais nesses assuntos, de modo a alavancar serviços para que possa contribuir com o bem estar das pessoas e das organizações.

Nas organizações, a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho - QVT possui dois aspectos que se complementam: melhoria da qualidade de vida e a satisfação no trabalho e aumentar o desempenho e a produtividade, de acordo com Pilatti e Bejarano (2010). Assim, a QVT tem sido alvo importante dos acadêmicos em pesquisas de engenharia e gestão, gerando conhecimentos

aplicados ao trabalho.

No contexto do trabalho e com a inserção da Educação Física em Programa de Saúde Pública, tem-se observado uma transformação desse componente curricular no processo de formação do profissional desta área e a sua competência para atuar na Ginástica laboral como estabelece a Resolução de Conselho Federal de Educação Física (CONFEF) nº 073/2004.

A Educação Física mostra novas práticas filosóficas e pedagógicas ancoradas a uma educação holística. Com isso, faz-se necessário verificar como vem sendo direcionadas as novas propostas da Educação Física por meio de uma abordagem interpretativa das ações destes profissionais. A análise ainda envolve a legislação, a estrutura curricular a concepção da Ginástica Laboral, a formação do profissional de educação física às práticas de Governança Corporativa e às mudanças administrativas.

Neste contexto, discute-se, se os fatores da formação do profissional de Educação Física como: a) os professores que atuam na formação inicial receberam preparação para trabalhar com a Ginástica Laboral? b) qual a concepção que os professores de Educação Física têm de Ginástica Laboral? c) qual é o benefício da Ginástica Laboral para a qualidade de vida do ser humano? d) A GL interfere no processo de desenvolvimento sustentável da empresa e na qualidade de vida dos servidores? As relações desses fatores são indicadores de que o perfil do profissional bem qualificado pode interferir em todos os aspectos da vida pessoal de cada indivíduo. Dessa forma, podendo ocasionar vários benefícios tanto para as organizações como para a qualidade de vida de cada colaborador.

Com base no pressuposto de que a educação é uma forma de preparar o indivíduo para se adaptar, agir e modificar o meio em que vive, acredita-se que a GL pode ser uma importante ferramenta de educação para o desenvolvimento sustentável. Assim, a presente pesquisa teve como objetivo: Conhecer a concepção dos professores de Educação Física do IF/RR sobre a Ginástica Laboral e seus benefícios para promoção da qualidade de vida do ser humano.

## **2 METODOLOGIA DA PESQUISA**

Este estudo classifica-se como uma pesquisa qualitativa e bibliográfica, de caráter exploratório-descritivo, pois para o desenvolvimento a investigação

qualitativa, [...] detalha os significados e as características situacionais na realidade apresentada pelos entrevistados, conforme Minayo (1998) e Triviños (2007). Dentre os tipos de pesquisa qualitativa, adotou-se nesta pesquisa o estudo de caso, conforme detalhamento de Triviños (2007, p. 133): “É uma unidade que se analisa profundamente, onde nem as hipóteses, nem os esquemas de inquirição estão aprioristicamente estabelecidos”.

Esse método visa obter informações, reivindicações, representações, capacidades de ação ou mobilização para fornecer subsídios teóricos no trabalho prático aos futuros profissionais de Educação Física que atuam na GL, observadas através de experiências, discussões ou debates a cerca das questões abordadas.

A pesquisa foi desenvolvida no curso de Licenciatura Plena em Educação Física do Instituto Federal de Roraima, numa expectativa não probabilística, em função de escolhas explícitas, chamado amostras por conveniência que segundo Sampieri (2007) é o subgrupo da população no qual a escolha dos elementos não depende da probabilidade, e sim das características da pesquisa.

Para Thomas e Nelson (2002) os sujeitos são selecionados porque eles têm certas características, [...] a seleção dos sujeitos na pesquisa qualitativa é proposital.

Os sujeitos participantes foram 05 professores do curso de Educação Física atuantes no último módulo representados por (P1, P2, P3, P4 e P5). Os sujeitos da pesquisa foram selecionados, considerando os seguintes critérios: licenciados em Educação Física, estar ministrando aulas no último módulo do curso, ter mais de quatro anos de experiência profissional.

Para coleta de dados utilizou-se a entrevista semiestruturada que, segundo Triviños (2007), são uns dos principais meios que tem o pesquisador para realizar a coleta de dados. Richardson (1999, p. 208) considera que: “Esse tipo de entrevista visa obter do entrevistado o que ele considera mais relevante de determinado problema: suas descrições de uma situação em estudo.”

A entrevista constituiu-se de 7 (sete) questões, onde buscou-se saber **o conhecimento que têm os professores sobre GL e seus benefícios; a visão dos professores da Instituição de Ensino Superior (IES) sobre a necessidade de preparação em GL na formação inicial; a opinião dos professores sobre a inclusão da GL no currículo do curso de Educação Física (EF)**

Os dados coletados foram codificados e distribuídos em duas categorias, Concepção de Ginástica Laboral e Formação Inicial do Profissional de Educação

Física, através da Técnica da Análise de Conteúdo, seguindo as etapas estabelecidas por Bardin (1977). Esta análise utilizou-se como recurso interpretativo os livros, periódicos e documentos como: Leis, Decretos, Resoluções, Diretrizes, Plano de Desenvolvimento Institucional, Projeto Pedagógico, Programas de Disciplinas, e os resultados do instrumento de pesquisa (entrevista) aplicado.

### **3 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

O conceito de desenvolvimento sustentável segundo Castanheira e Valladares apud Guimarães (2001) foi criado pela Comissão Mundial Sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento em Brundtland, em 1982.

Conforme estudos de Pilatti e Bejarano (2010) sustentabilidade é um conceito que, surgiu após a constatação de inúmeras formas de agressão ao meio ambiente, ocasionadas por interferência humana. O conceito se refere a um sistema que se renova e se completa, sem agredir o local em que vivemos e, conforme o Relatório da Comissão Brundtland apud Ministério da Educação de Portugal (2006, p. 18): “O desenvolvimento sustentável satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as gerações futuras poderem também satisfazer as suas”.

Conforme, o International Institute for Sustainable Development (2010), os três principais aspectos do desenvolvimento sustentável são: ambiente, economia e comunidade. E que, o desenvolvimento sustentável é um processo em constante evolução, reunindo fatores culturais, sociais, econômicos e ambientais; é necessário para criar oportunidades, prosperidade e escolhas e deve proceder de modo que deixe alternativas disponíveis para as gerações futuras.

Segundo Zapata apud Nunomura et al (2005), para um desenvolvimento sustentável, a medida do crescimento deve ser trocado do PIB para o FIB- “Felicidade Interna Bruta”. E para isso, as experiências de êxito e as boas práticas devem-se constituir em referencias para que possam ser adaptadas em outros territórios, mas levando em consideração o seu próprio DNA territorial, sua realidade e cultura.

É nessa perspectiva que o homem passa a ser o centro do processo de desenvolvimento sustentável, organizando-se a partir dos interesses e desejos individuais para produzir bens e serviços necessários a sua sobrevivencia.

Atualmente, as empresas não visualizam mais seus funcionários como apenas prestadores de serviços, mas sim como parceiros da organização, como fornecedores de conhecimentos, habilidades, capacidade e, sobretudo, o mais importante à inteligência, como também formadores de opinião que rege no ambiente da empresa, como sugestão para melhoria do ambiente de trabalho como da qualidade do produto ou serviço ofertado.

No entanto, para que ocorra essa relação, é imprescindível que os indivíduos compartilhem valores, objetivos e interesses comuns. Nesse sentido, a necessidade de uma força de trabalho saudável motivada e preparada para a extrema competição atualmente existente e a capacidade, na visão deles, de a empresa responder à demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida evidenciam fatores de mudanças nas políticas públicas tanto educacionais quanto da saúde.

No que se refere a fatores de qualidade de vida, segundo Lima (2007, p. 47) a promoção de saúde envolve as estratégias de transformação das condições de vida e de trabalho que, por sua vez, envolvem as estruturas subjacentes aos problemas da saúde, exigindo uma abordagem inter setorial. Tendo em vista a complexidade das situações que envolvem as organizações modernas, nenhum problema ou situação é totalmente simples. É exatamente a complexidade das situações as quais tem inúmeras causas e produzem inúmeros efeitos, é justamente o fato de permitir que os administradores percebam a organização como um todo e como parte de um sistema maior.

## **4 UMA ABORDAGEM SOBRE GL**

### **4.1 A trajetória histórica da ginástica laboral e a formação do professor de educação física**

Em diversos estudos há relatos de que a Ginástica Laboral, já vinha sendo praticada desde os anos de 1925, na Polônia, como afirmam Alves e Vale (1999), Polito e Bergamaschi (2006) e Lima (2007) “a “Ginástica de Pausa” surgiu na Polônia em 1925, pesquisas realizadas no mesmo período apontam que esta atividade vinha sendo desenvolvida em outros Países como Bulgária, Alemanha Oriental e na Holanda”.

Na primeira década 1900, aconteceu à primeira manifestação de atividades esportivas no âmbito interno de empresas no Brasil em uma fábrica de tecidos da Bangú, Rio de Janeiro. Os trabalhadores dessa indústria têxtil, de capital e gestão ingleses, já se reuniam em torno de um campo de futebol para praticar atividades físicas.

A construção de quadras e campos esportivos em diversas fábricas da indústria têxtil na região de Nova Friburgo, no Estado do Rio de Janeiro, foi uma iniciativa dos anos 1930, considerada avançada ainda nos dias de hoje.

Segundo Cañete (1996, p. 36), na Europa, países como França, Bélgica e Suécia adotam a ginástica e realizam basicamente dois tipos de estudos: investigar a fadiga, condições físicas e psicológicas, e investigar as impressões e sentimentos das pessoas envolvidas na “Ginástica de Pausa”.

Em 1960, no Rio de Janeiro, mais precisamente nos estaleiros Ishikawajima do Brasil, é introduzida por uma equipe de profissionais de Educação Física a Ginástica Matinal, com três principais objetivos: físicos, organizacionais e funcionais.

Uma proposta de exercícios baseada em análises biomecânicas foi estabelecida pela Escola de Educação da Favela, nos meados dos anos 1970 – 1980, foi elaborado o projeto de Educação Física Compensatória e Recreação.

Nessa conjuntura, várias empresas de origem japonesa adotaram a metodologia em suas linhas de produção, visando proporcionar qualidade de vida aos trabalhadores.

Com o passar dos anos, esse modelo acabou recebendo adaptações, iniciando um processo de abertura para a contratação de profissionais de Educação Física.

Independente das atividades do Serviço Social da Indústria (SESI) e Serviço Social do Comércio (SESC) foi registrada atividades internas que eram desenvolvidas com os trabalhadores, em algumas empresas multinacionais e estatais. A pesquisa demonstra com precisão o modelo de atendimento médico que era desenvolvido na época, a prevenção secundária e tratamentos, não a prevenção primária e a promoção da saúde.

Lima (2007) cita que, em 1989, nos Estados Unidos da América, houve um investimento em programas, com a finalidade de promover o condicionamento físico de trabalhadores. Em países socialistas, a Ginástica Laboral promoveu a diminuição do estresse e melhorias no aspecto fisiológico e na postura corporal dos

trabalhadores.

No Brasil, a década de 1990 a 2000 demarca a ascensão da Ginástica Laboral, quando essa atividade ganhou importância e espaço nas discussões acadêmicas e empresariais como a maior qualificação dos produtos e serviços relacionados à atividade física nas empresas e o papel do educador físico.

Dois momentos de suma importância para a história da Educação Física no Brasil e, conseqüentemente, para a atividade física na empresa, foram: a regulamentação da profissão de Educação Física e a criação do Conselho Federal de Educação Física e Conselhos Regionais, através da Lei nº 9.696, de 1º de setembro de 1998.

Considerando as controvérsias existentes sobre a competência do profissional de Educação Física para atuar nos programas de Ginástica Laboral foi discutida e aprovada a Resolução do Conselho Federal de Educação Física (CONFEF), de nº 073/2004, que dispõe sobre a atuação do profissional na Ginástica Laboral.

Dessa forma, observa-se uma ampliação, tanto no número de empresas que adotaram o programa de Ginástica Laboral, quanto de entidades de ensino que passaram a promover cursos de especialização na área.

A possibilidade de se ter qualidade de vida no trabalho, seguido do desenvolvimento profissional, remuneração, benefícios e a estabilidade no emprego indica que as pessoas estão cada vez mais preocupadas com as condições de trabalho e com o meio ambiente onde elas passam a maior parte de suas vidas.

#### **4.2 A Ginástica Laboral na Concepção dos Teóricos da Educação**

Para Lima (2007, p. 31) a Ginástica Laboral tem a finalidade de promover adaptações fisiológicas e psíquicas por meio de exercícios físicos, dinâmicas de grupo e outras técnicas complementares como massagem, sempre dirigidos e adequados ao ambiente de trabalho.

A Ginástica Laboral é um conjunto de práticas físicas elaboradas a partir da atividade profissional exercida durante o expediente, visando compensar as estruturas mais utilizadas no trabalho, relaxando-as e tonificando-as, como também ativando as que não são tão requeridas. Essas práticas podem ser complementadas com ações educativas que possibilite maior acesso a informações sobre promoção

de saúde, dinâmicas lúdicas e de integração, visando promover maior desconcentração e resgate do equilíbrio e bem-estar do trabalhador.

Lima (2007, p. 28) tem uma concepção específica para a Ginástica Laboral com abordagem ergonômica. Ele diz que a prática de exercícios físicos realizada coletivamente durante a jornada de trabalho, deve ser prescrita de acordo com a função exercida pelo trabalhador – tendo como finalidade a prevenção de doenças ocupacionais – e promovendo o bem-estar individual por intermédio da consciência corporal: conhecer, respeitar, amar e estimular o seu próprio corpo.

Na concepção de Martins (2005, p. 63), a Ginástica Laboral é uma pausa ativa realizada no ambiente de trabalho, cuja duração média é de cinco minutos quando efetuada na fábrica, e quinze minutos quando efetuada no escritório, composta por atividades físicas (ex: exercícios de alongamento e massagens), recreacionais e meditativas (incluindo-se exercícios respiratórios e técnicas de visualização).

Para Fontes (2001) a GL é uma atividade física diária realizada no local de trabalho, com exercícios de compensação para movimentos repetidos, para ausência de movimentos e para posturas incorretas no local de trabalho.

A Ginástica Laboral Compensatória (GLC) e a Ginástica Laboral Preparatória (GLP) consistem em exercícios específicos, realizados no próprio local de trabalho, atuando de forma preventiva e terapêutica. A GL é leve e de curta duração, visando diminuir a fadiga muscular, o índice de acidentes do trabalho, corrigir vícios posturais, aumentarem a disposição do funcionário no início e no retorno do trabalho e prevenir as doenças por traumas acumulativos, conforme Dias (1994); Lima (2007) e Martins (2000).

Para Kolling (1980, p. 20): “A Ginástica Laboral é uma modalidade da Educação Física que envolve um conjunto de atividades físicas realizadas no local de trabalho, voltadas para promoção da saúde do ser humano.”

#### 4.2.1 A Classificação da Ginástica Laboral

Existem diferentes classificações da GL, muitas das quais estão relacionadas com o horário de execução do trabalho. Na concepção de Martins (2005), a Ginástica Laboral pode ser classificada em preparatória e compensatória.

A preparatória acontece antes da jornada de trabalho e é mais indicada para

os trabalhadores cujas tarefas laborais requerem força ou grande precisão de movimentos, enfatizando exercícios que proporcionem aquecimento músculo – articular e, posteriormente, aumento da circulação sanguínea periférica.

A compensatória acontece durante ou após o trabalho, devendo basear-se no alongamento estático, a fim de ativar os grupos musculares mais utilizados durante o cotidiano laboral.

Lima (2007), por sua vez, a classifica em: a) de aquecimento ou preparatória; b) compensatória ou de pausa e, c) relaxamento ou final.

A de **Aquecimento ou Preparatória** é uma ginástica com duração aproximada de 5 a 10 minutos, realizada antes do início do trabalho ou nas primeiras horas. Tem como objetivo principal preparar os funcionários, aquecendo, sobretudo os grupos musculares que serão solicitados em suas atividades profissionais, proporcionando também maior disposição.

A **Compensatória ou de Pausa** é a ginástica que tem duração aproximada de 10 minutos, realizada durante a jornada de trabalho. Interrompe a monotonia operacional, com a realização de exercícios específicos de compensação para esforços repetitivos ou estruturas sobrecarregadas, e as posturas solicitadas nos postos de trabalho.

E, a de **Relaxamento ou Final** é a ginástica de aproximadamente 10 minutos, baseada em exercícios de alongamento e relaxamento muscular, realizada no final do expediente, com o objetivo de oxigenar as estruturas musculares envolvidas na tarefa diária.

Para Mendes e Leite (2004, p. 25) existem: a preparatória, no início do expediente de trabalho; a compensatória, no meio do expediente e, a relaxante, no final do expediente.

A **Ginástica de Aquecimento ou Preparatória** faz com que as pessoas despertem, espreguicem e sorriam, brincando com seus colegas e renovando suas energias, assim, iniciam suas atividades com muito mais disposição. A estatística tem mostrado resultados de redução positivos, através de registros de acidentes nas primeiras horas de trabalho, afastamentos, absenteísmo e presenteísmo.

A **Ginástica Compensatória ou de Pausa**, para a maioria das pessoas, de forma inconsciente, tende a relaxar sua postura diante da bancada de trabalho, no momento de maior cansaço, às vezes permanecendo com a má postura por todo o dia. Nesta perspectiva, a Ginástica de Pausa contribui nas condições de realização

dessas tarefas e evita as lesões que podem afastar os indivíduos de suas atividades principais.

A **Ginástica de Relaxamento ou Final** tem como objetivo promover o relaxamento, para que o trabalhador possa meditar e se auto - avaliar. Possibilita um aprendizado motor para reduzir a ansiedade e a tensão, podendo despertar a consciência do trabalhador, melhorando sua coordenação, com maior economia de movimento, menor consumo de energia, menor fadiga.

Nesse sentido, cabe ressaltar que promover atividades de ginástica na empresa é, acima de tudo, educar os trabalhadores para práticas de exercícios saudáveis, não só no ambiente de trabalho.

Conforme Couto (1995, p. 8), a GL preparatória pode ser realizada como prevenção da fadiga por tensão cognitiva, tendo em vista que pode proporcionar um número maior de estímulos cerebrais, tornando o indivíduo mais desperto e, assim, mais apto a ter respostas adequadas ou corretas.

De acordo com Martins (2005), para que a correta aplicação dos exercícios de alongamento e demais atividades da GL acarretem benefícios ao trabalhador, o indivíduo que deve ministrar estas aulas é o profissional de Educação Física, o qual está apto às correções e adaptações das atividades da GL relacionadas às necessidades e individualidades do trabalhador.

Steinhilber (2014) ao se expressar sobre a formação do profissional de Educação Física, informou que o profissional de Educação Física está capacitado tecnicamente e apto legalmente para promover e orientar atividades de Ginástica Laboral, ratificando a importância e o direito do trabalhador a ter uma vida digna e com saúde. Portanto, Ginástica Laboral é atribuição do profissional de Educação Física.

Para Martins (2005, p. 73): “Os trabalhadores que participavam de um PGL- Programa de Ginástica Laboral, afirmavam ter alívio no desconforto causado pelo alongamento quando a massagem precedia tal exercício”.

Militão (2001, p. 64) acredita que: “Quando a GL é aplicada por multiplicadores (líderes de cada grupo de trabalhadores que executam a GL), tal atividade pode ter aspecto, no mínimo, nulo, conforme seus estudos”.

O autor ainda pesquisou a diferença nos resultados da GL quando orientada por multiplicadores ou professores de Educação Física em quatro empresas do estado de Santa Catarina que aplicavam GL há mais de um ano (duas empresas

usavam multiplicadores e as outras duas, professores de Educação Física).

Autores como Martins (2005) relatam os benefícios que a GL ou Programa de Ginástica Laboral (PGL) pode exercer em trabalhadores das mais variadas ocupações.

Assim, é válido dizer que apenas a GL não era suficiente para promover a qualidade de vida dos trabalhadores, necessitando-se de uma interação direta com os fatores ergonômicos do ambiente de trabalho em questão.

Lima (2007) conclui que os exercícios regulares no ambiente de trabalho tendem a estabelecer uma melhor convivência entre funcionários e seus superiores hierárquicos.

Esses autores consideram que a GL traz os seguintes benefícios:

Melhoria: flexibilidade e mobilidade articular; postura corporal; disposição e ânimo para o trabalho; autoconhecimento do corpo e coordenação motora; socialização entre as equipes e seus superiores; produtividade individual e coletiva. Redução da: inatividade física; tensão e fadiga muscular; acidentes de trabalho; afastamentos por lesões ocupacionais; ausência no trabalho (absenteísmo) e procura ambulatorial; custos com assistência médica.

Daolio (1998) acrescenta que a liberação de movimentos bloqueados por tensões emocionais, obtendo a sensação de um corpo mais relaxado, melhora na coordenação motora dos funcionários, reduzindo assim, o gasto de energia para a execução de suas tarefas diárias, aumento da flexibilidade, ativação do aparelho circulatório, preparação do corpo para atividade muscular, desenvolvimento da consciência corporal, proporcionando o bem-estar físico e mental.

Considerando a subjetividade das impressões e percepções do trabalhador e demais fatores que permeiam o ambiente ocupacional, Lima (2007) recomenda que os profissionais de Educação Física orientem os funcionários, esclarecendo que os exercícios podem ser feitos antes e depois do trabalho, em pequenas pausas, no meio do expediente, ou em qualquer momento que sentirem necessidade, mas que cada um seja responsável por sua saúde.

Acreditamos ser indispensável o incentivo do professor na recriação dos movimentos já conhecidos e descubram outros movimentos que tenha um significado no ambiente ocupacional.

Martins (2005, p. 64) considera que: “Programas de alongamento nas empresas podem melhorar a saúde do trabalhador e diminuir, tanto a severidade

quanto o custo de tratamento das lesões musculoesqueléticas.”

Conforme Martins (2005, p. 38), estudos realizados por Fenety e Walker avaliaram os efeitos de curto prazo em exercícios de alongamento estático (com duração mínima de cinco segundos cada exercício) no conforto musculoesquelético e na mobilidade postural de trabalhadores (n=11) que exerciam suas tarefas em computadores. Os resultados sugeriram que tais exercícios podem ter sido benéficos, uma vez que reduziram o desconforto musculoesquelético e a imobilidade postural.

### **4.3 Atividade Física e Qualidade de Vida**

Embora seja difícil definir qualidade de vida, precisamente muitos estudiosos concordam que ela depende da combinação complexa de fatores que incluem a saúde física ao bem estar psicológico, à satisfação social e o conforto espiritual.

Convém dizer que os gregos começaram a conceituar qualidade de vida, a partir da concepção de que viver em harmonia consigo mesmo era o primeiro fator de bem-estar.

A literatura existente demonstra que a participação em atividades físicas distintas está associada a uma saúde mental positiva e à melhora da qualidade de vida. Da mesma forma o valor do exercício, do esporte e demais atividades físicas, contribuem para a prevenção e reabilitação de várias doenças crônicas.

De acordo com Achour Junior (1996), trabalhos científicos mostraram que as doenças estavam relacionadas aos hábitos e estilos de vida inadequados (sedentarismo, alimentação inadequada, entre outros), e que, em 1993, a Associação Americana de Cardiologia considerou o sedentarismo como fator de risco independente para o desenvolvimento de doença arterial coronariana.

O grupo de qualidade de vida WHOQOL GROUP da divisão de Saúde Mental da Organização Mundial de Saúde OMS define que Qualidade de Vida-QV, como a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações, conforme Pilatti e Bejarano (2005).

No entanto, uma das expressões mais nítidas da qualidade de vida, é o reconhecimento da saúde como um direito fundamental do cidadão, devendo o estado prover de condições indispensáveis para o seu pleno exercício, segundo as

disposições gerais da Lei orgânica nº 8.080 de 19/09/90, art. 2º.

Para Battaglion Neto (2003), isso implica que os direitos sociais, quando violados, colocam em risco sua saúde e qualidade de vida, fazendo-se necessário intervir sobre estes fatores através de atuação competente do profissional de saúde, alterando sua rotina de trabalho, com ações e estratégias de interação com os recursos que a comunidade dispõe e os serviços públicos locais.

A inclusão da Educação Física na área de Saúde advém da compreensão de que atividade física é determinante para a prevenção de doenças e, conseqüentemente, da longevidade humana.

Esta inclusão vem ratificar a importância atribuída à educação física enquanto área possuidora de conhecimentos específicos necessários ao bom desenvolvimento das ações de prevenção e de reabilitação da saúde, como também abriu um espaço para a participação efetiva dos seus profissionais nas políticas de saúde, como o Programa Saúde na Família (PSF), do Núcleo de atendimento à Saúde da Família (NASF), do Programa Nacional de Saúde na Escola (PNSE).

Entretanto, neste tipo de atividades, a individualidade biológica deve ser respeitada levando em consideração o genótipo de cada colaborador. Onde se conclui que os programas bem estruturados, com comunicação, atividades em grupo, avaliações integradas e com um ambiente de suporte podem trazer, a médio e em longo prazo, um retorno sobre investimento.

Existe uma relação muito estreita entre saúde e atividade física. Da mesma forma que entre saúde e qualidade de vida. Para a Comissão Especial de Intervenção Profissional do Conselho Federal de Educação Física (CONFEF), Resolução CONFEF 046/2002, Atividade Física é todo movimento corporal voluntário humano, que resulta num gasto energético acima dos níveis de repouso, caracterizado pela atividade do cotidiano e pelos exercícios físicos. Nessa perspectiva trata-se de comportamento inerente ao ser humano com características biológicas e socioculturais.

Neste contexto, é que atividade física ao se revelar prática inserida nos mais diferentes contextos da sociedade praticada nas perspectivas da educação, da saúde, do rendimento e do lazer, e disponibilizada à população nas mais diferentes formas e manifestações, exige dos responsáveis pela condução dessas atividades formação superior específica, calcada em conhecimentos técnico-científicos, didático-pedagógicos e ético-profissionais.

Para Nahas (2001), a expressão 'atividade física' representa o comportamento humano que é o foco central da atuação profissional e investigação científica de Educação Física. Atividade física e aptidão física associam-se ao bem-estar, à saúde e à qualidade de vida das pessoas em todas as faixas etárias, principalmente na meia idade e na velhice, quando os riscos potenciais da inatividade aumentam, levando à perda precoce de vidas.

Portanto, é preciso reconhecer que a verdadeira identidade do profissional de Educação Física se caracteriza e se manifesta pelo estudo, ensino, intervenção e aplicação de exercícios fisiocorporais nas suas dimensões biológicas, comportamental e sociocultural.

Estudos desenvolvidos por King et al (1993) apud Nunomura et al (1999), revelaram aspectos positivos do exercício aeróbico na diminuição dos níveis de ansiedade, de depressão e de estresse. Conforme Nunomura et al (1999), as atividades aeróbias como caminhada, natação, dança, *tai chi* e *yôga* ajudam o corpo a retornar a um estado mais relaxado. O autor ainda considera que, as atividades aeróbias com intensidade de 60% da capacidade máxima de consumo de O<sub>2</sub> eram necessárias para a liberação da endorfina na corrente sanguínea periférica.

Rodrigues (2002), afirma que um programa de atividade física para a melhoria da saúde e bem-estar psicológico dos adultos maduros consistiria de força, flexibilidade, equilíbrio, coordenação e atividades aeróbias.

Segundo Venturim e Molina (2005) para o Colégio Americano de Medicina Esportiva (1996) uma pessoa só é considerada saudável quando apresenta um estilo de vida que reduza os riscos das principais Doenças Crônicas Não-Transmissíveis (DCNT), sendo que um estilo de vida saudável abrange nutrição balanceada, atividade física, comportamento preventivo, relacionamento social e controle do estresse – assumindo uma concepção multifacetada e pluridimensional.

Nunomura et al (1999), coloca que o estresse seria uma resposta não específica (adaptação generalizada) do corpo a qualquer demanda, com o intuito de manter o equilíbrio fisiológico. Todos os seres vivos estariam em estado de estresse constante, alguns mais, outros menos.

Nessa concepção, o estresse é uma parte integral da fábrica natural da vida e lidar com o estresse é uma exigência diária para o crescimento e desenvolvimento normal do ser humano, conferindo-lhe um atributo positivo.

Corroborando com esse estudo Samulski e Lustosa (1996, p. 19) o aspecto

negativo do estresse incluiria: fator de risco secundário para os principais problemas de saúde e transferência da incapacidade de lidar com um agente estressor.

#### **4.4 Qualidade de Vida no Trabalho: benefícios físicos e psicológicos**

Muitas empresas entenderam que o fator competitividade vai além dos processos, dos produtos, ou dos serviços oferecidos, visto que passa pelas pessoas que são as principais responsáveis pela capacidade de criar e agregar valores ao negócio.

A Qualidade de Vida-QV é utilizada como medida dos valores humanos básicos Pootiguar et al (2004), sendo que estes valores determinam as ações e objetivos da pessoa na vida, incluindo a intenção e motivação para o seu desempenho em suas atividades.

O trabalho de acordo com Watson (1995) é um aspecto imprescindível para as organizações e essencial na vida das pessoas, pois desenvolve alguma relação de identidade com o trabalho, tornando os conceitos de qualidade de vida e trabalho inseparáveis.

Gaudêncio (2004) relata como e porque o sucesso acontece, entretanto, algo elas têm em comum. É a preocupação com algo que se situa entre o investimento de capital e o desenvolvimento tecnológico: o ser humano.

Vale informar que os estudos sobre qualidade e a motivação humana no trabalho começaram em 1924, com o marcante trabalho feito na fábrica de telefones, desde então, muitas pesquisas têm sido feitas e publicadas.

Na sociedade moderna, o comodismo e os hábitos sedentários, associados a fatores estressantes no trabalho como responsabilidade, alta produtividade, concorrência no mercado, expectativas pessoais e sociais, fazem com que a vida das pessoas se torne cada vez mais férteis à aquisição de doenças psicossomáticas e debilidade da imunidade física. Dessa forma, é animador perceber que algumas empresas já reconhecem que o bem-estar e a saúde de seus funcionários são importantes para a sobrevivência e o bom andamento das atividades no ambiente de trabalho.

Nesse sentido, Rodrigues (2002) relata que muitas delas têm adotado programas de atividade física para que os funcionários tenham benefícios diretos como disposição para o trabalho, prevenção de doenças relacionadas ao mesmo,

diminuição das dores no corpo referentes à má postura e trabalho repetitivo e diminuição das tensões. Inúmeros estudos internacionais que analisaram o absenteísmo, o presenteísmo, os custos com assistência médica, os acidentes de trabalho e as aposentadorias precoces por problemas ocupacionais mostram que as intervenções no ambiente de trabalho são eficazes e melhoram todos esses indicadores.

Por conseguinte, de todas as ações preventivas apresentadas, observa-se que o programa de exercícios GL possui uma relevância maior na atualidade, pois as empresas o têm implantado objetivando eliminar os casos de afecções ocupacionais.

Assim, é imprescindível que empresários e trabalhadores reconheçam a importância da ginástica laboral e do lazer para o bem-estar das pessoas na realização de suas atividades funcionais, o que contribuirá para a redução dos índices de acidente de trabalho e de doenças ocupacionais do trabalhador e conseqüentemente pode obter a melhoria no desempenho e na qualidade de vida.

A prática da atividade física tem sido associada com mudanças significativas nos estados psicológicos de humor, tanto nos aspectos negativos quanto nos positivos, gerando um bem estar psicológico e aumentando a resistência do indivíduo diante do estresse psicossocial, de acordo com Rodrigues (2002).

Nunomura et al (2005), analisando os resultados em seus estudos, concluem que a prática regular da atividade física atenua os níveis de estresse e melhora significativamente a qualidade de vida do adulto maduro. Isto porque provavelmente já se encontraria em uma fase da vida mais estável, financeira e emocionalmente. Além disso, seus compromissos são reduzidos, já não dependem tanto de sua ação direta e sua vida profissional possivelmente já se estabilizou.

Com isso, infere-se que a prática regular de atividade física traz resultados benéficos em relação ao controle do nível de estresse, favorecendo melhoria da qualidade de vida.

De acordo com Nahas (2001, 2005) a atividade física exerce papel relevante na prevenção e tratamento das Doenças Crônicas Não Transmissíveis- DCNT.

Além disso, indivíduos ativos fisicamente têm uma expectativa ampliada de anos de vida produtiva e independente, reduzindo, ainda, os custos relativos ao controle e tratamento dessas doenças.

Conforme o Ministério da Saúde na maioria dos países em desenvolvimento,

mais de 60% dos adultos que vivem em áreas urbanas não são envolvidos em nível suficiente de atividade física, afirmando que hoje se gasta 500 kcal/ano a menos do que em 100 anos atrás. “Isso explica, em parte, porque o sedentarismo estaria presente em cerca de 70% da população brasileira, matando mais do que a obesidade, a hipertensão, o tabagismo, a diabetes e o colesterol alto.” (VENTURIM; MOLINA, 2005, p. 20).

A inatividade física, além de ser um dos fatores de risco mais importantes para as DCNT, contribui a cada ano para mais de dois milhões de mortes em todo o mundo. Em 2020, a estimativa é de que 73% das mortes sejam atribuídas a esses agravos, de acordo com Lipp (1996). As evidências mostram que, no que se referem às atitudes que promovam um estilo de vida saudável e os efeitos dele decorrentes, as pessoas, de um modo geral, possuem hábitos de vida bastante diferentes do que pode ser considerado ideal.

Esses hábitos são determinados por diversas condições impostas por uma vida urbana moderna, como a diminuição do tempo disponível, alimentação inadequada, desinformação sobre hábitos saudáveis, jornada de trabalho extensa, entre outras, além das dificuldades dos sistemas de saúde em propor e colocar em prática alternativa para lidar com as doenças mais frequentes da atualidade.

Segundo Barbanti (2005), os atributos ligados à qualidade de vida e à saúde devem, portanto, incluir o bem-estar ou capacidade de funcionamento razoável das funções físicas, mentais, intelectuais, emocionais, disposição para participar em eventos sociais, na família, no trabalho ou na comunidade.

## **5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DAS ENTREVISTAS**

Após os dados categorizados realizam-se sua análise e interpretação tomando por base o objeto e as questões da pesquisa, na direção de uma compreensão do fenômeno estudado. Portanto, na categoria “Concepção de Ginástica Laboral”, as respostas dos professores evidenciam que eles conhecem o que é a Ginástica Laboral, como mostram os depoimentos a seguir:

Há uma adesão das empresas em incorporar tal atividade como fator contribuinte para a melhoria na qualidade de vida do trabalhador... (P1).

A Ginástica Laboral é um meio de melhorar a atividade física e proporcionar a qualidade de vida no ser humano, como é também no tratamento de movimentos repetitivos do profissional no seu dia a dia, em algumas profissões. (P2).

A Ginástica Laboral é uma atividade dentro do esporte, voltada para pessoas trabalhadoras. (P3).

A Ginástica Laboral é um conjunto de práticas corporais que se trabalha com as diversas manifestações da cultura corporal de movimento, [...]. A Ginástica Laboral é para as empresas, e pode ser incorporada no contexto da escola como atividade física voltada para a melhoria da qualidade de vida dos profissionais da educação. (P4).

É um dos ramos da Ginástica que auxilia na prevenção de diversos distúrbios e/ou doenças, e na recuperação das pessoas. (P5).

Nas diferentes concepções de Ginástica Laboral e dentre elas percebe-se que o P2 de acordo com Fontes (2001), considera que a GL é uma atividade física que traz qualidade de vida ao ser humano, quando realizada como exercícios de compensação para movimentos repetidos e ainda, para suprir a ausência de movimentos e corrigir as posturas incorretas no local de trabalho.

P4, ao expressar o seu conceito sobre a GL, além de se referir ao seu papel na empresa também a inclui no contexto escolar. Além disso, P3, P4 e P5 em seus conceitos em geral corroboram com Lima (2007) que vê a Ginástica Laboral como um conjunto de práticas físicas elaboradas a partir da atividade física profissional exercida durante o expediente e que visa compensar as estruturas mais utilizadas no trabalho.

Neste sentido, o impacto do comportamento do indivíduo sobre sua saúde, é bastante significativa, fazendo com que os profissionais de Educação Física, busquem uma revisão para conhecer e analisar os novos conceitos sobre promoção e educação em saúde. Os professores mostram que há ainda uma grande preocupação em relacionar G.L e Educação Física.

As pessoas confundem a Ginástica Laboral com a Fisioterapia. A Ginástica Laboral é um tipo de ginástica de prevenção, que cuida da saúde do trabalhador. (P1).

O exercício físico de alongamento é a principal atividade física e vem contribuir no tratamento das pessoas. (P2).

É outro ramo, que tem tudo a ver com a Educação Física, que abrange várias áreas, sendo uma delas a Ginástica Laboral, portanto tem tudo a ver com a formação do profissional de Educação Física. (P3).

A Ginástica Laboral é da área de Saúde. A Educação Física tem ênfase na saúde. Diante disso, a única área que tem todo conhecimento para trabalhar com a promoção e prevenção em relação à atividade física é a Ginástica Laboral. Portanto, a Ginástica Laboral [...], é um trabalho de conscientização corporal. (P4).

É muito importante, por ser uma das vertentes da Educação Física. (P5).

De acordo com Nahas (2001, 2005), existe uma relação entre as duas modalidades, a expressão 'atividade física' representa o comportamento humano que é o foco central da atuação profissional e investigação científica de Educação Física. Atividade física e aptidão física associam-se ao bem estar, à saúde e à qualidade de vida das pessoas em todas as faixas etárias, principalmente na meia idade e na velhice, quando os riscos potenciais da inatividade aumentam, levando à perda precoce de vidas. Além disso, Nunomura et al (2005) por meio dos resultados de seus estudos, inferir-se que a prática regular da atividade física atenua os níveis de estresse e melhora significativamente a qualidade de vida do adulto maduro.

Dessa forma, a Ginástica Laboral tem sido estudada e pesquisada por diversos autores, e fica evidente que é um componente curricular que se encontra explicitado na disciplina Ginástica Geral nos Cursos de Educação Física, o que torna necessária ser repensado e, desenvolvida de maneira mais sistematizada e contextualizada pelos profissionais de Educação Física.

Diante disso, a única área que tem todo conhecimento para trabalhar com a promoção e prevenção em relação à atividade física e promoção da saúde do ser humano é a Ginástica Laboral, conforme Kolling (1980).

Os professores também mostram, em parte, que têm uma concepção definida sobre a classificação da G.L, como:

Classificada de acordo com a empresa, seus setores de trabalho e profissionais em todas as faixas de idade. (P1).

A Ginástica Laboral como meio de tratamento, beneficia e contribui para a melhoria na qualidade de vida das pessoas. A Educação Física, através do exercício físico que se faz no dia a dia, tem grande benefício de prevenção na sociedade em geral. (P2).

Dentre os benefícios, percebe-se principalmente a questão do bem estar dos trabalhadores. (P3).

A Ginástica Laboral tem três classificações: a preparatória é utilizada no início do trabalho para preparar os grupos musculares, a corrente sanguínea e a frequência cardíaca; a compensatória é utilizada no meio, no intermediário do início ao fim do trabalho que compensa os grupos musculares que não estão sendo exercitados durante o trabalho. A relaxante é utilizada no final do trabalho, para relaxar os grupos musculares, minimizar as dores, e o cansaço. (P4).

Benefícios biológicos e psicológicos. (P5).

As diferentes classificações da G.L estão relacionadas com o horário de execução do trabalho. Corroborando Lima (2007), a G.L classifica-se em **aquecimento** ou **preparatória** é uma ginástica com duração aproximada de cinco a dez minutos, realizada antes do início do trabalho ou nas primeiras horas do

exercício profissional.

A G.L **compensatória** ou **de pausa** é a ginástica que tem duração aproximada de dez minutos, realizada durante a jornada de trabalho.

E o **relaxamento** ou **final** é a ginástica de aproximadamente dez minutos, baseada em exercícios de alongamento e relaxamento muscular, realizada no final do expediente.

Os professores P2, P3 e P5 não classificaram a GL, apenas falaram sobre os benefícios dela.

Diante do resultado infere-se que nas mais diferentes concepções em relação aos benefícios da Ginástica Laboral, todos os pesquisados concordam que ela traz benefícios para saúde de quem está fazendo esta atividade. Nesse sentido, Lima (2007) relata os benefícios da Ginástica Laboral em: **melhoria**: flexibilidade e mobilidade articular; postura corporal; disposição e ânimo para o trabalho; autoconhecimento do corpo e coordenação motora; socialização entre as equipes e seus superiores; produtividade individual e coletiva. **Redução**: inatividade física; tensão e fadiga muscular; acidentes de trabalho; afastamentos por lesões ocupacionais; ausência no trabalho (absenteísmo) e procura ambulatorial; Custos com assistência médica.

P5 ao relatar que “**A Ginástica Laboral traz benefícios biológicos e psicológicos**”, de forma abrangente, concorda com Samulski e Lustosa (1996), quando assinala que a liberação de movimentos bloqueados por tensões emocionais, obtendo a sensação de um corpo mais relaxado, melhora na coordenação motora dos funcionários, reduzindo assim, o gasto de energia para a execução de suas tarefas diárias, aumento da flexibilidade, ativação do aparelho circulatório, preparação do corpo para atividade muscular, desenvolvimento da consciência corpora, proporcionando o bem-estar físico e mental.

A literatura existente demonstra que a participação em atividades físicas distintas está associada a uma saúde mental positiva e à melhora da qualidade de vida. Da mesma forma o valor do exercício, do esporte e demais atividades físicas, contribuem para a prevenção e reabilitação de várias doenças crônicas.

Para a categoria “**Formação do Profissional de Educação Física**” os professores mostraram, por meio das suas respostas que conhecem o Perfil do Profissional de Educação Física, como se pode conferir nos seus depoimentos,

Porque é conhecedor da disciplina, para que serve, e porque está fazendo, é exclusivo do profissional de educação física, o qual também é conhecedor da prevenção da saúde. (P1).

Para tratar de qualquer atividade ou aplicação de exercício, a Ginástica Laboral tem que ser o profissional de Educação Física, único capacitado com conhecimentos científicos da fisiologia, cinesiologia, dos movimentos posturais inerentes ao homem. (P2).

A Educação Física trabalha para promoção da Saúde e qualidade de vida. A Ginástica Laboral é trabalhada em postos de trabalho de manutenção. Pessoas que trabalham uma força de grupos musculares e, uma que trabalha com recursos humanos são diferenciados as atividades a serem aplicadas. Portanto, esse cuidado em relação à consciência nas diferenças faz com que uma seja o mal da outra, quando mal orientada. Diante desse cuidado, o profissional de Educação Física tem que trabalhar a Ginástica Laboral. (P4).

Por ser uma atividade profilática da área da Saúde. (P5).

No depoimento de P2 e P4 eles consideram que, os profissionais de Educação Física são profissionais formados e capacitados com conhecimentos científicos e técnicos da fisiologia, cinesiologia, dos movimentos posturais inerentes ao homem. Corroborando dessa ideia, Steinhilber (2014) assegura que, o profissional de Educação Física está capacitado tecnicamente e apto legalmente para promover e orientar atividades de Ginástica Laboral, ratificando a importância e o direito do trabalhador a ter uma vida digna e com saúde.

Os professores, em sua maioria, estão conscientes de que a Ginástica Laboral é uma atividade que deve ser desenvolvida pelo professor de Educação Física embora não exista um foco específico desta no currículo.

Para Martins (2005), a correta aplicação dos exercícios de alongamento e demais atividades da G.L trazem benefícios ao trabalhador. Para isso, o indivíduo que deve ministrar estas aulas é o profissional de educação física, o qual está apto às correções e adaptações das atividades da G.L relacionadas às necessidades individuais do trabalhador, como se observa nos depoimentos a abaixo dos professores:

Ainda não temos o curso de bacharel, embora tenha uma parceria de intenção na elaboração e execução de um curso de bacharelado para formar profissionais na área da Ginástica Laboral, também é uma saída para esses profissionais [...] para tanto, temos que ter pessoas capacitadas na área para realizarem e entender o trabalho da Ginástica Laboral tanto na empresa quanto fora dela. (P5).

Considerando a subjetividade das impressões e percepções do trabalhador e demais fatores que permeiam o ambiente ocupacional, Lima (2007) recomenda que

os profissionais de Educação Física orientem os funcionários, esclarecendo que os exercícios podem ser feitos antes e depois do trabalho, em pequenas pausas, no meio do expediente, ou em qualquer momento que sentirem necessidade, mas que cada um seja responsável por sua saúde.

Acredita-se ser indispensável o incentivo do professor na recriação dos movimentos já conhecidos e descubram outros movimentos que tenha um significado no ambiente ocupacional.

Ainda na categoria **“Formação de profissional”**, quando interrogados se foram preparados para trabalhar com a Ginástica Laboral, as respostas dos professores evidenciam que não foram preparados, como mostram os depoimentos a seguir:

Quando concluí o curso de graduação, ainda não tinha Ginástica Laboral nas faculdades de Educação Física, mas ouvi falar, tinha conhecimentos de palestras e alguns cursos. (P1).

Antes não tinha nenhuma formação no currículo sobre Ginástica Laboral. [...] e noção de importância da Ginástica Laboral foram através da especialização. (P2).

Em termos de preparação específica em Ginástica Laboral não teve. [...] as informações foram ‘pinceladas’, os conteúdos como os minutos que se trabalha com Ginástica Laboral, os três tipos de Ginástica Laboral, porém, sem aprofundamento específico. (P4).

Muito superficial. (P5).

Os professores P1, P2, P3 e P4 afirmaram que não tiveram preparação na formação inicial para trabalhar com a Ginástica Laboral e que os alunos do curso de Licenciatura em Educação Física do IF/R não estão sendo preparados para trabalhar com a Ginástica Laboral. O conflito no currículo da Instituição deixa dúvidas aos professores quando a execução ou não da GL.

Silva (2002) através de sua pesquisa sobre os cursos de Educação Física, observou que os modelos curriculares têm se estruturado, contudo, não superou a prática tradicional dos professores universitários. O modelo reflexivo tem como pressuposto o desenvolvimento da capacidade de refletir criticamente sobre a própria prática por parte dos professores.

P3 informa ter conhecimento da ginástica Geral, dizendo que:

Em um curso de licenciatura, naquela época tínhamos formação quase que ampla, não existia divisão de licenciatura e bacharelado. Esse professor fez com que tivéssemos esse entendimento, tanto que ocupou a cadeira de Ginástica Geral por sua influência, pelos métodos, posturas do profissional em trabalhar a questão do sentar, caminhar, correr e hoje, com a informatização do profissional de requerer mais em frente ao computador, mais sentado, têm aí uma variante muito importante que são as questões da Ginástica Laboral. (P3).

Questionados se a Ginástica Laboral está incluída no currículo do curso que ministram suas aulas, todos os professores relataram não está incluída.

Futuramente será incluído dentro do terceiro módulo, que trabalha com jovens e adultos e a terceira idade. (P1).

Neste curso de Educação Física onde ministrei aulas, não tem essa formação. (P2).

Atualmente trabalhamos com o curso de licenciatura em Educação Física, existe ainda barreiras a serem quebrados em função de não se tocar no assunto da Ginástica Laboral, [...] no momento, o curso não prepara especificamente para a Ginástica Laboral. (P4).

Acho que de forma ainda inadequada, sem disciplinas específicas. (P5).

No Brasil, as décadas de 1990 a 2000 demarcam a ascensão da Ginástica Laboral, quando essa atividade ganhou importância e espaço nas discussões acadêmicas e empresariais e como especifica na resolução CONFEF 073/2004 no seu artigo 3º proclama ao profissional de Educação Física, no âmbito da sua atividade profissional a necessidade de estar qualificado e habilitado para prestar serviços de auditoria e assessoria especializada .

Percebe-se a falta de sintonia com o mercado de trabalho, o que contribui para que os profissionais de Educação Física, cheguem ao mercado de trabalho precisando de capacitação profissional, para serem inseridos no mercado de trabalho.

