

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO – UFERSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COGNIÇÃO, TECNOLOGIAS E
INSTITUIÇÕES – PPGCTI
I SEMINÁRIO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COGNIÇÃO,
TECNOLOGIAS E INSTITUIÇÕES



**ANAIIS DO II SEMINÁRIO DO
PROGRAMA DE PÓS-
GRADUAÇÃO EM COGNIÇÃO,
TECNOLOGIAS E
INSTITUIÇÕES**

MOSSORÓ/RN
2017

Catálogo de Publicação na Fonte
Setor de Informação e Referência (SIR-BOT-UFERSA)

S471a Seminário do Programa de Pós-Graduação em Cognição, Tecnologias e Instuições da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (2.: 2017 : Mossoró, RN)

Anais [recurso eletrônico] / II Seminário do Programa de Pós-Graduação em Cognição, Tecnologias e Instuições, 20 à 22 nov. 2017 em Mossoró, RN. - Mossoró/RN: EdUFERSA, 2018.

276 p.

ISSN:

1. Pesquisa científica. 2. Interdisciplinaridade. 3. Pós-graduação.
I. Título.

CDD: 001.42

II SEMINÁRIO INTERDISCIPLINAR EM COGNIÇÃO, TECNOLOGIAS E INSTITUIÇÕES

Francisco Milton Mendes Neto

Coordenador Geral do Evento

Cindy Damaris Gomes Lira

Cristhiane Marques de Freitas

Girlene Borges de Carvalho

Iara Mariana de Farias Nóbrega

Israela Miriam de Melo

Jéssica Micaele Rebouças Justino

Jordanya Reginaldo Henrique

Juliana de Oliveira Rocha Franco

Karla Rosane do Amaral Demoly

Leonardo Magela Lopes Matoso

Paulo Henrique de Moraes

Ramiro de Vasconcelos dos Santos Júnior

COMISSÃO CIENTÍFICA

Agostinha Mafalda Barra de Oliveira

Alan Martins de Oliveira

Alex Sandro Coitinho Sant Ana

Cláudia Rodrigues de Freitas

Deise Juliana Francisco

Francisco Milton Mendes Neto

Gerciane Maria da Costa Oliveira

Juliana de Oliveira Rocha Franco

Kyara Maria de Almeida Vieira

Ludimilla Carvalho Serafim de Oliveira

Maria Aridenise Macena Fontenelle

Raimunda Hermelinda Maia Macena

Remerson Russel Martins

Rodrigo Nogueira de Codes

Thadeu de Sousa Brandão

Yákara Vasconcelos Pereira

Karla Rosane do Amaral Demoly

APRESENTAÇÃO

A Universidade Federal Rural do Semi-Árido realizou o II Seminário do Programa de Pós-Graduação em Cognição, Tecnologias e Instituições, com o tema: “O fazer inter/transdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições”, no período de 20 a 22 de novembro de 2017.

O evento foi direcionado para os discentes e docentes do Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, bem como os demais discentes e docentes dos Programas *stricto sensu* da Universidade interessados na pesquisa interdisciplinar.

O intuito da atividade é proporcionar aos participantes momentos de reflexão e debate sobre o fazer transdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições. Serão abordados campos temáticos que integram experiências humanas, sociais e técnicas; bem como, artes, educação, cultura, saúde e as tecnologias que medeiam a sociedade, sejam estas, leves ou duras.

Promovido pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, o evento busca socializar as problemáticas de pesquisa e abordagens metodológicas associadas aos projetos e experiências de pesquisa no campo interdisciplinar desenvolvidos por discentes e docentes do programa.

Os anais do II Seminário do Programa de Pós-Graduação em Cognição, Tecnologias e Instituições objetiva expor os trabalhos apresentados durante a programação do seminário, despertar para uma nova percepção acerca da pesquisa interdisciplinar, bem como contribuir para o avanço da pesquisa científica.

Compostos por um total de 21 artigos, organizados e distribuídos através dos Grupos de Trabalho (GT), sendo 4 no GT – Experiências humana, social e técnica e Arte, Cultura e Tecnologias nas sociedades contemporâneas, 3 no GT – Redes Sociais, Modernidade Líquida e Direitos Humanos, 8 no GT – Tecnologias aplicadas à Saúde e à Educação e 6 no GT – Desenvolvimento e Integração de Tecnologias na Sociedade e Estratégias e Processos de Gestão nas Organizações, enriquecendo significativamente as discussões promovidas pelo seminário.

Comissão organizadora do evento.