Com a necessidade de ajustar-se ao mercado de trabalho, Costa (1997) enfatiza que o objetivo de um Instituto Superior de Educação Física deve ser preparar profissionais capacitados para o trato com problemas gerais e específicos de programas de atividade física.

Acredita-se na formação continuada dos profissionais para o fortalecimento de conhecimentos que possa possibilitar a empregabilidade em programas que possa contribuir para uma qualidade de vida da sociedade e a Sustentabilidade das empresas.

Também se buscou conhecer na categoria “**Formação do profissional**”

sobre a inclusão da Ginástica Laboral como disciplina no currículo do curso de Licenciatura Plena em Educação Física. As respostas dos professores indicam que a inclusão da Ginástica Laboral é muito importante, conforme depoimentos a seguir:

É de suma importância, uma vez que vem contribuir para a formação desde a Educação Básica. (P1).

De maior importância [...] com a tecnologia e com o desenvolvimento industrial, os movimentos repetitivos das atividades no trabalho em todos os setores industriais. O ser humano por ser hoje da era que repete muitos gestos consecutivos sem fazer um trabalho de compensação desses gestos, portanto há grande importância nas matrizes curriculares à inclusão da Ginástica Laboral para os acadêmicos. (P2).

De acordo com os aspectos legais, não temos bacharel no Estado e pelos aspectos legais o que temos é licenciatura voltada para a escola. Se for dentro do Curso de Bacharelado, sou totalmente a favor, porque um dos aspectos que vamos encontrar é os trabalhadores em todas as idades que precisam de uma atividade. É um ramo que está aberto, não só em Roraima, mas no Brasil e no mundo. São estes trabalhadores e estas pessoas que vão ter uma qualidade de vida, neste sentido é de suma importância. (P3).

Vivemos a Ginástica Laboral todos os dias, às vezes, indiretamente, sem perceber, no momento e durante no ambiente de trabalho, levantamos de uma cadeira e nos alongamos e tentamos relaxar, já estamos indiretamente fazendo atividades laborais. Não precisa ser disciplina, obrigatoriamente precisamos começar a discutir a Ginástica Laboral que é uma área de abrangência da Educação Física e tem que ser trabalhada na escola. Estamos formando professores e formadores de opinião e formadores mediadores da atividade física, por tanto, sendo atividade física, temos que falar de Ginástica Laboral. (P4).

Muito importante por se tratar de uma disciplina que intervém nas áreas da educação e da saúde. (P5).

Os resultados mostram quase todos os professores compreendem a importância da inclusão da Ginástica Laboral nos cursos de Educação Física como disciplina.

Steinhilber (2014) reafirma a proposta de formação de profissional tendo como parâmetro o mercado, marcado por profundas mudanças de expectativas na qualidade de vida da sociedade brasileira. Convém ainda ressaltar, a importância da Resolução 218/97, que atribui à Educação Física participação efetiva nas políticas públicas da saúde nos Programas Saúde na Família- PFS, Núcleo de Atendimento à Saúde da Família – NASF e Programa Nacional da Saúde na Escola - PNSE.

Ainda podemos ressaltar a relevância da inclusão da Ginástica Laboral no curso de Educação Física quando os professores expressam que esta deve ser incluída também na Licenciatura.

Vem contribuir para a formação desde a Educação Básica. (P1).  
É uma área da Educação Física e tem que ser trabalhada na escola.  
Estamos formando professores e formadores mediadores da educação física. (P2).  
Por se tratar de uma disciplina que intervêm nas áreas da educação e da saúde. (P4).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste trabalho de acordo com as manifestações verbal dos sujeitos a dimensão do saber sobre Ginástica Laboral enfatizados na formação acadêmica do profissional de Educação Física, mostrou ser o maior facilitador para construção de capital social com qualidade desejável para o desenvolvimento sustentável. O profissional com competências em Ginástica Laboral poderão atuar em compromisso corporal e social dos cidadãos na saúde, e conforme vem se destacando o cenário empresarial brasileiro a competitividade e a produção, indicam que as exigências com os profissionais são cada vez maiores e as empresas cada vez investem em seus colaboradores em um ambiente mais saudável evidenciando, que irá proporcionar um aumento na produtividade e considerável melhoria na qualidade de vida dos funcionários.

Neste contexto, a GL na visão dos teóricos e conseqüentemente com os profissionais mais eficientes na sua formação conforme opinião dos professores pesquisados contemplam também as estratégias de ampliação e manutenção da qualidade do ambiente das empresas. Outro fator importante é que a Ginástica Laboral também resulta em economia rentável às empresas.

Com isso, a prática da GL poderá também gerar significativas melhoras nas relações entre os seus colaboradores proporcionando, alívio das tensões e frustrações, interação agradável e reparos de danos na saúde. Logo, nas empresas sentirá redução nos gastos com afastamentos e substituições e gastos com a saúde de seus colaboradores. E assim, as empresas deverão buscar estimular a participação de seus colaboradores na geração e implantação de projetos que visam à evolução da empresa e da sociedade a qual estão inseridos. E ainda, considerando os aspectos relacionados com o bem-estar social e a qualidade ambiental, definidos pelos valores das pessoas, interferem no desenvolvimento Sustentável da empresa.

Vale ainda ressaltar que, a base do capital social é construída de cooperação, trabalho em equipe e confiança, e, em consequência disso, há necessidade de uma força de trabalho saudável motivada e preparada para a competição atualmente existente. A capacidade, na visão dos empresários, de a empresa responder à demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida evidenciam fatores de mudanças nas políticas públicas tanto educacionais quanto da saúde. Assim, pode-se inferir que a educação para sustentabilidade possa ser realizada a partir do desenvolvimento dos valores apresentados pela Ginástica Laboral.

## REFERÊNCIAS

ACHOUR JÚNIOR, Abdallah. **Bases para exercícios de alongamento relacionado com a saúde**. Londrina, PR: Midiograf, 1996.

\_\_\_\_\_. **Exercícios de alongamento**: anatomia e fisiologia. São Paulo: Manole, 2002.

ALVES, S.; VALE, A. Ginásticas Laborais caminham para uma vida mais saudável no trabalho. **Revista CIPA**, [S.l.], n. 23, p. 30-44, 1999.

BARBANTI, Eliane Jany. Efeito da atividade física na qualidade de vida em pacientes com depressão e dependência química. **Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde**, Londrina, v. 11, n. 1, 2005.

\_\_\_\_\_. Atividade física e saúde. **Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde**. Londrina, v.10, n. 1, 2005.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: [s.n.], 1977.

BATTAGLION NETO, Angelo. **O conhecimento e a prática dos acadêmicos da Educação Física com atuação na Saúde Pública**. 2003. Tese (Doutorado). - Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade de Ribeirão Preto - URP, São Paulo, 2003.

BOGDAN, R. C; BIKLEN, S. K. **Investigação qualitativa em educação**. Portugal: Porto editora, 1994.

BRASIL. **Resolução n. 2/2002**. Brasília: CNE, 2002.

\_\_\_\_\_. CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA - CONFEF. **Intervenção do Profissional de Educação Física**. Rio de Janeiro: Sistema CONFEFs Conselhos Federal de Educação Física, 2002.

\_\_\_\_\_. CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA - CONFEF. **Resolução n. 073/ 2004**. Rio de Janeiro: CONFEF, 2004.

\_\_\_\_\_. CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO /CES. **Resolução n. 7, de 31 de março de 2004**. Brasília: CNE, 2004.

\_\_\_\_\_. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - Lei 9.394/96**. Brasília: MEC, 1996.

\_\_\_\_\_. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Lei nº 9.696, de 1º de setembro de 1998. **DOU**, Brasília, n. 168, 2 ago 1998.

CAÑETE, I. **Humanização**: desafio da empresa moderna - a Ginástica Laboral como um caminho. Porto Alegre: Foco, 1996.

COSTA, Vera Lúcia. **Formação universitária do profissional de educação física**. Rio de Janeiro: Universidade Gama Filho, 1997.

COUTO, Hudson de Araújo. **Ergonomia aplicada ao trabalho**: o manual da máquina humana. Belo Horizonte: Hergue, 1995. 2v.

DAOLIO, J. Educação Física e Cultura. **Corpo consciência**, Santo André, n. 1, 1998.

DIAS, Maria de Fátima. Ginástica laboral. **Revista Prote** n. 29, p. 124-125, 1994.

FARIA JÚNIOR. Alfredo Gomes de. Licenciatura e bacharelado: uma abordagem perspectiva/objetiva. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DO ESPORTE. 7. **Anais...** São Paulo, v.11, n.1, p. 48-53, 1989.

FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. **Análise de conteúdo**. Brasília: Plano, 2003.

FONTES. Vida ativa para o milênio. Simpósio Internacional de Ciências do Esporte. 24. **Anais...** out. 2001.

GAUDÊNCIO, Paulo. **Men at work**: como o ser humano se torna e se mantém produtivo. São Paulo: Palavras e Gestos, 2004.

INGEPRO. **Inovação, gestão e produção**. v. 2, n. 1, jan. 2010. Disponível em: <[www.ingepro.com.br](http://www.ingepro.com.br)>. Acesso em: 12 jul 2014.

KOLLING, A. Ginástica laboral compensatória. **Revista Brasileira de Educação Física e Desporto**, Brasília, p. 20-23, 1980.

LIMA, Valquíria. **Ginástica laboral**: atividade física no ambiente de trabalho. São Paulo: Phorte, 2007.

LIPP, M. N. **Pesquisa sobre stress no Brasil**. Campinas, SP: Papyrus, 1996.

MARTINS, Caroline Oliveira. **Efeitos da Ginástica Laboral em servidores da reitoria da UFSC**. 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção. Área de concentração: ergonomia). - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, 2000.

\_\_\_\_\_. **Repercussão de um programa de Ginástica Laboral na qualidade de vida de trabalhadores de escritório**. 2005. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção. Área de concentração: ergonomia). - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, 2005.

MENDES, R. A.; LEITE, N. **Ginástica laboral: princípios e aplicações práticas**. Barueri: Manole, 2004.

MILITÃO, A. G. **A influencia da ginástica laboral para a saúde dos trabalhadores e sua relação com os profissionais que a orientam**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção. Área de concentração: ergonomia). - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, 2001.

MINAYO, M. C. S. S. (org). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1996; São Paulo: Atlas, 1998.

NAHAS, Markus V. **Atividade física, saúde e qualidade de vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo**. Londrina: Midiograf, 2001.

NAHAS, Markus V.; BARROS, Mauro V. G.; OLIVEIRA, nome. Promoção da saúde na adolescência: o papel da Educação Física. **Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde**, Londrina/PR, v.10, n. 1, 2005.

NUNOMURA, Myrian; et al. Nível de estresse, qualidade de vida e atividade física: uma comparação entre participantes regulares e ingressantes sedentários. **Revista Brasileira Atividade Física e Saúde**, Londrina/PR, v. 4, n. 3, 1999.

\_\_\_\_\_. Mudanças no estilo de vida após as ações realizadas no serviço de orientação ao exercício. **Revista Brasileira Atividade Física e Saúde**, Londrina/PR, v. 10, n. 2, 2005.

PATRÍCIO, Z. M. Qualidade de vida do ser humano na perspectiva de novos paradigmas; possibilidades éticas nas interações ser humano-natureza-cotidiano-sociedade. In: PILATTI, L.A; BEJARANO, V.C. **Qualidade de vida no trabalho: leituras e possibilidades no entorno**. Disponível em <<http://www.ingepro.com.br>>. Acesso em: 14 jul 2014.

PILATTI, L.A; BEJARANO, V.C. **Qualidade de vida no trabalho: leituras e possibilidades no entorno**. Disponível em <<http://www.ingepro.com.br>>. Acesso em: 14 jul 2014.

POLITO, Eliane; BERGAMASCHI, Elaine Cristina, **Ginástica laboral: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Sprint,2006.

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

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

SAMULSKI, D.; LUSTOSA, L. A importância da atividade física para a saúde e qualidade de vida. **Revista Ed. Física e Desporto**, v. 17, n. 1, 1996.

SAMPIERI, Roberto hernande; et al. **Metodologia de pesquisa**. São Paulo: McgrawHill, 2007.

STEINHILBER, J. **Documentos - Conselho regional de Ed. Física 7ª região**. <[www.cref7.org.br/documentos](http://www.cref7.org.br/documentos)>. Acesso em: 14 jul 2014.

\_\_\_\_\_; SARTORI, S. K. Evolução do trabalho profissional de Educação Física. **Revista Brasileira de Ciências do esporte**, Florianópolis, v. 19, n. 3, 1998.

THOMAS, Jerry R.; NELSON, Jack K. **Métodos de pesquisa em atividade física**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 2007.

VENTURIM, Lara M. V.; MOLINA, Maria Del C. Mudanças no estilo de vida após as ações realizadas no serviço de orientação ao exercício físico. Vitória Espírito Santo. **Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde**, Londrina/PR, v.10, n. 1, 2005.



## A VIVÊNCIA DOS PRINCÍPIOS DA EDUCAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM EMPREENDIMENTOS ECO-TURÍSTICOS EM ZONA RURAL NO RS

NASCIMENTO, Marlise Silveira do <sup>1</sup>

OAIGEN, Edson Roberto <sup>2</sup>

### RESUMO

O trabalho de pesquisa teve como objetivo investigar os indicadores existentes nos empreendimentos de Ecoturismo e/ou Turismo Rural no Rio Grande do Sul - RS, relacionados aos princípios do Desenvolvimento Sustentável e da Educação Ambiental. Para tanto, foi utilizado leituras, debates e outras atividades, bem como entrevistas com os proprietários dos estabelecimentos com a finalidade de analisar dos objetivos e metas em relação aos indicadores e princípios. Ao mesmo tempo identificamos nestes empreendimentos possibilidades concretas de ensino e aprendizagem para a Educação Ambiental e o Desenvolvimento Sustentável, bem como o estudo dos impactos ambientais existentes ou provocados após instalações dos referidos empreendimentos. Com o uso das respostas oferecidas para análise diante dos indicadores optados e da situação ideal para a Educação focada no Desenvolvimento Sustentável identificamos vários pontos contraditórios entre as opiniões emitidas e os princípios referendados. Metodologicamente a pesquisa foi de cunho qualitativo prevalecendo o método empírico-analítico, e o uso de Técnica de Análise de Conteúdos, como ferramenta para o Método Hermenêutico. Os métodos

<sup>1</sup> Mestre em Ensino de Ciências e Matemática pela ULBRA.

<sup>2</sup> Biólogo. Mestre e Doutor em Educação. Professor da Universidade Estadual de Roraima, Universidade Evangélica do Paraguai, UNIFIN e UNIVATES. E-mail: oaigen@terra.com.br

utilizados permitiram a identificação dos referenciais e das percepções que norteiam os entrevistados diante das atividades e vivências nos locais de prática de Turismo e Ecoturismo que estão relacionadas ao tema desta investigação.

**Palavras-chave:** Educação Ambiental. Desenvolvimento Sustentável. Diagnóstico.

## ABSTRACT

The research had as objective; investigate the existing pointers in the enterprises of Sustainable Echo Tourism and/or Agricultural Tourism in RS, related to the principles of the Sustainable Development and the Ambient Education. For such, it was used readings, debates and other activities, as well as interviews with the owners of the establishments with the purpose, to analyze the objectives and goals relative to the pointers and principles. At the same time we identify in these enterprises, concrete possibilities of Ambient Education and the Sustainable Development education and learning, as well as the study of the ambient impacts existing or provoked after the installations of the related enterprises. With the use of the answers offered for analyzes, ahead of the opted indicators and the ideal situation for the Education focused in the Sustainable Development, we identify some contradictory points among the qualitative matrix, taking advantage, the empiricist-analytical method, and the use of Analyzes of Technique Contents, as a tool for the Hermeneutic method. The used methods allowed the identification of the referential and the perceptions that guided the interviewed, towards the activities and live deeply the practice of Tourism and Echo tourism in places that are related to the subject of this investigation.

**Keywords:** Ambient education. Sustainable Developmen. Diagnosis.

## 1 INTRODUÇÃO

Muitos são os fatores que afetam a qualidade de vida dos seres vivos, como a poluição por agrotóxicos, produtos químicos, esgotos, poluição industrial e natural, sendo esta uma das principais fontes de poluição e o homem como principal agente desencadeador desta poluição. Estes agentes poluentes afetam diretamente o solo, a água, o ar, mata ciliar, florestas, efluentes, entre outros. Deste modo, o Ecoturismo ou turismo rural é uma das ferramentas utilizadas para regatar valores ambientais através do contato direto do homem com a natureza.

Esta estratégia possibilita minimizar os problemas vivenciados pela sociedade, pois o resgate dos princípios caracteriza a busca para o Desenvolvimento Sustentável e a Educação Ambiental.

Deste modo, a pesquisa realizada tem como objetivo investigar a presença de indicadores relacionados aos princípios da Educação para o Desenvolvimento

Sustentável, presentes nos empreendimentos de Ecoturismo e/ou Turismo Rural em diversas regiões do RS.

Desta forma foi possível verificar as inúmeras possibilidades concretas de ensino e aprendizagem para a Educação diante do Desenvolvimento Sustentável, considerando algumas ferramentas tais com: o uso de trilhas ecológicas e/ou trilhas temáticas bem como do estudo dos impactos ambientais existentes ou provocados pós-instalações dos referidos empreendimentos.

Além disso, as ações desses fatores ocorrem em combinações diversas, dificultando a identificação individualizada de cada um de seus efeitos no ambiente natural. Ao observar e identificar que não há um controle ambiental muito eficiente na área de abrangência da pesquisa que visasse à sustentabilidade ambiental e a existência de inúmeras agressões ambientais realizou-se um diagnóstico.

Os impactos ambientais e a falta de sensibilização dos indivíduos é um dos principais fatores que impedem o crescimento sustentável, sendo necessário pensar em novas possibilidades e alternativas que servissem como ferramentas eficientes para o crescimento sustentável. Verificou-se que uma das principais alternativas estava relacionada ao Ecoturismo e ou Turismo Rural.

O Turismo Rural e/ou ambiental busca combinar as práticas de atividades ecoturísticas com o vivência ou conhecimento das atividades produtivas do meio rural, enfatizando a Educação Ambiental voltada para a melhoria da qualidade de vida da população rural, levando em conta a conservação e preservação dos diferentes ecossistemas do entorno. Estes argumentos constituem-se em fundamentos significativos para a Educação para o Desenvolvimento Sustentável.

A existência presente de empreendimentos voltados para o Turismo Rural/Eco turismo na região do Vale do Rio Pardo, necessita de pesquisa in loco sobre a relação dos impactos ambientais e sócio-culturais causados pelos frequentadores e proprietários, referentes aos indicadores: solo, água, ar, mata ciliar, resíduos sólidos, florestas e efluentes, entre outros.

Diante da situação ideal para a Educação que vise o Desenvolvimento Sustentável será necessário buscar a vivencia correta no Ambiente, tendo no horizonte novas perspectivas para a sociedade diante de uma análise das atividades desenvolvidas em relação aos princípios da Educação Ambiental e do Desenvolvimento Sustentável.

Os empreendimentos estudados são oportunos, desde que ocorra um controle ambiental muito eficiente visando à sustentabilidade ambiental. As agressões ambientais se transformam em estratégia que tem impedido o crescimento sustentável do país. O Ecoturismo, Turismo Rural e a Educação Ambiental são alternativos com excelentes possibilidades de se constituírem em ferramentas eficientes para o crescimento sustentado no vale do Rio Pardo.

O problema proposto neste estudo investigou a questão relacionada aos indicadores de Educação Ambiental e do Desenvolvimento Sustentável, gerando a seguinte questão norteadora: quais os indicadores existentes no Turismo Rural e/ou Ecoturismo relacionados aos princípios de Educação para o Desenvolvimento Sustentável?

## **2 EDUCAÇÃO, AMBIENTE E SOCIEDADE**

A garantia de conquista de melhores condições de vida e de trabalho, o direito de controlar o ambiente e não depredá-lo é fundamental para evitar os desequilíbrios ecológicos catastróficos que tem sido o resultado frequente de um regime tecnocrático autoritário.

Nas últimas décadas o homem passou a perceber as consequências negativas em sua qualidade de vida decorrentes de suas próprias ações sobre o ambiente que influenciaram diretamente no clima, ar, água, solo, entre outros. As consequências negativas afetam diretamente a saúde e vários aspectos psicológicos, desta forma o homem passou a dar real importância aos princípios relacionados à Educação Ambiental.

No ano de 1977 a conferência intergovernamental de Tbilisi definiu a Educação Ambiental como um processo de reconhecimento de valores e clarificação de conceitos, objetivando o desenvolvimento das habilidades e modificando as atitudes em relação ao meio, para entender e apreciar as inter-relações entre os seres humanos, suas culturas e seus meios biofísicos. É sem dúvida gratificante assistir ao entusiasmo dos jovens por uma área de interesse tão antiga. Daquele entusiasmo, poderá resultar uma preocupação em desvendar os mistérios que cercam aquelas interações e para conquistar um conhecimento sólido e objetivo sobre os fatos que tanto interesse desperta.

Nesse sentido, sem entrar na descrição das grandes disparidades existentes entre as várias regiões do Brasil, tanto em população como na distribuição dos recursos naturais, mas concentrando-nos na situação do Rio Grande do Sul, algumas constatações necessitam ser detalhadas. A população do Estado como as respectivas taxas de crescimento estão dentro de limites bastante aceitáveis para uma proposta de Desenvolvimento Sustentável, bem como a existência de uma grande variedade de solos e micro-climas, apesar de exigirem um planejamento muito detalhado quanto a sua utilização, oferecem, contudo, uma enorme gama de possibilidades de cultivos: um grande potencial para a diversificação agropecuária.

Trata-se de uma imagem já excessivamente simplificada, pois os equilíbrios que se estabelecem na natureza e, com maior razão, numa natureza mais ou menos suprimida pelas múltiplas intervenções dos homens, constituem equilíbrios muito frágeis e instáveis.

Segundo Silva (1978, p. 10): “É preferível manter a terra com “habitat” adequado para o homem e para outras várias formas de vida que nela subsistem do que por em risco um futuro próximo, as próprias condições de vida”.

O controle ambiental é o ato de influenciar as atividades humanas que afetem a qualidade do meio físico do homem, especialmente o ar, a água e características terrestres. Os objetivos do controle ambiental foram amplamente definidos por uma preocupação pública generalizada com um conjunto de condições ambientais que são consideradas “problemas”.

Algumas condições são facilmente enumeráveis, tais como nuvens visíveis de fumaça nas cidades, relatórios de influências sobre a saúde pelos poluentes no ar e na água, poluição visual e sonora, degradação da fauna e flora, engarrafamentos em autoestradas e paisagens rurais em desaparecimento.

Em relação à complexidade ambiental referente a importância da sustentabilidade falando em termos mais amplos, adotar a sustentabilidade como norma política significa afirmar uma solidariedade entre o presente e o futuro. Isto se refere especialmente à riqueza em comum do meio biofísico como um habitat compartilhado [...]. Têm que haver um reconhecimento claro e explícito de realizar eleições com respeito aos “interesses” particulares (econômicos, sociais e ecológicos) que tem que ser sustados (LEFF, 2003 p. 83).

O autor também ressalta que o manejo adequado do ambiente depende de políticas de sustentabilidade. Estas devem ser dirigidas e resolver dois tipos de

problemas de distribuição da riqueza; ou seja, de riqueza, dos direitos políticos e econômicos, das oportunidades econômicas; e por outro lado, o acesso aos benefícios ambientais e seus bens.

As questões ligadas à Educação Ambiental tornam-se um desafio para as Ciências tanto Naturais como Sociais. A essência do problema ecológico da sociedade contemporânea consiste em assegurar a conservação, a reprodução e o melhoramento das condições naturais da terra, favoráveis à vida do homem, e o processo de desenvolvimento contínuo das forças produtivas, a cultura e a organização social. Destacando Vieira (2008, p. 51):

[...] a questão ambiental por sua vez, denota aqui o fenômeno associado aos desequilíbrios sistêmicos ocasionados pela persistência de padrões reducionistas de regulação da dimensão econômico-política da vida social e pela natureza exponencial das curvas globais do crescimento demográfico.

### **3 EDUCAÇÃO AMBIENTAL NA ZONA RURAL**

Grande parte da população rural do Brasil encontra-se em zona de fraco desenvolvimento econômico, a renda destas pessoas é geralmente voltada para agricultura de subsistência ou atividades agropastoris que lhe permitem baixos níveis de subsistência.

Para Dias (1992), a escola inserida neste meio tende a ser a típica escola urbana tradicional, com objetivos alheios à população que habita o campo. Portanto em muitas zonas existe uma radical desvinculação entre a escola e o contexto no qual está inserida, esta questão reflete os crônicos problemas de abandono de curso e analfabetismo que, por sua vez, perpetuam a situação de subdesenvolvimento econômico – social na qual se encontram. Segundo Leite e Mininni-Medina (2001, p.104), a escola rural deve apresentar:

Um roteiro de observações de ambientes rurais e de zonas de predomínio de formações naturais busca ser bem abrangente, considerando um grande número de relações e elementos que constituem esses ambientes. Para a realização de um diagnóstico, avaliação e das delimitações de ações de gestão ambiental (que será executado pela comunidade escolar envolvida). Será necessário determinar que elementos destes roteiros sejam fundamentais para contribuir para a Educação no meio Rural.

A Educação rural por suas características próprias (econômicas, sociais e culturais), forma um setor da população que necessita de um processo de ensino-aprendizagem diferenciado que atendam as necessidades do ambiente rural. Na expectativa de uma aprendizagem significativa busca-se a demonstração do conhecimento como valor social:

[...] que os professores identifique no meio rural uma dimensão de vida real para o planeta, uma fonte de vida a ser preservada, e que percebam que as formas de uso que estão sendo impostas podem ser entendidas críticas e transformadas, segundo princípios construídos a partir da participação mais efetiva da cidadania. Uma cidadania também em construção alimentada por um processo educativo que entende o conhecimento como um valor social (LEITE; MININNI-MEDINA, 2001, p. 104, 2001).

Segundo os autores o sistema educacional é uma das medidas para que o educador forneça novos elementos que promovam mudanças na visão de mundo dos sujeitos da educação. Nesta perspectiva é necessário que o processo/aprendizagem esteja equilibrado com competências técnicas e sociais.

No decorrer dos últimos anos, a Educação Ambiental tem sido discutida como um movimento ou ação capaz de contribuir na transformação do padrão de degradação ambiental presente neste contexto. Avanços significativos em relação ao desenvolvimento da Educação Ambiental vêm sendo alcançados a partir de grandes eventos que discutem os problemas ambientais como espaço especial para o desenvolvimento da Educação Ambiental (BAGGIO; BARCELOS, 2008, p. 185).

Isso implica articular a formação profissional com o compromisso ético e social. O papel do professor deve ser de estabelecer compromissos dentro e fora da escola, principalmente através da participação de projetos que transforme a realidade para melhor. Os PCN incentivam este processo de ensino onde o professor ensina dentro e fora da escola (aprender sobre a realidade).

#### **4 METODOLOGIA**

A pesquisa utilizou a abordagem qualitativa, valendo-se do método Hermenêutico. Usamos a Escala de Likert nas questões objetivas e a técnica de Análise de Conteúdos, nas questões abertas. Embora tenhamos utilizado cálculos percentuais, os mesmos não tiveram a finalidade de tratamento estatístico, o que caracterizaria pesquisa quantitativa.

A estruturação do Instrumento de Coleta de Dados - ICD possibilitou a valorização das opiniões em questões abertas, onde a construção de um conjunto de categorias específicas para cada categoria principal fez o aproveitamento das opiniões dos entrevistados. Ao mesmo tempo, a opção e a valorização oferecida pela Escala Likert relacionadas às afirmativas propostas nos mostram um caminho de tendências sobre o conhecimento trivial e/ou empírico da amostra.

O estudo realizado utilizou-se muito dos fundamentos da hermenêutica, principalmente nas questões abertas, devido à subjetividade das respostas. Nestes casos, utilizamos a análise de conteúdos para organizar os quadros analíticos, diante dos objetivos do estudo. Esta metodologia de coleta e análise de dados já foi usada por Oaigen (1996) e é descrita por Minayo (1994).

A população-alvo foi composta de proprietários de empreendimentos voltados para o ecoturismo e/ou turismo rural em diferentes regiões do Rio Grande do Sul - RS. Para tanto visitamos e entrevistamos gestores e/ou proprietários de 18 empreendimentos em zonas rurais do Vale do Rio Pardo e da região metropolitana de Posto Alegre.

## 5 ANÁLISE, DISCUSSÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os dados coletados foram inicialmente tabulados por parte, onde inicialmente fez-se a tabulação dos resultados obtidos nas questões que obedecem a escala likert e após, as duas questões subjetivas.

Os valores variam em ordem crescente de 1 até 5, dado a sua importância diante do tema desta investigação, considerando o valor 1 de pouca significância e o 5 como valor de significância maior.

Quadro 1 - Questões que utilizaram a Escala Likert

<b>Considerando o valor 1 de pouca significância e o 5 como valor de significância maior, assinale um valor para cada afirmativa a seguir proposta. Quando optar em não opinar, assinale NO.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>NO</b>
1.1 - O ser humano deve perceber-se integrante, dependente e agente transformador do ambiente, identificando seus elementos e as interações entre eles, contribuindo ativamente para a melhoria do ambiente (PCN);			22,22 %	33,33 %	44,44 %	

1.2 - A questão ambiental vem sendo considerada como cada vez mais urgente e importante para a sociedade, pois o futuro depende da relação estabelecida entre a natureza e o uso pelo homem dos recursos naturais disponíveis (PCN);			11,11 %	33,33 %	55,55 %	
1.3 - Tratar das questões relativas ao ambiente em que vivemos, considerando seus elementos físicos e biológicos e os modos de interação do homem e da natureza, por meio do trabalho, da ciência, da arte e da tecnologia (PCN);		05,55 %	11,11 %	33,33 %	38,88 %	11,11 %
1.4 - A tecnologia empregada evolui rapidamente com consequências indesejáveis que se agravam com igual rapidez. A exploração dos recursos naturais passou a ser feita de forma demasiadamente intensa (PCN);		05,55 %	11,11 %	38,88 %	44,44 %	
1.5 - A política e a pesquisa científica e tecnológica basear-se-ão no respeito à vida, à saúde, à dignidade humana e aos valores culturais do povo, na proteção, controle e recuperação do ambiente e no aproveitamento dos recursos naturais (CRS);		05,55 %	16,66 %	38,88 %	38,88 %	
1.6 - Todos tem direito ao ambiente ecologicamente equilibrado, impondo-se ao Poder Público e a coletividade o dever de defendê-lo, preservá-lo e restaurá-lo para as presentes e futuras gerações, cabendo a todos exigir do Poder Público a adoção de medidas nesse sentido (CRS);			16,66 %	33,33 %	50,00 %	
1.7 - As pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, que exerçam atividades consideradas poluidoras ou potencialmente poluidoras, são responsáveis, direta ou indiretamente, pelo acondicionamento, coleta, tratamento e destinação final dos resíduos por elas produzidos (CRS);			16,66 %	33,33 %	50,00 %	
1.8 - Ambiente vem sendo entendido como espaço para que os componentes bióticos e abióticos, vivam e se desenvolvam, trocando energia e interagindo entre si. É importante que a ação do homem no seu espaço sociocultural, modificando o seu meio e mudando sua visão a respeito da natureza e do meio em que vive (PCN);			27,77 %	38,88 %	33,33 %	
1.9 - Preservação é a ação de proteger contra a destruição e qualquer forma de dano ou degradação a um ecossistema, uma área geográfica ou espécies animais e vegetais ameaçadas de extinção, adotando-se as medidas preventivas legalmente necessárias e as medidas de vigilância adequadas (PCN);			16,66 %	33,33 %	50,00 %	
1.10 - Desenvolvimento Sustentável, além da questão ambiental e tecnológica, tem uma dimensão cultural e política que vai exigir a participação democrática de todos na tomada de decisões para as mudanças necessárias (OEP);			16,66 %	33,33 %	38,88 %	11,11 %
1.11 - O Ambiente é um recurso fundamental, sobre o qual são construídas as sociedades humanas. Ele afeta todos os setores da atividade social: qualquer ação que venha alterá-lo poderá resultar em amplas e sérias conseqüências (OEP);			16,66 %	33,33 %	38,88 %	11,11 %
1.12 - O cultivo de hortas em diferentes locais e instituições, promovendo a produção de alimentos de forma natural e incentivando o homem a descobrir formas de melhorar a qualidade de vida, inclusive com o plantio de árvores, tanto nativas, como frutíferas e ornamentais (OEP);			16,66 %	38,88 %	44,44 %	

1.13 - Exigências para que as empresas adotem métodos de produção mais seguros e mais limpos, mudarão os padrões do homem sobre o ambiente e principalmente, dos padrões de consumo (OEP);			16,66 %	38,88 %	33,33 %	11,11 %
1.14 - Uma organização não governamental (ONU), tipo sociedade Jacuí de Preservação Ambiental, é importante na atuação e defesa e preservação do ambiente. Por isso, poderá auxiliar na redução dos problemas ambientais do Rio Jacuí		05,55 %	11,11 %	27,77 %	50,00 %	05,55 %
1.15 - Uma das finalidades da Operação Jacuí, refere-se ao acompanhamento junto aos órgãos junto aos responsáveis pelos recursos hídricos, na qual refere-se na limitação de seus afluentes, valorizando e conhecendo as tecnologias específicas existentes.		05,55 %	33,33 %	33,33 %	38,88 %	05,55 %
1.16 - Para que uma sociedade seja sustentável é necessário haver a integração do desenvolvimento com a conservação ambiental.			16,66 %	33,33 %	44,44 %	05,55 %
1.17 - Existe uma grande crise ecológica no mundo, afetando todos os ecossistemas, incluindo o próprio homem, com isso gerando a necessidade de uma reeducação ambiental.			16,66 %	16,66 %	61,11 %	05,55 %
1.18 - A educação continuada é uma estratégia/recursos significativos na qualificação constante do educador, do educando e da comunidade em geral. Para tanto, basta que os envolvidos estejam atualizados com a produção científica atual.		11,11 %	16,66 %	11,11 %	61,11 %	
1.19 - A educação continuada é o caminho eficaz para o resgate da identidade necessária para as mudanças comportamentais e estruturais ligadas ao ambiente, ciências e tecnologia.		11,11 %	11,11 %	38,88 %	38,88 %	
1.20 - A Educação Ambiental verdadeira necessita de um processo contínuo que a ética e a cultura, construindo políticas viáveis e pertinentes às questões.		05,55 %	11,11 %	27,77 %	44,44 %	11,11 %
1.21 - "A Educação ambiental deveria recuperar a responsabilidade íntima do agir humano do dia-a-dia, pelas crises da natureza. "Para isso é fundamental o envolvimento sociocultural e produtivo das comunidades .		05,55 %	11,11 %	27,77 %	50,00 %	05,55 %
1.22 - Educação Continuada em Ciências, com ênfase em desenvolvimento sustentável, deve possibilitar a vivência harmônica do "homem-economia com o "homem meio-ambiente".		05,55 %	05,55 %	33,33 %	50,00 %	05,55 %
1.23 - O homem a partir de uma educação ambiental sanitária desperta seus direitos e deveres, passando a cobrar também da administração pública uma ação mais democrática na resolução das temáticas socioambientais.		05,55 %	11,11 %	33,33 %	44,44 %	05,55 %
1.24 - É urgente a necessidades de ações que visem à conscientização da sociedade, sobre os resíduos gerados, para que possibilite a este um destino adequado.		05,55 %	16,66 %	27,77 %	50,00 %	
1.25 - A falta de estrutura na coleta e reciclagem do lixo resulta em sérios problemas prejudicando a qualidade de vida nas comunidades.		05,55 %	11,11 %	27,77 %	55,55 %	
1.26 - Um dos maiores problemas humanos é o lixo, tanto o resíduo orgânico como o inorgânico, a destinação dos resíduos inorgânicos gera um dos maiores problemas sanitários mundiais, por não serem biodegradáveis e provocarem a poluição do ambiente.			16,66 %	16,66 %	61,11 %	05,55 %

1.27 - Apesar de a legislação obrigar o município coletar e destinar o lixo por ele produzido vimos que apenas uma pequena parte é coletado, seja pela falta de recursos ou pelo descaso das autoridades, ou ainda pela falta de conscientização de exigir seus direitos.			11,11 %	27,77 %	50,00 %	05,55 %
1.28 - A Educação Ambiental está dissociada da educação em que estão implícitas todas as dimensões que tornam o homem um ser humano, logo não é responsabilidade da escola, proporcionar que o indivíduo seja educado ambientalmente.	11,11 %		11,11 %	33,33 %	38,88 %	05,55 %
1.29 - É dever do Poder Público e da coletividade promover educação ambiental em todos os níveis de ensino e a conscientização pública para a preservação do ambiente.			11,11 %	22,22 %	50,00 %	11,11 %
1.30 - A melhoria de Qualidade do meio exige uma vontade política e o esforço dos diferentes setores da comunidade apoiados por suas aptidões, competência e os mais variados meios.			16,66 %	27,77 %	44,44 %	11,11 %
1.31 - O relatório de Impacto Ambiental, é algo desnecessário, pois é somente a parte burocrática, a natureza é de todos e todos tem direito sobre ela, e a preservação é coisa de ecologista.	16,66 %		11,11 %	33,33 %	38,88 %	
1.32 - Não há necessidade de criar locais de preservação ambiental, pois todos possuem consciência sobre a importância do equilíbrio ecológico.	11,11 %		16,66 %	27,77 %	33,33 %	11,11 %
1.33 - Um dos responsáveis pelo desmatamento é a ausência de uma política ambiental, que norteie a metodologia de ensino das disciplinas, nas instituições escolares.	11,11 %			27,77 %	50,00 %	11,11 %
1.34 - "O direito Ambiental não está preocupado apenas com o ambiente natural a condições físicas da terra, do ar e da água. Ele abarca também o ambiente humano, a saúde e outras condições sociais produzidas pelo homem que afetam o lugar dos seres humanos na terra" (RODGERS).				33,33 %	55,55 %	11,11 %

Fonte: Elaborado pelos autores

Iniciamos a análise interpretando as questões 1.1, 1.2 e 1.3. Segundo Tres (2008, p. 160):

As questões que envolvem a relação que se dá entre a natureza e o homem nos provoca a refletir sobre os aspectos éticos e morais que devem ser estabelecidos nesta relação. A ideia de natureza ser aqui construída transpassa por diversas concepções até atingir uma concepção ambientalista necessária para elaborar uma concepção de Educação Ambiental. Isso se dá ao entendimento que os sujeitos, ao interferirem na natureza, provocam um processo de desequilíbrio acelerando a degradação ambiental. Nesse ponto é que se dá a necessidade de se desenvolver uma educação ambiental capaz de construir uma relação solidária com a natureza – dos seres humanos para com a natureza não humana, a fim de que os impactos humanos causados sejam, cada vez mais, minimizados.

Para diminuir a degradação ambiental deve-se também trabalhar a Educação Ambiental com estratégias informais. Este processo se dá durante o contato direto do homem com o ambiente através do resgate dos princípios de valores ambientais. O homem educado apresenta mudanças atitudinais significativas. Pois o ser humano mais consciente e educado preserva e conserva mais o ambiente.

Na questão 1.4, verificamos que é dever de o homem pesquisar, aprimorar e aplicar novas técnicas e tecnologias para o bem da humanidade e seu progresso técnico-científico-cultural. Os hábitos de uma sociedade só se transformam através de uma mudança de princípios e valores. O homem deve auxiliar nesta tarefa, informando-se divulgando seus conhecimentos.

De qualquer forma, é necessário que ocorra um processo de conscientização quando ao uso racional das tecnologias, possibilitando que a mesma não interfira na qualidade de vida das populações, tanto em nível macro como micro. É o equilíbrio dos ecossistemas através dos componentes Bióticos e Abióticos que possibilitará o desenvolvimento harmônico dos componentes vivos. Analisando Leff (2001, p.87):

[...] a tecnologia desempenhou uma importante função instrumental dentro da racionalidade econômica, estabelecendo a relação de eficácia entre conhecimento e produção. Assim a tecnologia, entendida, como a organização do conhecimento para a produção, inseriu-se nos “fatores de produção” determinando a produtividade nos meios de produção e da força de trabalho e excluindo desse processo o homem e a natureza.

A questão 1.5, para Ruscheinsky (2005, p. 139): “Pesquisa como procedimento de análise científica e processo de conhecimento no campo da Educação Ambiental subsidia os profissionais para uma ação mais qualificada junto á realidade humana, ambiental e social”.

A investigação nos possibilita conhecer os problemas reais do ambiente. Através da análise dos problemas procura-se alternativas através de ações sociopolíticas para melhor resolvê-los. Descobrimo qual o papel de cada indivíduo no ambiente que ele está inserido.

A questão 1.6 refere-se ao direito de um ambiente equilibrado. Segundo a Constituição Brasileira de 1998, tema ambiente está inserido no capítulo VI, artigo 225, intitulado do ambiente que estabelece a lei descrita. No paragrafo10, inciso IV, passa a “exigir na forma da lei, para a instalação de obra ou atividade potencialmente causadora de significativa degradação do ambiente, Estudo Prévio

do impacto ambiental (EPIA), a que se dará publicidade” e destaca a importância do CONAMA, principalmente no que diz respeito aos RIMAS, um instrumento importante, porém como comentado anteriormente, quase sempre contaminado por manobras econômicas escusas, de acordo com Silveira (1998).

Na questão 1.7, retrata a brutalidade da explosão dos problemas ambientais ligada ao surto de urbanização e industrialização das últimas décadas. A região sul vem se destacando por apresentar impactos socioambientais. Os principais problemas estão relacionados à degradação e assoreamentos dos solos, a agricultura mecanizada, o alto consumo de agrotóxicos, desmatamentos das remanescentes florestais. “Construção de usinas termoelétricas, extração de carvão mineral, a expansão urbana desordenada como uma das principais causas dos conflitos socioculturais nas áreas de lazer, turismo e pesca; entre outros.” (SILVEIRA, 1998, p. 208).

São várias as contribuições das leis existentes que esclarecem vários aspectos sobre ambientes rurais e zonas de domínio de formações naturais. Tais leis colaboram para o aprofundamento e avaliação da realização de diagnósticos ambientais. As leis ambientais possibilitam também uma visão mais ampla. Assim o homem passa a tomar decisões e fazer intervenções necessárias em relação aos problemas ambientais existentes.

Nas questões 1.8 e 1.9 a Educação Ambiental envolve uma função primordial aportar a construção de uma sociedade sustentável e à medida humana, que implica uma problematização da educação que transmitimos da visão do mundo que difundimos e da localização do nosso lugar nele.

A questão 1.10 as fontes renováveis de energia (solar direta, hidráulica, eólica e biomassa) são as únicas intrinsecamente limpas e que podem, num futuro próximo, substituir os combustíveis fósseis.

Na questão 1.11 a humanidade faz parte da natureza e depende dela para sua sobrevivência, mas a civilização dá a ela o poder de mexer com a natureza em escala sempre crescente, para o bem ou para o mal. Entre os efeitos negativos desta intervenção humana encontram-se, destruição do solo através de seu uso abusivo, provocando erosão, inundações e alterações do clima.

Destacamos também a ameaça à vida biológica nos oceanos, lagos e rios, devido à poluição de suas águas, envenenamento da atmosfera com vapores prejudiciais; criação e produção de armas com poderes absolutos de destruição de

qualquer forma de vida; concentração de atividades industriais e comerciais em áreas superlotadas, até o ponto em que as deseconomias externas do congestionamento, da poluição e da alienação da moderna vida industrial e urbana anulam os ganhos em qualidade de vida obtidos através do aumento do consumo material. O comportamento humano já gerou múltiplas, e às vezes profundas, crises ecológicas ao longo da história.

Na questão 1.12 é importante destacar a necessidade da implantação de hortas nestes empreendimentos, pois ocorrerá o envolvimento dos diferentes segmentos da sociedade, visando uma mudança benéfica nos hábitos alimentares. A construção de novos hábitos e perspectivas oriundas destes processos poderá influenciar em novos hábitos domiciliares, inclusive envolvendo novos costumes e reeducação alimentar.

O valor do ambiente, como patrimônio comum na análise da questão 1.13, apresenta o ambiente. O ambiente, como um conjunto de complexas e instáveis relações que devem ser controladas, aproveitadas para o bem duradouro e dinâmico da própria sociedade.

Identificamos através da análise da 1.14 os impactos ambientais que afetam as margens dos rios das diferentes Bacias Hidrográficas existem muitos problemas ambientais que poderão ser reduzidos tais como, a contaminação dos solos, ar e das águas, devido à falta de saneamento e ao não cumprimento das leis e normas de proteção ambiental em atividades industriais, agroindustriais e portuárias entre outras.

Os empreendimentos em análise possibilitarão a realização de campanhas ambientais, variadas, focadas sempre em questões atuais e próximas. Como exemplo, as utilizações dos fertilizantes e pesticidas têm contribuído muito nas últimas décadas para o aumento da produção de alimento. O uso exagerado, e muitas vezes, inadequado desses produtos químicos tem causado vários problemas à saúde e ao ambiente.

Também a discussão sobre os esgotos, a existência ou de estação de tratamento qualificada e que atenda a demanda do esgoto cloacal, nos municípios e também nos empreendimentos, pois os resíduos são lançados onde? Tratados onde? Com certeza, a qualidade das águas, dependerá dos tratamentos prévios oferecidos e realizados, colaborando com as diferentes formas de vida, reduzindo as

doenças transmissíveis por água contaminada, favorecendo a qualidade da água para o consumo da população em geral.

Podemos destacar problemas que observamos, tais como: assoreamento das margens dos mananciais hídricos pelo desmatamento da mata ciliar, e a falta de cobertura vegetal, gerando o solo lixiviado; as construções às margens dos referidos mananciais não sendo respeitado o Licenciamento Ambiental para tal ação, pois o destino do esgoto fatalmente passa a ser as águas do balneário.

Nas questões 1.15 e 1.16 demonstraram a necessidade do desenvolvimento de atividades relacionadas com o Desenvolvimento Sustentável - DS, principalmente com os usuários de recursos naturais, neste caso especificadamente, os recursos hídricos, junto a duas comunidades às margens dos rios e arroios a conservação ambiental, contribuindo para o crescimento harmônico e sustentável da região.

Na questão 1.17 surgiu a ideia de um programa de reeducação ambiental para qualificar pessoas para o desenvolvimento de atividades ligadas ao ambiente, fundamentadas nos princípios do Desenvolvimento Sustentável nas residências, no setor produtivo e empresarial, possibilitando a vivência teórica e prática dos princípios que norteiam a educação ambiental e seu caráter transversal.

A questão 1.18 enfatizou a importância dos indivíduos estarem envolvidos com a produção científica atual, pois através dela entendemos melhor o mundo, é onde existem informações fundamentais que nos possibilita refletir e realizar discussões sobre as inúmeras questões referentes à educação, pois através da educação e da pesquisa ocorre um processo de ensino e aprendizagem voltado para a construção de conhecimentos científicos, trazendo avanços significativos que atendam aos princípios voltados para melhoria da qualidade de vida da comunidade.

Na questão 1.19 está clarificado que através de um processo ligado a mudanças de atitudes é possível trabalhar a Educação continuada onde as pessoas podem e devem estar abertas a novas ideias, decisões, habilidades ou comportamentos.

A questão 1.20 e 1.21 pressupõem que a Educação Ambiental é a ação educativa permanente pela qual a comunidade educativa tem a tomada de consciência de sua realidade global, do tipo de relações que os homens estabelecem entre si e com a natureza, dos problemas derivados de ditas relações e suas causas profundas. Com a Educação Ambiental construímos valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes, e competências voltadas para a conservação

do ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade.

Para os PCN-MEC nas práticas dessa ciência de estimular, nesse aluno, uma postura de busca do conhecimento, de continuidade do aprendizado mesmo fora da escola- por iniciativa própria- e de discernimento para vislumbrar outras e novas possibilidades de inserção no mercado de trabalho, conforme Brasil (2002).

As questões 1.22 e 1.23 consideram que os aspectos mais significativos em relação a Educação Ambiental foi estabelecida pela conferência de Tbilisi em 1977, pode ser dizer que a partir daí, a concepção do meio ambiente mudou, antes restrita aos aspectos físicos e biológicos, agora ampliou-se.

Atualmente se pararmos para refletir sobre Educação Ambiental, verificaremos que existem inúmeras concepções e conceitos que tem evoluído ao longo dos anos incorporando novos saberes e testemunhos de resultados importantes. Com o passar dos anos a Educação Ambiental tornou-se um elemento de intervenção modificadora no quadro social em que atua, pois faz parte do cotidiano do país a ponto de ser oficializada com legislação própria.

Alguns problemas ambientais são considerados globais por atingirem ao mundo como um todo. Outros atingem mais especificamente o país, podendo ser considerados nacionais.

Nestas questões 1.24, 1.25, 1.26 e 1.27 referem-se dos maiores problemas humanos na atualidade é o lixo, tanto o resíduo orgânico como o inorgânico, a destinação dos resíduos inorgânicos geram um dos maiores problemas sanitários mundiais, por não serem biodegradáveis, e provocarem a poluição do ambiente. Existe um mau gerenciamento dos resíduos sólidos, devido ao mau gerenciamento dos serviços prestados pelos diversos órgãos vinculados, pois os resíduos recolhidos têm o mesmo destino, independente se houve a participação ativa da comunidade na coleta seletiva do lixo, tendo como um único local destinado o "aterro sanitário".

Na questão 1.28 entende-se que a Educação Ambiental é de responsabilidade da escola e de cada indivíduo principalmente por constituir-se de um conjunto de atividades teóricas e práticas, voltadas para a busca de solução dos problemas concretos do ambiente, que se desenvolve através de uma visão transversal, conforme sugere os Parâmetros Curriculares Nacionais, exigindo a participação ativa e responsável de cada indivíduo na sociedade atual.

Analisando a questão 1.29 verificou-se que os jovens estão cada vez mais interessados por esta área tão antiga quanto desprezada. Este entusiasmo poderá resultar em uma preocupação em desvendar os mistérios que cercam aquelas interações conquistando um conhecimento sólido e objetivo sobre estes fatos que tanto interesse desperta.

Para as questões 1.30, 1.31 e 1.32 o ser humano com sua consciência cauterizada, pensa que pode criar tecnologias para combater e corrigir qualquer problema decorrente de sua insensibilização ao que se refere as suas agressões ao seu ambiente. Esta insensibilização se dá pelo menos dentro de um prazo médio ou mesmo longo, o segundo tipo de reação é a insensibilização com relação à gravidade de certas ameaças, devido à indiferença gerada pela frequência dos acidentes.

Quatro catástrofes ameaçam concretamente a humanidade neste fim de século: a guerra nuclear, o lixo atômico acumulado e acidentes em usinas nucleares, o efeito estufa e o enfraquecimento da camada de ozônio na atmosfera, conforme Pádua et al (1987).

Verificou-se nas questões 1.33 e 1.34 que segundo Leff (2003, p. 89), o uso da Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano, celebrada em Estocolmo em 1972, os problemas ambientais foram difundidos ao mundo. A partir daí os problemas ambientais ganharam real importância.

Quadro 2 - Quadro - categorias principais (CP) e categorias específicas (CE)

<b>CP1</b>			
<b>Em relação ao Ambiente e a Educação Ambiental, que medidas preventivas e eficazes seu empreendimento adota. Cite as 5 mais importantes, considerando o Ambiente, a Educação Ambiental e o Desenvolvimento Sustentável</b>			
<b>CATEGORIAS ESPECÍFICAS (CE)</b>			
<b>1.1</b>	Preservação das matas, replantio de árvores nativas, conservação dos córregos e nascentes/ (18);	<b>1.5</b>	Proibido queimadas (7);
<b>1.2</b>	Esgoto é recolhido periodicamente e conduzidos para locais adequados/ tratamento (8);	<b>1.6</b>	Evitando desmatamento nos morros e arredores (5);
<b>1.3</b>	Água 100% potável/uso de poços artesianos (7);	<b>1.7</b>	Economia da água e luz. (5);
<b>1.4</b>	Incentivamos as pessoas a não jogarem o lixo/coleta seletiva/ reciclagem do lixo/ tratamento de resíduos (7);	<b>1.8</b>	Orientações sobre a preservação do Ambiente: caça, biodegradáveis e similares (3).

<b>CP2</b>	<b>Emita sua opinião inicial sobre o tema desta pesquisa. Destaque 3 aspectos favoráveis ou não. Sugestões são aceitas e importantes.</b>		
<b>CATEGORIAS ESPECÍFICAS (CE)</b>			
<b>2.1</b>	O tema da pesquisa é importante/ Pesquisas sobre o ambiente são importantes para conhecimento de como a natureza está sendo tratada (10);	<b>2.5</b>	A pesquisa incentiva o uso sustentável dos recursos naturais (7);
<b>2.2</b>	Acredito no equilíbrio da legislação e decisões/ evitar que as leis sejam burladas (8);	<b>2.6</b>	Significativa para os empresários do ramo/ Importante a divulgação dos resultados para todos incluindo os usuários (7);
<b>2.3</b>	Evitar o radicalismo/ equilíbrio entre atitudes sensatas e leis adequadas/ gera reflexões (13);		

Fonte: Elaborado pelos autores

Segundo Leff (2003, p. 86):

[...] o conceito de ambiente implica, pois além de um equilíbrio entre o crescimento econômico e conservação da natureza, a possibilidade de mobilizar o potencial eco tecnológico, a criatividade cultural e a participação social para construir formas diversas de um de um Desenvolvimento Sustentável, igualitário, descentralizado e autogestonário, capaz de satisfazer as necessidades básicas das populações, respeitando sua diversidade cultural e melhorando sua qualidade de vida.

A crise ambiental nos mostra os problemas globais gerados pelos efeitos sinérgicos e acumulativos de crescimento econômico e destruição ecológica. Acreditamos que Educação para o Desenvolvimento Sustentável é uma das principais ferramentas para transformar esta realidade. A Educação para o Desenvolvimento Sustentável promove a transformação e construção de novos conhecimentos e o resgate de valores ambientais, tornando os indivíduos mais responsáveis, sensibilizados e conscientes de suas atitudes. Pois o indivíduo educado é mais consciente da utilização dos recursos naturais de maneira racional, e traz melhoria na qualidade de vida.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa possibilitou a reflexão sobre as alternativas que melhorem a qualidade de vida das pessoas, diminuindo os aspectos negativos sobre o ambiente.

Em relação aos objetivos propostos destacamos que a análise das opiniões dos gestores e/ou proprietários dos empreendimentos voltados ao Ecoturismo e/ou Turismo Rural, quando os mesmos puderam opinar sobre os indicadores propostos para a Educação diante do Desenvolvimento Sustentável, os entrevistados mostraram percepções relativas à compreensão das afirmativas propostas. No entanto, a pesquisa realizada deverá ter continuidade com a etapa de visita *in loco* para a confirmação das opiniões manifestadas.

Quanto à identificação nos empreendimentos que serviram de amostra, durante a visita em alguns deles, identificou-se, onde os diferentes ambientes apresentam possibilidades concretas de ensino e aprendizagem para a Educação voltada ao Desenvolvimento Sustentável.

Ao realizarmos as relações das respostas oferecidas pela amostra diante dos indicadores optados e da situação ideal para a Educação para o Desenvolvimento Sustentável, bem como as possibilidades adequadas para a vivência sustentável no ambiente, verificou-se coerência significativa nas valorizações atribuídas aos indicadores propostos.

Identificou-se que nem todos os indivíduos têm consciência sobre o significado da importância da manutenção do equilíbrio entre os componentes bióticos e abióticos dos diferentes ecossistemas.

Estes aspectos citados são importantes para a vivência do Desenvolvimento Sustentável, principalmente em ambientes usados para o ecoturismo, onde existem oportunidades para o desenvolvimento de ações sustentáveis e com possibilidades de vivências de ações vinculadas à Educação Ambiental.

Entendemos inicialmente que a poluição, a devastação, o desmatamento, a destruição da natureza e a degradação da qualidade de vida, todas as ações antiecológicas não decorrem apenas de uma falta de maior “consciência”. Decorrem de certas relações dos seres humanos entre si e destes com a natureza, através da atual tecnologia.

O ambiente constitui um sistema de relações extremamente complexas, muito sensíveis às variações de qualquer de seus fatores e desencadeando reações em cadeia. É geralmente definido como sendo um equilíbrio entre um número muito grande de grupos de forças que se compensam umas às outras.

## REFERÊNCIAS

- BAGGIO, André; BARCELOS, Valdo. **Educação ambiental e complexidade**: entre pensamentos e ações. Santa Cruz do Sul, RS: EDUNISC, 2008.
- BRASIL. **Constituição**. Brasília: Senado Federal, 1988.
- \_\_\_\_\_. **Parâmetros Curriculares Nacionais. PCN+EM**: orientações educacionais complementares aos Parâmetros Curriculares Nacionais. Brasília: MEC; SEMTEC, 2002.
- DIAS, G. F. **Educação ambiental**: princípios e prática. São Paulo: Gaia, 1992.
- LEFF, Enrique. **A complexidade ambiental**. São Paulo: Cortez, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Saber ambiental**: sustentabilidade, racionalidade, complexidade, poder. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.
- LEITE, A. L.; MININNI-MEDINA, N. (orgs.). **Educação ambiental**: curso básico à distância: educação e educação ambiental II. Brasília: MMA, 2001.
- MINAYO, M. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994.
- MININNI-MEDINA, N.; SANTOS, E. C. **Educação ambiental**: uma metodologia participativa de formação. Petrópolis, RJ: Vozes, 1996.
- OAIGEN, E. R. **Atividades extraclasses e não formais**: uma política para a formação do pesquisador. Chapecó, SC: UNOESC, 1996.
- PADUA, J. A.; et al. **Ecologia e política no Brasil**. Rio de Janeiro: Espaço e Tempo, 1987.
- RUSCHEINSKY, A. Desafios do trabalho coletivo e meio ambiente. In: SATO, M.; CARVALHO, I. C. (orgs.). **Educação ambiental**: pesquisa e desafios. Porto Alegre: ARTMED, 2005.
- SILVA, C. E. L. da. **Ecologia e sociedade**: uma introdução às implicações da crise ambiental. São Paulo: Loyola, 1978.
- SILVEIRA, R. L. Educação ambiental e conceitos caóticos. In: PEDRINI, Alexandre de Gusmão (org). **Educação ambiental**: reflexões e práticas contemporâneas. Rio de Janeiro: Vozes, 1998.
- TRES, L. Ser Humano e a natureza: que relação é essa?. In: BAGGIO, André; BARCELOS, Valdo. **Educação ambiental e complexidade**: entre pensamentos e ações. Santa Cruz do Sul, RS: EDUNISC, 2008.
- VIEIRA, P. S. Novos paradigmas da complexidade do homem como unidade antropológica em contraposição as concepções dualistas. In: **Educação ambiental e complexidade**: entre pensamentos e ações. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2008.



## BENEFICIAMENTO DO PLÁSTICO EM BOA VISTA-RR

SILVA, Cândido dos Santos <sup>1</sup>

MARQUES, Altyvir Lopes <sup>2</sup>

### RESUMO

O artigo é o resultado de uma pesquisa realizada no ano de 2013, junto à empresa M.E BEZERRA COMÉRCIO E SERVIÇOS - ME, é a única empresa registrada que trabalha com a coleta e beneficiamento de plástico em Boa Vista-RR/Brasil. A empresa já existia no estado do Pará-PA desde 1997, e atualmente está em processo de transferência para Boa Vista-RR, e que está funcionando no município desde o dia 04/03/2013, cujo perfil é a reciclagem de plástico. O problema da pesquisa é identificar os tipos de resíduos de natureza plástica e a quantidade deste material que é beneficiado pela empresa em Boa Vista-RR. A metodologia da pesquisa é de natureza qualiquantitativa, na qual utiliza os métodos estatísticos e comparativos. Onde o gerenciamento de resíduos plásticos é um fator crescente nas discussões realizadas pelos governos, como forma de minimizar o impacto ambiental provocado pelo descarte desse material de forma irregular no ambiente, havendo assim a necessidade de adotar políticas que visem desenvolver alternativa para o reaproveitamento destes resíduos. Podemos apresentar como resultados do comparativo dos resíduos plásticos durante o 1º e 2º mês em porcentagens que são: plástico branco (PEBD) de 30% para 34%, plástico colorido (PEBD) de 23% para

<sup>1</sup> Doutor em Ciência da Educação para o Desenvolvimento Sustentável pela UEP. E-mail: candidossilva@gmail.com

<sup>2</sup> Doutor em Ciência da Educação para o Desenvolvimento Sustentável pela UEP. Mestre em Ensino de Ciências e Matemática pela ULBRA. Professor Secretaria Estadual de Educação Cultura e Desporto de Roraima - UERR. E-mail: altyvir@uol.com.br

36%, PEAD de 2% para 1%, EVA de 23% para 19%, PET de 19% para 9%, TAMPA de 2% para 1%, GRADE de 1% para 0%.

**Palavras-chave:** Coleta e beneficiamento. Plástico. Ambiente.

### ABSTRACT

The article is the result of a survey conducted in 2013, with the company M.E BEZERRA COMÉRCIO E SERVIÇOS - ME, is the only registered company that works with the collection and processing of plastic Boa Vista-RR/Brazil. The company already existed in the state of Pará-PA since 1997, and is currently in the process of transfer to Boa Vista-RR, which is working in the county since the day 04/03/2013, whose profile is recycling plastic. The problem is to identify the types of waste plastic nature and the quantity of material that is received by the company in Boa Vista-RR. The research methodology is qualitative and quantitative in nature, which uses statistical methods and comparisons. Where the management of plastic waste is a growing factor in discussions held by governments as a way to minimize the environmental impact caused by the disposal of this material irregularly in the environment, so there is a need to adopt policies aimed at developing alternative for the reuse of these waste . We can present as a result of the comparison of plastic waste during the 1st and 2nd month in percentages are: white plastic (LDPE) from 30% to 34%, colored plastic (LDPE) from 23% to 36%, HDPE 2% to 1 % EVA 23% to 19%, PET of 19% to 9% LID 2% to 1% GRADE 1% to 0%.

**Keywords:** Collection and processing. Plastic. Environment.

## 1 INTRODUÇÃO

A ideia em desenvolver esta pesquisa originou-se da necessidade de contribuir para a melhoria do meio ambiente por meio da conscientização da sociedade, mostrando a ela que reciclar é essencial para que possamos viver em um ambiente saudável. Pois, segundo Brasil (2013):

O acesso a um ambiente saudável acaba sendo mediado pelo poder econômico, político e ideológico de determinados segmentos sociais, fragilizando a cultura de respeito aos direitos humanos. Quanto mais as pessoas se dão conta de sua dependência da integridade do meio natural para a sua sobrevivência, mais afetadas se sentem pelos impactos gerados pelo modelo de desenvolvimento vigente.

De acordo com Dias (2006, p. 39-40): “Do ponto de vista econômico, a sustentabilidade prevê que as empresas têm que ser economicamente viáveis. Seu papel na sociedade deve ser cumprido levando em consideração esse aspecto da rentabilidade, ou seja, dar retorno ao investimento realizado pelo capital privado”.

Sendo assim, e analisando vemos que uma empresa deve proporcionar condições de trabalho adequado aos seus empregados, procurando contemplar a diversidade cultural existente na sociedade em que atuar.

Esse processo deve iniciar pela Educação para o Desenvolvimento Sustentável - EDS, a qual se refere à abordagem interdisciplinar da problemática ambiental, considerando sua complexidade desde uma perspectiva histórica, político-ideológica e científico-técnica. Conforme UNESCO (1992):

A educação para o desenvolvimento sustentável cada educador e disciplina têm um aspecto que pode contribuir com o conteúdo e ação pedagógica da EDS. Sendo que as comunidades podem contribuir com o desenvolvimento dos currículos da EDS de forma a garantir que esses reflitam o conhecimento, as habilidades, perspectivas e prioridades da população local e global.

Existe vários métodos de redução da geração de resíduos sólidos, que podem ser praticados como modelo de se implantar alternativas adequadas para a solução do problema, dentre os quais se destaca principalmente a reciclagem.

Quando se fala em reciclagem, é necessário adotar como princípio fundamental, a política dos 5R: Refletir, Recusar, Reduzir, Reusar, Reciclar, alternativas estas que podem ser adotadas pela sociedade de forma a evitar o consumismo exagerado. A reciclagem de resíduos sólidos no Brasil está em constante desenvolvimento, não somente pela evolução da educação e da preocupação com o meio ambiente, mas principalmente pela fonte de renda gerada aos catadores por meio do trabalho realizado e, sobretudo, auxiliando na diminuição da extinção dos recursos naturais.

A presente pesquisa mostra os tipos de plásticos e seus quantitativos que são beneficiados na cidade de Boa Vista-RR, mostrando assim que é possível reciclar os resíduos.

A capital do estado de Roraima, Boa Vista é considerada uma das mais belas do País, às margens do Rio Branco possui clima tropical e temperaturas que variam entre 20° e 36° C. Considerada uma cidade moderna e urbanística, pelo fato de ser planejada em forma de leque, com ruas largas bem iluminadas e arborizadas, na qual a arquitetura portuguesa do século XIX integra-se aos prédios modernos do centro da cidade. Sua diversidade cultural se deve aos migrantes do Sul e do Nordeste e aos Índios da região. Essa mistura influenciou a cultura e a culinária

local. Sua área da unidade territorial é de 5.687,036 (km<sup>2</sup>), e uma população estimada em aproximadamente 284.313 mil pessoas, segundo dados do IBGE (2010). Como toda cidade, Boa Vista também produz o resíduo plástico. Segundo Thompson et al (2009), os plásticos revolucionaram as nossas vidas.

Isso é uma realidade hoje em dia, pois os plásticos estão presentes em praticamente todos os setores da sociedade, incluindo roupas, artigos esportivos, edificações, automóveis, aviões, aplicações médicas, entre muitos outros. A diversidade e a versatilidade dos polímeros facilita a produção de uma enorme variedade de produtos que proporcionam avanços tecnológicos, economia de energia e diversos outros benefícios para a sociedade, de acordo com Andrady e Neal (2009).

O crescimento econômico trouxe consigo vários problemas, entre eles a má destinação dos resíduos sólidos, proveniente das atividades humanas, como sobras dos processos produtivos oriundos da necessidade humana, afetando assim o ambiente e conseqüentemente a saúde da população, acentuando as preocupações com o destino dos resíduos sólidos no meio ambiente.

## **2 METODOLOGIA**

A pesquisa possui características de abordagem quali-quantitativa, em função das atividades a serem realizadas, como a utilização dos métodos Estatísticos e Comparativos.

A abordagem quali-quantitativa é utilizada em sua maior parte, uma vez que apresenta envolvimento de dados estatísticos que remetem à abordagem quantitativa, mas também é utilizada em alguns momentos a abordagem qualitativa.

Uma das características da pesquisa híbrida é a de possibilitar um processo de continuidade e interação, sendo compartilhada por todos a responsabilidade pela execução e pelo sucesso dos resultados, segundo Goodenough (1971).

Já a abordagem quantitativa geralmente implica a utilização de questionários e o envolvimento estatístico para a análise dos dados.

De acordo com Denzin e Lincoln (2006, p. 26): “É o ato de medir e de analisar as relações causais entre variáveis, e não processos. Aqueles que propõem esses estudos alegam que seu trabalho é feito a partir de um esquema livre de valores”.

Segundo Gil (1986), o método estatístico é alicerçado na aplicação da teoria estatística da probabilidade, este método é importante para a investigação em Ciências Sociais. O método é usado para análise de dados obtidos a partir de levantamentos por amostragem.

Já para Diniz (2012), este método implica em números, percentuais, análises estatísticas e probabilidades, que está associado à pesquisa quantitativa, na qual estão relacionados com dois termos principais: população e universo.

O método comparativo, descrito por Alyrio (2008), se realiza pela análise de sujeitos, fenômenos ou fatos, com o propósito de destacar as diferenças e semelhanças entre eles.

Segundo Diniz (2012), este método consiste em investigar coisas ou fatos e explicá-los segundo suas semelhanças e suas diferenças. Geralmente o método comparativo aborda duas séries de natureza análoga tomadas de meios sociais ou de outra área do saber, a fim de detectar o que é comum a ambos.

A pesquisa foi realizada na empresa M.E BEZERRA COMÉRCIO E SERVIÇOS - ME, onde foram coletadas informações sobre os tipos de resíduos plásticos e seus quantitativos beneficiados durante dois meses de produção, ressaltando ainda que foram tiradas fotos dos respectivos materiais. Tendo como universo a empresa do ramo de coleta de resíduos sólidos que atuam em Boa Vista-RR e os tipos de resíduos plásticos que a mesma coleta e beneficia. Entende-se por amostra o nome da empresa e os tipos de resíduos por ela coletados. Optamos por esta amostra devido ser a única empresa até o momento que trabalha com o beneficiamento deste material.

A principal matéria-prima para a fabricação dos plásticos é o petróleo, porém somente 4% da produção mundial de petróleo e gás é usada como matéria-prima para a produção de plásticos, e outros 3 a 4% são usados como energia no processo, conforme Hopewell, Dvorak e Kosior (2009) e Thompson et al (2009).

Os polímeros plásticos podem ser classificados em dois grupos distintos, de acordo com seu comportamento térmico durante o processamento., que são: os termoplásticos e os termofixos. Os termoplásticos são moldáveis, pois amolecem quando aquecidos. Esse processo pode ser repetido inúmeras vezes e a degradação do polímero será mínima. Porém, os termofixos, não são facilmente moldáveis por aquecimento. Durante o processamento, esses polímeros são

moldeáveis, mas tornam-se rígidos ao final do processo e resistentes ao aumento de temperatura, de acordo com Parente (2006).

Segundo Parente (2006), os principais tipos de polímeros termoplásticos são: acrílicos, celulósicos, EVA, PET, poliamidas (*nylons*), polietileno - PE, poliestireno - PS, cloreto de polivinila - PVC, policarbonato e polipropileno - PP. Dentre estes, os que têm maior volume de produção e preço relativamente baixo são: PET, PVC, PE (alta e baixa densidade), PS e PP, segundo Andrady e Neal (2009).

Os principais tipos de polímeros termofixos são: aminoplásticos, epóxis, fenólicos (fenol formaldeído), poliésteres e silicones, conforme Parente (2006).

A empresa trabalha com os tipos de plástico de Polietileno de Baixa Densidade - PEBD (branco e colorido), Polietileno de Alta Densidade - PEAD, Etil Vinil Acetato - EVA e PET. Como a empresa está em funcionamento há dois meses em Boa Vista-RR, foi feita uma entrevista gravada com Bezerra (2013), proprietária da empresa. Ao qual foi feita algumas perguntas, dentre elas, foi perguntado, como é feito o processo de triagem dos resíduos?

“É separado por cor, por tipo de material e é tirado o selo de papel, que geralmente vem” contido no plástico, “então os selos de papel deve ser todos retirados, fita durex que vem, e é separado por qualidade”.

A figura 1, mostra a chegada dos resíduos plásticos na empresa e a sua triagem.

Figura 1 - Chegada e triagem dos resíduos



Fonte: Autores

Na figura 1 vemos trabalhadores descarregando os resíduos:

**a** - resíduos sendo descarregados na empresa M.E BEZERRA COMÉRCIO E SERVIÇOS - ME;

**b** - triagem dos resíduos, onde os mesmos são separados por tipo e colocados nos Berg's <sup>9</sup>.

A maior parte dos resíduos plásticos que chegam à empresa é proveniente de supermercados e lojas. Motivo este, muitos deles vem com marcas de preço e fitas durex, cabendo ao reciclador retirar os mesmos, para que possa assim, passar pelo processo de beneficiamento.

E como é feito o processo de beneficiamento dos resíduos?

“Depois de ser selecionado por qualidade, passa no aglutinador - que é um moinho que vai triturar todo esse material, que ele fica tipo uma farinha, depois de aglutinado, ele vai pro resfriador.”

Depois de realizado a triagem, esses resíduos são direcionados para o aglutinador/triturador, onde o plástico bruto é transformado em uma espécie de farinha.

A figura 2 mostra o aglutinador/triturador, equipamento responsável por transformar o plástico bruto numa espécie de farinha.

Figura 2 - Processo de aglutinação dos resíduos plásticos



Fonte: Autores

Figura 2 mostra a aglutinação dos resíduos plásticos:

**a** - resíduo sendo retirado do berg e colocado no aglutinador;

**b** - farinha plástica saindo do aglutinador.

A máquina responsável por aglutinar/triturar o plástico bruto tem um ciclo de produção, o qual tem capacidade de 20 kg. Portanto são necessários seis ciclos de produção para preencher um Berg beneficiado (farinha plástica). Esse processo se

<sup>3</sup> Grandes sacolas, aos quais são colocados os tipos de plásticos, de acordo com sua classificação, e também a farinha, proveniente da trituração do plástico no aglutinador.

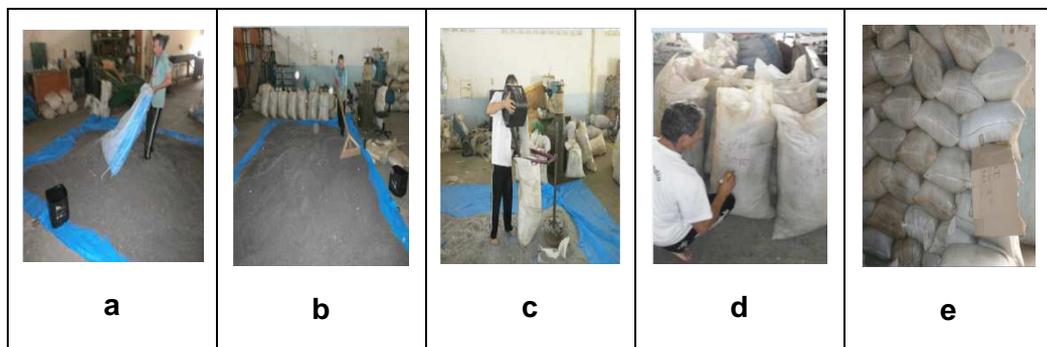
torna mais vantajoso pelo simples motivo dos resíduos beneficiados ocuparem menos volume do que os resíduos brutos.

Porém, essa “farinha” após o processo de aglutinação sai com uma temperatura elevada (quente), e precisa ser resfriada. E qual é o tempo necessário para esses resíduos resfriar, após o beneficiamento?

“Olha esse resfriamento dura mais ou menos 1 hora e meia, duas horas no máximo. Espalha bem, todo o material lá”.

A figura 3 mostra o local onde acontece o processo de resfriamento, ensacamento, identificação e empilhamento do plástico beneficiado.

Figura 3 - Processo de resfriamento até o ensacamento do plástico beneficiado



Fonte: Autores

A figura 3 mostra que o plástico passa por diferentes fases, após sair do aglutinador:

- a** - trabalhador tirando o plástico na forma de farinha do berg, após o plástico bruto ser triturado no agrutinador;
- b** - espalhamento da farinha de plástico na lona para resfriamento. Esse processo evita que sejam misturados outras substância ao material;
- c** - processo de ensacamento e pesagem da farinha de plástico. Cada saco contém 30 kg;
- d** - trabalhador identificando o material beneficiado, como: classificação por tipo de resíduos, peso após o beneficiamento;
- e** - empilhamento do material beneficiado.

Sendo assim, quais os tipos de resíduos que são beneficiados pela empresa?

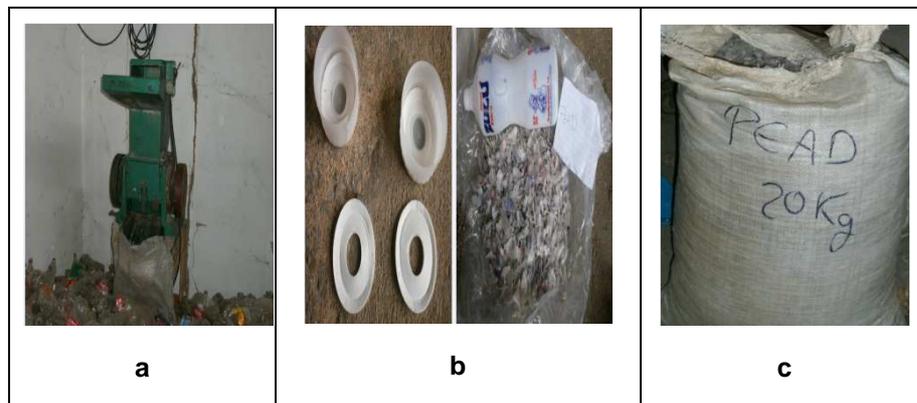
“Nós beneficiamos aqui o PEBD, que é aquele plástico flexível que é o plástico branco e colorido. O PEAD, que é a garrafa de álcool, amaciante, a tampinha de água”.

“O EVA, que é insulfilme plástico que geralmente vem com a mercadoria que vende no supermercado, nas lojas. O PET, a tampa das garrafas PET's, grades de refrigerante, grades que vem com frutas”.

No tipo de resíduo PEAD, os resíduos são colocados num outro aglutinador, no qual os grãos são maiores, ou seja, “granulados”, e ao ser ensacados eles ocupam maior espaço, no qual cada saco contém 20kg do produto beneficiado.

A figura 4 mostra o aglutinador que tritura os resíduos brutos do PEAD.

Figura 4: Aglutinador de tampa de garrafa de água, garrafa de álcool e ensacamento



Fonte: Autores

A figura 4 mostra:

**a** - aglutinador de resíduos PEAD;

**b** - tampa da garrafa de água mineral e garrafa de álcool. É importante ressaltar que o isopor da tampa de água mineral, não é beneficiado, pois ainda não existe em Boa Vista-RR, empresa que beneficia este tipo de resíduo.

**c** - ensacamento do PEAD em sacos de fibras de 20 kg, pois ocupa mais espaço, por se um produto “granulado”.

Existe algum resíduo que não é beneficiado?

“O PET, nós não beneficiamos e as grades”.

Por que?

“Não beneficiamos..., no caso do PET é prensado e quebrado, só para diminuir volume, e as grades também”.

Qual a quantidade de resíduos beneficiado pela empresa durante o primeiro mês de funcionamento?

“Nós fechamos esse mês agora, com 12.800 kg do total, de todo o material”.

Você poderia detalhar por tipo de material.

“PEBD branco, PEBD colorido, PEAD, EVA, PET, TAMPA e GRADE”.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSAO**

O quadro 1 mostra a quantidade de resíduos em quilogramas, sua descrição e ilustração dos mesmos nos dois primeiros meses (março e abril de 2013) de funcionamento da empresa M.E BEZERRA COMÉRCIO E SERVIÇOS - ME.

Tipos de Resíduos	Quant. (Kg) ( 1º mês)	Quant. (Kg) ( 2º mês)	Características, destinação e algumas aplicações	Ilustração do tipo de resíduos
Plástico branco (PEBD)	3.800 kg	2.970 kg	<p>- Material atóxico, com baixa condutividade elétrica e térmica, resistente à ação de substâncias químicas. Possui variadas características mecânicas e suas propriedades são mantidas excelentes quando submetido a temperaturas inferiores a 60°C.</p> <p>- Manaus e São Paulo.</p>	
Plástico colorido (PEBD)	3.000 kg	3.150 kg	<p>- Eletrônica: isolante de fios, pequenas peças. Embalagens: sacos, garrafas, tampas, bolsas, <i>tetrapak</i>;            Construção Civil: Tubulações, mangueiras, tela de sombreamento;            Agricultura: Película de revestimento, tubos de irrigação.</p>	
PEAD	200 kg	120 kg	<p>- Por causa de sua alta densidade, é um material opaco. Facilmente processado, mais resistente e com melhores características mecânicas que o PEBD. É resistente a substâncias químicas, mas não a fortes agentes oxidantes.</p> <p>- Manaus e São Paulo.</p> <p>- Embalagens: bolsas, garrafas, caixas, embalagens de alimentos para compostos químicos, frascos, rolhas, tampas, cápsulas;            Eletrônica: isolante de fios, alambrados, bobina, suporte de lâmpadas, aparas, monofilamentos;            Automobilística: tubos, mangueiras, conexões recipientes de combustível. Outros: correias, bandejas, material de pesca, tapeçaria, sacos;            Embalagens: bolsas, garrafas, caixas, embalagens de alimentos para compostos químicos, frascos, rolhas, tampas, cápsulas.</p>	

<p>EVA</p>	<p>3.000 kg</p>	<p>1.650 kg</p>	<p>- É um material atóxico, flexível, que possui boa elasticidade e pode ser transparente. São resistentes a várias substâncias químicas e possuem boa resistência mecânica. Possui elevada resiliência a baixas temperaturas. Fácil de ser esterilizado.</p> <p>- Manaus e São Paulo.</p> <p>- Construção Civil: composição asfáltica, mangueiras flexíveis. Embalagem: sacaria industrial de alta resistência, filmes especiais; Outros: borrachas escolares, tatames de academia. Diversos usos em processos industriais; Brinquedos: tapetes macios, bonecos; Calçados: componente de palmilha de calçados e de solados em geral.</p>	
<p>PET</p>	<p>2.500 kg</p>	<p>798 kg</p>	<p>- <b>C PET:</b> material opaco, com boa resistência mecânica, mas baixa resistência a impactos. Impermeável a gases, mas absorve água. Resistente à vários químicos diluídos, mas pouco resistente a bases, água quente, cetonas e halogenados. Não recomendado o uso como isolante elétrico em altas frequências. <b>A PET:</b> transparente, mais resistente ao impacto e menos rígido. Resiste a hidrocarbonetos halogenados.</p> <p>- Manaus e São Paulo.</p> <p>- Embalagem: garrafas de bebidas, jarros, embalagem de alimentos, de cosméticos e de remédios, chapas, folhas, películas; Eletrônicos: peças de computador, engrenagens; Outros: aderente de tintas, botões, broches, bordados, toldos, velas, tendas; Medicina: tubos para hemodiálise, seringas; Peças Técnicas: telas para pneumáticos; Eletrodomésticos: revestimento de torradeiras, frigideiras, secadores de cabelo.</p>	

TAMPA	200 kg	53 kg	- Manaus e São Paulo.	
GRADE	100 kg	-	- Manaus e São Paulo.	
Total:	12.800 kg	8.741 kg		

Quadro 1 - Quadro que mostra as quantidades e ilustrações dos diferentes tipos de resíduos  
 Fonte: Autores

Ao analisar o quadro 1 pode-se perceber que houve uma redução de aproximadamente 32% dos resíduos beneficiados pela empresa. Isto se deve pelo motivo da empresa está em processo de mudança de domicílio. Ainda indagando a proprietária, foi perguntado, se a empresa tem interesse futuramente em beneficiar o PET ou no momento não tem maquinário específico?

“Não, porque o maquinário para trabalhar com o PET é muito caro”.

Qual o destino dos resíduos após o beneficiamento?

“Vão para uma empresa em Manaus. E essa empresa em Manaus manda para São Paulo, onde lá em São Paulo vai para a fábrica realmente”.

E os que não são beneficiados, quais são os destinos?

“Vai para Manaus do mesmo jeito”.

“De Manaus pra São Paulo”.

Você tem alguma ideia do que é feito com este material enviado.

“No caso do PEBD, PEAD e do EVA. Eles podem ser feitos novamente sacolas plásticas, sacolas de lixo, tubo de conexões pra água e esgoto, torneiras, registro, toda essa parte de conexão para água. E a PET é transformada em PET novamente. E as tampas em tampas novamente”.

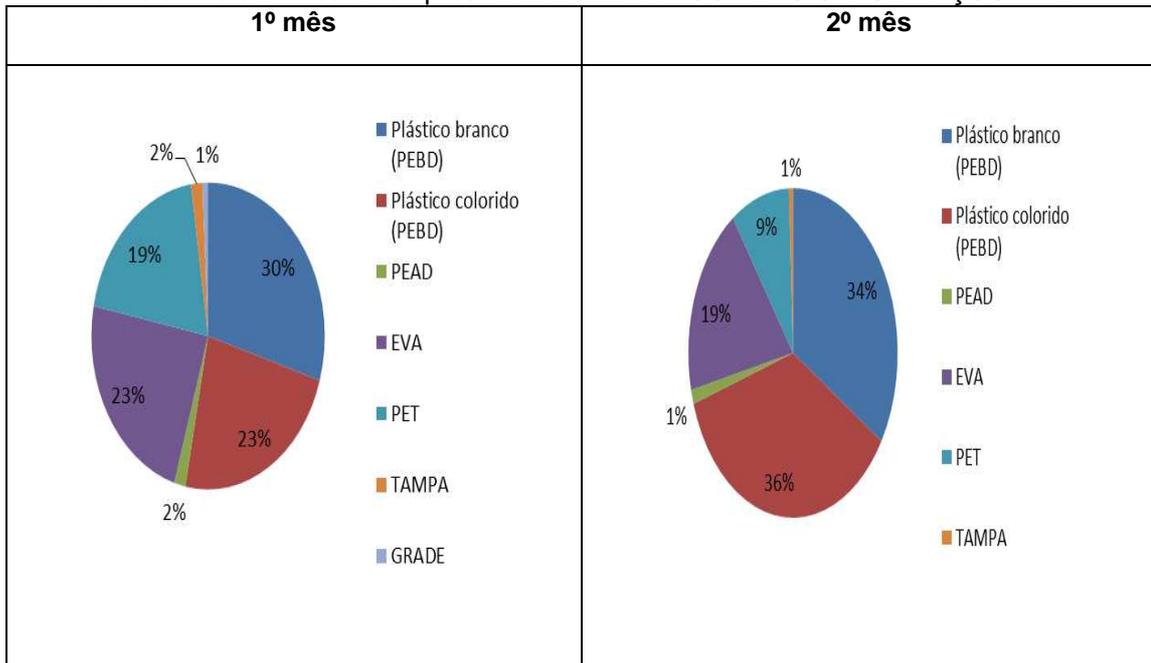
E os que não são beneficiados?

“No caso do PET, as TAMPAS e as GRADES, que não são feitos nenhum produto”.

“Passam pelo processo de desintoxicação e é feito novamente o produto”.

A figura 5 mostra o comparativo do beneficiamento dos tipos de plásticos durante os dois primeiros meses de funcionamento da empresa M.E BEZERRA COMÉRCIO E SERVIÇOS - ME.

Figura 5 - Quadro comparativo do beneficiamento dos tipos de plásticos entre o 1º e o 2º mês da empresa M.E BEZERRA COMÉRCIO E SERVIÇOS - ME



Fonte: Autores

Analisando a figura 5 vemos que houve um acréscimo no beneficiamento de resíduo plástico branco (PEBD), plástico colorido (PEBD), durante o 2º mês de atividade na empresa. Por outro lado, os resíduos PEAD, EVA, PET, TAMPA e GRADE tiveram uma diminuição no seu beneficiamento. No caso do resíduo GRADE não houve beneficiamento durante o 2º mês. De modo geral percebe-se que a empresa, ainda passa por um processo de adaptação, pois a captação de resíduo para beneficiamento é oscilante, chegando a ser nula em alguns casos, e pouco significativa em outros. Mesmo assim, a empresa possui uma importância essencial, pois mesmo que de forma tímida, retira do ambiente o material que poderia está poluindo e contaminando o mesmo. Sendo assim o ganho social é imenso.

#### 4 CONSIDERACOES FINAIS

As análises parciais indicam que existem diferentes tipos de plásticos e que os mesmos são separados e classificados de acordo com sua qualidade durante o processo de triagem, e que são agrupadas em plástico branco (PEBD), plástico colorido (PEBD), PEAD, EVA, PET, TAMPA e GRADE. Dessa forma observa-se que as unidades de medidas utilizadas foram quilograma (kg).

Destacamos diante dos resultados obtidos que existe uma grande demanda no quantitativo de resíduos plástico em Boa Vista-RR, mas que o mesmo não são amplamente coletados e beneficiados, ficando a maior parte nos lixões e aterros sanitários. Esses resíduos que ficam no aterro sanitário, gera um impacto ambiental imenso, pois os mesmos demoram muitos anos para se decompor, e o pouco que é aproveitado, possibilita aumento de empregos e de receitas ao estado de Roraima, e um ganho imensurável ao meio ambiente.

Como resultados desse ganho, citamos o comparativo dos resíduos que deixamos de depositar no meio ambiente, que são: o plástico branco (PEBD) de 30% para 34%, plástico colorido (PEBD) de 23% para 36%, PEAD de 2% para 1%, EVA de 23% para 19%, PET de 19% para 9%, TAMPÁ de 2% para 1%, GRADE de 1% para 0%, durante os dois primeiros meses de funcionamento da empresa.

## REFERÊNCIAS

ALYRIO, R. D. **Metodologia científica**. Rio de Janeiro: UFRJ/PPGEN, 2008.

ANDRADY, A. L.; NEAL, M. A. Applications and societal benefits of plastics. **Philosophical Transactions of the Royal Society B**, v. 364, p. 1977-1984, 2009.

BEZERRA, Maria Eudes. **Entrevista gravada de pergunta e resposta**. Empresa M. E BEZERRA COMÉRCIO e SERVIÇOS - ME. Data da entrevista: 06 abr. 2013.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Vamos cuidar do Brasil com escolas sustentáveis**: educando-nos para pensar e agir em tempos de mudanças socioambientais globais. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br/secadi>>. Acesso em: 10 jul. 2013.

DENZIN, Normam K.; LINCOLN. Yvonna S. **O planejamento da pesquisa qualitativa**: teorias e abordagens. Porto Alegre: ARTMED, 2006.

DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental**: responsabilidade social e sustentabilidade. São Paulo: Atlas, 2006.

DINIZ, Adélia Solange Soares. **Manual de trabalhos científicos**. Imperatriz, MA: Unidade de Ensino Superior do Sul do Maranhão – UNISULMA, 2012. Disponível em: <[http://www.unisulma.edu.br/manual\\_de\\_trabalhos\\_cientificos\\_2012.pdf](http://www.unisulma.edu.br/manual_de_trabalhos_cientificos_2012.pdf)>. Acesso em: 14 jan. 2013.

GIL, A. C. **Técnicas de pesquisa em economia**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1986.

GOODENOUGH, W. **Culture, language, and society**. Reading, MA: Addison Wesley, 1971.

HOPEWELL, J.; DVORAK, R.; KOSIOR, E. Plastics recycling: challenges and opportunities. **Philosophical Transactions of the Royal Society B**, n. 364, p. 2115-2126, 2009.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico 2010**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/>>. Acesso em: 12 jun. 2013.

PARENTE, R. A. **Elementos estruturais de plástico reciclado**. 2006. Dissertação. (Mestrado). - USP, São Paulo, 2006.

THOMPSON, R. C, et al. Plastics, the environment and human health: current consensus and future trends. **Philosophical Transactions of the Royal Society B**, n. 364, p. 2153-2166, 2009.

UNESCO. **Educação para o Desenvolvimento Sustentável. Section for Education for Sustainable Development (ED/PEQ/ESD)**. Division for the Promotion of Quality Education, 1992.



## DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS: UMA PROPOSTA DE TREINAMENTO PARA O SETOR FINANCEIRO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

LUZ, Rita de Cássia Cardozo da <sup>1</sup>

### RESUMO

Esse artigo resulta de uma pesquisa aplicada aos colaboradores do setor financeiro de uma instituição de ensino, que buscou identificar as necessidades de aprendizagem e competências a serem desenvolvidas. Neste sentido, considerando-se os resultados identificados foi proposto um programa de T&D em relação às áreas apontadas com maior deficiência, visando o objetivo principal que é reestruturar o departamento financeiro da instituição, unindo num único núcleo quatro setores que atuam separadamente. Trata-se de um estudo de caso único associado à pesquisa exploratória, em que os dados foram coletados a partir de questionários aplicados aos colaboradores e de entrevistas com gestores.

**Palavras-chave:** Pesquisa. Treinamento. Desenvolvimento.

### ABSTRACT

This article results from a survey applied to employees in the financial sector of an educational institution, looking for identify learning needs and competences to be developed. Therefore, considering the results identified, was proposed a program of T & D in relation to areas identified with greater disability, aiming at the general goal that is to restructure the financial department of the institution, uniting in a single core four sectors that operate separately. This is a single case study associated with

<sup>1</sup> Acadêmica do CST Processos Gerenciais. E-mail: rita@mrtec.com.br

exploratory research, where data were collected from questionnaires to employees and interviews with managers.

**Keywords:** Research. Training. Development.

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, administrar uma organização de grande porte com poucos recursos, sem perder a qualidade dos serviços prestados, é um dos maiores desafios da gestão. A organização em questão vem passando por um profundo e complexo processo de reestruturação, que conta inclusive com uma nova equipe diretiva. Dentre as necessidades identificadas, se destaca a reestruturação do departamento financeiro. Essa reestruturação visa criar uma nova imagem Institucional, interna e externa, a partir de mudanças significativas no “*modus operandi*” que foi fortemente apoiado na nova gestão.

Trata-se da unificação das quatro áreas financeiras que até então atuam isoladamente, instaladas em prédios diferentes, muitas vezes concorrendo entre si. Assim, o estudo buscou resposta para a indagação: Como integrar os colaboradores dos quatro setores e atualizá-los frente às mudanças de cultura organizacional, possibilitando um melhor atendimento de seus usuários, despertando-os para o engajamento? Assim, o objetivo deste artigo é apresentar os resultados de uma pesquisa aplicada ao departamento financeiro de uma instituição de ensino, a fim de levantar as necessidades de treinamento e desenvolvimento específicas para o setor.

A motivação para este estudo parte de uma proposta de pesquisa articulada à disciplina de Educação Empresarial. A pesquisa foi realizada por um acadêmico do CST de Processos Gerenciais e aplicada aos colaboradores do departamento financeiro. Nesse sentido, tendo em vista a unificação do setor financeiro em um núcleo único e o processo de mudança decorrente desta união, o presente estudo justifica-se por possibilitar conhecer o grupo com o qual se vai trabalhar e mapear suas dificuldades, anseios e necessidades. E com a consolidação dos dados elaborar um plano de treinamento e desenvolvimento que contemple as ferramentas necessárias para alcançar os objetivos da instituição, visando atuar na mudança de comportamento destes colaboradores, que estarão unidos em apenas um departamento, após atuarem por muitos anos, separadamente.

## 2 O SETOR ANALISADO

O setor financeiro opera de uma forma geral, frente aos assuntos relacionados ao pagamento de fornecedores e recebimento de clientes. Este setor atua em quatro departamentos distribuídos em salas e prédios distintos, atendendo diretamente os alunos das filiais da Instituição de todo o país, atuando de forma independente, geograficamente distanciados, divididos da seguinte forma: departamento de escolas com quatro colaboradores, departamento de graduação Presencial com vinte colaboradores, sendo que quatro deles atuam também vinculados à cobrança, departamento de graduação EAD com onze colaboradores e departamento de tesouraria que atende fornecedores e demais clientes, atuando com vinte e três colaboradores.

Os quatro setores, que juntos somam cinquenta e oito colaboradores, possuem atividades semelhantes: atendimento de todas as demandas financeiras relacionadas aos alunos; configurações do sistema operacional; controle de recebimentos e de pagamentos de todas as filiais; controle das contas correntes bancárias de todas as unidades (mais de cento e vinte contas); controle de títulos: remessas, retornos, baixas, alterações; efetivação de pagamentos por todas as filiais; atendimento a fornecedores, etc.

O fato de o setor atuar de forma fracionada, ou seja, separado em quatro departamentos isolados, provoca além da desunião do grande grupo, falhas frequentes na comunicação, perda da qualidade dos serviços prestados, passando, na maioria das vezes, a imagem de ineficiente, em razão de muitas ocasiões não atender as demandas mais simples do dia a dia, relacionadas tanto a clientes quanto a fornecedores e pela morosidade dos processos.