SUMÁRIO

GT – EXPERIÊNCIAS HUMANA, SOCIAL E TÉCNICA E ARTE, CULTURA E TECNOLOGIAS NAS SOCIEDADES CONTEMPORÂNEAS	7
ADAPTAÇÃO À VIDA ACADÊMICA E BEM-ESTAR EM TURMAS DE DIREITO E ADMINISTRAÇÃO DA UFERSA.....	8
A INFLUÊNCIA DAS ANOTAÇÕES NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM: UMA ANÁLISE QUALITATIVA A PARTIR DA VISÃO DE PROFESSORES DA UFERSA	81
ESTRATÉGIAS DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE DURANTE O PRÉ-NATAL COMO AGENTE PROMOTOR DE QUALIDADE DE VIDA.....	35
TRANSVERSALIDADE DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL NA LICENCIATURA EM MÚSICA DA UERN, CAMPUS MOSSORÓ/RN.....	45
GT – REDES SOCIAIS, MODERNIDADE LÍQUIDA E DIREITOS HUMANOS Erro! Indicador não definido.	
AS CHACINAS NO RIO GRANDE DO NORTE EM 2017: CONSEQUÊNCIAS DA AUSÊNCIA DO ESTADO	57
BUSCA ATIVA DA HANSENÍASE EM ESCOLARES NUMA PERSPECTIVA MULTIPROFISSIONAL: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA	72
“HOMEM OU MULHER, O QUE É?”: A EXPERIÊNCIA TRAVESTI NA MEDIDA SOCIOEDUCATIVA DE INTERNAÇÃO EM FORTALEZA	83
GT – TECNOLOGIAS APLICADAS À SAÚDE E À EDUCAÇÃO ... Erro! Indicador não definido.	
A INTERVENÇÃO DO PSICOPEDAGOGO NO ESPAÇO CLÍNICO EM QUEIXAS DE APRENDENTES COM TRANSTORNO DE DÉFICIT DE ATENÇÃO E HIPERATIVIDADE (TDAH).....	97
A INTRODUÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NUMA ESCOLA DO MUNICÍPIO DE ASSÚ-RN: FERRAMENTAS PEDAGÓGICAS DENTRO DA ESCOLA.....	110
A REALIDADE VIRTUAL NA COMUNICAÇÃO ALTERNATIVA COM AUTISTAS	117
AÇÕES EDUCATIVAS SOBRE REDUÇÃO DE DANOS AOS PROFISSIONAIS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	130
O DISCENTE DE ENFERMAGEM NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: DESAFIOS E POSSIBILIDADES	141
O PAPEL DOS FENÔMENOS IMPERFEITAMENTE IMITÁVEIS NO ALCANCE DA VANTAGEM COMPETITIVA SUSTENTÁVEL: CONTEXTO HISTÓRICO, AMBIGUIDADE CAUSAL E COMPLEXIDADE SOCIAL	149
O PROFESSOR DO SÉCULO XXI E SUAS LUTAS DIÁRIAS: SAÚDE MENTAL NA ESCOLA	162

GT – DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIAS NA SOCIEDADE E ESTRATÉGIAS E PROCESSOS DE GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES	179
A DISTRIBUIÇÃO FÍSICA DE PRODUTOS COMO RECURSO COMPETITIVO: UMA ANÁLISE NA EMPRESA DE LATICÍNIOS	180
A PROPAGANDA NOS VÍDEOS DO YOUTUBE: UMA ANÁLISE A PARTIR DA VISÃO DE USUÁRIOS	195
MUDANÇA DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E SERVIÇOS PRESTADOS: ANÁLISE NUMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR DO NORDESTE	211
ORGANIZAÇÃO DE RECURSOS COMPETITIVOS: ANÁLISE DE UM HOTEL NA CIDADE DE MOSSORÓ/RN	224
TRANSVERSALIDADE DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL NO BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS, CÂMPUS MOSSORÓ/RN	237
REDES SOCIAIS DIGITAIS E A ESCOLHA DE SERVIÇOS DE SAÚDE: UMA ANÁLISE DE CONSUMIDORES DA CIDADE DE MOSSORÓ-RN	247

**GT – EXPERIÊNCIAS HUMANA, SOCIAL E TÉCNICA E ARTE, CULTURA E
TECNOLOGIAS NAS SOCIEDADES CONTEMPORÂNEAS**

ADAPTAÇÃO À VIDA ACADÊMICA E BEM-ESTAR EM TURMAS DE DIREITO E ADMINISTRAÇÃO DA UFERSA¹

COSTA, Vanessa Maria Freitas²

MACIEL, Carlos Luan Lima³

MARTINS, Remerson Russel⁴

UFERSA/RN

Resumo: O presente trabalho visa analisar a adaptação à universidade, o bem-estar psicológico e subjetivo dos estudantes da Universidade Federal Rural do Semi-Árido. Parte-se de uma pesquisa quantitativa, utilizando questionários para levantamento de dados. A amostra foi composta por 57 discentes do terceiro período das referidas turmas, sendo 31 do sexo feminino e 26 do sexo masculino. A idade média foi de 23 anos com desvio padrão de 4 anos. Observou-se uma associação forte entre uma boa adaptação à universidade e a presença de afetos positivos e de bem-estar psicológico. Este estudo aponta para a importância de outras pesquisas acerca da repercussão da adaptação do estudante para a vida acadêmica para seu bem-estar global, além de levantar-se os fatores que possam influenciar esta adaptação.

Palavras-chave: Bem-estar subjetivo; Bem-estar psicológico; Adaptação acadêmica.

INTRODUÇÃO

A universidade é ao mesmo tempo o palco, onde importantes mudanças ocorrem na vida do estudante, e um dos atores que contribuem para estas mudanças. É nesse palco que o aluno encena sua passagem da adolescência para a vida adulta, vivenciando mudanças em sua identidade diante de si e de outros. Há a (re)formação de uma identidade acadêmica – não apenas estudante, mas agora um "universitário" –, identidade social – com novos padrões de relacionamentos mais maduros – e identidade vocacional e profissional – ele aprende um fazer com o qual se identifica e se define. Porém a universidade não é apenas o chão sobre o qual o estudante atua.

A universidade enquanto instituição, espaço marcado por normas explícitas e implícitas, por valores, conflitos, oportunidades e desafios, também é um dos atores que contribuem ativamente para o desfecho das mudanças vivenciadas. Este desfecho pode ser marcado pelo sucesso ou pelo fracasso. Ao mesmo tempo em que a universidade pode ser o espaço onde o estudante irá

¹ Trabalho apresentado no GT 1 – Experiências humana, social e técnica, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017.

² Autora. Estudante do quinto período do curso de Administração da UFERSA. Consultora na empresa júnior “4 elementos”. vanessamfc@outlook.com

³ Co-autor. Estudante do quinto período do curso de Direito da UFERSA. Bolsista de Iniciação Científica CNPq/UFERSA em História do Direito. Membro dos grupos de extensão “Direitos Humanos na Prática” e “Memória, verdade e justiça: os desafios da efetivação democrática em contextos de transição”. carlosluanmaciel@gmail.com

⁴ Orientador. Docente do Programa de Pós-Graduação em Cognição, Tecnologias e Instituições PPGCTI-UFERSA. remerson@ufersa.edu.br

amadurecer, ela também é um ambiente estressogênico, que podem contribuir para o adoecimento mental (LIMA et al., 2016). Nesse sentido, deve-se atentar para este ambiente não apenas como um espaço de formação técnica – metaforicamente a universidade como uma linha de montagem de diversos profissionais onde cada professor em cada disciplina vai apenas apertando mais um parafuso.

De modo contrário, pode-se ver a universidade como um espaço que além de desenvolver engenheiros, médicos, psicólogos, desenvolve também sujeitos éticos, socialmente comprometidos, engajados na construção de algo maior. Como afirma Santos et al. (2005, p.159) “o sucesso na universidade deve ser representado não apenas pelo aumento de conhecimentos específicos, como também pela promoção do desenvolvimento integral dos estudantes”. É sobre esse desenvolvimento integral que o presente texto trata e para isso optou-se por um recorte que contemple a capacidade do estudante em adaptar-se à universidade, sua felicidade – expresso por meio do bem-estar subjetivo – e o seu senso de significado e propósito na vida – conceituado bem-estar psicológico.

A entrada na universidade exige do estudante uma série de habilidades que vão além das competências cognitivas (SANTOS et al., 2005). Habilidades sociais, emocionais e cognitivas são exigidas, marcando a passagem do ensino médio para o superior com a necessidade de adaptação do estudante a uma nova realidade. A adaptação do estudante à vida acadêmica é definida por Santos et al. (2005) como um processo de ajustamento complexo, multidimensional e envolvendo aspectos do estudante e de seu contexto.

Almeida, Soares e Ferreira (2002) constroem um modelo da adaptação universitária em torno de cinco dimensões: dimensão Pessoal, relacionada à autonomia, autoconceito e características mais emocionais, dimensão Interpessoal, vinculada ao tipo de relacionamento que o estudante estabelece com amigos e colegas dentro da própria universidade, dimensão Carreira – acerca da satisfação com o curso e com a profissão escolhida, dimensão Estudo, relacionada tanto às competências de estudo como ao cotidiano do estudante, uso de biblioteca, gestão do tempo e, por fim, a dimensão Institucional sobre a apreciação do estudante pela universidade em que ele está e sua intenção de nela permanecer. O modelo de Almeida, Soares e Ferreira (2002) foi extraído a partir da análise do Questionário de Vivências Acadêmicas (QVA, ALMEIDA; FERREIRA, 1997) que contém 170 itens do tipo Likert, distribuídos em 17 dimensões. A análise fatorial exploratória do QVA permitiu a Almeida, Soares e Ferreira (2002) a construção de uma versão reduzida desse instrumento – o Questionário de Vivências Acadêmicas versão reduzida (QVA-r), contendo 55 itens, dispostos entre as cinco dimensões explicitadas acima. Este instrumento foi construído para o estudante lusitano.

No Brasil, o trabalho de adaptação linguística e validação foi realizado por vários autores (GRANADO, 2004, SANTOS; NORONHA; AMARO; VILLAR, 2003). O estudante que vivencia um processo de adaptação satisfatório consegue realizar a passagem do ensino médio para o superior, apresentando ganhos em seu desenvolvimento que extrapolam sua formação profissional. Tal estudante consegue se desenvolver como sujeito, amadurece seus relacionamentos interpessoais, cria novas estratégias de estudo e aprendizagem e emerge da instituição como um profissional verdadeiramente de nível superior. Todo este processo pode repercutir para o bem-estar subjetivo do estudante, ou seja, para sua felicidade.

O bem-estar subjetivo (BES), pode ser entendido como sinônimo de felicidade, diz respeito a avaliação cognitiva e afetiva que o sujeito faz acerca de sua vida como um todo (LAYOUS; ZANON, 2014). Este conceito é operacionalizado em um modelo tripartite formado pelos constructos Satisfação com a vida, Afeto positivo e Afeto negativo (DIENER, 1984).

A satisfação com a vida é uma avaliação global, considerando a vida do sujeito em todas suas facetas. Este é um componente cognitivo que traduz a reflexão que o sujeito realiza ao pensar sobre os diversos eventos importantes que marcam sua vida – quer sejam agradáveis ou não. Apesar de avaliações situacionais, sobre dias específicos ou eventos particulares poderem ser influenciados por fatores contextuais, pelo humor ou por outros eventos próximos, a avaliação global acerca da vida do sujeito é guiada fortemente pelos eventos que ele considera importantes para si e essa importância atribuída tende a ser estável à longo prazo (DIENER; SUH; OISHI, 1997).

Além da dimensão cognitiva, há também uma dimensão afetiva no BES, formada pelos componentes Afeto positivo e Afeto negativo. Estes componentes consideram a intensidade e frequência com que o sujeito vivencia emoções positivas (alegria, afeição, etc) e negativas (tristeza, raiva, etc). Zanon, Dellazzana-Zanon e Hutz (2014, p.50) afirmam que "o indivíduo com alto bem-estar é aquele com altos níveis de afetos positivos, baixos níveis de afetos negativos e alta satisfação com a vida". Porém estes mesmos autores destacam que os altos níveis de afetos positivos ou negativos são mais determinados pela frequência destes afetos do que pela sua intensidade. Assim, quando o sujeito é solicitado a avaliar quais são as emoções que marcam sua vida, ele tende a voltar-se para aquelas que lhe são mais cotidianas. Eventos atípicos, tais como uma perda inesperada ou a conquista de uma meta a muito almejada, trazem emoções mais intensas no curto prazo, mas não duradouras.