Esse cenário, além causar desvios nos fluxos de processos e provocar inúmeros retrabalhos, prejudica diretamente a satisfação dos alunos e demais *stakeholders*, e gera um grande desgaste para os colaboradores do setor. Buscando apresentar maior qualidade nos serviços prestados aos principais clientes, os alunos, e criar uma reestruturação mais harmoniosa e coesa, visando otimizar recursos humanos e financeiros, a administração decidiu por unificar os setores num único departamento.

Assim, com a possibilidade de unificação, objetiva-se que a gestão seja facilitada, os fluxos de processos se tornem mais estruturados e centralizados, os

colaboradores contemplados com melhor qualidade de vida e satisfação e os clientes e fornecedores atendidos adequada e satisfatoriamente.

Em virtude de ser considerado um setor de importância estratégica, que carece de atenção por ser o coração da empresa em qualquer tipo de organização, e devido às circunstâncias observadas no atual cenário de mudanças, que provoca um clima de insegurança nos colaboradores, o trabalho de integração será realizado de maneira que haja um entendimento sobre as necessidades da Instituição sob a ótica da nova gestão, sobre a importância do trabalho em equipe e do engajamento, isso tudo envolvendo também as lideranças e alta direção.

### **3 A METODOLOGIA DE PESQUISA**

Segundo Pradanov (1997 p. 15): “Pesquisar é buscar conhecimento e respostas.” Assim, para se levantar as necessidades de treinamento e também para se conhecer as carências das equipes existem diversas ferramentas e métodos que variam de acordo com as peculiaridades das empresas, dos problemas a serem tratados e também conforme o perfil dos colaboradores.

Nesse caso, em que se objetiva a reunião num único núcleo de diversos colaboradores que por muito tempo atuaram em setores separados, moldados por regras e cultura organizacional distintas, inseridos num cenário de mudanças e insegurança, a metodologia mais adequada é a Pesquisa Exploratória associada ao Estudo de Caso Único.

A Pesquisa Exploratória, de acordo com Pradanov e Freitas (2009 p. 140): “Visa proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o explícito ou construindo hipóteses sobre ele.”

Já o Estudo de Caso, segundo Pradanov e Freitas (2009 p. 140): “É uma metodologia de investigação particularmente apropriada quando procuramos compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diferentes fatores.” Este método é adequado quando se pretende definir os tópicos de investigação de forma abrangente, quando se quer considerar a influência do contexto de ocorrência do fenômeno em estudo e quando se quer prover-se de múltiplas fontes de evidências. É um processo de investigação empírica com o qual se estuda um fenômeno contemporâneo no contexto real em que este ocorre. De acordo com esse autor, o

Estudo de Caso representa a estratégia preferida quando colocamos questões do tipo “como” e “por que”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.

Assim, a fim de que se tenha êxito alcançando-se os objetivos desejados é fundamental que todo o processo de análise e correção seja abordado através da visão sistêmica, ou seja, através da análise do todo e não de partes (SENGE; et al 1995). Desta forma é necessário que, além de se conhecer as necessidades dos colaboradores, se conheça também o setor em si. A Matriz SWOT é uma excelente ferramenta de análise, pois de acordo com McCreddie (2008) serve para posicionar ou verificar a situação e a posição estratégica da empresa no ambiente em que atua.

Criada por Kenneth Andrews e Roland Cristensen, professores da Harvard Business School, e posteriormente aplicadas por inúmeros acadêmicos, segundo Rodrigues et al (2005), a análise SWOT estuda a competitividade de uma organização segundo quatro variáveis: *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Oportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

Através destas quatro variáveis, poderá fazer-se a inventariação das forças e fraquezas da empresa, das oportunidades e ameaças do meio em que a empresa atua. Quando os pontos fortes de uma organização estão alinhados com os fatores críticos de sucesso para satisfazer as oportunidades de mercado, a empresa será por certo, competitiva no longo prazo. (RODRIGUES; et al, 2005).

A partir do diagnóstico realizado sob a ótica da nova administração, é possível vislumbrar excelentes oportunidades como a remodelação de setores de forma mais adequada, o mapeamento e correção de fluxos e processos, o que proporcionará um atendimento prestado com excelência e, conseqüentemente, a satisfação do cliente, abrindo caminho para uma nova era de relacionamento com os *stakeholders*. Isso tudo será possível em razão de pontos fortes, como o apoio da direção para os novos projetos propostos, um bom número de colaboradores, muitos deles com sólidos conhecimentos em relação ao sistema operacional, o que possibilita uma divisão mais ajustada das tarefas.

Os pontos fracos identificados passam por uma equipe insatisfeita, que manifesta sua insatisfação ao proferir comentários depreciativos constantes, com excesso de críticas à Instituição, contaminando o ambiente de trabalho e

desmotivando o grupo em si, falta de comprometimento e espírito de equipe e concorrência entre colaboradores do mesmo setor. Além das características comportamentais identificam-se pontos fracos relacionados à área técnica como falta de capacitação e treinamento da equipe para a utilização dos recursos disponíveis e falta de um sistema operacional compatível com as demandas, com ferramentas específicas que atendam às necessidades do setor.

Como ameaças, identifica-se a terceirização de funções, perda de clientes em virtude de um atendimento insatisfatório, incapacidade de reter talentos em razão da baixa qualidade de vida no ambiente profissional e falta de reconhecimento.

#### **4 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO**

Segundo Chiavenato, o crescimento individual conduz ao crescimento das áreas funcionais e este ao crescimento da organização. Para este autor, “desenvolva as pessoas e elas desenvolverão a organização.” (CHIAVENATO, 2009 p. 17). Isso se refere ao crescimento intangível, aquele que não pode ser visualizado com facilidade, porque faz parte do núcleo do crescimento tangível.

Atualmente as organizações bem sucedidas são as que migraram do investimento em recursos tangíveis para o investimento em recursos intangíveis, pois este produz os melhores retornos e resultados. As pessoas constituem o único recurso vivo de uma organização por serem capacitadas de dinamismo, inteligência e incrível potencial de desenvolvimento.

Já Hoyler considera o treinamento:

Um investimento empresarial destinado a capacitar uma equipe de trabalho a reduzir ou eliminar a diferença entre o atual desempenho e os objetivos e realizações propostas, ou seja, treinamento é um esforço dirigido no sentido de equipe, com finalidade de fazer a mesma atingir os objetivos da empresa da maneira mais economicamente possível. (HOYLER, 1970 apud CHIAVENATO, 2009 p. 42).

Logo, concluímos que treinamento não pode ser considerado despesa, mas sim um investimento precioso cujo retorno é altamente compensador para a organização.

Neste sentido, realizou-se um Levantamento de Necessidades de Treinamento - LNT, que de acordo com Marras (2009) envolve a pesquisa e a

respectiva análise pela qual se identifica o conjunto de carências cognitivas e in experiências relativas ao trabalho. Conforme esse autor o LNT é o primeiro passo no processo do sistema de Treinamento e Desenvolvimento. “Dele partem as demais ações do “que” e “como” fazer e é por seu intermédio que se conhecem e ajustam as carências existentes entre o que a empresa necessita e o que os trabalhadores têm a oferecer.” (MARRAS, 2009, p. 152).

## 5 CONHECENDO OS RESULTADOS DA PESQUISA

A partir dos resultados da pesquisa pudemos ter uma radiografia do grupo, o que será essencial na estruturação do Programa de T&D.

O grupo é formado por 50% de colaboradores com idades entre 20 e 30 anos, 22% entre 30 e 40 anos, 21% entre 40 e 50% e 7% com mais de 50 anos. Sendo que dois terços dele, ou seja, 64% estão com curso superior em andamento e 36% tem curso superior completo. Por ser uma instituição de ensino, a possibilidade de estudar pagando apenas vinte por cento do valor original é um benefício amplamente usufruído pelos colaboradores. Apesar de o grupo ser predominantemente de jovens estudantes, 72% são casados ou possuem união estável informal enquanto 21% são solteiros e 7% separados ou divorciados. 43% possui um filho, 29% 2 filhos 28% não têm filhos.

O grupo é proporcionalmente bem dividido no que se refere ao tempo de atuação na empresa, ou seja, um terço atua há menos de dois anos, outro terço de dois a cinco anos e outro há mais de cinco anos, sendo que desse último a metade atua há mais de dez anos na empresa. Em relação ao tempo de atuação no setor financeiro podemos identificar que a maioria, ou seja, 36% atua por menos de um ano e possui remuneração mensal entre um e dois mil reais.

Em relação às tarefas desenvolvidas no setor e o tempo dedicado a elas foi determinante na definição de pontos técnicos a serem abordados no programa de T&D, pois segundo o grupo pesquisado, 36% do tempo diário é dedicado para a realização de tarefas através da utilização do sistema operacional da empresa enquanto 24% em planilhas de Excel. Além da pesquisa estruturada com questões objetivas para analisar o grupo, aqui denominado cliente interno, foi utilizada também a metodologia de questionário com perguntas abertas, possibilitando consequentemente respostas pessoais e sem restrições.

Ao ser questionado sobre **o que mais agrada no setor**, o grupo, em sua maioria, abordou questões relacionadas ao bem estar, qualidade de vida, realização pessoal e relacionamentos, que juntos tiveram 89% das citações, tais como: flexibilidade de horários; sentimento de ser útil; estar trabalhando na área de formação e a realização de confraternizações. As questões relacionadas à área de conhecimento técnico tiveram apenas 11% das citações.

Apesar da empresa em questão estar passando pelo processo de reestruturação, os contratempos oriundos diretamente dessa situação não são percebidos no grupo, que ao ser questionado sobre **o que mais incomoda no setor**, abordou apenas 10% de questões relacionadas à infraestrutura, como calor nas salas e falta de local para fazer refeições. Porém, 90% das questões abordadas são comportamentais como: falta de comprometimento dos colegas; carga de trabalho desigual e falta de coleguismo, respeito e ética de colegas.

Em relação às **maiores dificuldades encontradas no setor** o grupo, ao ser questionado, abordou 36% de questões técnicas relacionadas ao sistema operacional utilizado pela empresa e a *hardwares* e *softwares* obsoletos.

Questões comportamentais tiveram 64% das citações, sendo que muitas delas relacionadas à falta de atuação dos gestores perante seus grupos, tais como: falta de integração do gestor com a equipe; retrabalhos por falta de comunicação e conhecimento centralizado e não compartilhado.

As respostas em relação às **maiores necessidades do setor**, somando 81%, também foram muito voltadas à área de relacionamentos: reuniões entre a chefia e funcionários e harmonia, respeito e união entre os colegas. As outras abordagens, totalizando 19%, foram relacionadas à área técnica como computadores mais rápidos; equipamentos mais modernos e mais recursos financeiros.

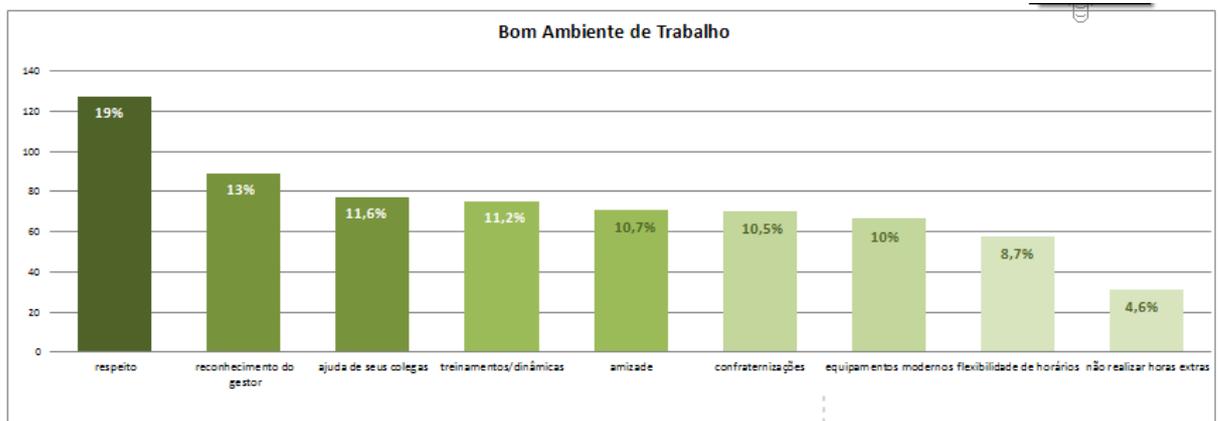
A pesquisa também abriu espaço para que os colaboradores pudessem fazer ao menos **três sugestões de melhoria** para o setor. As respostas a essa questão, confirmando as manifestações anteriores, foram 71% voltadas à área comportamental e de relacionamentos, com alusões à melhorias de processos internos como: realização de reuniões mensais ou quinzenais; mais diálogo entre chefe e funcionários e redistribuição de tarefas. Menções a respeito de infraestrutura tiveram 29% de citações, sendo a maioria voltada à melhoria nos equipamentos de informática.

Gráfico 1 - Satisfação Profissional



Fonte: Pesquisa Exploratória

Gráfico 2 - Bom Ambiente de Trabalho

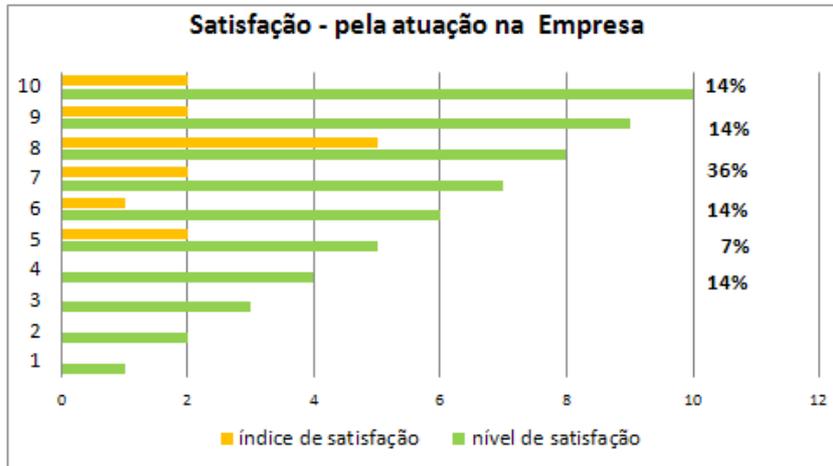


Fonte: Pesquisa Exploratória

Nas respostas às perguntas abertas não foram mencionados assuntos relacionados a salários, comissões ou benefícios. Estes temas foram abordados nas questões objetivas por já estarem dispostos como opção de escolha. No entanto, a resposta ao questionamento sobre os fatores que promovem a realização profissional surpreende, pois o tema salário aparece em terceiro lugar, antecedido por um bom ambiente de trabalho em primeiro e reconhecimento do gestor em segundo, enquanto comissões e benefícios aparecem em oitavo lugar, num total de nove resultados, conforme apresentado no Gráfico 1.

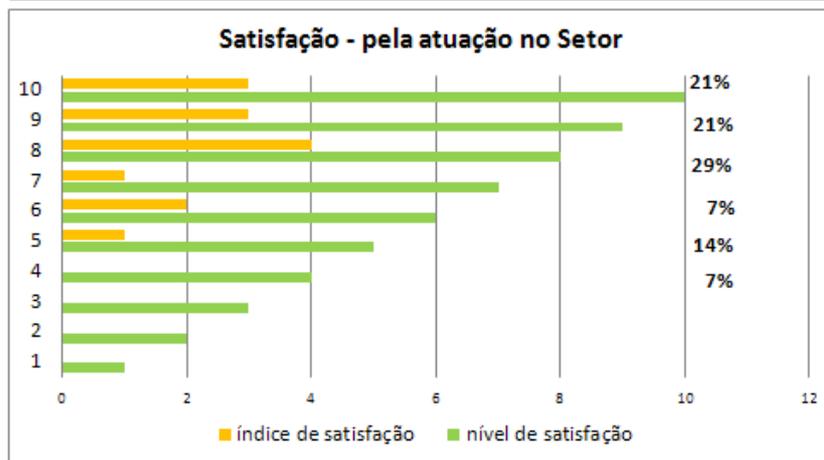
O mesmo comportamento é identificado em relação às justificativas para um bom ambiente de trabalho. Respeito, reconhecimento do gestor e ajuda dos colegas aparecem em primeiro, segundo e terceiro lugares respectivamente. Enquanto flexibilidade de horários e não realizar horas extras está em oitavo e último lugares respectivamente, num total de nove resultados, conforme apresentado no Gráfico 2.

Gráfico 3 - Satisfação pela atuação na Empresa



Fonte: Pesquisa Exploratória

Gráfico 4 - Satisfação pela atuação no Setor



Fonte: Pesquisa Exploratória

Em relação à satisfação pela atuação no setor e na empresa, considerando uma pontuação de um a dez, sendo um a pior avaliação satisfatória e dez a plena satisfação, o resultado é surpreendente se for ponderado o cenário de mudanças da instituição e as respostas dos colaboradores às perguntas abertas. 28% dos pesquisados possuem níveis 9 e 10 de satisfação em relação à atuação na empresa e 42% os mesmos níveis em relação ao setor. Tanto para satisfação em relação à atuação no setor quanto na empresa o nível 8 foi o mais indicado, sendo 29% e 36% respectivamente. Não foram identificadas menções relacionadas aos níveis de 1 a 4, conforme apresentado nos Gráficos 3 e 4.

A maneira pela qual um indivíduo se ajusta às suas frustrações e resolve seus conflitos geralmente é aprendida. Interesses, atitudes, motivações e expectativas são fortemente influenciados pela aprendizagem frente às situações enfrentadas. (CHIAVENATO, 2009, p. 23).

Segundo esse autor, apostar em treinamento e desenvolvimento é transformar o capital intelectual em resultados tangíveis na forma de lucratividade, valor agregado, valor de mercado, crescimento organizacional, imagem e reputação. Investir em pessoas é investir em quem, dentro das organizações, avalia as situações, pensa, interpreta, raciocina, age, decide, visualiza o mercado, atende o cliente e interpreta suas expectativas, introduz imaginação, criatividade e inovação.

## **6 A OPINIÃO DOS SETORES RELACIONADOS**

Para que haja também um entendimento da visão periférica, ou seja, se conhecer a opinião dos demais setores que atuam diretamente relacionados ao financeiro, é necessário que os mesmos sejam igualmente investigados.

A partir dos resultados identificados pode-se concluir que o setor analisado apresentou desempenho regular, ou seja 60% das manifestações, em todos os quesitos de desempenho pesquisados: atendimento por telefone, atendimento presencial, conhecimento e habilidade, tempo de atendimento, pró-atividade para resolução de problemas e desempenho geral, tendo como pior pontuação a atuação em relação ao tempo de atendimento às demandas externas, alcançando 80% das avaliações como regular, considerando que as opções disponíveis para escolha foram excelente, bom, regular e péssimo. Nenhum dos quesitos avaliados alcançou mais de 20% como classificação excelente.

## 7 A OPINIÃO DOS GESTORES

Visando conhecer mais detalhadamente o setor, sob o ponto de vista dos gestores, a pesquisa foi também aplicada aos mesmos. As necessidades apontadas pelos pesquisados, como carentes de desenvolvimento, foram voltadas ao relacionamento tanto interpessoal, dentro da equipe quanto com outros setores e à área técnica dentro do setor financeiro. Em razão desse resultado confirmar as necessidades apontadas na pesquisa pelos colaboradores, é fundamental incluir no programa de T&D temas relacionados à motivação, trabalho em equipe, capacitação para a ferramenta Excel, matemática financeira e as principais operações de tesouraria. Os gestores justificam essas necessidades por objetivarem aumento da produtividade, redução de retrabalhos, mudanças de atitudes dos colaboradores e melhora no relacionamento interpessoal. Sendo que todos os colaboradores devem ser desenvolvidos na área de relacionamentos e os responsáveis técnicos de cada área capacitados na área técnica operacional.

Como sugestões de atividades a serem realizadas, os gestores apontaram cursos externos e internos e palestras, que deverão ser ministrados em períodos que não coincidam com férias, dividindo o grupo em duas equipes que participarão do programa em semanas intercaladas.

Frederick Herzberg foi um grande estudioso a respeito da importância da motivação para o trabalho. “Como resultado de seus estudos, afirmou que o maior fator motivacional para o homem encontra-se no interior do seu próprio trabalho. Afirma inclusive que uma má supervisão ou a falta dela pode ser um grande gerador de insatisfação.” (HERZBERG apud MARRAS, 2009 p. 35).

Em virtude de haver nos resultados da pesquisa diversos relatos que evidenciam a atuação tímida dos líderes frente às suas equipes, é fundamental que esse assunto seja tratado com atenção especial, ou seja, incluir no Programa de T&D um módulo de capacitação de líderes.

## 8 MÉTODOS E TÉCNICAS

Segundo Chiavenato (2009 p. 41): “Treinamento é um processo educacional aplicado de maneira sistemática e organizada, e pelo qual as pessoas adquirem conhecimento, atitudes e habilidades em razão de objetivos definidos.”

A partir do tratamento dos dados e da análise das necessidades dos setores, elaborou-se um programa de treinamento levando em consideração o objetivo geral e os objetivos específicos do projeto.

Os métodos e técnicas a serem utilizados nesse processo de Treinamento e Desenvolvimento serão os seguintes:

- a) **método expositivo** - pressupõe uma aula expositiva, onde, mesmo sendo com uma exposição-dialogada, o centro da atenção sempre é a pessoa que ensina. No modelo andragógico busca-se centrar a atenção em quem aprende, por isso, é importante que esse método seja utilizado juntamente com outros, a fim de garantir uma participação mais ativa dos aprendizes.
- b) **jogos e dinâmicas** - são métodos de aprendizagem, que envolvem a vivência de diferentes situações, propostas pelo facilitador, para que o jogo seja eficaz Gramigna (1995) indica a aplicação do ciclo de aprendizagem vivencial composto pelas seguintes fases:
  - 1º fase - planejamento e execução: nessa fase, as pessoas planejam e executam as atividades propostas pelo facilitador.
  - 2º fase - relatório de emoções: nessa segunda etapa, as pessoas relatam os sentimentos que tiveram durante o jogo (ansiedade, medo, euforia, tensão, frustração, alegria, etc..)
  - 3º fase - análise de processo: após a execução das tarefas do jogo, as pessoas deverão analisar e discutir o processo do grupo, de tudo o que ocorreu no jogo (desde a fase de planejamento) e os resultados obtidos.
  - 4º fase - generalização: nesta fase o grupo deve comparar os resultados da análise que fizeram sobre a sua vivência no jogo, com a realidade de seu dia-a-dia na empresa, buscando identificar diferenças e semelhanças.
  - 5º fase - aplicação “do que foi vivenciado e discutido” completando o ciclo, as pessoas podem elaborar um plano de ação visando a melhoria dos processos organizacionais;
- c) **workshops** - tem caráter de formação e proporcionam o exercício dos conhecimentos em questão. São recomendados para todos os tipos de intervenção;
- d) **palestras** - indicadas para apresentações de curta duração sobre um tema específico, tem caráter informativo e pode gerar reflexões. São recomendadas para aperfeiçoamento e educação continuada;

- e) **tempestade de ideias (*Brainstorming*)** - é uma técnica utilizada para estimular a criatividade dos participantes, visando a geração de novas ideias. Solicitamos ao grupo que deixe funcionar sua imaginação, evitando a crítica. Essa técnica é muito utilizada para a busca de alternativas inovadoras para a solução de problemas;
- f) **técnicas vivenciais** - propõem o “aprender fazendo”, pois envolvem a reprodução de uma determinada situação, onde as pessoas podem exercitar uma competência ou habilidade, podendo repeti-la até atingir o resultado esperado. Segundo Gramigna (1995), a aprendizagem vivencial é a consequência do envolvimento das pessoas em uma atividade na qual, além de vivenciá-la, elas têm a oportunidade de analisar o processo de forma crítica, extrair algo útil dessa análise e aplicar o aprendizado em seu cotidiano.

## 9 FINANÇAS E INVESTIMENTOS

Em virtude do projeto se basear principalmente em reestruturação de fluxos e capacitação de pessoas será realizado pelos próprios docentes da Instituição de Ensino, não havendo necessidade de investimentos em contratação de palestrantes ou profissionais relacionados, como professores e psicólogos, tampouco em infraestrutura relacionada ao local para a realização das atividades internas e externas ou com equipamentos de multimídia, como projetores e microfones. Todo o material didático e de divulgação, como cartazes, convites, crachás e apostilas, poderá ser produzido pela própria gráfica da Instituição. Os investimentos serão baseados principalmente em decoração e em alimentação, como almoços, lanches e *coffee breaks*. Para custear estas necessidades a organização buscará parcerias com empresas que apoiarão financeiramente o evento. O Programa de T&D será organizado pelos setores de Recursos Humanos e de Relações Públicas da própria Instituição.

## 10 CRONOGRAMA DE AÇÃO

Em virtude das necessidades identificadas através do resultado da pesquisa, o Programa de T&D será dividido em três grandes etapas, cada uma subdividida em fases, da seguinte forma:

1ª ETAPA - Capacitar lideranças: será dividida em três módulos abordando temas como: modelos mentais, autoconhecimento, tipos de líderes e estilos de lideranças, diferenças entre liderar e dirigir, competências e o sucesso pessoal, das equipes e das empresas.

2ª ETAPA - Integrar gestores e equipes: será dividida em quatro módulos, sendo que o primeiro voltado a apresentar a instituição, sua missão, visão e valores e as demais abordando temas motivacionais, de relacionamento e comportamentais, trabalho em equipe, ciclos virtuosos e pertencimento.

3ª ETAPA - Capacitar equipes para a ferramenta Excel e para o sistema operacional: será realizada em três módulos divididos em níveis básico, intermediário e avançado.

As três etapas estão previstas para ocorrerem num período de 40 dias e para todas elas está predita a participação efetiva da alta diretoria, que é essencial para que o programa tenha credibilidade e êxito, alcançando seus objetivos principais e específicos. Para reforçar essa estratégia a abertura do evento será realizada durante um café da manhã com a participação de todos os colaboradores convidados para o Programa de T&D. No decorrer da programação ocorrerão almoços coletivos também visando a integração.

## 11 PROGRAMA DE SENSIBILIZAÇÃO

Independente do tipo e do objetivo dos Programas de T&D, para que tenham êxito e alcancem os resultados desejados é fundamental que haja uma eficiente campanha de sensibilização, abrangendo todos os setores envolvidos, inclusive a alta direção, nesse caso a reitoria, pró-reitorias e diretores.

Sendo assim foram sugeridas três ferramentas de sensibilização: CARTAZES que serão impressos em tamanho A3 e afixados nos corredores que circunvizinham as salas onde atualmente funcionam os quatro setores financeiros, no interior dos respectivos setores, e também nos corredores que circunvizinham as salas da

reitoria e pró-reitoras, refeitórios, RH e outras áreas comuns; E-MAILS que serão enviados para todos os colaboradores dos setores alvo, incluindo os gestores e alta direção e os CONVITES IMPRESSOS PERSONALIZADOS que serão entregues pessoalmente a cada colaborador, a fim de que o mesmo sintá-se único e valorizado, e também aos gestores, reitores, pró-reitores e diretores.

## 12 AVALIAR RESULTADOS

Após 30 dias do término do Processo de Treinamento e Desenvolvimento deverá ser aplicada nova pesquisa de clima e entrevistas a fim de se medir os resultados alcançados, confrontado os três resultados:

- a) Pesquisa de Clima anterior ao Projeto;
- b) Pesquisas de Satisfação durante o Projeto;
- c) Pesquisa de Clima posterior ao Projeto.

## 13 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desse trabalho foi mapear as dificuldades existentes no departamento financeiro da organização analisada, tanto técnico-operacionais quanto comportamentais, a fim de que as mesmas possam ser corrigidas através de um Programa de Treinamento e Desenvolvimento.

Através dos resultados identificados na pesquisa realizada com o grupo, com os gestores e com os setores relacionados, foi possível justificar a ineficiência dos serviços prestados e a insatisfação dos *stakeholders*. Contudo, esses resultados deverão ser utilizados como mecanismo propulsor para a reversão do atual cenário, e nesse contexto, alcançar a meta principal que é aprimorar o atendimento aos clientes, tanto externos quanto internos, visando sua satisfação, o resgate da credibilidade da instituição e aumento da qualidade de vida e engajamento dos colaboradores frente às mudanças da cultura organizacional.

Ao se concluir que investir em treinamento e em desenvolvimento é consequentemente investir em pessoas e, por conseguinte na própria instituição, conclui-se também que uma organização só será líder se seus colaboradores estiverem dispostos a serem líderes e comprometidos com a empresa. Logo, é necessário que as organizações privilegiem o investimento em recursos humanos,

no desenvolvimento contínuo e no monitoramento constante do capital humano, criando uma cultura interna favorável ao aprendizado e comprometida com os valores da organização.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**. Barueri, SP: Manole, 2009.

\_\_\_\_\_. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos**. Barueri, SP: Manole, 2009.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Jogos de empresa e técnicas vivenciais**. São Paulo: Makron Books, 1995.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos**. São Paulo, SP: Saraiva, 2009.

MCCREADIE, Karen. **A arte da guerra SUN TZU: uma interpretação em 52 ideias brilhantes**: São Paulo: Globo, 2008.

PRADANOV, Cleber Cristiano. **Manual de metodologia científica**. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 1997.

PRADANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani. **Metodologia do trabalho científico**. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2009.

RODRIGUES, Jorge Nascimento; et al. **50 Gurus Para o Século XXI**. Lisboa: Centro Atlântico PT, 2005.

SENGE, P.; et al. **A quinta disciplina: caderno de campo: estratégias e ferramentas para construir uma organização que aprende**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

ULBRA - UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL. **Desenvolvimento de pessoas**. Curitiba: IBPEX, 2008.

VERGARA, Sylvia C. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 2012.



## ENDOMARKETING COMO ESTRATÉGIA DE LIDERANÇA NO MERCADO PUBLICITÁRIO DE PORTO ALEGRE - RS

JURKFITZ, Mayara Mota Pivatto <sup>1</sup>

FERNANDES, Andréia Castiglia <sup>2</sup>

### RESUMO

O presente estudo tem como objetivo apresentar uma análise da importância do endomarketing como ferramenta estratégica para líderes publicitários. Através de revisões literárias são mostrados conceitos, definições e teorias sobre o profissional de publicidade, o mercado de propaganda gaúcha, estratégia empresarial, endomarketing e liderança. Finalizando com a interligação destes assuntos através de uma pesquisa quantitativa realizada com gestores que atuam em agências de publicidade na cidade de Porto Alegre.

**Palavras-chave:** Endomarketing. Estratégia. Liderança.

### ABSTRACT

The present study aims to present an analysis of the importance of internal marketing as a strategic tool for leading advertising. Through literature reviews are shown concepts, definitions and theories of professional advertising, the advertising market

<sup>1</sup> Administradora pela Faculdade São Francisco de Assis - UNIFIN. E-mail: mayara@allpressgrafica.com.br

<sup>2</sup> Publicitária. Mestre em Economia pela UFRGS. Doutoranda em Ciências da Educação pela Universidad Evangelica Del Paraguay - UEP. Docente e Coordenadora do Curso de Comunicação Social - Jornalismo, da Faculdade São Francisco de Assis - UNIFIN. E-mail: andreia@unifin.com.br

gaucho, business strategy, and leadership internal marketing. Ending with the interconnection of these issues through a quantitative survey conducted with managers who work in advertising agency in the city of Porto Alegre.

**Keywords:** Internal Marketing. Strategy. Leadership.

## 1 INTRODUÇÃO

Endomarketing é um processo gerencial, cíclico e contínuo, direcionado ao propósito da organização, que é integrado aos seus demais processos de gestão e utiliza eticamente ferramentas multidisciplinares de incentivo, com o objetivo de promover a motivação das pessoas com seu trabalho e garantir seu compromisso com os objetivos estratégicos, contribuindo para a obtenção de melhores resultados, econômicos e humanos, a partir de desempenhos superiores. Onde o líder atua como o primeiro e principal canal de comunicação interna dentro de uma organização, os demais canais devem ser considerados complementares ao papel do líder.

A gestão de uma agência de publicidade é extremamente importante mais do que qualquer outra organização, pois as mesmas são inspirações de outras empresas, quem está de fora acredita que os publicitários vivem num mundo mágico, onde se pode tudo e depois é só entregar os trabalhos da pauta, Não imaginam a dificuldade de liderar jovens cheios de ideias, de ter como obrigação a inovação em tudo que faz e correr atrás das novas tecnologias. No presente estudo se pode ver um pouco deste profissional publicitário e como são os seus líderes, contando um pouquinho da história do mercado publicitário em Porto Alegre.

O presente trabalho acadêmico constitui-se de um artigo. A metodologia utilizada foi através de pesquisa bibliográfica dos mais célebres autores e estudiosos do objeto em epígrafe. Reuniram-se aqui contribuições literárias e através delas consolidaram-se informações, seleções, análises interpretando o tema estudado.

Baseado em Demo (1994), foi escolhido fazer uma pesquisa quantitativa com a intenção de apurar opiniões, atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados. Com o objetivo de saber a opinião dos gestores de agências de publicidade da capital gaúcha, sobre a utilização do endomarketing como estratégia de liderança, foi elaborado um questionário quantitativo, estruturado com dezesseis perguntas claras e objetivas garantindo a uniformidade do entendimento dos entrevistados.

A pesquisa foi enviada por e-mail através do programa Google Docs para quinze agências, onde totalizou-se 22 respostas de líderes publicitários.

## 2 O PROFISSIONAL DE PUBLICIDADE E PROPAGANDA

Os publicitários são comparados por muitos autores como vendedores, onde seu foco é sempre o consumidor e a prática de vendas, mas, de uma forma hierárquica distinta ao do ambulante, comerciário, varejista, balconista, os publicitários estão localizados no topo da pirâmide. Tornando-se um vendedor mais sofisticado, profundo e científico que não vende somente os produtos das glândulas, mas sim uma imagem e um conceito, conforme Rocha (1995).

A distinção entre o publicitário e o vendedor torna-se um traço importante para o grupo na busca de hierarquizar a publicidade em relação as outras profissões no “mundo do *magazine*”. Da mesma forma que um médico se coloca articulador e personagem principal em relação às profissões ligadas à saúde, o publicitário vai procurar diferenciar sua ocupação daquelas dos demais homens de venda. (ROCHA, 1995, p. 39).

A publicidade é umas das áreas mais glamourosas, conhecida pela sua alta remuneração no mercado, pela alta qualidade e padrão de vida. Estão sempre em busca do reconhecimento profissional através do prestígio da mídia. Com grandes premiações nacionais e internacionais, os mais conhecidos são: o melhor publicitário do ano realizado pela Associação Rio-grandense de Propaganda (ARP) e internacionalmente o prêmio mais cobiçado entre o meio publicitário é o troféu de CANNES, segundo Alberton (2008).

Porém, segundo Rocha (1995), a inicialização da carreira não é fácil sendo bastante concorrida comparando-se a uma carreira artística, onde o sucesso chega a longo prazo e com dificuldades. A uma constante busca pelo reconhecimento, aceitação no grupo através da manutenção de um estilo e modelo profissional.

Segundo Alberton (2008), o publicitário gaúcho trata-se de um profissional jovem, normalmente de classe média, que não percebe o trabalho como uma fonte de sobrevivência, que possui ambição de crescimento, deseja utilizar a criatividade e possui uma perspectiva individualista de sua carreira.

De acordo com Teixeira (2013), devido a uma revolução tecnológica, atualmente o mercado publicitário demanda um profissional multidisciplinar, pró-

ativo, menos especializado, capaz de atuar dentro e dentre as diversas áreas do marketing e da mídia. A profissão exige novas competências, que irão do espírito empreendedor à inovação formal, do raciocínio complexo ao domínio pleno das novas tecnologias, do relacionamento sem medição com diversos *stakeholders* às demandas de responsabilidade social corporativa. Do ponto de vista do profissional, há uma demanda de proporções inéditas por satisfação pessoal, expectativa de colaboração e de trabalho em rede.

## **2.1 O mercado publicitário de Porto Alegre**

Os primórdios das publicidades foram no século XX, através de mídias impressas em renomeados jornais gaúchos na época que representavam a imprensa escrita. O foco da publicidade era então em campanhas feitas para o comércio varejistas, segundo Alberton (2008).

De acordo com Mafuz (1990), a agência de publicidade pioneira na criação e produção de peças publicitárias para mídias impressas na capital gaúcha chamava-se Star, foi mais uma distribuidora de jornais do que uma agência de propaganda como atualmente se conhece. Logo surgiram outras agências nos anos 30 e 40, muitas agências de São Paulo montavam escritórios em Porto Alegre trazendo avanços tecnológicos para a publicidade gaúcha. Em resposta a este crescimento na década de 50, época de grande crescimento no mercado publicitário gaúcho surge a Associação Rio-grandense de Propaganda (ARP) que nasceu com o objetivo de congregar e defender os interesses de agências, veículos de comunicação e fornecedores gráficos, de áudio de cinema e televisão, proporcionando e fortalecendo o crescimento deste mercado.

Segundo Alberton (2008), nas décadas seguintes os dos anos 50 surgiram e desapareceram diversas agências no Rio Grande do Sul, de acordo com as pesquisas do IBOPE (2012) e do IBGE (2012), as principais agências do Estado estão localizadas na capital, é um numero considerado pequeno devido à baixa representação de agências de grande porte no restante da região.

Conforme a pesquisa do IBGE (2012) pode-se constatar que o principal mercado de agências de publicidade do Brasil é em São Paulo pelo maior número de anunciantes e concentração de grandes agências nacionais e internacionais.

Com o crescimento econômico das agências na região de Porto Alegre nos últimos anos, levaram muitas a abrir escritórios em outros estados.

Conforme Sampaio (1995), o mercado publicitário da região Sul é bastante competitivo. Além da disputa por clientes entre as agências de publicidade, aumenta a participação de empresas que oferecem serviços substitutos como web, endomarketing e marketing direto. Estas empresas vêm conquistando verbas antes destinadas às agências de comunicação, mas não representam competição direta, pois o modelo de negócio é diferente. Enquanto as agências entregam um mix de serviços cada vez maior, os substitutos normalmente são especialistas uma área específica.

Conforme apontam as pesquisas do IBOPE Media (2012) junto a ARP, o mercado publicitário gaúcho apresenta constante crescimento em média escala, sendo o setor varejista o que mais investe em publicidade na região.

## 2.2 Endomarketing

Para Costa (2010) o endomarketing é uma das múltiplas áreas da administração que busca adaptar estratégias e elementos do marketing. O endomarketing teve início em meados dos anos 80, nos Estados Unidos com o propósito de transformar empregados em promotores da empresa, dando conhecimento para aumentar o número de vendas e obter sucesso no pós venda. Mas o endomarketing é muito mais do que isso, pois lida-se com diversos perfis de profissionais dentro das organizações, onde nem todos estão receptivos a fazer parte do plano. Devido ao seu potencial de mobilizar o público interno e gerar resultados, o endomarketing vem ampliando sua atuação nas organizações em todo o mundo.

O endomarketing é uma teoria relativamente nova no Brasil, este termo foi registrado em 1996, pelo consultor de empresas Saul Faingaus Bekin, como resultado de sua experiência como gerente em uma multinacional.

“Se a empresa espera atingir objetivo lá fora, precisa se certificar de que todos nela estão comprometidos com esse objetivo” - foi essa frase de um clássico Artigo de Theodore Levitt (Miopia de Marketing), na década de 70, que Saul Bekin, criador do conceito do Endomarketing, teve o *insight*, que o auxiliou a achar a solução aos muitos problemas que ele enfrentava na sua empresa.

Para atrair clientes, toda empresa deve ser considerada um organismo destinado a criar e atender clientes. A administração não deve julgar que sua tarefa é fabricar produtos, mas sim proporcionar satisfações que conquistem os clientes. Devem propagar essa idéia e tudo que ela significa e exige por todos os cantos da organização. Deve fazer isso sem parar, com vontade de forma a motivar e estimular as pessoas que fazem parte dela. Em resumo, a organização precisa aprender a considerar que sua função reside não na produção de bens ou serviços, mas na aquisição e retenção de clientes, na realização de coisas que levem as pessoas a querer trabalhar com ela. (BEKIN, 2004, p. 23).

Bekin (2004) confessa que a leitura do artigo de Levitt foi a semente conceitual do endomarketing, como também para muitos softwares voltados para clientes e empregados e igualmente a comunicação empresarial.

De acordo com Brum (2010), endomarketing fundamenta-se em ações de marketing dirigidas aos empregados de uma organização, dentro desse contexto, se imaginou o nome endomarketing, para aquilo que Saul Bekin durante muito tempo se dedicou a praticar a partir de sua própria experiência em busca de soluções. Endo, do grego *éndon*, significa “em, para dentro, dentro de”. E ele juntou a expressão Endo à palavra Marketing (ações voltadas para atrair e reter clientes), por perceber a tamanha importância de alinhar os interesses do mercado em toda a organização.

Através da concepção essencial de marketing, Bekin (1995) então propõe levar o marketing para dentro da empresa, através do endomarketing. “Enquanto o marketing atrai e retém clientes, Endomarketing atrai e retém funcionários, que, por sua vez, retêm clientes.” (BEKIN, 1995, p. 33). Sendo assim uma ferramenta para auxiliar nos esforços de marketing de uma organização a partir da mobilização de seu público interno. Funcionando como um elemento de ligação entre a empresa, o funcionário e o cliente.

Fazer endomarketing nada mais é do que oferecer ao colaborador educação, atenção e carinho, tornando-o bem preparado e mais bem informado, a fim de que se torne uma pessoa criativa e feliz, capaz de surpreender, encantar e entusiasmar o cliente. De acordo com Brum (2010, p. 21): “O propósito é transformar o colaborador em facilitador para consolidar a imagem da empresa e o seu valor para o mercado.”

Retenê-los é fazer o seu funcionário se apaixonar pela empresa e acima de tudo o mesmo ser apaixonado pelo que faz, no século XXI, sabe-se que a remuneração deixou de ser o principal fator de fidelidade dos colaboradores, ainda

mais na área publicitária, onde o que retém é uma série de benefícios como ambiente descontraído, mas focado, a preocupação com a qualidade vida do empregado e de seus familiares, a liberdade de expor suas ideias e poder colocá-las em prática, o entrosamento com o grupo, enfim são os laços de uma grande e duradoura relação. É mostrar para o funcionário que se houver sinergia todos ganham e se apaixonam cada vez mais.

O principal objetivo do Endomarketing é claro, é gerenciar os recursos humanos e implementar programas internos de ações, de forma que os empregados se sintam motivados a assumir o comportamento de “marqueteiro de plantão”. Por consequência se tem um segundo objetivo que é atrair e reter bons empregados, quanto melhor funcionar o Endomarketing, mais atraente será a empresa, como empregador, aos olhos dos empregados. (BRUM, 1998, p. 283).

Costa (2010) garante que os objetivos do endomarketing são: promover a motivação das pessoas com seu trabalho e garantir seu compromisso com os objetivos estratégicos da organização. Uma vez que a empresa cumpre seu papel de promover a motivação das pessoas ao criar condições favoráveis a um desempenho ideal ao trabalho, ela deve esperar que também seu funcionário cumpra a sua responsabilidade nessa relação. Nada mais é do que uma troca, como numa amizade ou casamento, você sempre vai fazer de tudo por quem você ama por quem algum dia fez algo por você, seja por gratidão ou consideração.

A empresa agindo com transparência nas informações e na gestão, reconhecendo e valorizando seus profissionais, com afeto e qualidade nas condições de trabalho e na comunicação, terá um colaborador engajado com os objetivos estratégicos da empresa, motivado e feliz por trabalhar em um lugar onde ele sente que faz parte do negócio. Desta maneira estará fidelizando seu público interno (retenção de talentos), gerando uma sinergia na organização através de profissionais comprometidos e motivados para um mesmo objetivo.

Por consequência irá atrair novos públicos pela multiplicação natural que gera essa sinergia.

Através da democratização da informação interna, permitindo que o público interno tenha acesso a todo tipo de informação sem barreiras, lembrando que toda informação deve ser monitorada para que não haja ruídos e estando alinhada ao planejamento estratégico da empresa, a mesma estará potencializando o capital intelectual da organização. Potencializar o capital intelectual da organização significa

permitir que o público tenha oportunidade de progressão nos negócios, dando o seu melhor como profissional, originando resultados positivos. Causando um crescimento contínuo, onde todos contribuem para um ambiente de eficiência e eficácia.

Para Brum (1994) o grande problema dos líderes é transformar os colaboradores em aliados, sem esquecer que uma estrutura empresarial democrática depende da liberdade de informação, do incentivo a criatividade e do livre curso das ideias e opiniões. A comunicação pode ser trabalhada de um modo muito simples, através de um processo pelo qual ideias e sentimentos são transmitidos de indivíduo para indivíduo, dentro de um mesmo ambiente de trabalho e com o mesmo objetivo.

Brum (2003, p.42) alerta: “Democratizar a informação faz com que as pessoas se sintam parte do processo, isso determina um nível maior de motivação pelo simples fato de colocar as pessoas numa posição de importância.”

Uma das grandes dificuldades que a empresa enfrenta ao implementar o endomarketing, é a maneira de como comunicar seus funcionários como: que informação se deve passar, quem será o comunicador, como se deve comunicar a chegada ou a perda de um cliente, um investimento em tecnologia, ou simplesmente a chegada de um novo colaborador. Muitas vezes acaba se perdendo estas informações essenciais para o cotidiano da organização e cabe aos colaboradores imaginarem as mesmas e divulgar da maneira deles formando famosa “rádio peão”, que somente existe por falta de comunicação.

O Endomarketing trabalha com o desenvolvimento de estímulos motivacionais no campo da motivação psicológica. Entretanto, quando a cultura avança em comprometimento através dos incentivos psicológicos, torna-se necessário incrementar estímulos ligados a motivação material, a introdução de estímulos motivacionais materiais, buscando aumentar o nível de produtividade, melhorar a qualidade, etc., é muito arriscada, pois dinheiro e prêmios são motivadores de curta duração. Não podemos fazer experiências tentando comprar o comprometimento das pessoas. Desenvolva suas consciências e trate-as com distinção pelos seus méritos e terá consolidada a base para a qualidade. (CERQUEIRA, 2002, p. 131).

O líder precisa conhecer o seu liderado para saber motivar e fidelizar, por este motivo é imprescindível o *feedback*, onde ambos são ouvidos e dão sugestões de melhorias, atualmente grandes líderes são grandes *coaching*, guias da vida profissional.

Antes de implantar um programa de endomarketing, Costa (2010) destaca a importância de se basear nos seis princípios de marketing que são:

Quadro1 - Princípios do marketing interno

<b>Princípios de Marketing</b>	<b>Conceito</b>
Endomarketing ao marketing	A qualidade da relação entre o ambiente interno e externo. O funcionário passa para o cliente o que lhe é oferecido dentro da empresa.
Motivação e do engajamento	A ação do funcionário em prol aos objetivos estratégicos da empresa, onde as pessoas tenham orgulho de trabalhar na organização.
Pragmatismo nos fins	As empresas que criam ambientes de trabalho mais promissores do que seus concorrentes, atraem talentos e de acordo com pesquisas realizadas pelas grandes revistas empresariais as melhores empresas de se trabalhar tem maior rentabilidade e lucratividade.
Subjetividade nos meios	Antes de ter um plano efetivo é necessário ser afetivo. A empresa deve saber como seus colaboradores percebem o que lhe é oferecido.
Mutualidade	O desempenho obtido pela empresa será proporcional a percepção de valor sobre aquilo que ela oferece em troca do trabalho das pessoas.
Reciprocidade	Lembra que comunicação é uma via de mão dupla onde é importante falar, mas também ouvir.

Fonte: (COSTA, 2010, p. 56). Adaptado pelas autoras

Costa (2010) atenta também para o composto de endomarketing sendo os mesmos produto (os valores e atitudes nas estratégias da empresa), preço (o custo psicológico da adoção de novos métodos), ponto (relacionado as oportunidades de

comunicações como reuniões ou treinamentos), promoção (visa motivar e influenciar as atitudes dos colaboradores), evidência física (é a documentação das práticas ou políticas de gestão), processo (é o formato de como a informação chega as pessoas) e os participantes (que são o público interno segmentado entre lideranças e corpo operacional).