Partindo deste modelo tripartite do BES, Albuquerque e Tróccoli (2004) construíram uma Escala de Bem-Estar Subjetivo (EBES), composta por 62 itens tipo Likert. Os três componentes do BES avaliados pela escala apresentaram variância total de 44,1% e alfas de Cronbach iguais ou maiores que 0,90. Esta escala aponta como resultado na avaliação do sujeito três escores distintos

correspondentes a cada um dos componentes avaliados. Isso ocorre pois o modelo tripartite do BES considera cada um dos componentes como independentes entre si, sendo estes constructos que operacionalizam aspectos distintos da felicidade (DIENER, SUH; OISHI, 1997).

Se por um lado o bem-estar subjetivo pode ser entendido como sinônimo de felicidade, por outro a felicidade não abarca toda a ideia de bem-estar. “A teoria sugere que a satisfação global com a vida e a vivência de mais emoções positivas que negativas são componentes hedônicos do bem-estar, e que, para ter uma vida plena, as pessoas precisariam vivenciar bem-estar eudemônico” (LAYOUS; ZANON, 2014, P.25). Ou seja, as pessoas necessitam desenvolver um senso de propósito e significado para suas vidas de tal forma que elas procurem desenvolver seus potenciais. Essa noção de bem-estar eudemônico corresponde ao conceito de bem-estar psicológico proposto por Ryff (2014).

Eudaimonia pode ser traduzido como o bom espírito que habita o ser humano. Esta expressão se remete aos trabalhos de Aristóteles, onde ele coloca que o bom-viver depende do desenvolvimento do potencial que habita cada ser humano – o bom espírito. Daí a noção de bem-estar eudemônico como sendo o bem-estar resultante do desenvolvimento psicológico humano. Enquanto que o bem-estar hedônico se relaciona a vivência da satisfação e prazer, ou seja, da felicidade, dando-se uma ênfase aos aspectos emocionais do bem-estar.

Ryff vem a crítica esta abordagem do bem-estar por causa do seu foco na vivência da satisfação e prazer presente, fortemente influenciada pelas experiências passadas e contexto atual, mas sem garantias de como será o futuro (RYFF, 2014). Por outro ângulo, o bem-estar psicológico enfatiza o desenvolvimento pessoal, o senso de propósito e objetivo de vida, a autorrealização olhando sempre para o caminho futuro que o ser humano busca trilhar. A partir de extensa revisão da literatura em torno de teorias sobre o desenvolvimento humano, a saúde mental, o humanismo-existencialismo e a psicologia cognitiva Ryff desenvolve um modelo de bem-estar psicológico em torno de 6 dimensões (RIFF, 2014, MACHADO; BANDEIRA, 2012).

Estas dimensões dizem respeito à: a) Autoaceitação positiva de suas próprias características pessoais; b) Propósito na vida, ou seja, ter um senso claro de direção e objetivos na vida; c) Domínio sobre o ambiente para atender às necessidades e valores pessoais; d) Relações positivas com outros de forma acolhedora, íntima e mutuamente gratificante; e) Autonomia de modo a ser capaz de ter independência de pensamento e ações e f) Crescimento pessoal como ter a percepção de abertura para novas experiências e de contínuo desenvolvimento pessoal.

O modelo de 6 dimensões tem apresentado boa consistência interna e ajuste superior a outros modelos propostos, servindo de base para a construção de um instrumento para mensuração do bem-estar psicológico – a Psychological Well-being Scale (RYFF, 2014, SNYDER; LOPEZ,

2009). Esta escala foi posteriormente traduzida, adaptada e validada para o Brasil pelos estudos de Machado, Bandeira e Pawlowski (2013) na forma da Escala Bem-Estar Psicológico (EBEP), composta por 36 itens tipo Liket em torno das 6 dimensões.

Esse processo de adaptação foi realizado com 313 universitários no Rio Grande do Sul, encontrando-se uma associação positiva entre BEP e satisfação com a vida e afetos positivos, além de uma correlação negativa entre altos níveis de BEP e afetos negativos e sintomas de depressão (MACHADO; BANDEIRA; PAWLOWSKI, 2013). A universidade como um ambiente estressogênico, capaz de afetar negativamente a saúde mental do estudante é algo conhecido na literatura nacional e internacional (LIMA et al., 2016; STRAUB, 2014). Esse efeito se relaciona diretamente com o nível de adaptação do estudante ao espaço acadêmico na medida em que sintomas de estresse e depressão contribuem negativamente para o desempenho acadêmico.

Desse modo, quando Machado, Bandeira e Pawlowski (2013) trazem achados que correlacionam BEP e aspectos da saúde mental do estudante faz-se o questionamento acerca da contribuição do bem-estar psicológico para o ajustamento universitário. Diante deste contexto, o objetivo do presente trabalho é investigar a percepção de bem-estar, bem como a capacidade de adaptação dos estudantes de Administração e de Direito da Universidade Federal Rural do Semi-Árido.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se aqui de uma pesquisa descritiva, transversal e quantitativa. A população corresponde aos alunos regularmente matriculados nos cursos de Administração e Direito da Universidade Federal Rural do Semi-árido (UFERSA) no semestre letivo 2017.1. A escolha desses cursos foi realizada por conveniência, assim como a escolha das turmas do terceiro período de cada curso para compor a amostra.

Como instrumentos foram utilizados 4 questionários. Um questionário sociobiodemográfico de autoria própria, mais o Questionário de Vivência Acadêmica - versão reduzida (QVA-r) de Almeida, Ferreira e Soares (2001), além das escalas de Bem-Estar Subjetivo de Albuquerque e Tróccoli (2004) e de Bem-Estar Psicológico de Machado, Bandeira e Pawlowski (2013). A coleta de dados ocorreu em sala de aula, após permissão prévia do professor em sala para a aplicação dos instrumentos. Antes da distribuição dos questionários foi esclarecido aos alunos os objetivos da pesquisa, assegurado o anonimato dos dados coletados e a não-obrigatoriedade em respondê-los. Os

dados foram analisados estatisticamente. Este trabalho foi conduzido de acordo com os padrões éticos previstos nas resoluções nº 466/12 e nº 510/16 do Conselho Nacional de Saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

57 alunos participaram da coleta, sendo 19 estudantes de Administração e 38 de Direito. A idade média foi de 22,8 anos com desvio padrão de 5,4 anos, configurando uma amostra tipicamente de adultos jovens. Mesmo assim, 9 alunos (15,8%) relataram já terem concluído uma graduação anterior. Sobre outras características sociodemográficas, 54% dos sujeitos são do sexo feminino, 79% relataram serem solteiros, 91% não têm filhos, 88% residem na mesma cidade em que frequentam a faculdade e sobre a fonte de renda, 36% dependem financeiramente dos pais ou conjugues e 30% são independentes financeiramente.

A análise estatística das outras três escalas utilizadas permitiu observar as médias e desvio

Tabela 1 – Média e desvio padrão das escalas QVA-r, EBES e EBEP

Escalas	Dimensões	Média	Desvio padrão
QVA-r	Carreira	3,79	0,76
	Institucional	3,71	0,54
	Estudo	3,34	0,69
	Interpessoal	3,32	0,69
	Pessoal	2,08	0,78
	Total	3,07	0,25
EBES	Afeto Positivo	3,17	0,70
	Satisfação com a vida	3,07	0,27
	Afeto Negativo	2,38	0,79
EBEP	Crescimento pessoal	5,30	0,61
	Proposito de vida	4,49	0,95
	Auto-aceitação	4,11	1,03
	Relações positivas	3,53	1,02
	Autonomia	3,43	0,83
	Domínio do ambiente	3,43	1,10
	Total	4,05	0,63

QVA-r: Questionário de Vivência Acadêmica – versão reduzida; EBES: Escala de Bem-Estar Subjetivo; EBEP -Escala de Bem-Estar Psicológico. Fonte: pesquisa própria.

padrão conforme descrito na tabela 1.

Na adaptação acadêmica pode-se observar que as maiores médias dizem respeito às dimensões Carreira e Institucional do QVA-r, enquanto que as menores médias estão nas dimensões Pessoal e Interpessoal. As dimensões Carreira e Institucional tratam respectivamente da satisfação do aluno com seu curso/profissão e com a instituição em que ele se insere. Enquanto que as dimensões Pessoal e Interpessoal dizem respeito aos aspectos mais relacionados ao estudante em si e aos seus colegas. Almeida et al. (2002, p.85) afirma que a dimensão pessoal compreende o “bem-

estar psicológico, bem-estar físico, algumas dimensões do self (autonomia, autoconceito) e aspectos dito mais emocionais”, já a dimensão Interpessoal trata dos relacionamentos mais íntimo e significativo com amigos e colegas do curso/faculdade.

Assim, pode-se afirmar que os sujeitos avaliados demonstram estarem mais adaptados a sua escolha profissional e escolha da Instituição de Ensino Superior do que as questões que tratam de si mesmo e de seu convívio social. Estes resultados mostram-se preocupantes na medida em que a dimensão Pessoal aponta para aspectos relacionados ao bem-estar do estudante, que se apresentou como a menor média registrada, e a dimensão Interpessoal apontam para um elemento importante de saúde mental. Bolsoni-Silva e Loureiro (2016) apontam para uma associação entre relacionamentos sociais deficientes e maior incidência de depressão entre universitários. Alunos com vínculos sociais mais fortes e diversificados conseguem montar mais facilmente uma rede de apoio dentro da faculdade, ofertando suporte no sentido de obter ajuda, recursos ou conhecimentos para a resolução do problema, como suporte emocional para ajudá-lo a resistir aos problemas.

Uma outra característica observada acerca do bem-estar subjetivo diz respeito as diferenças nas médias de Afetos positivos e negativos. O teste t pareado aponta para uma diferença significativa entre os estudantes que apresenta maiores escores em Afeto positivo e menores de Afeto negativo ($t(56)=4,69, p<0,001$). Assim pode-se falar em dois perfis emocionais distintos entre os estudantes avaliados. A tabela 2 apresenta o índice de correlação de Pearson no cruzamento entre o QVA-r e a EBES.

Tabela 2 – Índice de correlação de Pearson entre o Questionário de Vivência Acadêmica – versão reduzida e a Escala de Bem-Estar Subjetivo

Dimensões	Pessoal	Interpessoal	Carreira	Estudo	Instituição	Vivência acadêmica
AP	0,6**	0,52**	0,65**	0,23	0,41**	0,67**
AN	-0,8**	-0,06	-0,16	-0,29*	-0,15	-0,19
SV	0,13	0,02	0,04	0,27*	0,17	0,18

* $p<0,05$; ** $p<0,01$; Afeto positivo (AP), Afeto negativo (AN) e Satisfação com a vida (SV). Fonte: pesquisa própria.

Nesta tabela 2 destaca-se primeiramente a quase ausência de correlação significativa entre o constructo Satisfação com a vida e as demais dimensões do QVA-r, com exceção da dimensão Estudo, mas mesmo assim apresentando uma magnitude baixa (27%). Por outro lado, o Afeto positivo apresentou correlações positivas significativas com magnitudes moderada à forte em quase todas as dimensões, menos na dimensão Estudo. O Afeto negativo correlacionou-se negativamente e com magnitude muito forte com a dimensão Pessoal, além de uma correlação também negativa, porém de fraca com a dimensão Estudo. O constructo Vivência acadêmica, obtido pela média de

todas as dimensões, correlacionou-se apenas com o Afeto positivo, mas com uma intensidade mais alta.