Brum (1995) defende que existem três suportes necessários para se criar valor entre a empresa e seus profissionais que são: a comunicação através de um fluxo de informações, a empatia entre a estratégia de gestão e a liderança em gerir as emoções nos relacionamentos com inteligência emocional e o terceiro pilar está o relacionamento de ganho mútuo.

De acordo com Costa (2010), para um projeto de endomarketing dar certo é fundamental preparar a equipe pra o novo processo que a empresa irá empreender despertando a percepção dos colaboradores para a importância de seu papel, alinhando o ambiente interno e externo da empresa e orientando os funcionários a uma nova visão da organização e do mercado, capacitando- os para uma nova atitude em seu trabalho. “Para que isso ocorra, há um longo caminho a percorrer e uma série de etapas a cumprir: pesquisa, diagnóstico, projeto e, claro, continuidade ou manutenção.” (COSTA, 2010, p. 122).

Endomarketing não serve apenas para empresas grandes, mas sim para grandes empresas, pois a verdadeira grandeza está no pensamento transformado em ação, na visão transformada em estratégia e na coerência transformada em relacionamento. (COSTA, 2010, p. 134).

O desafio do endomarketing se baseia na forma em como transformar a ideologia central, a cultura e o pensamento que constituiu a organização em bases de trocas coerentes com seus funcionários, para que os mesmos se tornem maduros e responsáveis pelos objetivos da empresa. Fortalecendo o relacionamento entre organização e seus colaboradores, mantendo-os em uma mesma direção e tendo a informação como subsídio principal para a execução das estratégias.

### **2.3 Estratégia, planejamento estratégico e suas ferramentas**

A origem da estratégia está no berço do militarismo. Sun Tzu no livro “A arte da Guerra” apresenta conceitos militares sobre como vencer os inimigos e Carl Von

Clausewics é considerado o pai da estratégia militar moderna. “Posteriormente o estudo da estratégia evoluiu para os estudos do ambiente de negócios, com o cenário do mercado como pano de fundo.” (SASTRE, 2011, p. 26).

“Estratégia é um plano de ação para chegar lá”. É pensar no caminho mais rápido para se atingir os objetivos e metas estabelecidas no planejamento estratégico da organização. (KOTLER; KELLER, 2006, p. 54).

De acordo com os autores citados acima, não se pode escolher o caminho mais eficiente e eficaz sem ter pessoas que caminhem na mesma direção. Para isso é fundamental todos terem alinhados os objetivos, as estratégias que serão utilizadas, o prazo para percorrer este caminho e quem será o guia.

A Estratégia empresarial é o conjunto dos grandes propósitos, dos objetivos, das metas, das políticas e dos planos para concretizar uma ação futura desejada considerando as oportunidades oferecidas pelo ambiente e recursos da organização. (FERNANDES; BERTON, 2005, p. 113).

Segundo Sastre (2011) estratégias são escolhas e suas escolhas determinarão o seu futuro, isto tanto para as empresas quanto na vida pessoal. Profissionais que pensam estrategicamente não são comuns. Muitas organizações ficam sem rumo, pois não sabem onde querem chegar ou estar no futuro, pensam e agem somente no presente, quando qualquer caminho a seguir está bom, então, por consequência, não importa onde se quer chegar, levando muitas organizações a falência.

São ao todo quatro teorias sobre estratégia, conforme descreve Sastre (2011): a teoria Clássica onde o líder é carismático e seu poder é centralizado e uso da racionalidade pura; a Processual onde o enfoque é nos processos organizacionais internos, racionalidade limitada descobre a estratégia através das ações dos gestores; a teoria Evolucionista baseada na adaptação da empresa ao mercado onde o ambiente é um fator determinante para o uso da estratégia; e a abordagem Sistemática esta teoria possui uma visão multidisciplinar acredita na capacidade das organizações planejarem e agirem efetivamente dentro de seus ambientes. A partir destas teorias surgem os tipos de estratégias que são: Liderança em custos, diferenciação de custos ou produto, focados em um setor (segmentação de mercado), liderança em custo e diferenciação, corporativa (compra de diversas

fábricas), aquisição e reestruturação, internacional (expandir os negócios para o exterior).

“O planejamento estratégico designa o processo de formulação de estratégias, identificando tanto os objetivos básicos da organização como os passos básicos necessários para a obtenção dos mesmos.” (HAMPTON, 1980, p. 120).

De acordo com Hampton (1980), o planejamento é um processo de construção do futuro que se inicia com a fixação de objetivos ou metas básicas como a missão e visão da empresa, pois é a partir do que a organização almeja que se definem as estratégias, as políticas são orientações para as tomadas de decisões sendo sua função aumentar as chances de os diferentes gestores e colaboradores fazerem as mesmas escolhas ao enfrentarem situações parecidas e os planos operacionais detalhados como procedimentos, organograma e orçamentos.

Para Sastre (2011) o planejamento estratégico é um instrumento de gestão que deveria ter a participação de todos os envolvidos ou partes interessadas, é extremamente necessário para a sobrevivência da empresa, contribuindo com a sinergia que é a soma de forças para se ter um resultado melhor. Não é necessário utilizar todas e sim encontrar a que melhor se adapta aos objetivos da organização.

Primeiramente deve-se conceituar o negócio através da elaboração da missão, visão, princípios e valores da empresa. Utilizar a análise SWOT para se fazer uma análise de cenário e através dela se descobre os diagnósticos a serem tratados no planejamento estratégico. A matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência), ferramenta muito utilizada pelas empresas para priorizar os problemas que devem ser atacados. E para planos de ações as ferramentas sugestivas são o PDCA as siglas significam planejar, agir, checar e corrigir, ferramenta muito utilizada para a gestão da qualidade e o 5w3h utilizado para estruturar qualquer processo.

A construção, tanto de uma vida como de uma organização, deve basear-se em algo que se acredita e valoriza. O acreditar e valorizar constitui-se em norte para nossas ações e, à medida que são praticados continuamente, transformam em normas. E toda organização possui um conjunto de normas e enunciados baseados em suas crenças e valores para permear o comportamento e orientar as ações de seus membros em face das relações com o ambiente externo e interno. (TAVARES, 2005, p. 241).

Tavares (2005) afirma que estratégia empresarial é um conceito de gestão baseado na competição, no qual as organizações determinam seus objetivos, analisam suas forças e fraquezas internas comparando com as oportunidades e

ameaças do ambiente externo. Desta maneira, ajustam seus recursos para atender o mercado, criar uma vantagem competitiva e agregar valor para todos os *stakeholders*, formando um ciclo contínuo de melhoria.

Sendo o endomarketing uma ferramenta estratégica, a comunicação gera ações para se atingir os objetivos comuns, onde todos os membros estão integrados e agem de forma multidisciplinar. É um dos meios mais eficientes de dizer ao colaborador o que deve o que não deve e o que já foi feito para alcançar as metas da organização. Toda ação de endomarketing deve estar ligada a um objetivo estratégico da empresa.

## 2.4 Lideranças publicitárias

Alberton (2008) afirma que as agências de publicidade são divididas por diversas áreas como criação, mídia, planejamento, produção gráfica, produção eletrônica, atendimento, *web/digital*, administrativa e etc. Cada área possui um líder, não necessariamente são todos formados em publicidade, podendo ser jornalistas, designers ou administradores. Lidar com um mix tão variável de lideranças e seus objetivos particulares de cada função alinhando com a missão e visão da agência e fazendo destes líderes os principais comunicadores da organização, fazendo com que todos caminhem para uma mesma direção, num mundo globalizado onde a inovação é uma necessidade, não é tarefa simples.

Liderar é o processo de conduzir um grupo de pessoas em busca da geração de resultados. É a habilidade de motivar e influenciar pessoas, para que contribuam para o alcance dos objetivos comuns da equipe e da organização.

“Os líderes estabelecem direções por meio do desenvolvimento de uma visão de futuro, depois engajam as pessoas, comunicando-lhes essa visão e inspirando-as a superar os obstáculos.” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 359).

Segundo Chiavenato (1999, p. 553): “A liderança é uma forma de influência. A influência é uma transação interpessoal em que uma pessoa age para modificar ou provocar o comportamento de outra pessoa, de maneira intencional.”

De acordo com Lacombe (2003) liderança é um tema importante para os gestores, devido ao papel fundamental que os líderes representam na eficácia do grupo e da organização. Acredita que os líderes são responsáveis pelo sucesso ou fracasso da organização.

“Liderar não é uma tarefa simples. Pelo contrário. Liderança exige paciência, disciplina, humildade, respeito e compromisso, pois a organização é um ser vivo dotado de colaboradores dos mais diferentes tipos.” (LACOMBE, 2003, p. 55).

Para Cavalcanti (2009), a liderança se faz através das pessoas, participando, interagindo, envolvendo, fazendo com que a equipe se sinta parte do projeto.

O autor acredita nas inúmeras ideias, quanto mais pessoas, mais ideias e com isso pode-se inovar alternativas para alavancar rumo ao sucesso. Possibilitar a expressão da diversidade de opiniões mostra cumplicidade, confiança e parceria nas relações criando um ambiente de trabalho aprazível e instigante. Líderes buscam com que todos compactuem do todo com transparência, conquistando confiança e lealdade. É necessário que sua equipe perceba que você é favorável à inovação e que elas serão devidamente recompensadas.

Hunter (2006) apresenta a temática liderança como uma prática singela e natural de como liderar equipes trazendo para seu lado construindo uma sinergia, ou seja, a união de todos para se atingir um mesmo objetivo. O exercício da liderança deve ser natural, de forma que seja percebido por seus colaboradores aliada ao caráter e aos valores obtidos no decorrer de nossas vidas assumindo um diferencial na constituição de novos líderes de sucesso. O autor considera que atualmente, um líder de sucesso deve participar e investir para que as pessoas deem o seu melhor. A essência da liderança é o relacionamento leal, é ter paciência, bondade, humildade, respeito, abnegação, perdão, honestidade e compromisso.

Para Guimarães (2002), é de suma importância para que se alcancem os objetivos determinados pelas organizações, que os líderes atuem com responsabilidade, que assumam riscos de forma ponderada, estimulando o comprometimento dos indivíduos, que tenha um perfil inovador e dinâmico e fundamentalmente que possua visão de negócios.

Segundo Cavalcanti (2009), as empresas exigem transformação na gestão e o grande responsável por esta mudança são os líderes através de um modelo de liderança que leve à integração, confiança e respeito mútuo, assim como despertando a motivação de seus colaboradores. Para os autores existe uma diferença bastante expressiva entre líder e gerente, enquanto o primeiro exerce o poder de persuasão fazendo com que sua equipe confie e inspire motivação o outro segue uma linha de controladoria. Silva (2001) toma defesa da ideia de que o líder administra diferentes perfis a fim de adaptar-se à sociedade em que está inserido

naquele momento, sendo esta adaptação uma maneira de sobrevivência nas diferentes organizações em que possa vir a atuar e até mesmo a permanência de sua equipe. No ambiente atual, o líder tem necessidade de priorizar o desenvolvimento de novos conhecimentos, entre eles, sabedoria, filosofia e psicologia para potencializar as melhores habilidades de seus colaboradores.

Conforme Bergamini (1994, p. 63):

A eficácia do líder deve envolver de um lado a qualidade das decisões e de outro a aceitação dessas decisões por parte dos subordinados. (...) Basicamente esse modelo supõe que a participação do interessado na decisão aumenta sua motivação em implementá-la. Essa cooperação deverá ser conseguida fornecendo ao subordinado o maior número possível de informações sobre o assunto ou tarefa em jogo.

Bergamini (2006) propõe que o líder tem a responsabilidade em determinar a verdade bem como a motivação em seus colaboradores e todas as pessoas envolvidas. O poder da comunicação em um líder traz motivação, sinergia, prazer, domínio e admiração em seus subordinados. A Motivação está essencialmente ligada à liderança e está indiscutivelmente atrelada à mudança. Para conseguir chegar ao sucesso de seus objetivos, o líder deve ter competência de atrair, instigar e inspirar sua equipe extraíndo o melhor de cada um.

Sobre motivação e a complexidade do ser humano Culligani, Deakins e Young (1998, p. 76) constroem:

Somos todos motivados durante o tempo inteiro, e assim procuramos fazer as coisas que merecerão prêmios e evitar as que não nos darão satisfação. O problema é que, complexos como somos, os seres humanos raramente concordam no que é "prêmio" ou não é. Portanto, o trabalho do administrador é fazer o ajuste - ajudando o empregado a sentir que as metas dos grupos, do departamento ou da organização são iguais (ou paralelas) às suas metas pessoais. Nisso, mais do que em outra coisa, consiste a arte do verdadeiro administrador. O comportamento de um empregado no trabalho é sempre motivado pelos benefícios que ele/ela - e não você - procura. Assim você encontra o mecanismo de motivação em qualquer pessoa.

Cavalcanti, Carpilovsky e Lund (2009) acreditam que um dos maiores desafios para os gestores dentro das organizações na atualidade é saber e principalmente manter seus seguidores motivados, satisfeitos e felizes. Todos os indivíduos têm necessidades próprias, carências que precisam ser supridas para que se possa ficar em equilíbrio. Muito se houve falar que pessoas motivadas produzem mais e melhor,

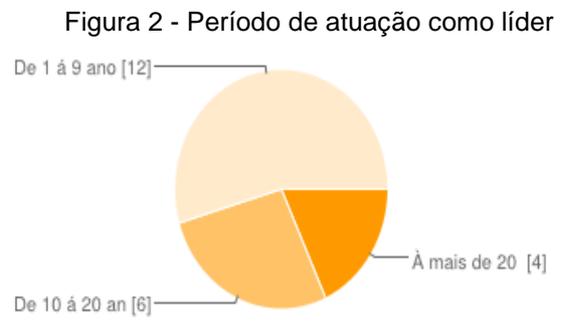
são mais criativas e comprometidas com os resultados da empresa e conseqüentemente sua satisfação profissional. Aproveitam com maior visão as oportunidades, têm maior facilidade para exercer atividades em equipe e enfrentam desafios com firmeza.

Segundo Teixeira (2013) com o mercado publicitário se movendo rapidamente devido à revolução digital e a chegada da geração Y os novos talentos da comunicação constroem suas carreiras atrelando sucesso à liberdade, para as novas tendências geradas, pelo mundo globalizado o novo líder se torna agente de transformação em agências de publicidade além de manter um perfil mais centrado em valores de equipe terá que trabalhar com maior pluralidade. A disciplina da comunicação tornou-se mais complexa precisando de mais especialidades para se fazer uma campanha. O líder não precisa ser especialista em nenhuma disciplina e nem deter total conhecimento, mas encarar a missão de criar o meio e a mensagem com foco na estrutura. É aquele que tem as ideias que podem ser desenvolvidas em inúmeras frentes ao mesmo tempo, sendo um líder multidisciplinar.

### 3 RESULTADO DA PESQUISA APLICADA



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

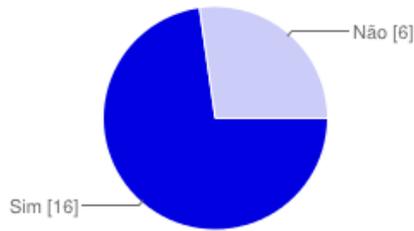


Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

Constata-se, até o presente momento que a pesquisa realizada sobre o endomarketing como estratégia para líderes, aponta diferentes resultados, contendo como maior amostra: líderes que atuam no período de um a nove anos (figura 2) em grandes agências de publicidade (figura 1) e que a sua idade varia de 30 à 39 anos.

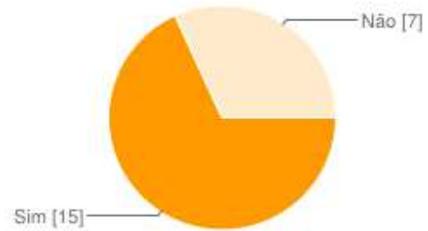
O porte das agências foi definido com base nas normas coletivas da categoria informado no Sindicato dos Publicitários, Agenciadores de Propaganda e Trabalhadores em Empresas de Publicidade do Estado do Rio Grande do Sul (SINPAPTEP-RS). Dando consistência às informações relacionadas abaixo.

Figura 3 - Conhecimento da visão, missão e valores



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

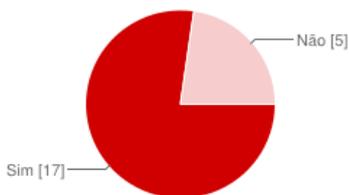
Figura 4 - Equipe engajada



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

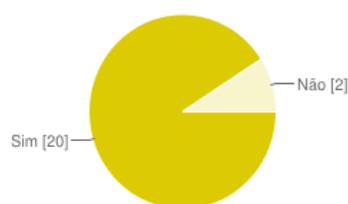
A pesquisa aponta que os líderes acreditam que 73% os funcionários possuem o conhecimento da visão, missão e valores da agência (figura 3) e conseqüentemente 68% afirmam que a equipe é engajada com os objetivos estratégicos da organização (figura 4). Complementa Brum (1995), para que realmente exista uma comunicação sem falhas entre líder e liderado, é preciso que os líderes comprem as ideias e as vendem como suas. A principal estratégia é passar a mensagem de que os colaboradores precisam dar as boas-vindas às mudanças, ao invés de lutar contra elas, assumir corajosamente todos os riscos e não tentar eliminá-los. Nesse processo os líderes devem apoiar seus funcionários, sem desanimá-los com comentários infundados sobre os objetivos da mudança, ou a eficácia dos instrumentos utilizados.

Figura 5 - Funcionário sabe o que se espera dele



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

Figura 6 - Definição de metas para a equipe



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

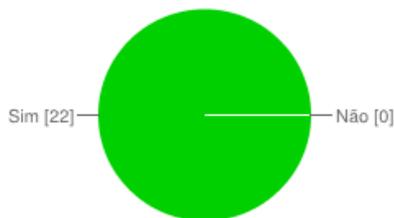
Figura 7 - Conhecimento da necessidade de produção



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

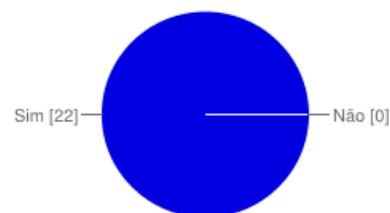
Refletindo sobre os resultados apurados pela pesquisa, 77% dos líderes alegam que seus funcionários sabem o que se espera deles (figura 5), mas apenas 50% definem metas a serem alcançadas pela equipe (figura6). Pode-se verificar que 91% dos líderes sabem o que seus profissionais necessitam para produzir mais (figura 7), mas não sabem como fazer isso, lhe faltam instrumentos ágeis, claros e objetivos. De acordo com Brum (2012) atualmente vivemos em um momento em que muitas empresas já dominam técnicas e estratégias de endomarketing, mas sofrem com o fato de não terem preparado suas lideranças para participarem desse processo de maneira efetiva. O que ocorre muitas vezes são os líderes se esconderem na base operacional e não na base estratégica da pirâmide organizacional. Pois, falta às empresas instrumentalizarem e treinar os seus líderes, eles devem ser capazes de promover o direcionamento da informação, ter uma visão empresarial ao repassá-la e fazer com que ela sirva de fator de motivação para o público interno.

Figura 8 - Fidelidade



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

Figura 9 - Incentivo a ações pró - ativas

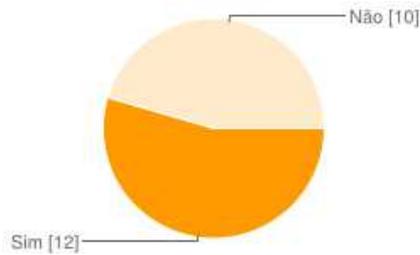


Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

Todos os gestores entrevistados acreditam que o seu colaborador é fiel a liderança e a empresa (figura 8) e que todos os líderes incentivam seus colaboradores a agirem pró - ativamente e a tomarem decisões (figura 9), essas duas questões foram unânimes entre os entrevistados com 100% de afirmação.

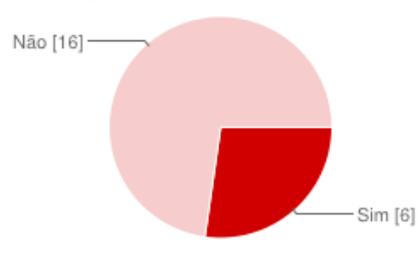
Segundo Teixeira (2013) a liderança que se exerce pela criatividade como em uma agência de publicidade deve se difundir por toda a empresa, sendo o encontro entre pessoas que estão à procura de soluções diferenciadas. Mas a criatividade só pode surgir e se expressar dentro de uma estrutura sólida de valores que a favoreçam. Somente assim se forma uma corrente de atitudes, de contribuições e fidelidade. Porém a ARP mostra em suas pesquisas e premiações, que o mercado publicitário esta cada vez mais concorrida, onde as grandes agências estão sempre de olho em profissionais que se destacam.

Figura 10 - Endomarketing como estratégia



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

Figura 11 - Canal de comunicação



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

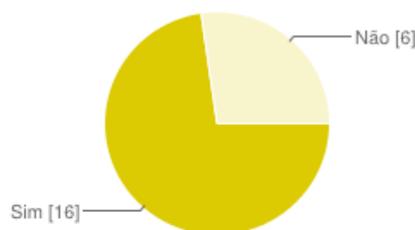
Apesar de 55% afirmarem que já utilizaram o endomarketing como ferramenta de estratégia (figura 10) para algumas ações, mas não a primordial que é a comunicação entre líder e liderado onde 73% dos gestores publicitários gaúchos não possuem um canal de comunicação personalizado com seu funcionário (figura11).

Defende Bekin (1995) que a visão do negócio não é um privilégio de ninguém, o importante é procurar disseminar esta visão em todos os níveis da empresa e estabelecer o diálogo entre eles.

Empresas inteligentes criam oportunidades para que a comunicação interna aconteça de forma sistemática não apenas no que se referem a canais, instrumentos e ações, mas principalmente através das lideranças. Para isso, desenvolvem sistemas de pautas eletrônicas periódicas que levam até os líderes as informações que necessitam para realizarem reuniões de informação. (BRUM, 1995, p. 123).

As ações e campanhas de endomarketing servem como uma estratégia complementar ao papel do líder. “Os cartazes, e-mails, jornais informam, mas não são suficientes para mudar comportamentos. No entanto, o exemplo de um líder e a sua orientação pode provocar grandes mudanças.” (BRUM, 2012, p. 185).

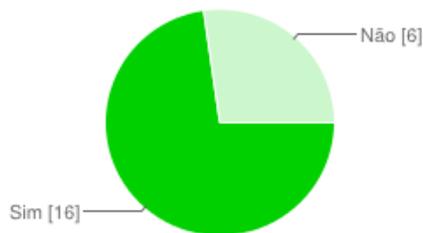
Figura 12 - Feedback



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

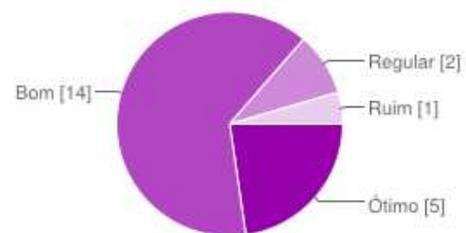
Conforme a pesquisa 73% dos gestores alegam que existe *feedback* entre ambas as partes. Afinado com pensamento de Costa (2010) *feedback* é uma ação que revela os pontos positivos e negativos do trabalho executado tendo em vista a melhoria do mesmo, onde um emissor envia uma mensagem para um receptor, através de um determinado canal, mas de acordo com o sexto princípio do endomarketing já citado no presente estudo é fundamental haver canais reversos dentro da agência, criar meios para o colaborador acessar a gestão da empresa com suas dúvidas, sugestões, críticas e elogios. Os ganhos à organização em termos de imagem, credibilidade e orgulho dos funcionários valem o investimento no processo de *feedback* reverso.

Figura 13 - Líder como elo de comunicação



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

Figura 14 - Clima Organizacional



Fonte: Pesquisa aplicada pelas autoras

De acordo com a pesquisa 73% dos líderes se vêem como o principal elo que une a empresa ao colaborador (figura 13), a outra minoria que respondeu negativamente pertence a grandes agências de publicidade o que se torna preocupante, pois é fundamental o líder ter consciência desta responsabilidade para a sinergia da equipe e a organização. Influenciando diretamente no clima existente na empresa onde 64% caracterizam como bom e 23% ótimo (figura 14).

Segundo Brum (1995) recursos como iniciativa, criatividade, capacidade de negociação, trabalho em equipe, visão de conjunto e comprometimento com as pessoas é o que se deve esperar dos gestores durante um programa de endomarketing. Cada colaborador ao perceber que seu líder é parte integrante do processo e realmente acredita em tudo o que está sendo implantado, se sentirá a vontade para dar sua contribuição e repartir com o restante da equipe todo seu entusiasmo. É preciso que as lideranças realmente assumam a frente do processo e contabilizem os resultados alcançados, com visão crítica e com disposição pra recomeçar, caso necessário.

## 4 CONCLUSÃO

Pesquisar e discorrer sobre Endomarketing como uma estratégia para líderes publicitários foi altamente instigante e prazeroso. Despertou-me a possibilidade de ampliar estudos ou ideias para pesquisas futuras relacionadas ao tema.

A cultura de uma agência de publicidade uma vez disseminada e aplicada em ações de endomarketing contribui para uma estrutura funcional e eficaz. Formando uma sinergia da comunicação onde todos estão engajados com o objetivo estratégico da organização.

Os líderes são os agentes da informação, para isso precisam sempre ser os primeiros a serem comunicados, orientados e instrumentalizados. As campanhas de endomarketing devem se tornar uma estratégia complementar ao papel do líder. São os líderes, os porta-vozes das organizações, são verdadeiros guias dos colaboradores que mostram o caminho a ser seguido para se atingir o objetivo desejado. Devem sempre estar conscientes da importância do reconhecimento interno, através de elogios, valorização e celebrações.

Equipe motivada e comprometida permite respostas mais rápidas a retomada de crescimento. Ações de Endomarketing são necessárias para cuidar que cada profissional esteja alinhado aos valores e a missão da organização.

Os recursos básicos para a criação de riquezas são a informação e o conhecimento quem detém esses recursos são as pessoas ignorar essa realidade no cenário de competição acirrada e dinâmica da atualidade do mercado publicitário é um grande risco à sobrevivência de qualquer agência. A chave para a eficiência está na valorização das pessoas, nas decisões compartilhadas e na flexibilidade.

Gestão voltada ao público interno já faz parte da estratégia de negócios de muitas empresas brasileiras que enxergam a importância na nova economia baseada na prestação de serviços. Assim como é importante a comunicação e o alinhamento interno, as organizações devem estar realmente atentas à qualidade de seus profissionais. O endomarketing seguido de uma estratégia conduzida por um líder é a chave para as organizações valorizarem as pessoas e agregar valor através delas.

## REFERÊNCIAS

- ALBERTON, Diego Marocco. **Os sentidos atribuídos ao trabalho pelos profissionais do ramo publicitário de Porto Alegre**. Porto Alegre: UFRGS, 2008.
- ARP. Disponível em: <www.arpnet.com.br>. Acesso em: 02 abr. 2013.
- BEKIN, Saul Faingaus. **Conversando sobre endomarketing**. São Paulo: Makron Boooks, 1995.
- \_\_\_\_\_. **Endomarketing: como praticá-lo com sucesso**. São Paulo: Person, 2004.
- BERGAMINI, C. W. **Liderança, administração do sentido**. São Paulo: Atlas, 1994.
- \_\_\_\_\_. **O líder eficaz**. São Paulo: Atlas, 2006.
- BRUM Analisa de Medeiros. **Endomarketing: estratégias de comunicação interna para empresas que buscam a qualidade e a competitividade**. 3.ed. Porto Alegre: Ortiz, 1994.
- \_\_\_\_\_. **Endomarketing: estratégias de comunicação interna para empresas que buscam a qualidade e a competitividade**. 2.ed. Porto Alegre: Comunicação Integrada Editores, 1995.
- \_\_\_\_\_. **Endomarketing**. Porto Alegre: L&PM, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Endomarketing de A a Z: como alinhar o pensamento das pessoas à estratégia da empresa**. São Paulo: Integrare, 2010.
- \_\_\_\_\_. **Respirando endomarketing**. 2.ed. Porto Alegre: L&PM, 1998.
- \_\_\_\_\_. **Sorria você trabalha aqui: 500 insights para endomarketing**. São Paulo: Integrare, 2012.
- CAVALCANTI, Vera. **Liderança e motivação**. 3.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2009.
- CARTILOVSKY, Marcelo; LUND, Myrian. **Liderança e motivação**. 3.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2009.
- CERQUEIRA, Wilson. **Endomarketing: educação e cultura para a qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- CHIAVENATO Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2.ed. Rio de Janeiro: Edifício Campus, 1999.
- COSTA, Daniel. **Endomarketing inteligente: a empresa pensada de dentro para fora**. Porto Alegre: Dublinense, 2010.
- CULLIGAN, J. Matthew; DEAKINS, C. Suzane de; YOUNG, Arthur. **Administração de volta às origens: a arte perdida da liderança**. Rio de Janeiro: Best Seller, 1998.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento**: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

FERNANDES, B. H.; BERTON, L. H. **Administração estratégica**: da competência empreendedora à avaliação do desempenho. São Paulo: Saraiva, 2005.

GUIMARÃES, Cláudia Patrícia Silvério Fragas. **Liderança eficaz**: pessoas motivadas e felizes, organizações saudáveis. São Paulo, 2002.

HAMPTON, David. **Administração contemporânea**: teoria, prática e casos. São Paulo: Mc Graw - Hill do Brasil, 1980.

HUNTER, James C. **O monge e o executivo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2006.

IBOPE. Disponível em: <[www.ibope.com.br](http://www.ibope.com.br)>. Acesso em: 02 abr. 2013.  
INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Números oficiais da indústria da comunicação e seu impacto na economia brasileira**. Brasília: IBGE, 2012.

KOTLER, Philip; KELLER, Kelvin Lane. **Administração de marketing**. 12.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LACOMBE, Francisco. **Administração princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MAFUZ, Antônio. A pequena Star foi à pioneira. In: BRANCO, Renato C.; MARTENSEN, Rodolfo L.; REIS, Fernando. **História da Propaganda no Brasil**. São Paulo: T. A. Queiroz, 1990.

ROBBINS, Stephen; JUDGE, Timothy; SOBRAL, Filipe. **Comportamento organizacional**. 14.ed. São Paulo: Pearson, 2010.

ROCHA, Everaldo P. Guimarães. **Magia e capitalismo**: um estudo antropológico da publicidade. São Paulo: Brasiliense, 1995.

SAMPAIO, Rafael. **Propaganda de A a Z**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

SASTRE, Saul. **Planejamento estratégico pessoal com o uso do Balanced Scorecard**. Porto Alegre: Alternativa, 2011.

SILVA, Lenilson Naveira. **Líder sábio**: novo perfil de liderança do terceiro milênio. 2.ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SINDICATO DOS PUBLICITÁRIOS. Disponível em: <[www.sindicatopublicitariosrs.com.br](http://www.sindicatopublicitariosrs.com.br)>. Acesso em: 24 abr. 2013.

TAVARES, Mauro Calixta. **Gestão Estratégica**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

TEIXEIRA, Marissol Soares. **Novos protagonistas mudam o rumo do mercado**. São Paulo: Meio & Mensagem, 2013.

## APÊNDICE - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Prezado Senhor (a),

Sou estudante do curso de Administração de Empresas da Faculdade São Francisco de Assis – UNIFIN e estou realizando uma pesquisa quantitativa com os líderes do ramo publicitário de Porto Alegre. O objetivo desta pesquisa é compreender e analisar o uso de endomarketing como estratégia de liderança.

Desta forma quero pedir a sua participação voluntária para esta pesquisa, por meio do preenchimento do questionário contido nas folhas seguintes. Não há necessidade de identificação pessoal.

Peço apenas que tome o cuidado de responder todas as questões apresentadas, pois, caso alguma fique em branco o questionário torna-se inválido estatisticamente.

Pretendo concluir a coleta destes dados até o dia 31 de maio.

Fico a disposição para qualquer contato e esclarecimento. Agradeço pela sua participação e contribuição com esta pesquisa.

Mayara Jurkfitz

Curso de Administração (UNIFIN)

Matricula: 20810143

E-mail: mayara.jurkfitz@hotmail.com

Teefone: (51) 9811-5766

1. Os funcionários possuem o conhecimento da missão, visão e valores da organização?

sim                     não

2. Seus funcionários são engajados com os objetivos estratégicos da agência?

sim                     não

3. Seus funcionários sabem o que você espera deles?

sim                     não

4. Você sabe, o que os profissionais de sua agência necessitam para produzir mais?

sim                     não

5. Seus colaboradores são fiéis a você e a sua empresa?

sim                     não

6. Você costuma a definir metas a serem alcançadas pela equipe?

sim                     não

7. Você incentiva seus funcionários a agirem pró - ativamente e a tomarem decisões?

sim                     não

8. Você já utilizou o Endomarketing?

sim                     não

9. Você possui algum canal de comunicação personalizado com seu funcionário?

sim             não

10. Existe um *feedback* entre ambas as partes (líder e liderado)?

sim             não

11. Você se vê como o principal elo que une a empresa ao colaborador?

sim             não

12. Como você definiria o clima existente em sua empresa?

ótimo     bom     regular     ruim

13. Qual o porte da agência que você atua?

Pequeno (inferior a 50 funcionários)

Médio (de 51 a 99 funcionários)

Grande (a partir de 100 funcionários)

14. A quanto tempo atua como líder?

De 1 a 9 anos     De 10 a 20 anos     Mais de 20 anos

15. Qual a sua idade?\_\_\_\_\_



## FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM NÍVEL DE MESTRADO E DOUTORADO NO MERCOSUL: O PODER POLÍTICO, O PENSAMENTO E O CONHECIMENTO PRODUZIDO

SOUZA, Cláudia Alves de <sup>1</sup>

### RESUMO

A pesquisa realizada preocupou-se com o estudo investigativo sobre a o Acordo MERCOSUL e as percepções dos envolvidos do Brasil e do Paraguai sobre a pós-graduação *Stricto Sensu* diante dos indicadores pensamento, poder político e conhecimento. Como o objetivo geral a pesquisa buscou analisar as percepções e olhares sobre o Acordo MERCOSUL diante das contradições da legislação do Brasil em relação aos Programas *Stricto Sensu*, usando a metodologia, de abordagem qualitativa e utilizando metodologia hermenêutica, analítica e descritiva. Foram analisados os principais tópicos das legislações específicas do Brasil, do Paraguai e do MERCOSUL referente aos Programas/Cursos de *Stricto Sensu*, utilizando os indicadores poder político, pensamento e conhecimentos em relação a realidade vivenciada a partir dos títulos obtidos nos Estados-parte do Acordo MERCOSUL, na visão dos profissionais brasileiros que concluíram seus estudos de pós-graduação, bem, como de profissionais do Brasil e do Paraguai. A população alvo utilizou professores, orientadores, profissionais formados, diretores e gestores dos órgãos competentes relacionados aos cursos de pós-graduação do Brasil e MERCOSUL/Paraguai. Os resultados obtidos indicam a ocorrência de contradições da legislação brasileira bem como excesso de opiniões por parte dos gestores de

<sup>1</sup> Doutora em Ciências da Educação. Professora do Programa de Postgrado em Ciencias de la Educacion da Universidad Evangélica del Paraguay - UEP. Diretora-Presidente do GIES/Brasília/DF. E-mail: prof.dra.claudia@gmail.com

diferentes órgãos públicos sem que haja um processo investigativo que fundamente tais afirmações. É muito forte a presença dos indicadores durante a pesquisa, pois, o pensamento é divergente entre quem faz as leis e quem cursa *stricto sensu* nos países do MERCOSUL; o poder político é o mais presente nas análises feitas oriundas das entrevistas realizadas e dos documentos analisados, pois indica que as decisões no Brasil são alheias ao desejo de quem busca qualificação em cursos *stricto sensu* e o conhecimento mostra a importância das teses produzidas diante e vinculados aos diferentes contextos loco-regionais onde as teses são construídas. O conhecimento é o fruto das interações do pesquisador com suas realidades e necessidades.

**Palavras-chaves** Acordo MERCOSUL. Legislação Brasileira e Paraguáia. Pós-graduação *Stricto Sensu*.

## RESUMEN

La investigación se ocupa del estudio de investigación del Acuerdo MERCOSUR y las percepciones de los involucrados en Brasil y Paraguay en los estudios de postgrado antes de indicadores de pensamiento, el poder y el conocimiento político. A medida que la investigación objetivo general trató de examinar las percepciones y puntos de vista sobre el Acuerdo MERCOSUR sobre las contradicciones de las leyes de Brasil en relación con el programa de estudios de posgrado, utilizando el método de utilizar un enfoque cualitativo y la hermenéutica, la metodología descriptiva y analítica. Los principales temas de las leyes específicas de Brasil, Paraguay y el MERCOSUR en relación con los programas / cursos *stricto sensu* se analizaron mediante indicadores el poder político, el pensamiento y el conocimiento con respecto a la realidad que viven a partir de los títulos obtenidos en los Estados Partes en el Acuerdo MERCOSUR, la visión de los profesionales brasileños que han completado sus estudios de postgrado, así como profesionales de Brasil y Paraguay. La población objetivo utiliza los maestros, consejeros, profesionales capacitados, directores y gerentes de las entidades relacionadas con cursos de postgrado en Brasil y el MERCOSUR / Paraguay. Los resultados indican la existencia de contradicciones de la legislación brasileña y revisiones excesivas por los administradores de los diversos organismos públicos y sin proceso de investigación para justificar tales declaraciones. Es muy fuertes indicadores de la presencia de la investigación, por lo tanto, el pensamiento divergente es quien hace las leyes y que asiste estrictamente en los países del MERCOSUR; el poder político es el más presente en los análisis derivados de las entrevistas y los documentos analizados, indica que las decisiones en Brasil son ajenos a aquellos que desean buscar nuevos cursos de capacitación en *stricto sensu* y el conocimiento muestra la importancia de las tesis produjo antes y encuadrado a los diferentes contextos locales o regionales donde se construyen las tesis. El conocimiento es el resultado de la interacción entre los investigadores y de sus realidades y necesidades.

**Palabras clave:** Acuerdo MERCOSUR. La ley brasileña y paraguaya. Estudios de postgrado.

## 1 INTRODUÇÃO

A criação do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL), ocorrida a partir da Declaração de Iguazu, de 1985, concretizada na época por José Sarney, então Presidente da República do Brasil e, o então presidente argentino, Raúl Alfonsín. Esse ideal de integração latino-americana foi prestigiado pela Constituição Federal, de 1988, art. 4º, parágrafo único.

Vários apoios e manifestações visando à realização do ideal constitucional de integração econômica, política, social e cultural dos povos da América Latina, o Tratado de Assunção, de 1992, criou o Setor Educacional do MERCOSUL (SEM). O SEM atua como foro coordenador das políticas nacionais de educação, visando à mobilidade, ao intercâmbio e à formação de uma identidade regional.

No contexto investigado são marcantes os aspectos ligados aos indicadores: pensamento, poder político e conhecimentos, selecionados para os caminhos investigativos que originaram esta tese de Doutorado. Os países que compõe o MERCOSUL são oriundos de colonização europeia, basicamente da Espanha e Portugal. Viveram recentemente um período de exceção através de muitos anos de ditadura militar.

Daí decorreu a formação no Brasil de um núcleo de pesquisadores, em sua maioria, fortemente vinculados a CAPES que determinam o que deve ser feito no que se refere à formação de mestres e doutores. Esta atitude significa um reserva de mercado e a busca de um processo de intervenção (ainda que não aberta) na autonomia dos demais Estados-parte que constituem o MERCOSUL e demais países de outros continentes.

Conforme projeto de lei (PL 399/11) em tramitação no Congresso Nacional. No Brasil, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, a LDBEN n. 9394/96 em seu artigo 48, § 3º, estabelece que:

Os diplomas de Mestrado e de Doutorado expedidos por universidades estrangeiras só poderão ser reconhecidos por universidades que possuam cursos de pós-graduação reconhecidos e avaliados, na mesma área de conhecimento e em nível equivalente ou superior. (BRASIL, 2014a).

O Senado Federal também se manifestou sobre o tema, versado no Decreto Legislativo n. 800, de 2003, que: “Aprova o texto do acordo de Admissão

de Títulos e Graus Universitários para o Exercício de Atividades Acadêmicas nos Estados-parte do MERCOSUL celebrado em Assunção, em 14 de junho de 1999.” (BRASIL, 2014a).

Existe uma discussão até o momento infrutífera sobre o Acordo MERCOSUL e a validade automática dos títulos pelas Instituições de Ensino Superior do Brasil. Esta demora na aprovação e na conseqüente aplicação dos efeitos do acordo determina prejuízos imensuráveis aos professores universitários no âmbito financeiro, pois sua remuneração, somente terá efeito após a revalidação, seguindo a LDBEN 9394/96, mesmo em contradição com o Acordo MERCOSUL.

A insistência da CAPES, embora não sendo de sua competência, causa abalos morais e éticos aos profissionais que buscam capacitação com base no Acordo MERCOSUL, pois, a ocorrência da insegurança por parte das instituições universitárias brasileiras reduz a autoestima dos professores e os coloca em dúvida quanto à validade do seu esforço pessoal, familiar e social.

Partindo do esforço feito no MERCOSUL para a implantação de um processo de interação em educação, particularmente em Educação, ocorre uma luta significativa com pessoas e instituições envolvidas que, de forma oportuna e comprometida, acreditam na integração latino-americana por meio de Programas de Pós-graduação nas diferentes áreas do conhecimento.

As lideranças educacionais aceitam participar de um processo dialético e dialógico de formulação e reformulação de um conjunto de referentes conceitos para a auto avaliação de programas de pós-graduação.

Os debates gerados nos países estados-parte do MERCOSUL, a seriedade e as observações realizadas sobre todos em relação à qualidade e comprometimento profissional contribuem para modificar e enriquecer, de forma efetiva as propostas em discussão.

## **2 OBJETO DA PESQUISA E SUA CARACTERIZAÇÃO**

A realização do Acordo MERCOSUL possibilitou o contato com outras culturas, com referenciais teóricos diversos e a multiplicidade de oportunidades de processos ensino e aprendizagem com características específicas de cada Estado-parte, tornam esta realidade cada vez mais significativa.

Para Candotti os países latino-americanos precisam defender uma agenda de cooperação em C&T e apoiar os projetos em curso. “Queremos que a cooperação entre os pesquisadores seja institucionalizada,” conclui. “Temos que mostrar que a ciência tem reflexos diretos no cotidiano da sociedade, gerando melhoria da qualidade de vida, evolução social e econômica para a população”, afirma. (JORNAL DA CIÊNCIA, 2006, p. 12).

As possibilidades do contato com idiomas diversos são os motivos que impulsionam estudantes de pós-graduação a buscarem cursos ofertados em países que pertencem ao MERCOSUL.

Existe uma procura significativa, embora ainda que a demanda seja tímida, em função das dificuldades de revalidação imposta pelo CAPES. Há muito tempo que a busca de cursos de *Strico Sensu* por brasileiros era privilégio de países da Europa, dos Estados Unidos e outros países fora da América Latina e Caribe.

Embora os cursos de mestrado e doutorado em locais como Argentina, Paraguai e Uruguai têm registrado cada vez mais a presença de estudantes brasileiros, os mesmos continuam tendo rejeição por parte da CAPES, sem que cientificamente tenha ocorrido um processo avaliativo por parte do órgão regulador da pós-graduação do Brasil.

No contexto atual, a busca por estudos em países latino-americanos cresceu, por vários motivos, destacando as questões econômicas como fator principal, aliado a Língua Espanhola, cuja estrutura mais se aproxima da Língua Portuguesa.

O idioma é próximo do português e, por isso, os estudantes se integram com mais facilidade, se adaptam naturalmente às mudanças. Essa experiência só acrescenta e agrega conhecimento para o sucesso da vida profissional.

Outro fator importante é a disponibilidade de vagas e a diversidade de cursos e áreas oferecidos em nível de Mestrado e de Doutorado, pois, este fator torna possível o ingresso de mais estudantes.

Em relação a legislação persiste a dúvida entre os estudantes sobre o reconhecimento do título no Brasil. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB, 9394/96) diz que todos os títulos emitidos no exterior necessitam ser revalidados por uma universidade brasileira que possua curso equivalente ao cumprido em outro país.

Sendo assim, após o processo de revalidação, o diploma de mestrado ou doutorado emitido no MERCOSUL possui validade plena em território nacional. Esse processo de validação pode durar algum tempo.

Como problema investigado e objeto desta investigação citamos: as percepções oriundas dos envolvidos do Brasil e do Paraguai sobre as legislações dos respectivos países e do Acordo **MERCOSUL** referente a Pós-graduação *Stricto Sensu* indicam contradições diante do significado dos indicadores pensamento, poder político e conhecimento?

É fundamental que olhemos o futuro com os olhos no passado e no presente, buscando na ética a construção de um processo que prime pela qualidade e pela excelência, tanto acadêmica, com no cumprimento mútuo das responsabilidades assumidas.

Justificamos também está pesquisa por ser o MERCOSUL um mercado comum com alguns países da América Latina, possibilitando um relacionamento com os países que têm de certa maneira uma similaridade histórica. A parte social, econômica e educacional tem tido um grande avanço com a assinatura do acordo, que passa a ser real após muitos anos reprimidos por suas crises internas.

No aspecto educacional, os países estão em processo de ajuste às legislações, visando a uma maior integração cultural, fortalecendo, assim, os povos, para uma aproximação com o mundo globalizado.

A solicitação para o Acordo MERCOSUL foi a integralização da educação dentro dos currículos, permitindo que a educação seja um dos principais aspectos para os avanços requeridos pela economia globalizada, uma vez que não podemos negar o choque que a globalização representou para os países do Cone Sul.

Percebe-se a grande importância do acordo MERCOSUL, visando ao crescimento socioeconômico e ambiental dos países que fazem parte do Cone Sul. Buscamos não avaliar somente o cumprimento burocrático de normas e regulamentos, mas os critérios que enfatizam o desempenho e as competências de todos os envolvidos. É importante a preocupação e a concretização de processos que destine recursos para a pós-graduação, especialmente *stricto sensu*.

“Utilizar parte dos recursos destinados à ciência e tecnologia, para consolidar o desenvolvimento da pós-graduação e da pesquisa.” (MARCHEZAN, 2000, p. 77).

A pesquisa em desenvolvimento usa um sistema avaliativo que combine nos caminhos investigativos em um processo que analise a legislação da pós-graduação diante do acordo MERCOSUL, firmado em 2005 e a legislação brasileira, principalmente discutindo as percepções de diferentes autores selecionados na amostra, diante das contradições existentes.

O objetivo alcançado nesta parte da pesquisa realizada buscou comparar os resultados dos diferentes instrumentos de coleta de dados aplicados interpretando os resultados parciais diante das legislações do Brasil, do Paraguai, do MERCOSUL e das decisões dos Estados-parte do MERCOSUL frente aos indicadores pensamento, poder político e conhecimento.

### **3 REVISANDO O ESTADO DA ARTE SOBRE A TEMÁTICA INVESTIGADA**

No contexto atual da pós-graduação no Brasil e das relações emitidas pela legislação vigente é possível verificar que há necessidade de uma modernização na situação presente. Urge a necessidade de maior rapidez no processo, aliado a uma tramitação menos burocrática, sem perder de vista critérios de qualidade e justiça.

### **4 O PENSAMENTO, O PODER POLÍTICO E O CONHECIMENTO**

O estudo das ciências começou quando um homem ficou ereto sobre os pés e começou a usar ferramentas. Foi um processo lento, de todos os povos. A ciência é a maneira pela qual os seres humanos tentam descrever de forma lógica o mundo para melhor entendê-lo.

As ciências surgiram aliadas à filosofia, de modo que separar uma da outra era virtualmente impossível. Aristóteles propôs um modelo filosófico para o Universo e nele tentava explicar os fenômenos físicos e químicos. O *episteme*, além de contrair o saber antigo e os auxílios de divindades, propunha que o próprio pensamento humano era capaz de chegar à solução de problemas que fossem propostos.