Sousa e Bastos (2011) afirmam que o raciocínio durante muito tempo foi tratado como algo era isento de emoções. Isso na Psicologia trouxe o estudo da razão separado da emoção como se se tratassem de objetos de estudo distintos. Em oposição, estudos recentes apontam que a emoção está presente em toda a atividade cerebral, abarcando inclusive o raciocínio. Todavia, pouco desse pensamento está presente no meio acadêmico, por ele ser um ambiente com alunos mais adultos quando posto em comparação ao ensino médio, Sousa e Bastos (2011) declara que segundo a filosofia do reducionismo, presente na educação, os sentimentos podem prejudicar a eficácia e os objetivos da didática.

Ademais, a falta de relação entre professor e aluno pode gerar desinteresse sobre o conteúdo ministrado, não há motivação para que a busca por conhecimento aflore. Na tabela 2 observa-se isso na forte correlação entre a vivência de emoções positivas e uma boa adaptação à universidade. Ao mesmo tempo, apesar de ocorrer com uma intensidade menor, uma correlação inversa entre boas capacidades de estudo e a vivência de emoções negativas.

Sobre o bem-estar psicológico na tabela 1, destacam-se as dimensões Crescimento pessoal e Propósito de vida como as maiores médias e Autonomia e Domínio do ambiente como as menores notas. O estudante apresenta um senso mais forte de desenvolvimento pessoal, de objetivo e meta a ser alcançado parece ser compatível com as maiores médias observadas acerca da vivência acadêmica – dimensão Carreira e Institucional.

Por outro lado, no tocante autonomia/independência e capacidade de exercer algum controle sobre seu ambiente parece ser compatível também com as baixas médias nas dimensões Pessoal e Interpessoal do QVA-r. Assim, constrói-se uma interpretação apontando para um estudante e instituição que negligenciam aspectos relacionados à autonomia do aluno como agente capaz de autorregulação em favor de uma adaptação passiva – sem capacidade de ação/decisão sobre o ambiente acadêmico – à instituição. A tabela 3 traz o índice de correlação de Pearson no cruzamento entre o QVA-r e a EBEP.

Tabela 3 – Índice de correlação de Pearson entre as dimensões do Questionário de Vivência Acadêmica – versão reduzida e a Escala de Bem-Estar Psicológico.

Dimensões	Pessoal	Interpessoal	Carreira	Estudo	Institucional	Vivência acadêmica
RP	0,18	0,61**	0,11	-0,02	0,08	0,30*
AU	0,16	0,09	0,13	0,10	0,28*	0,19
DA	0,61**	0,04	0,26*	0,54**	0,24	0,38**
CP	0,17	0,29*	0,18	0,12	0,24	0,28*
PV	0,56**	0,25	0,55**	0,21	0,36**	0,49**
AA	0,69**	0,22	0,41**	0,34**	0,28*	0,45**

*p<0,05; **p<0,01; Relações positivas com os outros (RP), Autonomia (AU), Domínio sobre o ambiente (DA), Crescimento pessoal (CP), Propósito de vida (PV), Autoaceitação (AA). Fonte: pesquisa própria.

Na tabela 3 destaca-se que a Vivência acadêmica se correlaciona significativamente com quase todas as dimensões de bem-estar psicológico, exceto a dimensão Autonomia. A ausência de correlação com esta dimensão é sintomático acerca do perfil de aluno que a universidade está construindo. Para ajudar nesta análise, ressalta-se o papel do professor pois ele é o responsável por conduzir a maneira pela qual o conteúdo é apresentado aos aprendizes e é em muitas circunstâncias é o intermediário entre o estudante e a instituição.

De acordo com Galvão, Câmara e Jordão (2012), os alunos tendem a adaptar-se da melhor forma possível as exigências e oportunidades que lhe são apresentadas, assim a forma do professor lecionar, os métodos de avaliação e os conteúdos apresentados demandam do estudante estratégias de ação condizentes. O aluno adapta-se ao que se espera dele. E o que a universidade espera de seu aluno? Davis, Nunes e Nunes (2005, p.206) ao falarem acerca do papel da escola afirma que “ ‘Ora, o papel da escola é construir um cidadão lúcido, crítico e autônomo!’, [...]”.

No entanto, nossa experiência mostra que, quando nos inquiremos acerca de como fazer para preparar esse cidadão, segue-se um imenso silêncio”. O discurso da universidade não será muito distante ao buscar formar cidadãos lúcidos, críticos e autônomos, porém os estudantes avaliados nesta pesquisa evidenciaram um processo de adaptação ao ambiente acadêmico onde a autonomia e pensamento crítico tem se mostrado secundário.

As correlações observadas na tabela 3 trazem que a adaptação do estudante ao ambiente universitário passa pelo desenvolvimento de seu bem-estar psicológico, ou seja, de seu potencial como ser humano dentro de um processo que maximize a vivência de emoções positivas. Assim a universidade deve ir além da formação puramente profissional e intelectual, mas focar-se também no desenvolvimento integral do estudante para a sociedade. Porém esse foco no desenvolvimento integral depara-se numa barreira representada pela forma como o ensino superior no Brasil tem se desenvolvido nas últimas décadas.

O ensino superior no Brasil passar por processo de mercantilização da produção intelectual. Assim, o paradigma institucional da universidade acabou sendo, de maneira gradual, substituído por um novo paradigma com características fortemente empresariais a que devem estar sujeitas tanto as universidades públicas, como as privadas (SILVA, 2012).

Ao considerar a universidade e os seus serviços como um bem público que compete ao Estado assegurar, deveria caber a ele o processo de investimento. Contudo, conforme aponta Santos (2008) houve uma indução para uma crise institucional por via de sufocamento financeiro, acentuada nos últimos vinte anos. Ou seja, um fenômeno estrutural decorrente da perda de prioridade da universidade pública entre os investimentos estatais. “O facto de a crise institucional ter tido como motivo próximo a crise financeira não significa que as suas causas se reduzam a esta. Pelo contrário, há que perguntar pelas causas da própria crise financeira” (SANTOS, 2008 p. 4).

Diante desse cenário, as instituições tinham como opção a “mercadorização” da universidade (SILVA, 2012). Ou seja, sua produção, ensino, pesquisa e extensão deveriam priorizar as necessidades mercadológicas existentes e de maneira que seus egressos estejam aptos a supri-las. Assim, cria-se essa pressão da mercantilização do conhecimento produzido dentro do espaço acadêmico de forma que as empresas passam a ser concebidas como consumidoras, utilizadoras e mesmo como produtoras, junto aos alunos e professores, do conhecimento científico (SANTOS, 2008). De forma pragmática, as universidades públicas brasileiras se tornariam, direta ou indiretamente, ambientes favoráveis a uma interação entre corpo universitário e a massa de empresários que pagariam pela inovação tecnológica (SILVA, 2012). Esse ambiente gera uma pressão que pode vir a reduzir o peso da responsabilidade social à sua capacidade para produzir conhecimento economicamente útil, isto é, comercializável (SANTOS, 2008). Ou seja, o objetivo final do saber produzido é ser financeiramente viável, para gerar lucro para aqueles que investiram.

Dentro desse paradigma, o estudante é inserido num modelo mercadológico de ensino, direcionado para produção tecnológica para indústrias que financiam seus processos (CYSNE, 2005). Diante disso, cabe-se questionar qual é o papel da universidade na formação do estudante? Freire (2006) salienta o papel de crescimento humano na troca de conhecimento entre o discente e a comunidade externa. O papel dentro do âmbito universitário é, também, que o saber que é produzido dentro do âmbito acadêmico transponha os muros universitários, sendo de acesso à população.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo avaliar a relação entre a adaptação do estudante universitário e seu bem-estar. Nesse sentido apontam-se para a importância da dimensão afetiva na vida acadêmica. A adaptação do estudante ao ambiente universitário relaciona-se fortemente com a vivência de sentimentos positivos, os quais contribuem para a motivação e aprendizagem. Logo, a adaptação do aluno também pode ter implicações importantes para a aprendizagem. Ao olhar para o estudante indo além da intelectualidade começa-se a compreendê-lo de forma mais completa, considerando este em um processo de desenvolvimento integral que vai além da esfera técnica e profissional. Contudo, este movimento deve assentar-se no modo como a universidade entende o seu papel diante da sociedade e de seu estudante. A formação de sujeitos pensantes, críticos e proativos deve começar a partir do que é esperado do aluno em sala de aula. Onde sua participação ativa e autorregulada deve ser incentivada e apoiada.

Destaca-se também que uma amostra maior e mais abrangente pode trazer mais representatividade aos dados observados. Além disso, recomenda-se também uma avaliação longitudinal para observar como os constructos aqui mensurados se comportam ao longo de toda a graduação.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. S.; TRÓCCOLI, B. T. Development of a subjective well-being scale. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, n. 2, p. 153–164, ago. 2004.

ALMEIDA, L. DA S.; FERREIRA, J. A. **Questionário de Vivências Acadêmicas**. Braga: Universidade do Minho, 1997.

ALMEIDA, L. S.; SOARES, A. P. C.; FERREIRA, J. A. Questionário de Vivências Acadêmicas (QVA-r): avaliação do ajustamento dos estudantes universitários. **Avaliação Psicológica**, v. 1, n. 2, p. 81–93, nov. 2002.

BOLSONI-SILVA, A. T. et al. O Impacto das Habilidades Sociais para a Depressão em Estudantes Universitários. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 32, n. 4, 2016.

CYSNE, M. DO R. DE F. P. Transferência de tecnologia entre a universidade e a indústria. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 10, n. 20, p. 54–74, 1 jan. 2005.

DAVIS, C.; NUNES, M. M. R.; NUNES, C. A. A. Metacognition and successful learning: articulating theory and practice. **Cadernos de Pesquisa**, v. 35, n. 125, p. 205–230, maio 2005.

DIENER, E. Subjective well-being. **Psychological Bulletin**, v. 95, n. 3, p. 542–575, maio 1984.

DIENER, E.; SUH, E.; OISHI, S. Recent findings on subjective well-being. **Indian Journal of Clinical Psychology**, v. 24, p. 25–41, 1997.

FREIRE, P. **Extensão ou Comunicação**. 13. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

GALVÃO, A.; CÂMARA, J.; JORDÃO, M. Estratégias de aprendizagem: reflexões sobre universitários. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, v. 93, n. 235, p. 627–644, dez. 2012.

GRANADO, J. I. F. **Vivência acadêmica de universitários brasileiros**: Estudo de validade e precisão do QVA-r. Dissertação de mestrado—Itatiba: Universidade São Francisco, 1 jan. 2004.

LAYOUS, K.; ZANON, C. Avaliação da felicidade subjetiva: para além dos dados de autorrelato. In: HUTZ, C. S. (Ed.). **Avaliação em psicologia positiva**. 1. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

LIMA, R. L. DE et al. Stress among Medical Students and Academic Performance. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 40, n. 4, p. 678–684, dez. 2016.

MACHADO, W. DE L.; BANDEIRA, D. R. Bem-estar psicológico: definição, avaliação e principais correlatos. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 29, n. 4, p. 587–595, dez. 2012.

MACHADO, W. DE L.; BANDEIRA, D. R.; PAWLOWSKI, J. Validação da Psychological Well-being Scale em uma amostra de estudantes universitários. **Avaliação Psicológica**, v. 12, n. 2, p. 263–272, ago. 2013.

RYFF, C. D. Psychological well-being revisited: advances in the science and practice of eudaimonia. **Psychotherapy and Psychosomatics**, v. 83, n. 1, p. 10–28, 2014.