A ciência não é um órgão novo de conhecimento. A ciência é a hipertrofia de capacidades que todos têm. Isto pode ser bom, mas pode ser perigoso. Quanto maior a visão em profundidade, menor a visão em extensão. A tendência da especialização é conhecer cada vez mais de cada vez menos. (PAULUS, 2010, p. 82).

O MERCOSUL dedica-se à produção das Ciências num contexto multicultural, onde, o desenvolvimento dos cursos de pós-graduação, nível *stricto sensu*, possibilita um repensar direcionado à valorização dos cientistas latino-americanos e do Caribe.

A ciência ocupa, na moderna civilização, o lugar outrora ocupado pela teologia. Até a modernidade as escrituras sagradas tinham para o homem o caráter de lei na interpretação das verdades do mundo. A análise da realidade era feita sob o prisma da teologia e qualquer desvio era considerado como heresia.

“A diversidade de pensamento é mais profícua que o pensamento único, assim como a dúvida se revela mais inteligente, mais rica de possibilidades do que a certeza.” (PAULUS, 2010, p. 7).

Faz-se necessário que se desmistifique um pouco da ciência, relativizando-a até que se compreenda que ela é apenas uma forma de se construir e entender a realidade. Esta realidade nada mais a é do que a leitura que o homem faz o seu mundo, do que ele conceitua, organiza e transforma.

A ciência funciona fundamentalmente através de modelos. Uma teoria científica é um modelo construído para representar determinado aspecto da realidade dentro de seu campo específico de significado.

Somos racionais e podemos ser pensadores de um novo mundo; iluminado, extasiado, simples, porém humano na sua plenitude. Precisamos deste compromisso para enaltecer- nos de que somos merecedores de pensar como seres humanos. (PAULUS, 2010, p. 14).

Toda a pesquisa científica, seja ela básica ou aplicada, é um processo que consiste na investigação de sociedades ou ideais. Ela é um processo entre ideia e a pergunta que lançamos para a pesquisa. Dependendo do tipo de pergunta que fizemos haverá um tipo de resposta.

A visão que tivermos de mundo determinará a importância e a análise que faremos das questões que lançarmos e serão objetos de nossos estudos.

A situação no MERCOSUL é a de extrema dificuldade em todos os campos, desde o financeiro, devido à falta de recursos para serem aplicados na atividade, até

os políticos, pois em determinadas ocasiões, em face de decisões políticas, instituições de ensino e de pesquisa são colocadas em risco, em dúvida, sem que ocorresse um processo avaliativo eficiente e científico.

Basta ver e lutar para que todos consigam perceber isso e procurar por caminhos que levam para o pensar, para, assim, todos poderem usufruir desta maravilhosa situação de ser humano, e cultivar cumplicidade de viver e conviver. (PAULUS, 2010, p. 14).

Pode-se dizer sem qualquer medo de se falar uma inverdade, que a ciência, seu estudo e seu desenvolvimento, jamais foram prioridade no país. Isso pode facilmente ser comprovado vislumbrando-se a história da ciência e dos homens que tentaram desenvolvê-la no Brasil.

Ao se buscar tais dados, tal conhecimento histórico, verifica-se a existência de dificuldades extremas, que aliadas à elitização do aprendizado e do desenvolvimento, com o objetivo de preservar e manter o conhecimento para acesso de apenas algumas famílias de nobres, num determinado período histórico e, depois, apenas disponibilizado para famílias abastadas, vê-se o ranço de país subdesenvolvido, com suas elites conservadoras, que ainda procuram preservar o conhecimento como fonte de poder.

O conhecimento sempre esteve intimamente ligado ao legado humano, mesmo que isso se tenha dado a passos lentos. Mas, sem dúvida, foi a capacidade de desenvolvimento que resultou no avanço tecnológico e conseqüentemente na intervenção na natureza que ocasionou extraordinárias modificações. (PAULUS, 2010, p. 20).

Tal situação, que ainda persiste, mantém a ciência nacional atrelada à dependência externa e ao atraso. Felizmente, nesse campo minado, ainda há espaços para se caminhar sem temores, como é o caso, por exemplo, na biologia, do Projeto Genoma, onde cientistas brasileiros têm se destacado positivamente no cenário internacional.

A CAPES foi criada com atribuições de promover, estimular e coordenar o desenvolvimento da investigação científica e tecnológica, em qualquer domínio do conhecimento tendo em vista a elevação da cultura e bem estar humano e os reclamos da economia e da segurança do Brasil.

Com a criação do MERCOSUL observam-se atitudes autoritárias por parte da CAPES, pressionando no sentido de não possibilitar que o Congresso Nacional

cumpra suas funções. Desta forma, observa-se que não há contribuição para que nossas condições e capacidades possam ser vivenciadas para contribuir com a reflexão, pensamentos e modificações do atual estado na busca do próprio bem e o da humanidade.

## 5 CAMINHOS INVESTIGATIVOS PERCORRIDOS DURANTE A PESQUISA

A pesquisa fundamentou-se nos princípios da pesquisa de abordagem qualitativa, pois, os instrumentos usados para a coleta dos dados, possibilitaram uma análise interpretativa e comparativa, sem o uso de análises quantitativas. Na pesquisa qualitativa há maior compreensão dos motivos e valores observados por meio de um grande número de dados descritivos.

Segundo Demo (1990, p. 25): “Pesquisa metodológica é um dos horizontes estratégicos da pesquisa como tal, que não se restringe a ‘decorar’ estatísticas com seus testes áridos, mas alcança a capacidade de discutir criativamente caminhos alternativos para a ciência e mesmo de criá-los.”

Demo desafia para uma reflexão necessária sobre o grande objetivo da educação que é a busca permanente do crescimento do ser humano, vivenciando cotidianamente nas práticas pedagógicas, onde a educação deve possibilitar aos alunos um processo de humanização. A formação continuada proposta para a educação destina-se ao crescimento científico, crítico e holístico sobre os processos propostos pelo MERCOSUL.

Há necessidade de que a população envolvida com o cumprimento e a geração das legislações da pós-graduação, *stricto sensu*, possa participar em seus diversos espaços pedagógicos através de práticas e posturas, que apontam para uma vivência dialética e dialógica sobre o tema em questão.

Sintetizando, pelos métodos adotados a pesquisa realizada fundamentou-se na análise documental de matérias legais oriundas da legislação brasileira, paraguaia e do Acordo MERCOSUL, permitindo procedimentos reflexivos, sistemáticos caracterizando abordagem descritiva, interpretativa e exploratória.

## 6 POPULAÇÃO-ALVO E AMOSTRA

Foi representada pelos seguintes segmentos envolvidos: diretores dos órgãos educacionais, das Ciências e da Tecnologia do Brasil e do MERCOSUL/Paraguai; legisladores do Brasil e do Paraguai ligados ao MERCOSUL; gestores e profissionais do Brasil e do Paraguai ligados ao MERCOSUL; alunos, egressos, professores e orientadores.

Como instrumento de pesquisa foi utilizada a Matriz Analítica - ICD 04/14, comparando os resultados dos ICD 01/13, 02/13 e 03/14 diante o significado dos indicadores Pensamento, Poder Político e Conhecimentos produzidos.

## 7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS COLETADOS

O processo analítico final do ICD 04/14 reúne as percepções colhidas e analisadas nos ICD 01,02 e 03 frente aos indicadores usados em todo o caminho investigativo.

Esta análise foi realizada destacando os aspectos mais expressivos presentes nos ICD 01, 02 e 03 e relacionados aos indicadores: pensamento, poder político e conhecimentos. Buscou-se selecionar os dados que mostram convergência para que os objetivos fossem alcançados e o problema proposto tivesse uma resposta para sua minimização, visto que, a solução total é considerada inviável.

Quadro 1 - ICD 04/14 - Matriz Analítica

INDICADORES	ICD 01/13	ICD 02/13	ICD 03/14
1.1 PENSAMENTO	<p>... Somos favoráveis no que prevê o Acordo em não contemplar a validação de títulos oriundo da oferta de cursos estruturados em um dos Estados Partes no território de outro.</p> <p>... é preocupante o desencontro de informações, pois em sua página oficial, em nota assinada pela presidência e sem a pretensão de</p>	<p>... MERCOSUL possibilita integração dos povos da América Latina.</p> <p>...Conhecimento para além das fronteiras geográficas.</p> <p>... Se reconhece la importancia de la</p>	<p>... <i>Es importante adaptar claras determinaciones para un procedimiento que respete el principio de autonomia de las universidades.</i></p> <p>... <i>Se buscará alcanzar una educación de calidad para todos, comprometida con el desarrollo social, cuidando los sectores más vulnerables y respetando la</i></p>

	<p>sermos dono da verdade, é melhor que se remetam algumas observações à reflexão dos que ainda cultivam esse hábito, dissecando o tema sob o enfoque da legislação.</p> <p>....</p>	<p><i>profesión docente en la sociedad</i></p>	<p><i>diversidad cultural de los pueblos de la región...</i></p> <p><i>...Que los estados miembros del Mercosur se comprometen a la promoción e intercambio del desarrollo científico y tecnológico para apoyo em decisiones estratégicas del Mercosur.</i></p>
1.2 PODER POLÍTICO	<p>.....é inconcebível a postura autoritária e acientífica da CAPES, ao emitir opiniões sobre os cursos de Pós-graduação dos países Estados-Partes do MERCOSUL, sem que tenha ocorrido um processo discursivo e avaliativo dos referidos cursos.</p> <p>...médicos estrangeiros, principalmente de Cuba já encontram-se no exercício pleno de suas atividades, decorrendo esta situação de uma atitude autoritária da Presidente da República. Neste episódio, nem a CAPES e nem o Congresso Nacional se posicionaram.</p> <p>... é da competência do Congresso Nacional a solução gerada pelo Acordo com os Estados-Partes do MERCOSUL a atual LDB que afirma ser obrigatória a revalidação dos títulos obtidos no exterior.</p> <p>... Ora, se o Congresso Nacional aprova, não compete a CAPES, autarquia, cuja presidência é cargo de confiança, coloque-se acima da poder maior do país.</p>	<p>... Este documento confirma La integración de las universidades del Mercosur/ Se aprueba La posibilidad de proseguir estudios de Postgrado en las Universidades del Mercosur...</p> <p>.... Burocracia e Legalização dos Títulos;</p> <p>.... Bandeira de novas perspectivas e inovações quanto à rigorosa exigência quanto aos títulos obtidos no exterior.</p> <p>... Processo educacional atua como núcleo da integração entre os povos da América Latina.</p> <p>...fortalecimento da docência e pesquisa.</p> <p>...bandeira de novas perspectivas e inovações quanto à rigorosa exigência quanto aos títulos obtidos no exterior.</p>	<p><i>...si bien las universidades tienen autonomia, el Estado debe garantizar la calidad de lo que em esa institución se desarrolla y, por tanto, puede reglar su funcionamiento.</i></p> <p><i>.... El Brasil se compromete a cumplir el acuerdo de admisión de títulos y grados universitarios que se desarrollen en los estados miembros del Mercosur.</i></p> <p><i>...los responsables de comunicaci3n del SEM deberían promover la difusi3n de los compromisos en cuanto a educaci3n se refiere, para que se logren los objetivos.</i></p> <p><i>.... Es importante adoptar claras determinaciones para un procedimiento que respete el principio de autonomia de las universidades.</i></p>

<p>1.3 CONHECIMENTOS</p>	<p>...melhoria da formação e da capacitação científica, tecnológica e cultural e para a modernização dos Estados Partes...;</p> <p>... Freire (2003) afirma que não há crescimento democrático fora da tolerância que, significando, substantivamente, a convivência entre diferenças, não lhes nega, contudo, o direito de brigar por seus sonhos.</p>	<p>... Respeito ao desenvolvimento acadêmico.</p> <p>... Fortalecimento da docência e pesquisa.</p> <p>... Bandeira de novas perspectivas e inovações quanto à rigorosa exigência quanto aos títulos obtidos no exterior.</p>	<p><i>...Se reconoce la importancia de la educación como estrategia para el desarrollo de la integración económica y cultural del Mercosur.</i></p> <p><i>... Se buscará alcanzar una educación de calidad para todos, comprometida con el desarrollo social, cuidando los sectores más vulnerables y respetando la diversidad cultural de los pueblos de la región</i></p>
------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: Elaborado pela Autora

#### a) Indicador Pensamento

Com o advento de novas tecnologias, as informações multiplicaram-se e o conhecimento não acompanhou nem de perto esse ritmo de crescimento. É importante destacar que as tecnologias não substituem a força de trabalho, mas depende cada vez mais de mão de obra mais qualificada. Essas exigências de qualificação para o trabalho, a educação surge como a grande força propulsora desse desenvolvimento.

Nesse sentido a política educacional busca equacionar educação, desenvolvimento e trabalho, estabelecendo assim um novo perfil para o professor, cujas exigências de habilidades cognitivas e comportamentais passam ser primordiais para esse novo profissional. Na realidade é este o perfil que busca-se alcançar com o Acordo MERCOSUL: educação, saberes, conhecimentos e a integração latino americana, pois, uma das categorias citadas pelos entrevistados afirma que o processo educacional atua como núcleo da integração entre os povos da América Latina. Analisar a questão do pensamento nesta tese significa colocar em texto aquilo que os entrevistados percebem. Nada mais adequado do que iniciar esta discussão citando Alves (1983, p. 46):

E eu me pergunto se este tão denunciado e tão chorado fracasso da educação brasileira não será antes um sinal de esperança, de que continuamos capazes de discernir o que é bom para o corpo, daquilo que só é bom para o lucro. Esquecer depressa: não é esta a forma para qual a cabeça vomita a comida de urubu que lhe foi imposta.

É importante considerar que o processo de alfabetização no Brasil e nos demais países do MERCOSUL, normalmente é entendido como ensinar a ler e a escrever. No entanto a alfabetização integral pressupõe o conhecimento e o domínio pelo homem de aspecto vinculado ao social e histórico, científico-tecnológico, matemáticos e comunicação-expressão, gerando, desta maneira, a formação de um cidadão capaz de intervir na sua realidade socioeconômica, através da coparticipação dinâmica, ativa e responsável.

O próprio resgate histórico nos mostra, que os conteúdos não surgiram de forma fragmentada. Seu surgimento deu-se por questões interdisciplinares, sejam sociais, econômicas políticas, enfim desde os tempos primitivos, elas nasceram, entre outras razões, para que o homem regulamenta sua vida em sociedade. (HENGEMUHLE, 2007, p. 152).

A UNESCO fazendo uma retrospectiva dos anos 60 a 90 sobre a Educação Básica no mundo coloca que a educação científica, em todos os níveis e sem discriminação, é requisito indispensável para a democracia e, que a igualdade no acesso à ciência não é apenas uma exigência social e ética, senão também uma necessidade para a realização plena do potencial intelectual do homem.

#### b) Indicador Poder Político

O ponto de partida para a realização da pesquisa surgiu da necessidade de atualização do conhecimento sobre o que está ocorrendo na Educação pós-criação do MERCOSUL e as contradições surgidas e presentes nas políticas dos Estados-Parte, principalmente no Brasil.

#### Segundo a UNESCO:

En todo proceso de investigación que busca cambiar la realidad de una comunidad, existe un conjunto de líneas de pensamiento, teorías y experiencias, que actúan como marco conceptual y referencial, que validar las opciones que se tomen, ya que justifican la perspectiva en la que se ubica el investigador en su rol y como agente de cambio. Este marco conceptual implica una opción ideológica, muchas veces inconsciente, ya que el investigador no está libre de las pautas de pensamiento, que imperan en la comunidad científica y social a la cual pertenece y esta verdad se fortalece cuando se trata de educación dentro de una postura regional.

Este processo de transformação é necessário devido há muitos fatores que sustentam as mudanças na matriz política dos países envolvidos, buscando resultados na agregação de uma concepção filosófica aliada aos componentes políticos, sociais, culturais e ambientais. As ideologias são alicerçadas nestes

aspectos presentes na forma de pensar e agir de uma sociedade, afirmando ou negando o paradigma existente.

Destacamos como importante a busca da contextualização do Acordo MERCOSUL com ferramenta para a vivência de uma *práxis* que integre pressupostos teóricos e práticas na direção de um novo paradigma fundamentado na ética, na integração multicultural e na produção de conhecimentos científicos e tecnológicos numa visão integrada, convergente e crítica.

### c) Indicador Conhecimentos

Com as mudanças ocorridas nos últimos anos, em virtude do processo de globalização da economia e do desenvolvimento de novas tecnologias de informação, há necessidade de uma nova base de produção, para que isso aconteça passou-se a exigir uma produção de conhecimento cada vez maior e mais rápida, graças aos meios de comunicação, os alunos vão a escola com um cabedal sempre maior de informações prévias, que é preciso ter presente, respeitar e ajuda-los a transformar em conhecimento (HENGEMUHLE, 2007. p. 93).

É fundamental que haja possibilidades para a disseminação e discussão da produção científica de pesquisadores nacionais e internacionais, pois desta forma haverá condições para uma avaliação qualitativa e quantitativa das respectivas produções.

O desenvolvimento atividades científicas que possibilitem a formação de novas concepções direcionadas para a comunidade científica e integradas potencialmente por todos os atores da sociedade (professores, alunos, pesquisadores e demais segmentos) permitirá que os objetivos do MERCOSUL sejam alcançados com maior eficácia.

Outro aspecto a ser considerado refere-se a contextualização das pesquisas que resultem em saberes que interfiram favoravelmente às mudanças necessárias no atual contexto latino americano. É bom lembrar Alves (1983):

Gosto de estórias porque elas dizem como poucas palavras àquilo que as análises dizem de forma complicada. Todo mundo reclama do fracasso da educação no Brasil. Os alunos de hoje não são como os alunos de antigamente. Nem mesmo sabem escrever. Que dizer do aprendizado da Ciência, esta coisa tão importante para o projeto Brasil grande potência? (ALVES, 1983, p. 62).

Na visão de Alves (1983), o indivíduo, que procura o desconhecido, deve ser estimulado; aquele que encontra algo novo ou renovado deve ser apoiado pelos

gestores das instituições. O motivador inicial do estímulo, no caso do estudante, deve ser o professor, criativo e inovador, exercitando sua capacidade de julgar quando o aluno se envolve em novas situações ou está prestes a abandoná-las. É o momento de o professor colocar-se em ação.

Precisamos, portanto, passar do paradigma do professor que se fixa no conteúdo a ser desenvolvido, preocupado em “passar” esse conteúdo teórico aos alunos, para o do professor que parte de problemáticas reais e significativas para o estudante e que o instiga a buscar no conteúdo a fundamentação para a compreensão e / ou solução dessa problemática. (HENGEMUHLE, 2007, p. 124).

Se a educação tem como um dos objetivos a criatividade, e isto também é base de um novo paradigma, então, é de se esperar que as instituições de ensino forneçam aos alunos um ambiente onde eles possam desenvolver e testar as suas ideias e realizar suas práticas; que haja pessoas preparadas e disponíveis para ajudá-los a identificar e delimitar melhor os problemas que desejam investigar.

Se isto ocorrer, então, um dia, há de entender - se que a criatividade, é um processo mental e emocional, potencialmente presente em todo ser humano. Exterioriza-se através da expressão de uma nova ideia, diferente forma de comportamento ou realização original. As aulas de "passar" conteúdos seriam lembradas com um passado improdutivo para a pesquisa científica e/ou tecnológica, pois, o processo educacional atuará como núcleo da integração entre os povos da América Latina.

A formação do professor, não se esgota na sua formação inicial. Daí o porquê da busca da formação continuada e, neste aspecto, o surgimento do MERCOSUL possibilitou oportunidades de perpassar ao longo de sua carreira, de forma coerente e integrada, respondendo às necessidades de formação sentidas pelos próprios docentes e às do próprio sistema educativo, resultantes das mudanças sociais e/ou do próprio sistema de ensino.

Esteves e Rodrigues (1993) defendem a tese de que a formação contínua dos professores é o principal instrumento de mudança das qualificações destes. “Adverte, contudo, que a formação contínua, por si só, não resolve os problemas, entre os quais considera como principal o do desenvolvimento insuficiente dos conhecimentos adquiridos.” (ESTEVES; RODRIGUES, 1993, p. 48).

Partindo desta afirmação, a mudança/quebra do paradigma de educação para a ciência e para a tecnologia nos países membros do MERCOSUL, exige tomada de posições bastante consistentes e que seja o resultado de ações sistêmicas em todos os aspectos do processo ensino e aprendizagem.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os membros da comunidade científica latino-americana têm hoje mais uma tarefa: lutar para mudar o ensino de informativo para formador, transformador e criativo. Este desafio abarca todos os níveis de ensino sem privilegiar um em detrimento de outro. Para alcançar os objetivos de alterar o sistema educacional, é necessário concentrar esforços na formação dos professores.

Existe a necessidade da libertação do homem do assistencialismo, do paternalismo e da dependência do Estado. Isto deprime e causa inibição à autonomia. No entanto, ampliando a responsabilidade das instituições ligadas à pesquisa e a educação. No sentido de rever seus currículos tradicionais e formais, possibilitando o acesso à discussão de valores e da politização, poderemos criar um novo processo, gerando o homem autônomo e emancipado para atuar em uma nova sociedade crítica e responsável.

A visão que o poder político brasileiro manifesta é de uma estrutura viciada na criação de seres submissos, inibindo a formação de homens críticos, pensantes e com visão holística, ou seja, como realmente é o mundo no qual vivemos.

Há necessidades manifestadas pelos diferentes segmentos da amostra com o envolvimento num processo dialógico e dialético, onde a síntese signifique o encontro salutar dos conhecimentos existentes, com os novos conhecimentos construídos. Queremos ser agentes concretos no processo de transformação social, substituindo discursos vazios por práticas efetivas.

Isto possibilita a construção de uma *práxis* coerente e responsável. Buscamos meios para modificar a sociedade atual reduzindo as necessidades sociais, propiciando que educando, o educador e o pesquisador estejam aptos a ensinar e aprender, produzindo-se então uma proposta nova que evite a segmentação dos conteúdos (isto afasta-se da visão disciplinar) incentivando-se a multidisciplinaridade (gerando novas questões para reflexão).

Para que isto ocorra, há necessidade da formação/capacitação de professores; elaboração de currículos, metodologias, novas Tecnologias educacionais e multimeios; aproximação integrada e interdisciplinar da ciência, da tecnologia e do complexo técnico-científico dos segmentos produtivos.

Certamente este processo exige novos caminhos e tomada de decisões que, certamente, irá romper com o ciclo da submissão vivido na América Latina no final do século XX, possibilitando a formação de gerações com olhar crítico e que busca sua autonomia.

A proposta da existência de um mercado comum entre esses países se intensificaram e deram origem ao MERCOSUL, isto é, ao Mercado Comum do Sul, que, devido às grandes necessidades desenvolvimentistas, abrange a sua influência e importância a todos os segmentos sociais.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Rubem. **Estórias de quem gosta de ensinar**. São Paulo: Cortez, 1983.

BRASIL. **LDBEN 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm)>. Acesso em: 12 mar. 2014a.

\_\_\_\_\_. **Parecer PF/CAPES, nº 003/JT**. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/pcp05\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/pcp05_05.pdf)>. Acesso em: 14 mar. 2014b.

CAPES. **Programa concede bolsas a estudantes de Cabo Verde**. Disponível em: <[http://www.capes.gov.br/capes/portal/conteudo/10/ln\\_09122005S.htm](http://www.capes.gov.br/capes/portal/conteudo/10/ln_09122005S.htm)>. Acesso em: 29 jan. 2012.

DEMO, P. **Pesquisa: princípio científico e educativo**. São Paulo: Cortez, 1990.

ESTEVES, M.; RODRIGUES. **A análise de necessidades na formação de professores**. Portugal: Porto, 1993.

HENGEMUHLE, A. **Formação de professores: da função de ensinar ao resgate da educação**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

MARCHEZAN, N. **Plano Nacional de Educação**. Brasília: MEC, 2000.

MERCOSUL. Setor Educacional do MERCOSUL - SEM.

PAULUS, J. **A filosofia e o cotidiano: caminhos para o pensar**. [s.n.]: Lew, 2010.

SBPC. **Jornal da Ciência**, Rio de Janeiro, ano 20, n. 574, maio 2006.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. Rio de Janeiro, ano 20, n. 586, out. 2006.



## O CASO ÚLTIMA HORA E A CRISE DE AGOSTO DE 1954

GUIMARÃES, Maikio <sup>1</sup>

### RESUMO

Este artigo tem como objetivos analisar a atuação do jornalista Carlos Lacerda no episódio conhecido como Caso Última Hora e verificar o impacto do escândalo na crise política de agosto de 1954. As denúncias contra os negócios do jornalista Samuel Wainer movimentaram a vida pública brasileira durante o último governo do presidente Getúlio Vargas (1951-1954). Para atingir as metas estabelecidas, o trabalho contou com uma ampla revisão bibliográfica sobre o trabalho da imprensa, seus personagens e a política brasileira na década de 1950. Da mesma forma, foi feita uma análise dos artigos escritos por Lacerda no jornal Tribuna da Imprensa. Foi constatado que todas as denúncias feitas por Carlos Lacerda contra Samuel Wainer eram verdadeiras. O tom agressivo adotado pelo jornalista está em sintonia com o padrão de imprensa brasileira nos anos 50. Nos primeiros movimentos, o Caso Última Hora parecia uma rusga entre empresários rivais. A entrada de outros personagens e a comprovação das suspeitas transformou o episódio em um escândalo nacional. Ao ficar evidente o apoio do presidente Getúlio Vargas para Samuel Wainer fundar o jornal Última Hora, o governo mostrou uma fragilidade que os adversários não perdoaram. Segmentos da imprensa e os integrantes da União Democrática Nacional, principal partido de oposição, ampliaram a ofensiva contra a gestão do pai dos pobres. O desfecho da crise foi o suicídio de Vargas em 24 de agosto de 1954.

<sup>1</sup> Jornalista. Mestre em Ciências Sociais pela PUCRS. Professor do Curso de Jornalismo da Faculdade São Francisco de Assis - UNIFIN. E-mail: maikiobg1984@gmail.com

**Palavras-chave:** Última hora. Carlos Lacerda. Samuel Wainer. Tribuna Imprensa. Getúlio Vargas. Crise de 1954.

## ABSTRACT

This article aims to analyze the performance of the journalist Carlos Lacerda in the episode known as Caso Última Hora (Case Last Minute) and verify the impact of the scandal on the political crisis of August 1954. Complaints against the business of the journalist Samuel Wainer moved Brazilian public life during the last government of the President Getúlio Vargas (1951-1954). To achieve the goals set, the work had a broad literature review on the work of the press, its characters and Brazilian politics in the 1950's. Similarly, an analysis of the articles written by Lacerda in the Tribuna Imprensa newspaper was made. It was found out that all the complaints made by Carlos Lacerda against Samuel Wainer were true. The aggressive tone adopted by the journalist is in line with the standard of the Brazilian press in the 50's. In the first actions, Caso Última Hora (Case Last Minute) seemed to be a raid between rival businessmen. The entry of other characters and the proof of the suspicions turned the episode into a national scandal. By staying clear the support of the President Getúlio Vargas to Samuel Wainer to found the Última Hora (Last Minute) newspaper, the government showed a weakness that opponents have not forgiven. Segments of the press and members of the National Democratic Union, the main opposition party, expanded the offensive against the management of the father of the poor. The upshot of the crisis was Vargas' suicide on August 24<sup>th</sup>, 1954.

**Keywords:** Última Hora. Carlos Lacerda. Samuel Wainer. Tribuna Imprensa. Getúlio Vargas. Crisis of 1954.

## 1 INTRODUÇÃO

No início, uma aparente briga entre jornais concorrentes. Em seguida, um conflito de proporções nacionais que mexeu com a imprensa e a política brasileira. O episódio que ficaria conhecido como caso **Última Hora** colocou em trincheiras opostas dois grandes jornalistas brasileiros: Samuel Wainer e Carlos Lacerda.

Samuel Wainer, no início dos anos 1950, fundou o jornal **Última Hora**, que rapidamente virou um sucesso de vendas. A criação do novo periódico foi atacada desde o início por Carlos Lacerda, dono da **Tribuna da Imprensa**. As denúncias contra o jornal de Wainer ganham contornos de campanha quando Lacerda revela que Wainer havia obtido empréstimos irregulares do Banco do Brasil para a criação da **Última Hora**.

Os propósitos deste trabalho são analisar a conduta jornalística de Carlos Lacerda no confronto contra Samuel Wainer e o reflexo deste episódio na crise política de agosto de 1954. Para isto, são resgatadas as trajetórias de Lacerda e

Wainer, a fundação do jornal **Última Hora**, a importância do apoio do presidente Getúlio Vargas para a criação do periódico e quanto esta ajuda desagradou aos demais donos de jornais.

Em seguida, são apresentados os detalhes do caso **Última Hora**. Como começou, personagens envolvidos e principais denúncias. Para a execução do trabalho, foi realizada uma ampla revisão bibliográfica. Além disso, foram recuperados os artigos escritos por Carlos Lacerda e Samuel Wainer.

## 2 O JORNALISMO BRASILEIRO NAS PRIMEIRAS DÉCADAS DO SÉCULO XX

A opinião foi a característica preponderante do jornalismo brasileiro na primeira metade do Século XX. Analisar os fatos era mais importante que simplesmente apresentar os acontecimentos. Grosso modo, os periódicos eram criados para defender pontos de vista e atacar os desafetos. De acordo com Alzira Alves de Abreu: “Esse jornalismo de opinião tinha forte influência francesa e foi dominante desde os primórdios da imprensa brasileira até a década de 60.” (ABREU, 1996, p. 15).

O jornalismo era personalista, polêmico, violento, missionário. Consistia basicamente numa prédica: a pregação das verdades, das opiniões, das crenças, das simpatias dos que o faziam, dos donos dos jornais e dos grandes jornalistas. (SILVA, 1990, p. 86).

Os jornais adotam uma maneira menos artesanal e mais formal de fazer jornalismo durante os anos de 1950. Gradualmente, a redação dos textos procura dar ênfase aos dados relevantes. Estas alterações possibilitam a Fernando Lattman-Weltman afirmar que:

A década de 50 constitui um verdadeiro marco na história de nossa imprensa, marco que assinalaria a virtual superação, entre nós, daquilo que autores como Habermas chamaria de fase do “jornalismo literário”, e a entrada em definitivo nos quadros do chamado “jornalismo industrial”. (LATTMAN-WELTMAN apud ABREU, 1996, p. 158).

Como ressalta Alzira Alves de Abreu, o opinativo jornalismo brasileiro foi, em meados dos anos 1950, “gradualmente substituído pelo modelo norte-americano: um jornalismo que privilegia a informação e a notícia e que separa o comentário pessoal

da transmissão objetiva e impessoal da informação.” (ABREU, 1996, p. 15). A morte do presidente Getúlio Vargas em 1954 marcou a vida pública brasileira e também a maneira de se fazer jornalismo no país.

A crise política que levou ao suicídio de Getúlio Vargas em 1954 pode ser vista como um divisor de águas. A imprensa, que nos meses que precederam o 24 de agosto, exacerbou a linguagem violenta e apaixonada utilizada no tratamento dos temas políticos, a partir desse acontecimento buscou maior objetividade na construção e transmissão da notícia. A forma de fazer oposição a Vargas foi percebida por parte da imprensa de oposição como parcialmente responsável por esse drama político, e uma nova imprensa foi surgindo a partir de então. (ABREU, 1996, p. 10).

### 3 CARLOS LACERDA E SAMUEL WAINER

Carlos Lacerda, com 16 anos, se apresentou para trabalhar no **Diário de Notícias** em 1930. Era o início de uma carreira que seria marcada por muitas polêmicas. No final da década, o jovem jornalista conseguiu emprego na revista **Observador Econômico e Financeiro**. Olímpio Guilherme, gerente da publicação, comunicou a Carlos que o Departamento de Imprensa e Propaganda (DIP) desejava incluir, na próxima edição da revista, um estudo histórico sobre o Partido Comunista Brasileiro (PCB).

Lacerda, que era ligado aos comunistas, aceitou a missão e escreveu a reportagem “A exposição anticomunista”, publicado em janeiro de 1939. Após a divulgação do material, o jornalista passou a ser repellido pelos antigos aliados do PCB. No início de 1944, Carlos Lacerda assumiu o cargo de secretário de **O jornal**, o mais importante diário no grupo de comunicação criado por Assis Chateaubriand. Na nova função, reorganizou a equipe e aumentou o número de repórteres. Em julho de 1944, no entanto, pediu demissão do cargo. Por escrito, o jornalista reclamou do baixo salário e da falta de autonomia para tomar decisões.

Carlos Lacerda passou a atuar como repórter *freelancer* para os jornais **Correio da Manhã** e **Diário Carioca**. O jornalista entrevistou José Américo de Almeida, cujas ambições presidenciais haviam sido esmagadas pela implantação da ditadura do Estado Novo em 1937. Em suas respostas, o político paraibano defendeu a redemocratização do Brasil. A entrevista foi publicada em 22 de fevereiro de 1945 no jornal **Correio da Manhã**. Representou o fim da censura à imprensa.

No artigo intitulado “A mão estendida e a liquidação moral”, publicado no Correio da Manhã, em 27 de maio de 1945, Carlos Lacerda rompeu com Luis Carlos Prestes e o PCB. No texto, o jornalista criticou as ações do governo de Getúlio Vargas e a adesão de última hora de Prestes às ideias do caudilho gaúcho. Conforme John Dulles, o artigo “foi uma bomba, lido e discutido em rodas políticas e intelectuais e elogiado por esquerdistas e outros horrorizados com a atitude de Prestes em favor de Vargas.” (DULLES, 1992, p. 84).

No final de 1945, os brasileiros estavam envolvidos na escolha do novo presidente da República. Carlos Lacerda soube que Luis Carlos Prestes havia nomeado para candidato presidencial pelo PCB Iedo Daudt Fiúza, prefeito de Petrópolis na década de 1930, e, desde 1937, diretor do Departamento Nacional de Estradas de Rodagem, DNER.

De 22 de novembro de 1945 até 2 de dezembro, dia das eleições, Carlos Lacerda publicou uma série de matérias sobre irregularidades praticadas por Iedo Fiúza no exercício de cargos públicos. Conforme John Dulles:

Ferozes, os artigos causaram esmorecimento a Prestes e consternação a Fiúza, iniciando os leitores num estilo jornalístico que veio a ser um aspecto do lacerdismo. Os artigos tornaram Carlos famoso como o jornalista político mais sensacionalista do Brasil e combatente anticomunista. (DULLES, 1992, p. 84).

Graças às matérias de Carlos Lacerda, Fiúza ficou conhecido como **o rato**, candidato comunista que havia apoiado atividades integralistas contra os próprios comunistas e feito fortuna com negócios desonestos enquanto ocupava cargos públicos. Eurico Gaspar Dutra venceu as eleições e tomou posse como presidente em 31 de janeiro de 1946.

A primeira edição da Tribuna da Imprensa, jornal fundado por Carlos Lacerda, foi às ruas em 27 de dezembro de 1949. A publicação enfrentava um permanente déficit nas contas. Outra dificuldade era o alcance. De acordo com John Dulles, “a tiragem do periódico não ultrapassava 19 mil exemplares”. (DULLES, 1992, p. 130). A principal atração do jornal se achava nos enérgicos artigos de Lacerda, geralmente publicados na quarta página.

Carlos Lacerda foi eleito e reeleito deputado federal pelo Rio de Janeiro em 1954 e 1958. Em 1960, venceu a disputa para governar o estado da Guanabara (hoje, cidade do Rio de Janeiro). Na noite de 24 de agosto de 1961, em

pronunciamento pelo rádio e televisão, o jornalista revelou ao país que o presidente Jânio Quadros pretendia fechar o Congresso e governar o Brasil em um regime de exceção. Jânio renunciou no dia seguinte.

Em julho 1962, Carlos Lacerda vendeu o jornal Tribuna da Imprensa. Em 13 de dezembro de 1968, foi promulgado o Ato Institucional número 5, que aumentou os poderes repressivos da ditadura militar. Lacerda foi preso na manhã de 14 de dezembro. O jornalista foi libertado em 21 de dezembro. Nove dias depois, teve os direitos políticos suspensos por 10 anos. O jornalista morreu em 21 de maio de 1977.

As dificuldades financeiras fizeram Samuel Wainer sair de casa aos 12 anos. Ele foi para o Rio de Janeiro, morar com seu irmão Artur. Wainer iniciou suas atividades como jornalista na antiga Capital Federal. Contribuiu na edição do jornal da Associação de Estudantes Israelitas. Ele também ajudou Israel Dines, pai do jornalista Alberto Dines, na edição de um Almanaque Israelita, que expunha a opinião dos judeus. Em maio de 1938, Samuel Wainer, em parceria com Antônio de Azevedo Amaral, fundou a Revista **Diretrizes**.

No final de 1940, a publicação deixou de ser mensal e passou a circular semanalmente. “Com a mudança, a tiragem chegou a alcançar 20.000 exemplares”. (WAINER, 2005, p. 71). O jornalista vendeu a revista em 1945. Samuel Wainer foi contratado por Assis Chateaubriand para assumir a chefia de **O jornal**. Ele procurou modernizar a publicação, com a criação de seções e a implementação de novas técnicas de diagramação. As mudanças custaram muito dinheiro e desagradaram ao dono dos Associados. Para evitar problemas, Wainer pediu para retornar à condição de repórter.

Em fevereiro de 1949, Samuel Wainer viajou ao Rio Grande do Sul. O jornalista lembra ter visitado o Estado para fazer uma matéria solicitada por Assis Chateaubriand. Em suas memórias, Samuel Wainer afirma ter tido a ideia de entrevistar Getúlio Vargas que, desde a deposição do poder em 10 de outubro de 1945, vivia na fazenda Santos Reis, em São Borja. O ex-presidente vinha evitando sistematicamente dar declarações aos jornais.

No entanto, sem relutar, Getúlio Vargas aceitou conversar com Samuel Wainer. Durante a entrevista, fez a declaração histórica: “Eu voltarei. Mas não como líder de partidos, e sim como líder de massas” (WAINER, 2005, p. 28). A entrevista teve enorme repercussão em todo o Brasil e contribuiu para colar em Wainer a

imagem de grande repórter. Vargas foi eleito presidente da República em 3 de outubro de 1950. Pouco antes da posse do presidente Getúlio Vargas, Samuel Wainer começou a pensar na criação de um jornal. Menos de um ano depois, em 12 de junho, o vespertino **Última Hora** chegava às bancas. Samuel Wainer morreu, em São Paulo, no dia 2 de setembro de 1980.

#### 4 O SURGIMENTO DO JORNAL ÚLTIMA HORA E O APOIO DE GETÚLIO VARGAS

Após o retorno de Getúlio Vargas ao poder, Samuel Wainer decidiu que era hora de ter o seu próprio jornal. O projeto ganhou força após uma conversa com presidente, ocorrida em 2 de fevereiro de 1951, segundo Wainer (2005). Estimulado pelo político gaúcho, o jornalista decidiu dar sequência ao seu propósito. Em março, após comentar com o diplomata José Jobim que procurava uma oficina para imprimir o jornal, Samuel Wainer soube por este que seria possível fechar um acordo com José Eduardo Macedo Soares, dono do **Diário Carioca**.

A publicação possuía um prédio próprio com quatro andares, na avenida Presidente Vargas, no Rio de Janeiro. O jornal devia ao Banco do Brasil. As máquinas do parque gráfico estavam hipotecadas à Caixa Econômica Federal.

Após ter adquirido dos proprietários do **Diário Carioca** a gráfica Erica, Samuel Wainer passou a procurar financiadores para o periódico. O jornal **Última Hora**, do Rio de Janeiro, uma publicação vespertina, saiu às ruas pela primeira vez em 12 de junho de 1951. Era o início de uma cadeia que seria composta no futuro por sete jornais, uma revista semanal e uma emissora de rádio.

Quando voltou ao poder, em janeiro de 1951, Getúlio Vargas encontrou um Brasil diferente do que ele havia deixado em 1945, quando foi deposto da presidência. O início dos anos 1950 marcava a crescente divisão entre os apoiadores e críticos do **pai dos pobres**.

Era já rotina a abertura de generosos créditos a empresas jornalísticas, nos estabelecimentos bancários e previdenciários do Estado. Vargas julgou que esse caminho, largamente batido, lhe permitiria ter pelo menos um órgão oficioso, de base popular, capaz de permitir-lhe enfrentar a maciça frente dos jornais controlados pelas agências estrangeiras de publicidade. Foi assim que vultosos e rápidos créditos possibilitaram, em 1951, a Samuel Wainer fundar o vespertino *Última Hora*, que logo conquistou lugar de destaque na imprensa carioca e brasileira. (SODRÉ, 1989, p. 458).

“A circulação da **Última Hora** passou a crescer rapidamente. Chegou a 100 mil exemplares (e mais de 150 mil às segundas-feiras, quando não havia jornais matutinos)”. (DULLES, 1992, p. 143). Em suas memórias, Carlos Lacerda lembra o impacto do lançamento do jornal de Samuel Wainer no mercado carioca.

Um jornal que, pelo mesmo preço que a gente vendia os outros jornais, fornecia um suplemento colorido diário, pagava os melhores salários da praça e arrebanhou tudo o que pudesse haver de melhor em matéria de colaboração e de técnicos. A *Última Hora* destruiu os outros jornais fornecendo ao leitor, pelo mesmo preço, muito mais que os outros jornais podiam dar. (LACERDA, 1978, p. 125).

A contribuição do governo Vargas para financiar a fundação de **Última Hora**, a crescente vendagem do jornal de Samuel Wainer e a maior divisão do mercado de anunciantes, atiçou a ira dos demais donos de jornais do Rio de Janeiro contra Wainer e o seu jornal.

## 5 O CASO ÚLTIMA HORA

Os episódios que compõem o caso **Última Hora** tiveram início em 1953. Em 20 de maio, a **Tribuna da Imprensa** publicou uma entrevista supostamente concedida por Herófilo Azambuja, que seria o interventor do Banco do Brasil na gráfica Erica. O seu objetivo era recuperar o dinheiro investido pela instituição financeira na fundação de **Última Hora**. A divulgação da matéria foi acompanhada de uma série de desmentidos.

Os representantes do jornal **Última Hora** e da gráfica Erica processaram Carlos Lacerda. O gerente de crédito e o presidente do Banco do Brasil declararam não haver nenhuma intervenção no periódico de Samuel Wainer. “Dias depois, o repórter Natalício Norberto, autor da entrevista com Herófilo Azambuja, deixou a **Tribuna da Imprensa** e entrou para equipe da **Última Hora**, onde, em entrevista, declarou ter sido pressionado por Lacerda a forjar as declarações”. (DULLES, 1992, p. 155).

Conforme John Dulles, “Carlos, cuja reação a um contratempo era partir para a ofensiva, reuniu-se com os repórteres da **Tribuna**. Recrutou o apoio destes para uma campanha a todo vapor contra a **Última Hora**.” (DULLES, 1992, p. 155). A reação de Lacerda já foi vista no dia 21 de maio de 1953. No artigo intitulado “O que

é a *Érica*”, o jornalista denunciava o favorecimento do Banco do Brasil na concessão de empréstimos a pessoas próximas ao governo:

A *Érica*, empresa que edita a *Última Hora* e *Flan*, é [...] presidida pelo ex-embaixador nos Estados Unidos, Carlos Martins Pereira de Souza, parente do sr. Getúlio Vargas. Seus sócios são os srs. Luís Fernando (“Baby”) Bocaiúva Cunha, genro do ministro da Educação; Dinarte Dorneles, parente do sr. Getúlio Dorneles Vargas; Adolfo Alencastro Guimarães; Raul Amaral Peixoto, irmão do governador Amaral Peixoto; Carlos de Souza Gomes [...]. Assim, o Banco do Brasil emprestou a pessoas ligadas por parentesco ao Presidente da República Cr\$ 64 milhões sobre uma propriedade. Além dessa hipoteca, há letras e títulos vencidos, que perfazem um total de cerca de Cr\$ 150 milhões. (MENDONÇA, 2002, p. 133-4).

Na edição de 23-24 de maio de 1953 da **Tribuna da Imprensa**, Carlos Lacerda, no artigo “Felipetto II quer mais 20 milhões”,<sup>15</sup> criticou o empréstimo do Banco do Brasil para **Última Hora**:

Wainer procura desculpar-se perante a opinião pública com uma típica manobra diversionista, que consiste em tomar a ofensiva para ver se o povo esquece que o *jornal das massas*, financiado com cerca de 200 milhões de cruzeiros pelo Banco do Brasil, está com um fiscal do credor lá dentro... Vai ser muito divertida e muito instrutiva a ação de perdas e danos contra a *Tribuna da Imprensa*. O Banco do Brasil que se prepare. Feche os guichês a Wainer – e abra os livros para nós. (TRIBUNA DA IMPRESA, 23-24/05/1953, p. 4).

Em 25 de maio de 1953, no artigo “Três fatos e uma confissão”, Carlos Lacerda voltou a afirmar que a *Érica* e a **Última Hora** estavam sob intervenção do Banco do Brasil:

O Banco do Brasil designou interventor para a *Última Hora*, formalmente para a *Érica*, editora desse jornal. Chamam ao interventor fiscal. Wainer, que a dirige, chama o fiscal *advogado do Banco*. O fiscal Azambuja nega ser advogado e se diz *delegado* do Banco. Fiscal, delegado, advogado ou que outro título lhe queiram dar. Seus poderes são de interventor, pelo contrato de hipoteca com o qual Wainer levantou o ano passado, em dois meses, mais de Cr\$ 62 milhões. Isto é um fato. Wainer, afinal, confessou que tem dentro de casa um fiscal do seu principal credor, que é o Banco oficial [...] Certo, porém, é que a *Última Hora* é até hoje o único jornal que tem dentro um fiscal do Banco do Brasil. (ÚLTIMA HORA, 25/05/1953, p. 4).

O caso **Última Hora** não ficou restrito às páginas dos jornais. A polêmica sobre os empréstimos irregulares do Banco do Brasil chegou até o Congresso. Após pedido de Carlos Lacerda, o deputado federal Armando Falcão passou a defender

<sup>2</sup> Todos os artigos de Carlos Lacerda foram publicados na página 4 da **Tribuna da Imprensa**.

uma investigação sobre a relação entre as empresas de Samuel Wainer e o banco estatal. O pedido do congressista para que uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) investigasse os negócios do grupo Wainer foi apresentado em 27 de maio de 1953.

Em 2 de junho de 1953, o jornal **O Globo** divulgou uma entrevista com Loureiro da Silva, diretor da Carteira de Crédito Agrícola e Industrial do Banco do Brasil. O dirigente afirmou que não havia facilitado empréstimos a Samuel Wainer. A resposta de Carlos Lacerda veio no dia seguinte no artigo “Ditadura econômica e financeira”.

Aludiu [Loureiro da Silva] ao escândalo da *Última Hora* como uma “polêmica entre combativos jornalistas concorrentes”. Não há polêmica – porque só há um jornalista, que sou eu. Wainer é um escroc. Jornal, para ele, é gazua. Onde estão os seus artigos refutando as provas que apresentamos, o *Diário de Notícias*, *O Dia*, *A Notícia*, *O Mundo*, o *Diário Carioca*, a *Tribuna da Imprensa*, o deputado Baleeiro, o deputado Armando Falcão, e vários outros jornais e homens públicos? Insultar, difamar e negar peremptoriamente não basta para destruir provas documentais, certidões, balanços, depoimentos idôneos. Também não há concorrência. Na concorrência, fomos derrotados. Não tenho motivos para não dizer: os anunciantes corriam para a *Última Hora*, que vende mais e dá melhores condições do que nós, imprime um jornal mais farto e mais variado, mais caro, em suma, distribui brindes, sustenta uma vasta redação paga com salários mais altos do que os de qualquer jornal do mundo, etc. Sabem quem custeia tudo isso? O Banco do Brasil. Não podemos, portanto, concorrer com o Banco do Brasil. É um escárnio o que diz o senhor Loureiro. É um insulto à imprensa honrada – e uma vergonhosa simulação, indigna de um homem de bem. (O GLOBO, 3/06/1953, p. 4).

No decorrer dos dias, a **Tribuna da Imprensa** seguiu dando publicidade aos acontecimentos da CPI sobre as empresas de Samuel Wainer. Carlos Lacerda não tinha condições de sustentar sozinho a luta contra Wainer. Ao contrário da **Última Hora**, a **Tribuna da Imprensa** tinha uma pequena circulação. “Para se ter uma ideia, no início da campanha, o jornal de Lacerda subiu a vendagem para 24.700 exemplares.” (DULLES, 1992, p. 164). “Quase nada se comparada à tiragem da **Última Hora** em janeiro de 1953: 141.150 exemplares.” (LAURENZA, 1998, p. 53).

A sorte de Carlos Lacerda mudou com a adesão de duas figuras de peso na campanha contra Samuel Wainer: Assis Chateaubriand e Roberto Marinho. Na biografia do dono dos Diários Associados, Fernando Morais relata o abalo que os jornais criados por Wainer provocaram na estrutura do grupo.

O sucesso indiscutível de *Última Hora* vinha se transformando de pequena dor de cabeça em uma ameaça em potencial aos interesses do dono dos Associados. Um ano depois de lançado no Rio, o jornal punha nas ruas de São Paulo, com igual impacto, uma edição paulista... Além de planejar instalar, ainda em 1953, uma estação de rádio, Wainer lançara no Rio e em São Paulo, também com enorme aceitação popular, o semanário ilustrado *Flan*. Para Chateaubriand, o objetivo a longo prazo de toda aquela movimentação era um só: destruir os Diários Associados. A devastação que a *Última Hora* produzia sobre o *Diário da Noite* do Rio era visível a qualquer leigo – e ele sabia onde aquilo podia parar. Era preciso matar no ovo a serpente chamada Samuel Wainer. (MORAIS, 1994, p. 550-1).

Assis Chateaubriand viu, na campanha movida por Carlos Lacerda, a oportunidade de destruir Samuel Wainer, um adversário que dava passos semelhantes ao que ele dera nos anos 1920 e 1930, período da construção do seu império jornalístico. O dono dos Diários Associados decidiu entrar na briga.

Sua primeira decisão nesse sentido foi destacar o melhor repórter da cadeia, David Nasser, para se juntar em tempo integral a Lacerda e a Armando Falcão (que lhe parecia o deputado mais interessado na destruição de *Última Hora*). Depois de atribuir a David Nasser a tarefa de “reduzir a pó tanto Wainer como seu jornal infecto”, Chateaubriand deu o golpe de misericórdia: suas duas estações de televisão, no Rio e em São Paulo, deveriam ser colocadas à disposição de Lacerda para que ele popularizasse a campanha contra Wainer. (MORAIS, 1994, p. 551).

O ingresso de Roberto Marinho na campanha contra a **Última Hora** deu-se de maneira inercial. Carlos Lacerda apenas passou a utilizar um programa que já possuía na Rádio Globo para fustigar Samuel Wainer. A atração do dono da **Tribuna da Imprensa** na emissora se chamava “Conversa em Família”.

O programa ‘Conversa em Família’, na Rádio Globo, batia todos os recordes de audiência. O país não conseguia dormir e se calava para escutar um demolidor com a palavra, reputado até hoje como o maior tribuno que o Brasil já teve: ao microfone da Rádio Globo, Carlos Lacerda atacava implacavelmente Getúlio Vargas e desmoralizava o governo, noite após noite, varando madrugadas. A pregação alcançava quase todo o país. O público ouvinte não se limitava ao Rio. Há relatos de viajantes que, ao caminhar por cidades do interior, altas horas, acompanhavam a voz de Lacerda num multiestereofônico artesanal: em todos os domicílios, a mesma sintonia. Mesmo um transmissor pequeno – e o da Rádio Globo tinha estão 50 quilowatts – ganha potência à noite, as ondas médias de rádio, AM, viajam melhor no escuro. Durante o dia, a Globo só pegava no Rio. À noite, cobria o Brasil inteiro, Manaus, Pará e Recife recebiam o sinal da Rádio Globo com clareza. (BIAL, 2005, p. 176).

Os discursos de Carlos Lacerda na rádio eram publicados no dia seguinte na coluna “O Globo na Rádio”, do jornal **O Globo**. Com os apoios de Assis

Chateaubriand e Roberto Marinho, Carlos Lacerda conseguiu transformar o caso **Última Hora** em um escândalo nacional. O conflito ganhou novos contornos em 12 de julho de 1953.

Os mais importantes jornais de Chateaubriand publicavam uma mesma manchete, fruto de uma pista que David Nasser, com ajuda de Armando Falcão e Carlos Lacerda, vinha perseguindo fazia vários dias: 'Wainer não nasceu no Brasil'. (MORAIS, 1994, p. 553).

David Nasser descobriu, nos arquivos do Ministério da Educação, um documento do Colégio Pedro II, do Rio de Janeiro, onde Samuel Wainer estudara. No papel, Artur Wainer, irmão mais velho de Samuel, revelava que o dono da **Última Hora** havia nascido em Edenitz, uma aldeia da Bessarábia - parte da Transilvânia, transformada em território da União Soviética, depois da Segunda Guerra Mundial. Em suas memórias, Wainer relata as reações à revelação da sua nacionalidade:

Compreendi de imediato que a manobra teria um impacto fortíssimo. Primeiro, porque eu sempre estivera na vanguarda das campanhas nacionalistas – o nacionalismo talvez fosse a principal bandeira da *Última Hora*, e ficaria difícil sustentar tal postura na condição de estrangeiro. Depois, porque a denúncia... suscitaria uma complicada questão legal, já que, segundo a Constituição, tanto estrangeiros quanto brasileiros naturalizados não podem ser donos de jornal. (WAINER, 2005, p. 231).

Neste momento, como argumenta Marina Gusmão de Mendonça, “a campanha atingiu o auge” (MENDONÇA, 2002, p. 135). No artigo “Nosso objetivo”, publicado na **Tribuna da Imprensa**, em 27 de julho de 1953, Carlos Lacerda reafirmou suas motivações ao investigar as empresas de Samuel Wainer:

Nosso objetivo não é, não pode ser apenas o afastamento de Samuel Wainer da direção da *Última Hora*. Nós pretendemos conseguir, para decoro da Nação e garantia do regime democrático, que se extinga do Brasil a intervenção do poder econômico do Estado na liberdade de informação e opinião. A *Última Hora* é o caso agudo dessa intervenção. Samuel Wainer, o instrumento do *dumping* contra a imprensa. Se Wainer está nas últimas, no entanto ainda não chegamos ao fim. (TRIBUNA DA IMPRENSA, 27/07/1953, p. 4).

O dono da **Tribuna da Imprensa** também exigiu uma ação mais enérgica do governo federal contra Samuel Wainer e seu jornal:

O país espera que o Governo cumpra o seu dever. Até aqui temos cumprindo o nosso, a duras penas. Quando chegará a vez do Executivo reabilitar-se, reconciliando-se com a Nação? Que espera o Governo para agir? (TRIBUNA DA IMPRENSA, 27/07/1953, p. 4).

Na edição de 8-9 de agosto de 1953, no artigo “Não ceder, não recuar, não silenciar”, Carlos Lacerda reafirmou o compromisso da **Tribuna da Imprensa** com a democracia e criticou a demora do presidente Getúlio Vargas em punir os culpados.

Se o sr. Getúlio Vargas já não é capaz de compreender estas coisas, saia enquanto é tempo e poupe à Nação da desgraça de se ver traída por um homem no fim da vida. Ele não tem o direito de encerrar sua carreira política com uma tragédia nacional provocada pelo seu pendor pelos aventureiros. De Wainer a Jango, os erros do presidente são demasiados. E o que é pior, ele tarda em corrigi-los. (TRIBUNA DA IMPRENSA, 8-9/08/1953, p. 4).

No artigo “A inércia do responsável”, publicado na **Tribuna da Imprensa**, em 10 de agosto de 1953, Carlos Lacerda voltou a criticar o governo federal por não agir contra Samuel Wainer:

Não adianta, porém, o sr. Getúlio Vargas negacear. O povo inteiro vê, compreende e sente que ele é o principal responsável. Sua única oportunidade de recuperação seria a ação imediata, enérgica, a demonstrar que foi traído e que se dispõe a corrigir os efeitos da traição sobre a economia nacional e a situação política do país. (TRIBUNA DA IMPRENSA, 10/08/1953, p. 4).

## 6 A REPERCUSSÃO DAS DENÚNCIAS E SUAS CONSEQUÊNCIAS

Carlos Lacerda conseguiu levar seus argumentos a todo o país. De Norte a Sul, as pessoas tomaram conhecimento do envolvimento de Samuel Wainer com o presidente da República e seus aliados.

Toda a imprensa concentrou-se, então, em demonstrar o óbvio: que esse jornal [*Última Hora*] só se tornara possível pela concessão de grandes empréstimos nos estabelecimentos oficiais de crédito. Foi a operação que ocupou a grande imprensa em 1953 e que se arrastaria por alguns meses: era necessário pôr a descoberto os empréstimos levantados pelo vespertino oficioso [...] (SODRÉ, 1989, p. 460).

Sodré afirma “que a campanha penetrou fundo no espírito dos leitores, mobilizou a opinião, abalou o Governo” (SODRÉ, 1989, p. 461). Em 1951, Samuel Wainer havia assumido o controle da Rádio Clube. A transação teve o apoio do

presidente da República. No momento da compra, o proprietário da **Última Hora** decidiu colocar a emissora no nome do escritor Marques Rebello. Em 1953, durante a campanha contra Wainer, Carlos Lacerda e Assis Chateaubriand tornaram publica a manobra. O episódio resultou em um revés para Samuel Wainer.

A 30 de julho [de 1953], Vargas assinou um decreto, por recomendação de José Américo, ministro da Viação, fechando a Rádio Clube por Wainer haver transferido a maioria das ações para o escritor Marques Rebello sem a permissão do Ministério da Viação. O decreto, baseado neste detalhe técnico, deixou Wainer com a dívida da Rádio Clube, que já estava com problemas financeiros. Pior ainda, com o decreto, o público (inclusive os anunciantes da *Última Hora*) ficou ciente de que não se poderia contar com Vargas para ajudar Wainer. (DULLES, 1992, p. 159-60).

Outro golpe nas pretensões de Samuel Wainer foi a Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) instaurada na Câmara dos Deputados para investigar os negócios do jornalista com o Banco do Brasil. Em suas memórias, o deputado Armando Falcão recorda que a CPI:

[...] efetuou cuidadosas apurações, ficando afinal demonstrado que ocorreram financiamentos irregulares com dinheiros públicos administrados pelo Banco do Brasil, assim como houve saque de cheques sem fundos, favorecimento da Editora *Última Hora* e da Rádio Clube do Brasil com excepcionais contratos de publicidade celebrados com o Banco do Brasil e com o SESI, e também estranhos financiamentos particulares obtidos junto a grandes industriais e capitalistas. (FALCÃO, 1989, p. 62).

A CPI funcionou entre 27 de março e 3 de novembro de 1953, quando foi apresentado o relatório final. “Ficou comprovado que, entre 1951 e 1953, o Banco do Brasil forneceu às empresas de Samuel Wainer Cr\$ 279.685.424,00 (duzentos e setenta e nove milhões, seiscentos e oitenta e cinco mil, quatrocentos e vinte e quatro cruzeiros)”. (FALCÃO, 1989, p. 68).

A Comissão Parlamentar de Inquérito concluiu que “os financiamentos do Banco do Brasil às empresas do Grupo Samuel Wainer, além de excessivos em relação às garantias dadas, realizaram-se à margem das condições normais, violando dispositivos legais estatutários e regulamentares.” (FALCÃO, 1989, p. 69).

As ofensivas contra Samuel Wainer passaram a repercutir na **Última Hora**.

O jornal mantinha a qualidade, mas já começava a sofrer as consequências da retração dos anunciantes; ao perceberem que o cerco se fechava, eles procuravam afastar-se do alvo da maldição. A certa altura, os salários passaram a ser pagos com atraso, ou através de expedientes um tanto extravagantes. No dia do pagamento, alguns de meus jornalistas recebiam, em vez de dinheiro, geladeiras, panelas de pressão, coisas desse tipo. Tais dificuldades, num primeiro momento, envolveram a luta numa atmosfera romântica. Mas todos sabíamos que não poderia ser sempre assim [...] (WAINER, 2005, p. 236).

Getúlio Vargas acolheu uma sugestão de Samuel Wainer e decidiu executar a dívida da Última Hora com o Banco do Brasil. A medida foi saudada por Carlos Lacerda no artigo “Primeira vitória. A luta continua”, publicado em 1º de setembro de 1953.

O povo ganhou a primeira grande vitória. A Érica e a *Última Hora* serão executadas por irregularidades no cumprimento dos contratos com o Banco do Brasil. Essa decisão, tomada pelo sr. Getúlio Vargas, de acordo com os ministros da Fazenda e da Justiça, restabelece autoridade do governo e restaura, de certo modo, o respeito público pela autoridade legítima (ULTIMA HORA, 1º/09/1953, p. 4).

No mesmo artigo, Carlos Lacerda parabeniza o presidente da República pela decisão: “[...] cabe aqui felicitar o sr. Getúlio Vargas. Mais do que isto, celebrar com ele a vitória sobre si mesmo, a dura vitória que conquistou sobre os erros e até crimes a seu redor acumulados.” (ULTIMA HORA, 1º/09/1953, p. 4).

Em suas memórias, Samuel Wainer afirma que saldou a dívida da **Última Hora** com o Banco do Brasil. O pagamento ocorreu em 8 de setembro de 1953. De acordo com a conclusão da Comissão Parlamentar de Inquérito, Samuel Wainer devia ao Banco do Brasil Cr\$ 279.685.424,00 (duzentos e setenta e nove milhões, seiscentos e oitenta e cinco mil, quatrocentos e vinte e quatro cruzeiros). (FALCÃO, 1989, p. 68). No entanto, os Cr\$ 8 milhões pagos por Wainer ao Banco do Brasil na época representam, na prática, uma pequena parcela do que era devido.

Em 9 de setembro de 1953, no artigo “O triste fim de Osvaldo Aranha”, Carlos Lacerda criticou a manobra que permitiu a Samuel Wainer aparentemente quitar a sua dívida com o Banco do Brasil, pagando apenas 8 milhões de cruzeiros. A ação foi autorizada por Osvaldo Aranha, ministro da Fazenda na época.

O povo inteiro vibrou, ante a prova da negociata. Para quê? Para o Banco do Brasil receber 8 milhões. O sr. Marcos de Souza Dantas, precedido de um diploma de honradez, assumiu a direção do Banco Oficial, tirando dali o general Anápio, ferido pelo ódio oficial. Para quê? Para receber 8 milhões. O sr. Osvaldo Aranha tropeja e corisca. Para quê? Para que o Banco receba, sem perda de tempo, 8 milhões. Tudo, afinal, se resume em 8 milhões. A Pátria está em perigo! Pois se cobram 8 milhões e tudo fica em paz. O governo é apanhado em flagrante de favoritismo, com a confissão dos implicados. Mas não há de ser nada. Cobram-se 8 milhões – e não se fala mais nisso. (ÚLTIMA HORA, 9/09/1953, p. 4).

O relatório da CPI que investigava os negócios de Samuel Wainer escancarou as relações entre o dono da **Última Hora** e o presidente da República. A comprovação de que, direta ou indiretamente, Getúlio Vargas havia ajudado na criação do jornal de Wainer aumentou o tom da crítica de Carlos Lacerda contra o governo. Para Marina Gusmão de Mendonça: “Ao dar a Wainer as condições para desequilibrar inteiramente o jogo de forças do mercado jornalístico, o Presidente forneceria também aos seus adversários um alvo através do qual poderiam (e tentariam) atingi-lo”. (MENDONÇA, 2002, p. 127).

A crise chegou ao Palácio do Catete.

A derrota imposta pela classe política ao grupo oficial [na CPI] levou os governistas ao desespero. Essa derrota foi, sem dúvida, o embrião do movimento de confronto de forças políticas antagônicas que produziu, infelizmente, o desfecho trágico de 24 de agosto de 1954. (FALCÃO, 1989, p. 74).

Em março de 1954, Carlos Lacerda aceitou se candidatar a deputado federal pela UDN. Com os recorrentes atentados contra o jornalista, quatro oficiais da Aeronáutica (Gustavo Borges, Américo Fontenelle, Moacir Del Tedesco e Rubens Florentino Vaz) se ofereceram para garantir sua segurança.

Na noite de 4 de agosto de 1954, o major Rubens Vaz fazia acompanhava Carlos Lacerda. Já havia passado alguns minutos da meia-noite quando Vaz, Carlos e Sérgio Lacerda chegaram à rua Toneleros, onde o jornalista morava.

Ao descer do carro, Carlos Lacerda percebeu que havia alguns homens parados do outro lado da rua. Ele ordenou que o filho entrasse pela garagem e o seguiu. O pistoleiro Alcino do Nascimento atravessou a rua e disparou contra o jornalista, atingindo o pé esquerdo dele.

O major Vaz, desarmado, desceu do carro e entrou em luta corporal com o pistoleiro. O militar levou dois tiros e morreu na hora. “Perante Deus”, escreveu Carlos na **Tribuna da Imprensa** de 5 de agosto de 1954:

Acuso um só homem como responsável por esse crime. É o protetor dos ladrões, cuja impunidade lhes dá audácia para atos como o desta noite. Esse homem chama-se Getúlio Vargas [...]. Rubens Vaz morreu na guerra. Morreu esse querido amigo, na mais terrível, na mais insidiosa das guerras: a de um povo inerme contra os bandidos que constituem o governo de Getúlio Vargas. (DULLES, 1992, p. 179).

Durante a investigação da Aeronáutica, ficou provado que Gregório Fortunato, chefe da guarda pessoal do presidente Getúlio Vargas, havia ordenado o assassinato de Carlos Lacerda. Gregório teve o apoio de Climério Euribes de Almeida, que contratou o pistoleiro Alcino João do Nascimento para executar o serviço.

A confirmação do envolvimento de figuras do governo federal com o atentado fez aumentar o teor dos ataques de Carlos Lacerda contra o presidente Getúlio Vargas. A oposição, segmentos do exército e a população começaram a exercer uma pressão pela saída do político gaúcho da presidência da República. Acuada, **o pai dos pobres** se suicidou na manhã de 24 de agosto de 1954.

Apesar de estar diretamente ligado ao presidente da República, **Última Hora** conseguiu sobreviver ao suicídio de Getúlio Vargas.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Carlos Lacerda é um produto do tempo em que viveu. Atacou e foi atacado com a violência característica da imprensa brasileira nas primeiras cinco décadas do século XX. Destacou-se, talvez, por ter mais talento que os seus colegas. A análise do Caso Última Hora permite constatar que Lacerda não mentiu quando revelou que Samuel Wainer havia recebido empréstimos irregulares do Banco do Brasil. A denúncia foi comprovada pela investigação da CPI. Lacerda também falou a verdade quando afirmou que o adversário não havia nascido no Brasil. A prova definitiva está na edição da autobiografia de Samuel Wainer, lançada em 2005. Na obra, é revelado que o dono da Última Hora nasceu mesmo na Bessarabia.

O Caso Última Hora ficou perdido nos porões da História. No entanto, é um episódio fundamental para entender como se chegou até a crise que levou um presidente da República ao suicídio. O aparente conflito entre jornalistas concorrentes transformou-se em um escândalo nacional. O avanço das denúncias da imprensa e a investigação da CPI deixaram claro o vínculo entre as empresas de Samuel Wainer e o presidente Getúlio Vargas.

Foi o primeiro ato marcante de corrupção descoberto na gestão do pai dos pobres. O episódio colaborou para dar munição para a União Democrática Nacional, principal partido de oposição, e segmentos da imprensa criticarem diariamente o governo. Acuados, os aliados do presidente tiveram a ideia de silenciar Carlos Lacerda, voz mais eloquente na luta contra Getúlio Vargas.

O atentado fracassou e deixou o presidente diante de um precipício. O resto da história todo mundo conhece.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Alzira Alves de (org.). **A imprensa em transição**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1996.

BASBAUM, Leôncio. **História sincera da República (de 1930 a 1960)**. São Paulo: Alfa-Omega, 1976.

BIAL, Pedro. **Roberto Marinho**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.

CAO, Eptácio. **Carreirista da traição**. Rio de Janeiro: Panfleto, 1956.

DULLES, John W. F. **Carlos Lacerda: a vida de um lutador (volume 1: 1914-1960)**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1992.

\_\_\_\_\_. **Carlos Lacerda: a vida de um lutador (volume 2: 1960-1977)**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2000.

FALCÃO, Armando. **Tudo a declarar**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1989.

FAUSTO, Boris (coord.). **O Brasil republicano: sociedade e política (1930-1964)**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1996.

GOODWINS, Doris Kearns. **Tempos muito estranhos: Franklin e Eleanor Roosevelt: o front da Casa Branca na Segunda Guerra Mundial**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

HOHLFELDT, Antonio; CAROLINA, Backup. **Última Hora: populismo nacionalista nas páginas de um jornal**. Porto Alegre: Sulina, 2002.

HOLANDA, Sérgio Buarque. **O Brasil republicano: economia e cultura (1930-1964)**. Rio de Janeiro: Brasil, 1995.

LACERDA, Carlos. A câmara e a liberdade. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 28 maio 1953.

\_\_\_\_\_. A corrupção de Lutero Vargas. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 19 ago. 1953.

\_\_\_\_\_. A inércia do responsável. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 10 ago. 1953.

\_\_\_\_\_. **A missão da imprensa**. São Paulo: EDUSP, 1990.

\_\_\_\_\_. Bagatela. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 20 ago. 1953.

\_\_\_\_\_. **Depoimento**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1978.

\_\_\_\_\_. Ditadura econômica e financeira. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p.4, 3 jun. 1953.

\_\_\_\_\_. Duas táticas: a do banco e a do partido. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 5 jun. 1953.

\_\_\_\_\_. Felipetto II quer mais 20 milhões. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p.4, 23-24 maio 1953.

\_\_\_\_\_. Não ceder, não recuar, não silenciar. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 8-9 ago. 1953.

\_\_\_\_\_. Nosso objetivo. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 27 jul. 1953.

\_\_\_\_\_. O inquérito é no Banco, não nos jornais. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 27 mai. 1953.

\_\_\_\_\_. O PSD, a comissão e o conselho de segurança. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 2 jun. 1953.

\_\_\_\_\_. O suspiro do sr. Brito. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 29 maio 1953.

\_\_\_\_\_. O triste fim de Osvaldo Aranha. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 9 set. 1953.

\_\_\_\_\_. Primeira vitória. A luta continua. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 1º set. 1953.

\_\_\_\_\_. Prisão feita, confusão desfeita. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 20 jul. 1953.

\_\_\_\_\_. Subsídio à comissão de inquérito. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p.4, 1º jun. 1953.

\_\_\_\_\_. Três fatos e uma confissão. **Tribuna da Imprensa**, Rio de Janeiro, p. 4, 25 mai. 1953.

LAURENZA, Ana Maria de Abreu. **Lacerda x Wainer (O Corvo e o Besserabiano)**. São Paulo: Senac, 1998.

LEÃO, Danuza. **Quase tudo**. Rio de Janeiro: Companhia das Letras, 2005.

LOPEZ, Luiz Roberto. **História do Brasil contemporâneo**. Porto Alegre: Mercado Aberto, 1980.

MEDEIROS, Benício. **A rotativa parou!** Rio de Janeiro, 2009.

MENDONÇA, Marina Gusmão de. **O demolidor de presidentes**. São Paulo: Códex, 2002.

MORAIS, Fernando. **Chatô, o rei do Brasil**. São Paulo: CIA das Letras, 1994.

MOTA, Carlos Guilherme (Org.). **Brasil em perspectiva**. São Paulo: Difel, 1981.

PENSAVENTO, Sandra Jatahy. **O Brasil contemporâneo**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1991.

PEREZ, Maurício Dominguez. **Lacerda na Guanabara**. Rio de Janeiro: Odisseia Editorial, 2007.

SILVA, Carlos Eduardo Lins da. **O adiantado da hora: a influência americana sobre o jornalismo brasileiro**. São Paulo: Summus, 1990.

SILVA, Hélio. **29 de outubro (1946-1950)**. São Paulo: Três, 1975.

\_\_\_\_\_. **1954: um tiro no coração**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1978.

SODRÉ, Nelson Werneck. **A República (uma revisão histórica)**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1989.

\_\_\_\_\_. **História da imprensa no Brasil**. Rio de Janeiro: Graal, 1977.

WAINER, Samuel. **Minha razão de viver**. São Paulo: Planeta, 2005.

YOUNG, Jordan. **Brasil 1954/1964: fim de um ciclo civil**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1973.



## REFINO DO COBRE POR MEIO DA ELETRÓLISE

DAROSCI, Gabriel <sup>1</sup>

OLIVEIRA, Daniele <sup>2</sup>

### RESUMO

O cobre é um condutor elétrico devido oferecer pouca resistência ao movimento de carga elétrica e destaca-se frente a outros condutores, tais como a prata e ouro, devido o seu menor custo. Contudo, o cobre adquirido após a metalurgia contém uma pequena parcela de impurezas que diminuem a sua condutibilidade elétrica, sendo assim necessário torná-lo o mais puro possível. O processo de purificação e o método utilizado para tal atividade denomina-se eletrólise que consiste na passagem de uma corrente elétrica por uma solução saturada de sulfato de cobre com 15% de ácido sulfúrico onde o anodo feito de cobre impuro é decomposto. Este trabalho analisou o processo de eletrólise do cobre para fins de purificação do mesmo, por meio de ensaios em laboratório. Devido a dificuldade de acesso ao blíster - cobre com 98 a 99,5% de pureza - realizou-se os experimentos com chapas de cobre beneficiado, onde pode-se observar uma formação menor de lama anódica. Alguns resultados obtidos convergiram com os descritos na literatura, porém, quando as diretrizes do processo variam, observa-se menor aderência de cobre no catodo, portanto menor eficiência do processo.

**Palavras-chave:** Cobre. Eletrólise. Experimentos.

<sup>1</sup> Estudante da 7ª fase do Curso de Engenharia de Produção do Centro Universitário de Brusque - UNIFEBE-SC. E-mail: gabrieldarosci@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Professora do Curso de Engenharia de Produção do Centro Universitário de Brusque - UNIFEBE-SC. E-mail: quimicadaniele@hotmail.com

## ABSTRACT

Copper is the main conductor of electricity, this is due to their low resistance to the passage of electrical current and lower cost compared with other materials with higher electrical conductivity as silver. However, after the copper metallurgy has gained a small part of various types of impurities, which decrease their electrical conductivity, hence the necessity of making the pure copper generates the search for a process to purify the same, and the method used for such activity is called electrolysis. This approach aims to analyze how the process of electrolysis, varying the process parameters through laboratory tests for a comparison of the data obtained after the experiments reported in the literature with the works, so that you can view the influence of each parameter in the process, and also the results. The results obtained from the experiments with the converged described in the literature, however, it can be observed some variations in results as the adhesion of copper on the cathode, although the process behaves exactly as described in the literature, the amount of material that effectively adhered the end of the cathode case was slightly lower than that described in the literature.

**Keywords:** Copper. Electrolysis. Experiments.

## 1 INTRODUÇÃO

O cobre foi o primeiro metal usado pelo homem, era conhecido por algumas das mais antigas civilizações que se tem notícia e tem sido utilizado pelo menos há 10.000 anos. Atualmente é um dos materiais mais utilizados para diversas aplicações, como por exemplo, tubulações residenciais para água quente e gás, fiações elétricas, barras de aterramento, etc, segundo o Portal Recicla Brasil (2014).

Por meio do processo de eletrólise é possível modificar a composição química de alguns materiais tornando-os mais puros, como por exemplo, o cobre. Onde utiliza-se uma técnica denominada eletrodeposição metálica ou galvanização, nada mais é do que uma aplicação de corrente elétrica através de eletrodos em uma solução iônica. A eletrólise é um processo que separa os elementos químicos de um composto. Tal fenômeno não é uma reação espontânea então se utiliza de uma fonte externa de potencial para forçar a reação. No cobre, pode-se chegar a uma pureza de cerca de 99,9% e é usado principalmente para fazer fios de cobre que devem possuir alto nível de pureza para assim ter menor resistência a passagem da corrente elétrica.

A presente pesquisa procurou explicar o que ocorre quando existem variações de parâmetros tais como corrente elétrica, concentração da solução e da

distância entre os eletrodos. Os resultados obtidos foram contrastados com os encontrados na literatura e discutidos neste trabalho.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

A necessidade de conseguir materiais cada vez mais puros e dar acabamentos na superfície com determinado material sobre outro gera a busca por um método válido para realização do procedimento chamado de eletrodeposição, esse método é a eletrólise. Assim, serão apresentados e abordados os principais conceitos que norteiam este trabalho.

### **2.1 Eletrólise**

A eletrólise é um processo onde ocorre uma reação físico-química não espontânea, em função da capacidade de separar materiais e alterar a composição química dos mesmos a eletrólise é largamente utilizada na indústria para obtenção de materiais com alto índice de pureza como cobre, alumínio, magnésio, ouro, potássio etc., também é utilizado para revestir materiais metálicos, sendo possível criar camadas de um metal sobre outro, como exemplo a zincagem, cromatização, douração etc, conforme Aichinger, Bach e Moreira (1981) e Browm et al (2005).

O processo de eletrólise é uma reação de óxido redução inversa ao processo decorrente de uma célula galvânica, pois tem como princípio a utilização de energia elétrica para criação de polos positivo e negativo, forçando a ocorrência da corrosão, o material que se deseja obter sai do ânodo e deposita-se no cátodo, de acordo com Sardella (2004) e Feltre (1988).

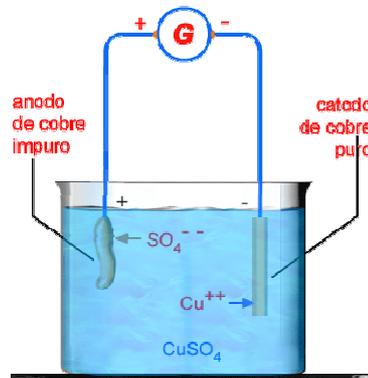
Durante a eletrólise, os elétrodos ficam ligados a uma fonte de eletricidade, o eletrodo que estiver ligado ao polo negativo da fonte, terá um acúmulo de elétrons, devido aos elétrons da fonte escoarem para o eletrodo, o acúmulo de elétrons no eletrodo atrai os íons positivos existentes na solução eletrolítica, esses íons reagem com os elétrons acumulados no elétrodo, constituindo assim uma reação de redução no cátodo, conforme Silva e Silva (1982) e Slabaugh e Parsons (1980).

O eletrodo ligado ao polo positivo da fonte, atrairá os íons negativos existentes na solução eletrolítica e perdem seus elétrons em excesso, que sobem pelo elétrodo e passam pelo condutor até chegarem ao polo positivo da fonte de

energia, a reação ocorrida no ânodo denomina-se oxidação, ainda de acordo com Silva e Silva (1982) e Slabaugh e Parsons (1980).

Corroborando o texto acima, no processo de eletrólise ocorre um fluxo de material do ânodo para o cátodo, forçada pela corrente elétrica transmitida pela solução eletrolítica entre os eletrodos, o cátodo está ligado ao polo negativo da fonte e utiliza os elétrons que recebe para reduzir as substâncias, sendo assim, aumenta seu volume. Durante o processo de oxidação os elétrons removidos passam pelo ânodo e destinam-se ao terminal positivo da fonte, assim fechando o circuito, conforme imagem abaixo, segundo Browm et al (2005).

Figura 1 - Óxido redução do cobre



Fonte: (Centro de Ensino e Pesquisa Aplicada)

Segundo a lei de Faraday, a quantidade de substância gerada pelo processo de eletrólise é diretamente proporcional a quantidade e energia elétrica utilizada, assim como, a quantidade de energia e substância adquirida são proporcionais à sua massa equivalente, de acordo com Russell (1994) e Sardella (1985).

A reação de oxidação e redução estão diretamente ligadas uma à outra, sendo que no processo de óxido redução, ambas tem influência sobre o processo, por isso, considera-se que o potencial gerado para que ocorra a reação é a soma dos potenciais do ânodo e do cátodo, segundo Browm et al (2005). O potencial da reação pode ser escrito conforme expressão algébrica abaixo:

$$E_{célula} = E_{ânodo} + E_{cátodo}$$

## 2.2 A importância do cobre como condutor

A história da utilização do cobre pelo homem consta desde a era pré-histórica a.C., onde o mesmo fazia experimentos e fabricava utensílios com este material. Os minérios de obtenção do cobre são a calcopirita ( $\text{Cu}_2\text{S} \cdot \text{Fe}_2\text{S}_3$ ) e a calcosita ( $\text{Cu}_2\text{S}$ ), ambas contendo enxofre. Após o processo de extração do enxofre, obtém-se o blíster:

“O cobre bruto obtido nessa etapa recebe o nome de blíster, e apresenta uma pureza entre 98% e 99,5% de cobre, com impurezas como antimônio, bismuto, chumbo, níquel etc., e também metais nobres, como ouro e prata.” (IFSC, 2010 p.144).

O cobre vem sendo utilizado há tempos como principal condutor de energia elétrica, devido a sua baixa resistência à passagem da corrente elétrica e baixo custo de aquisição se comparado a metais com maior índice de condutividade elétrica. A condutibilidade elétrica do cobre é utilizada como referência para medir a propriedade em outros metais, sendo que a condutividade do cobre é posta como 100% e compara-se outros metais a ele para verificar sua eficácia na condução de eletricidade, o cobre apresenta uma resistência de 0,15328 ohm.g/m<sup>2</sup> a 20°C, conforme Barbosa (2006).

Contudo o cobre obtido na metalúrgica tem uma pequena quantidade de outros metais como alumínio, ferro, ouro, platina, prata entre outros, e com esse percentual de pureza não tem a eficiência necessária para as exigências do mercado consumidor, pois algumas das impurezas presentes no mesmo podem afetar a sua condutibilidade, causando perda de energia. Para conseguir o desempenho exigido o cobre tem de passar por um refino eletrolítico:

O cobre para ser utilizado como condutor elétrico exige uma pureza altíssima para que sua resistência elétrica seja a menor possível. Isso impede o uso do cobre obtido na metalúrgica, cuja pureza máxima (98%) ainda não é suficiente para usá-lo como condutor elétrico. (PERUZZO, 1993, p. 173).

Em 1997 a indústria brasileira de cobre tinha uma capacidade de fornecimento de 46 mil toneladas ano de cobre concentrado e 176 mil toneladas ano de cobre refinado. O seguimento de transformação de cobre em bens duráveis ou não detinha uma capacidade de 433 mil toneladas ano, sendo 49% da capacidade

destinada a fabricação de fios e cabos condutores, 45% destinada a laminação e extrusão e 6% a outros produtos, de acordo com Andrade et al (1997).

A estimativa de crescimento na demanda de cobre é de cerca de 3% ao ano para países desenvolvidos, cerca de 10% ao ano para os tigres asiáticos e expectativas de crescimento de demanda na América Latina semelhante a do Brasil, em torno de 8% ao ano, ainda conforme Andrade et al (1997).

Os 49% da produção total que é destinada a fios e cabos condutores, tem as mais diversas aplicações, sendo elas, transmissão de energia, fabricação de equipamentos elétricos e eletrônicos, partes elétricas de automóveis, aparelhos de telecomunicação, cabos condutores para estradas de ferro eletrificadas, motores, etc, segundo Ribeiro (2001).

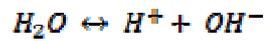
### **2.3 Refino eletrolítico do cobre**

O processo de refino eletrolítico do cobre consiste na utilização de uma fonte de corrente contínua que induz corrente elétrica com tensão em cerca de 5 volts, pois uma tensão maior resultaria em perdas de energia por transformação em calor e formação de gases e uma tensão menor pode ocasionar problemas, pois, cada metal necessita de uma tensão mínima para que a reação ocorra de maneira correta e a corrente deve ser de  $1\text{A}/\text{cm}^2$ , sendo que quanto maior o valor da corrente mais rápida será a reação, segundo a lei de Faraday utilizando o valor de  $1\text{A}/\text{cm}^2$  para a corrente a reação deve ocorrer a uma velocidade de  $1,33\text{mm}/\text{h}$  ou  $1,19\text{g}/\text{h}$ , porém na prática nem toda energia aplicada é utilizada na reação, pois parte dela transforma-se em outros tipos de energia como calor e etc., dessa forma a velocidade da reação pode não ser exatamente a proposta na lei de Faraday porém deve ser muito próximo a ela, conforme Bueno et al (1978).

Algumas relações quantitativas apresentadas nas leis de Faraday são que a quantidade do produto final adquirido com a eletrólise é proporcional a quantidade de energia desprendida para execução da mesma logo a quantidade de substância adquirida tem sua massa proporcional equivalente a quantidade de energia elétrica utilizada, de acordo com Russell (1994) e Feltre (1990).

Durante a reação a corrente passa por um ânodo de cobre com baixo índice de pureza que contém diversos outros tipos de metais, os quais se pretendem separar do cobre, e por um cátodo de cobre com alto índice de pureza que estão

submersos em uma solução iônica de sulfeto de cobre ( $\text{CuSO}_4$ ). As semi-reações decorrente da eletrólise do cobre em sulfeto de cobre são:



O processo de eletrólise do cobre em solução de sulfeto de cobre gera formação de alguns gases como mostra a semirreação acima, sendo estes o gás hidrogênio ( $\text{H}_2$ ) e o gás oxigênio ( $\text{O}_2$ ), como na molécula de  $\text{H}_2\text{O}$  existem dois átomos de hidrogênio e um de oxigênio a liberação de gás hidrogênio é maior que a de gás oxigênio, de acordo com Sardella (2002) e Bard e Sobral (s.d.).

Enquanto as impurezas vão deixando o cobre, o mesmo vai depositando-se na superfície do catodo (cobre puro), pois os cátions de cobre são atraídos pelo catodo enquanto as impurezas (ânions) são repelidas.

Impurezas mais nobres presentes no cobre não se oxidam no ânodo e se depositam formando a lama anódica. É o caso de Au, Ag e Pt. Impurezas menos nobres que o cobre se oxidam no ânodo, mas não conseguem se reduzir no cátodo, permanecendo em solução. É o caso de Fe, Zn e Ni. (PERUZZO, 1993, p. 174).

As impurezas mais nobres que estão contidas no cobre que não oxidam no ânodo tendem a precipitar, pois tem maior densidade que a solução, desta forma a lama anódica fica depositada no fundo do recipiente em que ocorre a reação, de acordo com Peruzzo (1993).

A eletrodeposição do cobre sobre o catodo faz com que ele aumente seu volume e massa, “note que o processo final é a transferência do cobre para o cátodo. Conseqüentemente há destruição do ânodo e aumento do cátodo.”, diz Sardella (2002). O resultado obtido com a eletrólise é um produto com percentual médio de 99,9% de cobre sendo este conhecido como cobre eletrolítico.

Durante o processo é importante que o cátodo esteja próximo ao ânodo, pois isso facilita a passagem da corrente, havendo menos perda de energia, o que

permite realizar a reação com uma corrente maior e faz com que o processo seja mais rápido. Outra forma de aproveitar melhor a corrente elétrica é aumentar a área dos eletrodos, isso diminui a resistência a passagem elétrica o que faz com que menos energia elétrica seja transformada em calor. A concentração da solução também tem influência direta na passagem de corrente elétrica, pois quanto mais íons livres houver na solução mais eficaz se torna a transferência de corrente elétrica, conforme Bard e Sobral (s.d.).

A utilização eficiente da energia elétrica torna o processo mais barato, no entanto “os custos do refino eletrolítico do cobre é compensado pela extração e venda dos materiais presentes na lama anódica (Ag, Au, Pt, sílica, restos de minérios etc.), de acordo com Peruzzo (1993). A extração é realizada através de um processo chamado de floculação.

### **3 METODOLOGIA**

A pesquisa analisou o processo de transformação do cobre elementar em cobre eletrolítico e uma vez que o processo pode ser aplicado utilizando-se dos conhecimentos básicos para resolver questões relacionadas a aplicações concretas, trata-se de uma pesquisa aplicada. A abordagem será qualitativa e serão contrastados os resultados obtidos pelo método experimental com uma pesquisa bibliográfica. A metodologia usada no estudo de caso tem por finalidade analisar o processo de transformação de cobre não refinado em cobre eletrolítico, variando os parâmetros de controle para proporcionar uma análise dos dados coletados.

A Análise foi realizada em um Espectrômetro de Massa no ânodo de Cobre antes do processo de eletrólise e do cátodo após o processo, com o objetivo de comparar os resultados. A coleta de dados foi realizada em diversas literaturas, onde os temas abordados foram: Cobre eletrolítico, processo do cobre eletrolítico, e conhecimentos aprofundados no processo de eletrólise.

Foram utilizadas para análise duas chapas de Cobre (Cu), um ânodo com 99,7% de pureza e um cátodo com 99,7%, as chapas eram eletrodos descartados pela empresa Zen S/A, que os utiliza no processo de eletro erosão. Através do processo de eletrólise objetivou-se promover o refino do ânodo, depositando-o no cátodo. Todo o procedimento foi elaborado baseado no estudo de alguns dos principais pesquisadores do tema em questão.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A dificuldade em encontrar blíster-cobre impuro impossibilitou a análise de um grande diferencial de pureza do material antes e depois do processo, contudo, o comportamento do processo analisado com as amostras de cobre durante os experimentos convergiu com os descritos na literatura. Os experimentos foram realizados em duas etapas:

Etapa I - Realizou-se experimentos aleatoriamente, alterando-se a tensão promovida pela fonte de corrente contínua (cc) e observou-se que a solução apresentou alto índice de aquecimento decorrente do excesso de tensão induzida na solução, o que gera grande perda na formação não apenas de calor, mas também na formação de gases, o que ficou muito visível durante a reação.

Durante esta etapa de experimentos ficou explícito que o cobre realmente estava reduzindo no catodo em função da grande quantidade de matéria acumulada na superfície do mesmo, porém a aderência do material foi muito reduzida, sendo assim ele migrou do ânodo para o catodo, mas não aderiu à chapa, pois segundo referências consultadas, a alta temperatura da solução causada por excesso de tensão tem influência direta sobre a aderência do material sobre o catodo,

Parte II - Realizou-se experimentos de acordo com parâmetros estabelecidos na metodologia pode-se observar uma redução muito grande no aquecimento da solução e também um aumento no tempo para o início do aquecimento. A formação de gases foi muito reduzida quase imperceptível, ao final da reação pode-se visualizar algumas bolhas de gás próximas ao ânodo, mas com um volume muito inferior ao do primeiro experimento realizado.

Nesta etapa do processo com a tensão controlada, pode-se observar que o fluxo do material ainda existia, mas de maneira um pouco reduzida, e ao fim da reação viu-se que o material havia aderido melhor ao catodo, porém ainda com uma aderência inferior aos padrões da literatura.

Após o segundo experimento analisou-se o cátodo no espectrômetro de massa, o resultado obtido encontra-se na imagem abaixo.

Figura 2 - Análise do cátodo no espectrômetro de massa antes e depois do processo

SPECTRO		13/11/2012 16:54:49						
Método:	Cu-01-M							13/11/2012 16:54:23
Comment:	Cu- Orientativo	Concentrações						
Solicitante:	OS:	Liga:						
Proj.Integrador		Obs:						
Corrida:	Forno:	Amostra01						
Analista:								
Pamella								
	Zn	Pb	Sn	P	Mn	Fe	Ni	Si
	%	%	%	%	%	%	%	%
1	0.0648	0.0061	0.0064	0.0023	< 0.00020	0.0894	0.0024	0.0135
2	0.0588	0.0052	0.0053	0.0025	< 0.00020	0.0891	0.0024	0.0114
	Cr	Te	As	Sb	Bi	Ag	Co	Al
	%	%	%	%	%	%	%	%
1	< 0.00020	0.0030	< 0.00040	< 0.0035	< 0.00060	0.0010	< 0.0015	0.0054
2	0.00057	0.0036	0.00071	< 0.0035	< 0.00060	0.0010	< 0.0015	0.0046
	S	Be	Zr	Au	B	C	Ti	Se
	%	%	%	%	%	%	%	%
1	0.0111	< 0.00010	< 0.00020	< 0.00050	< 0.00020	0.0370	0.00029	< 0.00080
2	0.0055	< 0.00010	< 0.00020	< 0.00050	< 0.00020	0.0370	< 0.00020	< 0.00080
	Nb	Pt	Cu					
	%	%	%					
1	0.0014	< 0.0020	99.7					
2	0.0011	< 0.0020	99.8					

Fonte: Laboratório UNIFEBE

A imagem acima mostra a alteração na composição na superfície do cátodo, percebe-se um aumento da pureza do cobre, que sai de 99,7% e vai para 99,8%, percebe-se que o diferencial de pureza é pequeno devido a chapa de cátodo inicialmente já ter alto índice de pureza, também o índice de pureza de 99,8% não é o resultado esperado, sendo que o cobre pode chegar a uma pureza de 99,9% de pureza.

Pode-se observar também pequenas reduções de outras substâncias do cátodo, sendo elas: Zn, Pb, Sn, Si, Al, S. Essas substâncias de acordo com a literatura precipitam na solução formando a lama anódica ou permaneceram em meio aquoso. Houve também pequenas alterações na quantidade de outras substâncias, porém em uma quantidade muito pequena.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que os recursos naturais são limitados, faz-se necessário retirar o máximo rendimento dos materiais utilizados, dessa forma a perda de material torna-se menor, a eletrólise garante um alto nível de pureza e por isso é um

processo de grande validade para atingir um rendimento maximizado dos recursos empregados no cotidiano.

O processo de refino eletrolítico do cobre se faz necessário na sociedade atual, pois com a crescente preocupação com a conservação da energia elétrica e dos recursos utilizados para consegui-la não é possível utilizar um condutor que tenha perdas demasiadas de energia, pois isso resultaria em uma produção maior de energia elétrica para compensar as perdas. Contudo o processo de refino eletrolítico do cobre tem um custo relativamente alto que pode ser amenizado com a utilização de parâmetros corretos para reduzir perdas durante o processo e a utilização dos resíduos gerados na reação para aquisição de metais nobres.

As experiências realizadas mostraram o quanto os parâmetros de processo são fundamentais para o mesmo, sendo que a utilização de parâmetros errados gera grande quantidade de desperdício como aumento do tempo de processamento, aumento da quantidade de energia empregada no processo e também na qualidade e quantidade adquirida do produto final.

No Brasil o cobre produzido nas metalúrgicas passa pelo processo de eletrólise antes mesmo de sair da mesma, dessa forma encontrou-se grande dificuldade ao realizar os experimentos por conta de não ter-se acesso ao cobre não beneficiado pela eletrólise, contudo os experimentos foram realizados utilizando chapas de cobre beneficiados, onde pode-se observar todos os efeitos do processo, mas com uma formação menor de lama anódica devido a baixíssima quantidade de impurezas no cobre.

O processo de eletrólise tem uma aplicação muito ampla dentro de indústrias dos mais diversos ramos de atividade, em função de sua alta utilização e alto custo de processo ainda tem grande campo para estudos, o processo de cromatização tem um conceito bastante parecido com o da eletrodeposição ocorrido no beneficiamento do cobre e apresenta maiores facilidades para realização de experimentos devido a mais fácil aquisição do material necessário para realização dos mesmos, em função disso recomenda-se que a partir desse trabalho sejam aplicados estudos no processo de cromatização, processo no qual é possível através de melhorias nos parâmetros torná-lo mais acessível, reduzindo desperdícios e consecutivamente custos.

## REFERÊNCIAS

- AICHINGER, Ernesto Christiano; BACH, Sigurd Walter; MOREIRA, Daisy de Rezende. **Química básica**. São Paulo: E.P.U., 1981. v.3.
- ANDRADE, Maria Lúcia Amarante; et al. **Indústria do cobre: área de operações industriais**. Brasília: BNDS, 1997.
- BARBOSA, Cássio. **Cobre**. Rio de Janeiro: [s.e.], 2006.
- BARD, Gabrielle N.; SOBRAL, Luiz G. S. **Recuperação de ouro, prata e cobre de lama anódica proveniente do refino eletrolítico de cobre**. São Paulo: Cetem, s.d.
- BROWM, T. L. H. et al. **Química: a ciência central**. 9.ed. São Paulo: Pearson, 2005.
- BUENO, Willie A.; et al. **Química geral**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1978.
- CENTELHAS. **Eletrocorrosão de metais**. Disponível em: <<http://www.centeilhas.com.br/biblioteca/eletrocorrosao.pdf>>. Acesso em: 19 abr. 2012.
- E-FÍSICA. **Aplicações da eletrólise**. Disponível em: <[http://efisica.if.usp.br/eletricidade/basico/eletrolise/aplic\\_eletrolise/](http://efisica.if.usp.br/eletricidade/basico/eletrolise/aplic_eletrolise/)>. Acesso em: 02 jul. 2014.
- FELTRE, Ricardo. **Fundamentos da química**. São Paulo: Moderna, 1990.
- \_\_\_\_\_. **Química**. 3.ed. São Paulo: Moderna, 1988.
- IFSC - INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Aula 13**. Disponível em: <[http://wiki.ifsc.edu.br/mediawiki/images/1/15/Aula\\_13.pdf](http://wiki.ifsc.edu.br/mediawiki/images/1/15/Aula_13.pdf)>. Acesso em: 22 jan. 2010.
- PERUZZO, Tito. **Química na abordagem do cotidiano**. São Paulo: Moderna, 1993.
- RECICLA BRASIL. **Cobre**. Disponível em: <<http://reciclabrasil.net/cobre.html>>. Acesso em: 16 jul. 2014.
- RIBEIRO, José Admário Santos. **Cobre**. Balanço Mineral Brasileiro, 2001.
- RUSSELL, Jhon Blair. **Química geral**. São Paulo: Pearson, 1994.
- SARDELLA, Antônio. **Curso de química**. São Paulo: Ática, 2002.
- \_\_\_\_\_. **Química**. 5.ed. São Paulo: Ática, 2004.
- \_\_\_\_\_. **Química fundamental**. São Paulo: Ática, 1985. v.3.
- SILVA, Ronaldo Henriques; SILVA, Edson Braga. **Princípios básicos de química**. São Paulo: Harbra, 1982. v.2.
- SLABAUGH, W.; PARSONS, T. **Química geral**. Rio de Janeiro: LTC, 1980.



**RG**  
**SN**

REVISTA DE GESTÃO, SUSTENTABILIDADE E NEGÓCIOS  
REVISTA ACADÊMICA DA FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS – UNIFIN  
WWW.SAOFRANCISCODEASSIS.EDU.BR – REVISTA@SAOFRANCISCODEASSIS.EDU.BR

EDIÇÃO V. 2, Nº2 – OUTUBRO DE 2014  
ISSN 2318-4381



Faculdade  
São Francisco  
de Assis

## SATISFAÇÃO E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES: A INFLUÊNCIA DO ATENDIMENTO NESTA CONQUISTA

ANDRADE, Rosiane de <sup>1</sup>  
OLIVEIRA, Letícia Horn <sup>2</sup>

### RESUMO

Fatores culturais, sociais, econômicos, familiares e psicológicos influenciam no comportamento de compra do consumidor por determinado produto ou serviço. Esse conjunto de fatores dificulta o conhecimento do principal deles no momento de uma decisão. Diante disso, a psicologia do consumidor é entendida como o estudo dos processos envolvidos quando indivíduos ou grupos selecionam, compram, usam ou dispõem de serviços, produtos, ideias ou experiências para satisfazer suas necessidades. A partir dessa premissa, o presente realizou uma investigação qualitativa, realizada com sete adultos clientes de restaurantes do Vale do Paranhana/RS. A metodologia utilizada foi a Técnica de Grupo Focal, caracterizada por promover um espaço acessível, onde a ênfase está nos conteúdos suscitados a partir da interação do grupo, e os resultados obtidos com a sua aplicação são efetivos em fornecer informações sobre como as pessoas pensam, sentem ou entendem a maneira como agem em relação a um tópico discutido no grande grupo. Através da realização do Grupo Focal foi possível conhecer os aspectos considerados importantes pelos consumidores para a conquista de sua satisfação e fidelização, quanto ao atendimento oferecido e prestado em restaurantes. Percebeu-

<sup>1</sup> Pós-graduada em Psicologia Organizacional pelo Instituto de Desenvolvimento Global - IDG e Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT. E-mail: rosiandrade@tca.com.br

<sup>2</sup> Professora do curso de Pós-Graduação em Psicologia Organizacional do Instituto de Desenvolvimento Global – IDG, do curso de Psicologia das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT e da Faculdade São Francisco de Assis - UNIFIN. E-mail: leticiaholiveira@yahoo.com.br

se que os participantes do estudo avaliaram muitos aspectos para sentirem-se satisfeitos e com a intenção de retornar ao estabelecimento, mas foi possível identificar que a qualidade da comida, o ambiente, a higiene e o atendimento do prestador de serviços foram os atributos considerados mais relevantes para a satisfação e fidelização.

**Palavras-chave:** Psicologia do consumidor. Serviços em restaurantes. Atendimento ao cliente.

## 1 INTRODUÇÃO

Diversos são os aspectos que influenciam no comportamento de compra e escolha do consumidor por determinado produto, serviço ou marca. Fatores culturais, sociais, familiares, econômicos e psicológicos atuam no momento de escolha, de forma a tornar complexa a identificação do fator principal em uma decisão (GUIMARÃES, 2013).

O estudo sobre os comportamentos de consumo das pessoas é uma ciência advinda originalmente das ciências humanas e sociais, como a psicologia, sociologia, antropologia e economia. Tem por finalidade a compreensão desses comportamentos de consumo adotando uma perspectiva pluridisciplinar. Inicialmente, o principal intuito era o de compreender o comportamento de consumo para poder prever, mas com o passar dos anos se viu a necessidade de estudar para compreender e fidelizar os consumidores.

Frente a um contexto de forte concorrência, as organizações buscam se diferenciar umas das outras e, mais do que satisfazer clientes, elas desejam e precisam fidelizar aqueles que já foram conquistados (KARSAKLIAN, 2011).

A satisfação e a fidelização de clientes tornaram-se um diferencial competitivo para as empresas. As organizações procuram cada vez mais atender as necessidades de seus clientes para obtenção de sucesso e, com a forte concorrência, em alguns casos até para garantir a sobrevivência do negócio. Para satisfazer as necessidades e demandas dos clientes e superar suas expectativas, não só a qualidade do produto é importante, mas também a qualidade do serviço prestado aos consumidores, sobretudo no atendimento oferecido (ALONGE; GIMENEZ, 2011).

O atual cenário do país indica que os brasileiros gastam mais de 30% do seu orçamento em alimentação fora do lar (FBHA, 2013). Pesquisa realizada

recentemente exhibe perspectivas positivas para o segmento da alimentação, uma vez que esse segmento aparece como principal tendência de novas empresas em quatro das cinco regiões do Brasil (GEM, 2012).

Diante disso, ter o conhecimento dos aspectos que satisfazem e fidelizam os consumidores por determinado produto ou serviço torna-se primordial na busca de vantagem competitiva das organizações. A Psicologia do Consumidor, frente a essa atual demanda, contribui no processo de estudo do consumo, englobando a compreensão do como, quando e porque as pessoas escolhem determinado tipo de produto ou serviço, ou seja, colabora com a sua ciência frente à importância das relações de consumo no modelo social atual (SOLOMON, 2008).

Nesse sentido, o presente projeto de pesquisa objetiva investigar os aspectos avaliados pelos consumidores para a conquista de sua satisfação e fidelização, quanto ao atendimento oferecido e prestado em restaurantes.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Psicologia do consumidor**

A psicologia do consumidor é entendida como o estudo dos processos envolvidos quando indivíduos ou grupos selecionam, compram, usam ou dispõem de serviços, produtos, ideias ou experiências para satisfazer suas necessidades e desejos (SOLOMON, 2008).

Atualmente, a teoria mais utilizada pelos pesquisadores do comportamento do consumidor é a Teoria Cognitivista, que entende o consumo como resultante de um processamento de informações advindas do sujeito, da cultura e do meio ambiente (SOLOMON, 2008). Nesse sentido, pensar o consumo como um processo de tomada de decisão implica ver o consumidor como aquele que opta por diferentes produtos ou serviços, tendo como base a influência de fatores cognitivos e psicológicos (PINHEIRO et al, 2006).

Os fatores psicológicos envolvidos no momento da compra dizem respeito ao conjunto das funções cognitivas, comportamentais e emocionais. De acordo com Pinheiro et al (2006), existem oito fatores psicológicos atrelados ao comportamento de compra das pessoas, como a percepção, motivação, aprendizagem, memória, atitudes, personalidade, autoconceito e estilo de vida.

Na percepção, o consumidor reconhece, organiza, sintetiza produtos ou serviços que visualiza e experiêcia, atribuindo significados aos estímulos recebidos do ambiente. A motivação é considerada como um estágio de tensão psicológica, que precede e prepara os indivíduos para a ação. Tal motivação ocorre a partir de uma necessidade, a qual, por sua vez, despertará um desejo. Com base em tal desejo, surgem as preferências por determinadas formas específicas de atender às motivações iniciais (KARSAKLIAN, 2011). Uma teoria muito significativa foi proposta pelo psicólogo Abraham Maslow (1970) que é utilizada até os dias de hoje para compreender as motivações dos seres humanos, incluindo, a dos consumidores. Maslow organizou prioridades em uma hierarquia. Essa hierarquização segue uma escala na qual somente se passa de um nível a outro mais alto, à medida que o anterior seja satisfeito. Essa teoria se baseia em três hipóteses sendo que, na primeira, um indivíduo sente várias necessidades que não tem a mesma importância e que podem, então, ser hierarquizadas. A segunda hipótese é a de que o indivíduo procura primeiro satisfazer a necessidade que lhe parece mais prioritária. Na terceira hipótese uma necessidade para de existir (por um tempo) quando ela foi satisfeita e o indivíduo busca satisfazer a próxima necessidade (KARSAKLIAN, 2011). A hierarquia é dividida em cinco degraus, sendo o primeiro degrau dedicado às necessidades fisiológicas, o segundo as necessidades de segurança, o terceiro às necessidades de sociais de pertença e afeto, o quarto às necessidades de estima e o último às necessidades de autorrealização. O ser humano jamais ficará interessado em uma necessidade de autorrealização se uma necessidade fisiológica sua não for sanada (SOLOMON, 2008).

O terceiro e quarto fatores psicológicos atrelados ao processo de compra dos consumidores são a aprendizagem e memória, advindos de experiências adquiridas ao longo do tempo. A atuação conjunta da aprendizagem e da memória leva a consolidação de hábitos de consumo, no qual permite o entendimento e a compreensão pelo envolvimento com determinado produto ou serviço (PINHEIRO et al, 2006). O quinto fator diz respeito às atitudes, que são compostas por crenças (pensamentos), sentimentos e intenções de comportamento. Esses três aspectos auxiliam na avaliação de serviços e produtos e guiam o comportamento de compra do indivíduo (PINHEIRO et al, 2006). Já o sexto fator é a personalidade, que compreende um padrão característico de pensamentos, sentimentos e ações. É a partir desses aspectos, também, que cada indivíduo escolherá por determinados

serviços ou produtos. Esse consumo não só satisfará o consumidor, mas possibilitará a construção do autoconceito, ou seja, sua imagem social. Na atual sociedade que se vive, o consumo delimita a identidade das pessoas, através de valores reforçados pela mídia. Nesse sentido, o estilo de vida (sétimo fator) agrega ao autoconceito (oitavo fator), ao passo que se refere a como os indivíduos escolhem gastar seus recursos disponíveis (PINHEIRO et al, 2006).

Nos oito fatores descritos acima, o indivíduo é visto de maneira isolada, ou seja, tomando decisões de acordo com suas características psicológicas. Além deles, fatores socioculturais como influência do grupo, da família, cultura e classe social influenciam no comportamento de compra das pessoas. Nesse momento, o consumidor não é mais visto como um indivíduo isolado, mas como um ser social que reage e é transformado pelos contextos nos quais está inserido (PINHEIRO et al, 2006).

## **2.2 Aspectos essenciais no atendimento ao cliente**

Cada organização tem suas características específicas e seus processos de atendimento irão refletir essas diferenças. No entanto, existem alguns aspectos essenciais que, mesmo sendo tratados de maneiras diferentes, devem ser compreendidos e colocados em prática da forma mais adequada ao negócio. Segundo Marques (1997), existem quatro requisitos básicos para um bom atendimento ao cliente, no que tange ao prestador de serviço, como conhecer, ouvir, falar e perceber.

O primeiro requisito refere-se ao conhecimento que o prestador de serviço precisa ter acerca de suas funções dentro da empresa, das normas a serem cumpridas e dos procedimentos a serem seguidos. O segundo requisito é ouvir, ou seja, não é possível atender a um cliente sem antes saber o que ele deseja. Para tal, é necessário ouvir o que o cliente tem a dizer para estabelecer uma comunicação eficaz (MARQUES, 1997).

Após ouvir o cliente, é necessário falar para estabelecer o processo de comunicação. Quando um prestador de serviço transmite uma informação ao cliente, deve utilizar-se de uma linguagem adequada, clara, objetiva, considerando o nível de compreensão de cada cliente. Por fim, a capacidade de perceber os gestos, as expressões faciais e a postura do cliente são informações imprescindíveis que

auxiliarão na compreensão do cliente, uma vez que as pessoas são diferentes uma das outras (MARQUES, 1997).

Além desses aspectos citados acima quanto ao atendimento do prestador de serviço, existem atributos essenciais que fazem a diferença para a satisfação e fidelização de clientes. De acordo com Meister (2008), os atributos considerados de suma importância são: localização, ambiente, conforto, existência de estacionamento, agilidade, qualidade nos produtos e/ou serviços, variedade de produtos, preço e formas de pagamento, decoração e limpeza.

De qualquer forma, a boa prestação de serviços depende de todos esses requisitos, bem como da disseminação da cultura do atendimento ao cliente aos colaboradores, além da gestão de recursos humanos, que considera desde o recrutamento e seleção, até o treinamento para melhor atender aos clientes. A comunicação organização/clientes é de extrema importância, pois somente dessa forma que se conseguirá aperfeiçoar os serviços e o atendimento, através de queixas, críticas e afins (LAS CASAS, 2012).

Chiavenato (2007) salienta que o consumidor é imprescindível para qualquer organização se manter no mercado e que o atendimento é um dos aspectos de maior importância do negócio. O bom atendimento é uma combinação entre os elementos: qualidade, eficiência, custo do produto ou serviço, distribuição e rapidez. Todos esses aspectos são facilitadores da conquista pela satisfação e fidelização.

### **2.3 Satisfação e fidelização de clientes**

A satisfação nada mais é do que a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho percebido acerca de um produto em relação às expectativas à priori do comprador. Se o desempenho não alcançar as expectativas do cliente, o mesmo ficará insatisfeito. Em contra partida, se o desempenho alcançar ou superar as expectativas, o cliente ficará satisfeito e encantado. Diante disso, a probabilidade do consumidor em repetir a compra e percorrer positivamente sobre o serviço, produto ou marca quando de sua satisfação é muito alta. Por outro lado, se o consumidor ficar insatisfeito ou até mesmo indiferente, provavelmente este não repetirá a compra e ainda alertará terceiros sobre a incapacidade do serviço, produto ou marca em atender às suas necessidades (KOTLER; KELLER, 2012).

Os clientes indiferentes e apenas satisfeitos podem mudar com facilidade se outro fornecedor ofertar satisfação semelhante ou maior. Contudo, pouco provável que os clientes altamente satisfeitos encontrem e confiem em outro fornecedor que lhes ofereçam satisfação tão alta. As empresas que desejam atrair os consumidores pela segunda vez em seu negócio devem avaliar regularmente seu nível de satisfação. Cerca de 95% dos consumidores ficam insatisfeitos e não reclamam, pois não sabem como fazer, nem para quem reclamar e até mesmo pensam que esse esforço não vale a pena (KOTLER, 2009).

De acordo com Prieto (2007), existem seis aspectos que influenciam a satisfação dos indivíduos e que servem como desafios para os serviços de atendimento ao cliente. O primeiro aspecto refere-se à subjetividade da satisfação, ou seja, as pessoas ficam satisfeitas com diferentes estímulos. Devido a isso, o atendimento ao cliente não deve ser padronizado, mas adaptado às necessidades e exigências para cada perfil de cliente. O segundo aspecto enfatiza que a satisfação do cliente é difícil de ser medida. Normalmente as empresas se utilizam de pesquisas ou até mesmo da própria observação acerca do comportamento das pessoas frente a situações desagradáveis. As pesquisas são ferramentas de grande valia, mas ao mesmo tempo tem suas limitações, ao passo que nem todas as pessoas as respondem de forma sincera e, em muitos casos, não conseguem expressar seus reais sentimentos. É preciso, portanto, atentar aos comportamentos dos clientes e sempre que possível abordá-los, com o intuito de investigar sua satisfação.

O terceiro aspecto aborda que a satisfação do cliente não é facilmente mudada. Muitos clientes somente irão mudar o conceito da empresa que antes estavam insatisfeitos, depois de determinado período de tempo recebendo serviços e/ou atendimentos de melhor qualidade de forma mais permanente. O quarto aspecto refere-se à relação qualidade/preço, ou seja, a maioria dos clientes não se satisfaz com apenas essa relação. O ideal é proporcionar serviços que tenham maior valor agregado, uma vez que os clientes buscam por benefícios adicionais em suas compras (PRIETO, 2007).

O quinto aspecto propõe segmentar o mercado para atingir diretamente um grupo de consumidores para obtenção de satisfação. Para tal, é necessário estudá-los e preparar uma oferta de modo que se aproxime das necessidades identificadas. Por fim, Prieto (2007) cita a tecnologia (sexto fator), que não deve ficar visível aos

clientes, mas sim servir de apoio. Esse aspecto é de suma importância na atualidade, uma vez que a tecnologia aliada ao negócio trará mais agilidade aos serviços o, que, automaticamente, gerará satisfação aos clientes.

Esses requisitos descritos acima são mencionados pelo autor como desafios às organizações que querem ser referência no atendimento ao cliente. De qualquer forma, uma das primeiras recomendações é que todos os serviços devem ser adaptados às necessidades de cada consumidor. Para tal, a interação dos gestores, gerentes ou representantes da organização com sua clientela é o aspecto mais essencial para, de fato, conhecer as expectativas, os níveis de satisfação e, por consequência disso, fidelizar os clientes (LAS CASAS, 2012).

Fidelizar clientes refere-se à capacidade das organizações e gestores em encantar o cliente, ou seja, surpreendê-lo com um atendimento diferencial. Nesse sentido, as organizações devem atuar de forma estratégica, retendo informações essenciais acerca dos clientes, uma vez que a satisfação e a fidelização estão diretamente relacionadas ao suprimento das necessidades dos consumidores (MARQUES, 2013).

A fidelização de clientes é fundamental para o sucesso das organizações, principalmente em segmentos muito competitivos, já que é através de clientes leais que essas organizações podem permanecer por um período maior de tempo no mercado e até mesmo tornarem-se líderes (SAMARA; MORSCH, 2005).

Ainda há gestores que acreditam que fidelizar clientes é distribuir brindes e/ou descontos, ou ainda entendem que compras repetidas, baseadas em descontos e ofertas, representam o conceito de fidelização. Estimular a repetição da compra através de um círculo vicioso de desconto e promoções faz com que os consumidores comprem o produto ou serviço por razões alheias à qualidade. Para construir a fidelização é essencial entender as necessidades, desejos e valores dos clientes, para depois traçar uma estratégia adequada de fidelização de clientes (SALIBY, 1997).

Uma estratégia adequada de fidelização pode proporcionar a descoberta de novas oportunidades de mercado para as organizações. De todo modo, investir em programas de fidelização do cliente, como agregar valor aos serviços já oferecidos, comunicação com os clientes através de conteúdos informativos, ou até mesmo recompensar os clientes quando da realização de compras, são sempre estratégias bem-vindas. Esses programas devem estar aliados aos objetivos de cada

organização, uma vez que, assim como cada perfil de cliente tem suas necessidades, as organizações também têm necessidades específicas (MARQUES, 2013).

### **3 MÉTODO**

A presente pesquisa é qualitativa, caracterizada pelo seu modo dialógico, de construção e interpretação da realidade e pela sua atenção ao estudo de casos singulares (GONZÁLEZ REY, 2002), e de cunho exploratório, onde a finalidade é desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente estudado proporcionando um melhor entendimento dos conceitos (MARCONI; LAKATOS, 2009).

#### **3.1 Participantes**

Participaram do estudo sete adultos, de ambos os sexos, moradores dos municípios do Vale do Paranhana/RS, frequentadores de restaurantes da região no mínimo três vezes por semana e com renda mensal mínima de dois salários mínimos.

O critério do tamanho amostral foi o que a literatura aponta como adequado quando da realização de grupos focais, de seis a dez participantes (OLIVEIRA; FREITAS, 1998). A escolha dos participantes foi por conveniência, onde o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, considerando que estes possam, de alguma forma, representar o universo (MARCONI; LAKATOS, 2009).

#### **3.2 Instrumentos**

Como instrumento de pesquisa utilizou-se a técnica de Grupo Focal (OLIVEIRA; FREITAS, 1998), com o objetivo de conhecer as percepções dos clientes quanto ao atendimento oferecido nos restaurantes do Vale do Paranhana (Apêndice A). O grupo focal é caracterizado por ser um espaço acessível, onde a ênfase está nos conteúdos suscitados a partir da interação do grupo e os resultados obtidos com a sua aplicação são efetivos em fornecer informações sobre como as pessoas

pensam, sentem ou entendem a maneira como agem em relação a um tópico (OLIVEIRA; FREITAS, 1998).

Ademais, utilizou-se uma Ficha de Dados Sociodemográficos (Apêndice B), que auxiliou na interpretação das informações coletadas.

### **3.3 Procedimentos para coleta das informações**

O projeto de pesquisa foi avaliado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da FACCAT (protocolo número 504). Posteriormente, foi realizado contato com os possíveis participantes, considerando os critérios de participação estabelecidos. Após o aceite dos sete participantes, foi marcada data e hora para a realização do Grupo Focal.

Precedente à realização da técnica para a coleta das informações, foi realizada uma breve introdução aos participantes, retomando os objetivos da pesquisa, apresentando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE e assegurando o entendimento de todos quanto ao sigilo das informações, bem como ao uso de gravador. Os participantes, esclarecidos quanto a esses aspectos citados, assinaram o TCLE e, após as assinaturas, a pesquisadora solicitou o preenchimento da Ficha de Dados Sociodemográficos. Depois disso deu-se início a técnica, que teve duração de 1 hora e meia.

### **3.4 Procedimentos para a análise das informações**

As gravações das falas foram transcritas e as informações foram analisadas, baseadas na Análise de Conteúdo (BARDIN, 1977), cujo objetivo é compreender o sentido das comunicações e suas significações explícitas e/ou ocultas, propondo inferências e interpretações a propósito dos objetivos previstos, ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas.

## **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Inicialmente, apresentam-se algumas características dos participantes da pesquisa, obtidos através da Ficha de Dados Sociodemográficos. Participaram do estudo sete adultos, sendo três do sexo masculino (H. 30 anos; D. 26 anos, O. 33

anos)<sup>3</sup> e quatro do sexo feminino (Q. 36 anos; K. 30 anos; A. 55 anos; S. 25 anos), todos residentes no município de Taquara, mas frequentadores de restaurantes do Vale do Paranhana/RS. Os participantes têm ensino superior completo e dois possuem pós-graduação em sua área de atuação. Suas ocupações dividem-se em professor, advogado, psicólogo, vendedor, dois contadores e um diretor de informática. A renda mensal média dos participantes é de R\$ 2.500,00 e quatro deles possui carro próprio. Dentre os participantes, apenas dois são casados e um possui filhos. A frequência média em restaurantes é de três dias e meio, ao meio dia e no turno da noite.

As verbalizações dos participantes, as mesmas foram analisadas através da Análise de Conteúdo (BARDIN, 1977), foram aglutinadas em cinco categorias correspondentes às perguntas realizadas durante a técnica do Grupo Focal. A partir dessas categorias, estabeleceram-se subcategorias referentes aos conteúdos manifestados. O quadro um (1) apresenta as referidas categorias e subcategorias.

Quadro 1 - Descrição das categorias e subcategorias referentes à técnica de Grupo Focal

<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>
<b>1. Satisfação e insatisfação de um atendimento</b>	<p><b>1.1 Aspectos que os deixam satisfeitos</b>  <b>Satisfação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- qualidade da comida</li> <li>- qualidade do ambiente</li> <li>- bom atendimento pelo prestador de serviço</li> <li>- preço – de acordo com a qualidade oferecida</li> <li>- higiene</li> </ul> <p><b>1.2 Aspectos que os deixam insatisfeitos</b>  <b>Insatisfação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mau atendimento pelo prestador de serviço</li> <li>- comida de baixa qualidade</li> <li>- falta de higiene</li> <li>- falta de seriedade, confiança e credibilidade</li> </ul>
<b>2. Aspectos comportamentais de um prestador de serviços</b>	<p><b>2.1 Atenção aos clientes</b></p> <p><b>2.2 Paciência</b></p> <p><b>2.3 Boa apresentação do prestador de serviço</b></p> <p><b>2.4 Boa comunicação no atendimento</b></p> <p><b>2.5 Simpatia do prestador de serviço</b></p> <p><b>2.6 Treinamento para prestador de serviço e ao proprietário do negócio</b></p> <p><b>2.7 Ser surpreendido positivamente</b></p>

<sup>3</sup> As iniciais dos nomes dos participantes foram trocados, com o intuito de preservação da identidade e manutenção do sigilo.

<p><b>3. Grau de importância de aspectos tangíveis</b></p>	<p><b>3.1 Aspectos importantes para saírem satisfeitos e fidelizados</b>  <b>Aspectos importantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diversidade de comida</li> <li>- estacionamento</li> <li>- localização – no dia-a-dia é importante que seja um local mais próximo do trabalho</li> </ul> <p><b>3.2 Aspectos pouco importantes para saírem satisfeitos e fidelizados</b>  <b>Aspectos pouco importantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- localização</li> <li>- diversidade de bebida</li> </ul>
<p><b>4. Grau de importância da questão financeira</b></p>	<p><b>4.1 Aspectos importantes para saírem satisfeitos e fidelizados</b>  <b>Aspectos importantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aceitar várias bandeiras de cartão</li> <li>- preço compatível com o que é oferecido</li> </ul> <p><b>4.2 Aspectos pouco importantes para saírem satisfeitos e fidelizados</b>  <b>Aspectos pouco importantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoções e descontos, com intuito de fidelização</li> </ul>
<p><b>5. Principais aspectos de um atendimento</b></p>	<p><b>5.1</b> qualidade da comida, atendimento do prestador de serviço, higiene, ambiente, formas de pagamento</p> <p><b>5.2</b> qualidade da comida, preço compatível com o que é oferecido, higiene, ambiente, estacionamento</p> <p><b>5.3</b> higiene, preço compatível com o que é oferecido, qualidade da comida, variedade da comida, localização</p> <p><b>5.4</b> qualidade da comida, higiene, atendimento do prestador de serviço, ambiente, formas de pagamento</p> <p><b>5.5</b> atendimento do prestador de serviço, higiene, qualidade da comida, ambiente, organização /planejamento</p> <p><b>5.6</b> higiene, qualidade do restaurante (variedade de comida, localização), atendimento do prestador de serviço, formas de pagamento, preço compatível com o que é oferecido</p> <p><b>5.7</b> qualidade da comida, higiene, qualidade do ambiente, atendimento do prestador de serviço, formas de pagamento</p>

Fonte: Elaborado pelas autoras

Inicialmente, quando questionados quanto aos aspectos que os fazem saírem satisfeitos com a intenção de retornar a um restaurante, bem como o que os fazem saírem insatisfeitos, com a intenção de não retornar (categoria 1), todos os participantes foram unânimes em relatar que a qualidade da comida é essencial para o retorno. Em estudo realizado por Kiwela (1997), evidenciou-se que a qualidade da comida foi apontada como o primeiro critério de escolha em diversos tipos de

restaurantes. Esse resultado não é surpreendente, já que em se tratando do ramo alimentício, possivelmente a qualidade do alimento estaria no topo das preferências.

Além da qualidade da comida, a qualidade do ambiente também foi citada por mais de 50% dos participantes como aspecto indispensável no que diz respeito ao atendimento ao cliente. Eles relataram que um bom ambiente é aquele que deixa os clientes confortáveis e com vontade de retornar, como a climatização e a decoração. O ambiente é um fator de fundamental importância para os restaurantes, já que as implicações da influência da atmosfera onde ocorre o serviço, sobre o comportamento do consumidor, são relevantes e devem ser consideradas, pois pode ser um meio de diferenciação frente à concorrência (HELÁ, 2003).

Ainda referente à categoria 1, subcategoria 1.1 (aspectos que os deixam satisfeitos), todos os participantes mencionaram que o bom atendimento oferecido pelo prestador de serviço é de suma importância para sua satisfação e fidelização. Relataram que a simpatia, atenção, eficiência, modo de tratamento, a forma como limpam e repõem o *buffet* são aspectos decisórios em seus retornos aos estabelecimentos, sendo comparado com o aspecto da qualidade da comida. Uma participante (Q. 36 anos) relatou que fica muito satisfeita ao perceber quando a equipe foi treinada e valoriza estabelecimentos que assim o fazem, mas salientou que ainda há poucos na região do Vale do Paranhana/RS.

Um excelente atendimento ao cliente está justamente nos detalhes, como a forma de comunicar, o tom de voz, o tratamento, dentre outros. As organizações precisam preparar suas equipes, através de ações como treinamento e desenvolvimento individual, para prestarem um serviço de excelência. Não basta transmitir algumas instruções para os prestadores de serviços e esperar que os resultados sejam favoráveis (LAS CASAS, 2012). Essas ações ocupam papel central no conjunto de prática da gestão de pessoas em contextos organizacionais. Seus impactos são fundamentais para ajustes entre indivíduo-trabalho, garantindo-lhes produtividade e competitividade (BORGES-ANDRADE et al, 2007).

O preço e a higiene também foram citadas na categoria 1, subcategoria 1.1 (aspectos que os deixam satisfeitos). Quanto ao preço, todos foram taxativos ao dizer que ele deve ser compatível com a qualidade do serviço que é oferecido, então não se importam em pagar caro se irão ter um excelente atendimento no que diz respeito à comida, ao ambiente, ao atendimento do prestador de serviço, por exemplo. Em contrapartida, os participantes disseram que não pagam caro por

um serviço que não vale tal valor. Ou seja, quando o cliente percebe que o preço do serviço ou produto é aceitável, ele se sentirá satisfeito e manifestará intenções em repetir a compra. Em compensação, se o cliente sentir que sua contrapartida não vale a pena, ele poderá não repetir a compra, mesmo que esteja satisfeito com outros atributos do serviço ou produto (TINOCO; RIBEIRO, 2008)

Referente à higiene, os participantes relataram que avaliam este aspecto em utensílios como talheres, pratos e copos, bem como na apresentação das cubas do *buffet*, do próprio alimento e do ambiente. Uma participante (S. 25 anos) foi categórica ao mencionar que caso se depare com alguma falta de higienização na comida ou nos talheres, pratos e/ou copos não retorna mais ao estabelecimento. Considerando que no segmento alimentício todo o processo de preparo dos alimentos deve estar dentro das normas preconizadas pela ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, o estudo de Machado (2009) evidenciou que muitos estabelecimentos não apresentam conformidade com as normas, fato que pode gerar riscos à população. Ademais, o estudo apresenta que não apenas os alimentos devem estar em consonância com as normas da ANVISA, mas também todo o ambiente, considerando o piso, paredes, banheiros e vários outros atributos, alguns mencionados pelos participantes da presente pesquisa.

Quanto aos aspectos que deixam os participantes insatisfeitos, com a intenção de não retornarem ao restaurante (subcategoria 1.2), constatou-se que os participantes do estudo relataram os mesmos aspectos citados na categoria 1.1, como o mau atendimento pelo prestador de serviço, comida de baixa qualidade e falta de higiene. Nesse sentido, percebe-se que os mesmos atributos avaliados como essenciais para o retorno, são também, de forma inversa, aqueles cruciais para o não retorno ao estabelecimento. Apenas um fator distinto foi citado na subcategoria 1.2: a falta de seriedade, confiança e credibilidade do estabelecimento. Las Casas (2012) salienta que estabelecer uma relação de confiança e honestidade para com os clientes é vital para o sucesso da organização, não podendo ser considerada como a melhor opção, mas sim como a única. Agir com seriedade, confiança e honestidade aos clientes é visto como obrigação às empresas que trabalham com pessoas, sendo melhor falar ou agir verdadeiramente, do que mentir para parecer algo que de fato não é (PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES, 2008)

A categoria 2 abordou os aspectos comportamentais do prestador de serviços (postura da pessoa) durante um atendimento em restaurantes. Todos os participantes trouxeram que a atenção despendida aos clientes é essencial para saírem satisfeitos e retornarem ao estabelecimento. Além da atenção, aspectos como paciência, simpatia, boa comunicação e aparência do prestador de serviços foram apontados por eles como significativos. Percebe-se que todos esses atributos dizem respeito às pessoas, que se constituem na essência do bom atendimento ao cliente. Frente a isso, os recursos humanos das organizações merecem atenção especial, de modo que possam oferecer melhores resultados. As organizações devem atentar desde ao momento da contratação dos profissionais, avaliando suas habilidades nas relações humanas e suas competências profissionais, bem como, e principalmente, em treinamentos e em desenvolvimentos individuais (LAS CASAS, 2012).

Uma participante (Q. 36 anos) mencionou que as empresas do segmento alimentício devem treinar não somente os seus colaboradores, mas também seus gestores, já que são o exemplo da organização. Durante o grupo focal, os participantes citaram que na região do Vale do Paranhana/RS é muito comum ver os proprietários atendendo e que nem eles se preocupam com os atributos mencionados anteriormente. A capacidade de influenciar as pessoas é uma das principais tarefas de um líder, no entanto, não é rara às vezes que nos deparamos com pessoas que não estão prontas para ocupar essa função ou que não tenham o perfil adequado. É responsabilidade da gestão de pessoas promover um ambiente favorável e ferramentas adequadas para que se desenvolvam e consigam compreender seu papel enquanto líder (CHIAVENATO, 2007).

Ainda na categoria 2, um participante relatou que ser surpreendido positivamente pelo prestador de serviço é um aspecto fundamental para sua satisfação e fidelização. Adiantar-se às necessidades dos clientes é uma das melhores maneiras de conquistar vantagem competitiva, pois transmite aos clientes que o prestador de serviços está interessado e empenhado sobre o que os fará ficar satisfeitos e felizes (COCKERELL, 2013).

Na categoria 3 (qualidade e variedade da comida e da bebida, bem como os aspectos físicos do estabelecimento, como a aparência do ambiente, higiene, localização e a existência de estacionamento), os participantes relataram que a variedade da comida é um fator importante para a satisfação, mas não

imprescindível. No que se refere à existência de estacionamento, todos relataram que acham importante. Dois participantes (H. 30 anos e D. 27 anos) justificaram a importância pela segurança do carro, outros dois participantes (S. 25 anos e O. 33 anos) salientaram que em dias de chuva o estacionamento é fundamental na escolha de um local para realizar as refeições e discutiu-se que em dia de semana, devido ao tempo reduzido de almoço, o estacionamento se torna um diferencial competitivo aos restaurantes.

Além disso, os participantes relataram que a localização é de suma importância em dia de semana, quando a refeição deve ser realizada rapidamente. Nesse sentido, justificaram que quanto mais perto o estabelecimento estiver de seu local de trabalho, melhor. Em contrapartida, aos finais de semana a localização deixa de ser importante, pois via de regra, tem-se mais tempo para deslocar-se.

Na categoria 4 (importância do preço, condições de pagamento, promoções e descontos para satisfação e fidelização), os participantes retomaram o que já haviam dito na categoria 1, ou seja, não se importam de pagar caro por um serviço e produto de qualidade, mas deixam de ir a um estabelecimento quando o valor não está de acordo com o que é oferecido. Ademais, quanto às condições de pagamento, todos os participantes expuseram que os estabelecimentos devem oferecer variadas bandeiras de cartões de crédito. Alguns participantes relataram situações em que deixaram de ir a determinado restaurante, pois o mesmo não aceitava cartões, apenas dinheiro.

Las Casas (2012) preconiza que a estrutura do estabelecimento e os recursos são primordiais na prestação de serviços. As organizações devem se preparar para receber da melhor maneira seus clientes e a forma mais assertiva é ouvi-los, através de pesquisas de satisfação de clientes. Hoffman e Bateson (2003) afirmam que as pesquisas de satisfação do cliente oferecem diversos benefícios compensadores. Elas compõem um meio formal de resposta do cliente para a empresa, que pode identificar problemas existentes ou em crescimento, além de transmitirem aos clientes a ideia de que a organização se importa com o seu conforto e valoriza suas opiniões.

Ainda referente à categoria 4, subcategoria 4.2, os participantes relataram que promoções e descontos são interessantes para fidelizar os clientes, mas não são aspectos decisórios na escolha por um estabelecimento. Referiram que descontos para estudantes, desconto no dia do aniversário e um cartão fidelidade

são ações inteligentes para atrair clientes, mas acreditam que não seja o suficiente se não oferecerem os atributos relatados na categoria 1.

A última categoria (5) refere-se à ordem dos principais aspectos de um atendimento em restaurantes, por ordem de importância, na percepção de cada participante. Foi possível perceber que quatro dos sete participantes da pesquisa responderam que o atributo mais importante é a qualidade da comida, como mencionado na categoria 1. A higiene apareceu como aspecto primordial para dois participantes e como segundo aspecto para quatro participantes. O atendimento pelo prestador de serviço foi mencionado como fator principal para a satisfação e fidelização por um participante e foi citado, também, por mais quatro participantes como segundo ou terceiro aspecto mais relevante. Os demais atributos citados foram a qualidade do ambiente, referindo-se à decoração, conforto e climatização, estabelecimentos bem localizados, de fácil acesso e com estacionamento. Ademais, foi mencionado o preço compatível com o que é oferecido, as facilidades na forma de pagamento, como variadas bandeiras de cartões e a organização e o planejamento do restaurante. Nesse último aspecto foi abordada a importância da empresa se antecipar e manter uma comunicação com os clientes, avisando quando de um imprevisto ou de alguma mudança inesperada.

Em estudo realizado por Siebeneichler et al (2007) quanto à importância dos atributos em restaurantes na percepção de clientes, em ordem de importância, constatou-se que a higiene apareceu em primeiro lugar, seguido da variedade da comida oferecida. Em terceira posição apareceu o atendimento do prestador de serviço, seguido da qualidade da comida. Em quinto lugar ficou o preço, ou seja, não se importam de pagar mais se o que é oferecido compensa.

Pelo exposto, podemos verificar a importância de atributos como a qualidade da comida, higiene e a qualidade no atendimento do prestador de serviço como de fundamental importância não apenas na região do Vale do Paranhana/RS, mas também em outras regiões do Estado, mostrando-se como uma tendência comportamental de clientes de restaurantes.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Através da realização do presente estudo objetivou-se avaliar os aspectos considerados pelos consumidores, quanto ao atendimento oferecido e prestado em

restaurantes, para a conquista de sua satisfação e fidelização. A técnica de Grupo Focal permitiu identificar que os participantes do estudo avaliaram muitos aspectos para sentirem-se satisfeitos e com a intenção de retornar ao estabelecimento, mas, de modo geral, foi possível perceber que a qualidade da comida, o ambiente, a higiene e o atendimento do prestador de serviços foram os atributos considerados mais relevantes para a satisfação e fidelização.

Em um mercado altamente competitivo, como o do segmento alimentício, gerir qualidade com êxito torna-se um fator determinante para desenvolver um diferencial que agregue valor ao serviço/produto e que conquiste o cliente. É de suma importância que os gestores estejam em uma constante busca pela qualidade, uma vez que o consumidor deseja que suas necessidades sejam atendidas e, sobretudo, que suas expectativas sejam superadas (SIEBENEICHLER et al, 2007).

Os participantes do estudo entendem que o atendimento ao cliente deve ser considerado um dos principais aspectos de uma organização prestadora de serviços, principalmente em restaurantes. Eles desejam serem bem atendidos pelos prestadores de serviços, no que diz respeito à postura comportamental da pessoa, além de estar em um ambiente confortável e bonito.

Nesse sentido, percebe-se que os restaurantes precisam olhar além da qualidade da comida oferecida, mas para todo o conjunto de serviços. Um excelente atendimento ao cliente inicia quando da contratação de pessoas que possuam além de conhecimentos e habilidades na área, atitudes. Depois da contratação, outro passo importante é ensinar ao novo colaborador a filosofia de atendimento, treinando-as e desenvolvendo-as para executar as tarefas que lhe competem. O treinamento, desenvolvimento e a supervisão das pessoas não deve ser visto como uma exceção aos restaurantes, mas sim como mais uma responsabilidade das organizações. Apenas quando todos os colaboradores tiverem um bom conhecimento sobre a empresa, seus produtos e serviços é que eles estarão equipados para atender adequadamente aos clientes (COCKERELL, 2013).

Ademais, o *feedback* por parte dos gestores deve ser uma ação constante nas organizações, colocando-se à disposição para dúvidas, questionamentos, queixas que ouvem por parte dos clientes e de avaliações frente ao trabalho desenvolvido (COCKERELL, 2013). Além disso, as pesquisas de satisfação de clientes são ferramentas valiosas aos restaurantes, pois transmitem a ideia de que

se preocupam e se importam com o conforto do cliente e valorizam as opiniões indicadas.

Dessa forma, o presente estudo corrobora a ideia de que o investimento na gestão de pessoas nas organizações deve ser visto como uma ação estratégica fundamental, visto a alta competitividade no segmento alimentício atualmente. O atendimento oferecido é o fator determinante para que uma organização se sobressaia no mercado frente a outras e que faça os consumidores sentirem-se satisfeitos e com a intenção de retornar ao estabelecimento.

É de grande relevância que a discussão sobre esse tema não se conclua neste artigo. Sugere-se a realização de estudos complementares qualitativos e quantitativos acerca do tema, visto a necessidade de produções científicas nessa área e a forte demanda de organizações no segmento alimentício.

## REFERÊNCIAS

ALONGE, D. M; GIMENEZ, E. L. L. Nível de satisfação dos clientes da empresa Visual Mídia Formação profissional: um estudo de caso. **Revista LUMNI**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-9, 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições, 1977.

BORGES-ANDRADE, J. E., et al. **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho**: fundamentos para a gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CHIAVENATO, I. **Empreendedorismo**: dando asas ao espírito empreendedor. São Paulo: Saraiva, 2007.

COCKERELL, L. **A Magia do atendimento ao cliente**: as 39 regras essenciais para garantir serviços excepcionais. São Paulo: Saraiva, 2013.

FBHA - FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE HOSPEDAGEM E ALIMENTAÇÃO. **Brasileiros gastam 30% do orçamento em alimentação fora do lar**. Disponível em: <<http://fbha.com.br/brasileiros-gastam-30-por-cento-do-orcamento-com-alimentacao-fora-do-lar#>>. Acesso em: 28 ago. 2013.

GEM - GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR. Uma viagem pelo Brasil em 50 negócios. **Pequenas Empresas & Grandes Negócios**, São Paulo, v.3, n. 283, p. 54-77, 2012.

GUIMARÃES, M. C. **Maslow e Marketing - para além da hierarquia das necessidades**. Disponível em: <<http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Maslow%20e%20Marketing.htm>>. Acesso em: 09 ago. 2013.

GONZÁLEZ REY, F. L. **Pesquisa qualitativa em psicologia: caminhos e desafios.** São Paulo: Thomson Pioneira, 2002.

HELÁ, M. La Contribution de l'environnement physique à la diferenciación des entreprises de service. **Revue Française du Marketing**, Paris, v.1, p. 43-60, 2003.

HOFFMAN, D. K., BATESON, J. E. **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos.** São Paulo: Thomson, 2003.

KARSAKLIAN, E. **Comportamento do consumidor.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

KIWELA, J. J. Restaurant marketing: selection and segmentation in Hong Kong. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 9, n.3, p.116-123, 1997.

KOTLER, P. **Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados.** São Paulo: Ediouro, 2009.

KOTLER, P.; KELLER, K. **Administração de marketing.** 14.ed. São Paulo: Pearson, 2012.

LAS CASAS, A. L. L. **Excelência em atendimento ao cliente.** São Paulo: M. Books, 2012.

MACHADO, M. R. M. **Avaliação das condições de higiene na manipulação de alimentos do restaurante universitário da universidade estadual de Londrina.** 2009. Trabalho de conclusão do curso (Especialização em Gestão Pública) - Instituto Superior de Educação do Paraná, Londrina, 2009.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa.** 7.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARQUES, F. **Guia prático da qualidade total em serviços.** São Paulo: APMS, 1997.

MARQUES, W. L. **Ciências empresariais: o caminho para vencer.** Disponível em: <[http://books.google.com.br/books?id=3SvrY0x5sCwC&pg=PA21&dq=estrat%C3%A9gias+de+fideliza%C3%A7%C3%A3o+de+clientes&hl=pt-BR&ei=iR6hT8edHoLAgQe5I\\_2fCQ&sa=X&oi=book\\_result&ct=book-thumbnail&resnum=2&ved=0CFAQ6wEwAQ#v=onepage&q=estrat%C3%A9gias%20de%20fideliza%C3%A7%C3%A3o%20de%20clientes&f=false](http://books.google.com.br/books?id=3SvrY0x5sCwC&pg=PA21&dq=estrat%C3%A9gias+de+fideliza%C3%A7%C3%A3o+de+clientes&hl=pt-BR&ei=iR6hT8edHoLAgQe5I_2fCQ&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=2&ved=0CFAQ6wEwAQ#v=onepage&q=estrat%C3%A9gias%20de%20fideliza%C3%A7%C3%A3o%20de%20clientes&f=false)>. Acesso em: 13 out. 2013.

MASLOW, A. **Motivation and personality.** New York: Harper & Row, 1970.

MEISTER, A. P. S. Pesquisa de satisfação dos clientes do restaurante Vermelho Grill. **Revista Lume - UFRGS**, 2008.

NETO, O. C.; MOREIRA, M. R.; SUCENA, L. F. M. Grupos focais e pesquisa social qualitativa: o debate orientado como técnica de investigação. ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESTUDOS POPULACIONAIS, 13., 2002. **Anais...** Minas Gerais, 2002.

OLIVEIRA, M.; FREITAS, H. Focus Group, pesquisa qualitativa: resgatando a teoria, instrumentalizando o seu planejamento. São Paulo: **RAUSP**, v.33, n.3, jul-set., 1998.

PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES. **Atendimento nota 10**. 3 ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

PINHEIRO, R. M. et al. **Comportamento do consumidor e pesquisa de mercado**. 3.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

PRIETO, A. B. **Atención al cliente**. 3.ed. Madrid: Pirâmide, 2007.

SALIBY, P. E. O marketing de relacionamento: o novo marketing da nova era competitiva. **Tecnologias de Gestão**, São Paulo, v.4, n.3, p. 6-12, 1997.

SAMARA, B. S.; MORSCH, M. A. **Comportamento do consumidor**: conceitos e casos. São Paulo: Pearson, 2005.

SIEBENEICHLER et al. A satisfação de clientes de restaurantes: uma avaliação da satisfação e da importância dos atributos. **R. Administração**, Frederico Westphalen, v.7, n.11, p. 39-58, 2007.

SOLOMON, M. R. **O comportamento do consumidor**: comprando, possuindo e sendo. 7.ed. São Paulo: Bookman, 2008.

TINOCO, M. A. C.; RIBEIRO, J. L. D. Estudo qualitativo dos principais atributos que determinam a percepção de qualidade e de preço dos consumidores de restaurantes a la carte. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 15, n. 1, p.73-87, 2008.