SANTOS, B. DE S. **A universidade no século XXI**: para uma reforma democrática e emancipatória da universidade. Coimbra: Almedina, 2008.

SANTOS, A. A. A. DOS et al. Questionário de vivência acadêmica: estudo da consistência interna no contexto brasileiro. In: JOLY, M. C. R. A.; SANTOS, A. A. A. DOS; SISTO, F. F. (Eds.). . **Questões do cotidiano universitário**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

SILVA, R. B. DA. The relationship between universities and society at the periphery of capitalism. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 27, n. 78, p. 25–40, fev. 2012.

SNYDER, C. R.; LOPEZ, S. J. **Psicologia positiva**: uma abordagem científica e prática das qualidades humanas. 1. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

SOUSA, R. G. DE et al. EPISTEMOLOGICAL DISCOURSES OF AFFECTION AS PRINCIPLES OF RATIONALITY FOR SCIENCE AND MATHEMATICS EDUCATION. **Ensaio Pesquisa em Educação em Ciências (Belo Horizonte)**, v. 13, n. 3, p. 169–184, dez. 2011.

STRAUB, R. O. **Psicologia da saúde**: uma abordagem biopsicossocial. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

VILLAR, J. D. **Adaptação de Questionário de Vivência Universitária com estudantes de arquitetura e de engenharia**. Dissertação de mestrado—Itatiba: Universidade São Francisco, 2003.

ZANON, C.; DELLAZZANA-ZANON, L. L.; HUTZ, C. S. Afetos positivos e negativos: definições, avaliações e suas implicações para intervenções. In: HUTZ, C. S. (Ed.). . **Avaliação em psicologia positiva**. 1. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

A INFLUÊNCIA DAS ANOTAÇÕES NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM: UMA ANÁLISE QUALITATIVA A PARTIR DA VISÃO DE PROFESSORES DA UFERSA

NASCIMENTO, Livia

UFERSA

VASCONSELOS, Yakara

UFPB

RABELO, Lycia

IFPE

Resumo: devido à globalização, as rápidas mudanças do cenário atual vêm exigindo dos estudantes mais conhecimento e habilidade, sendo a aprendizagem um fenômeno que se destaca nesse processo. Diversos autores, especialmente da área da educação procuram compreender os processos de estudo e como influenciam a aprendizagem. O objetivo desse estudo é analisar como as anotações influenciam a aprendizagem de alunos do curso de Administração da UFERSA a partir da visão dos professores. Para a coleta de dados foi utilizado entrevistas semiestruturadas com docentes do curso de Administração da UFERSA. Ao longo da pesquisa foi possível observar que a maioria dos professores realizava anotações enquanto alunos. Por fim, foi possível perceber que em relação às anotações não existe um modo mais adequado para aprender e que a ação de aprender é complexa e subjetiva.

Palavras-chave: Aprendizagem; Anotação; Administração.

INTRODUÇÃO

As rápidas mudanças do cenário atual advindas da globalização vêm, cada vez mais, exigindo dos estudantes mais conhecimento, habilidades e aumento da carga horária de estudo, sendo a aprendizagem um fenômeno que deve ser estudado de forma aprofundada. Assim, o mercado de trabalho atual precisa de profissionais que estejam preparados para atender a demandas complexas.

Muitos teóricos discutem o tema aprendizagem, dentre eles, Moreira e Medeiros (2007) consideram a aprendizagem como um processo complexo que se caracteriza por adquirir conhecimento por meio de estudo ou de repetição do evento. Davidoff (2001) destaca a importância de outros processos básicos ligados à aprendizagem, dentre eles a atenção. O autor destaca que somente episódios que devotamos atenção são antecipados, explorados e selecionados. Neste sentido, é importante compreender a ligação do processo de fazer anotações na aula, aprender e ao mesmo tempo prestar atenção. Diante dessas características, Barros, (2014) destaca que as atitudes que os discentes adotam durante a aula podem facilitar ou dificultar seu processo de aprendizagem.

Freire (1980) afirma que de forma crítica a educação considera os homens como seres em desenvolvimento, que continuam em processo de mudança. Ou seja, a educação no nível superior é apenas uma etapa, por conseguinte, os conhecimentos adquiridos são levados durante toda sua trajetória de vida.

Seguindo essa perspectiva de aprendizagem no ensino superior, Knowles, em 1970 trouxe pela primeira vez o termo andragogia (do grego: andros = adulto e gogos = educar) e Carvalho et al. (2010, p. 80) resumem a andragogia como: “[...] a arte e a ciência de ajudar adultos a aprender”. A partir desse conceito outros teóricos aprofundaram o tema, assim é possível perceber que o ensino de adultos segue uma lógica mais complexa que aquele adotado com crianças.

Em relação ao ensino, Marquez (1998) afirma que o docente atua como “facilitador” e os alunos como “participantes” e que não há superioridade de funções. Tratando de adultos, o papel do professor deve ser o de um "facilitador do conhecimento", que realiza práticas de ensino ao repassar o conteúdo dos componentes curriculares do curso de graduação.

Pinto (2007) destaca que o método de ensino é de fundamental importância no processo de educação do adulto, pois influencia a forma como aprendem. O autor ainda afirma que é importante utilizar elementos que estejam na realidade do aluno, situações do convívio dele, para facilitar a conexão da teoria com a prática. Além disso, destaca que o adulto é diferente da criança, com criança o professor impõe o método, com o adulto é importante criar um acordo entre as partes, além disso, adultos precisam entender o “porquê” de aprender determinados temas.

Desse modo, este estudo tem como foco investigar se a ação de acompanhar as aulas fazendo anotações (registros) no caderno, computador ou em outros meios, influencia a aprendizagem dos discentes a partir da visão dos professores. Dessa forma seu objetivo geral é: Analisar como as anotações realizadas durante a aula influenciam a aprendizagem de alunos do curso de Administração da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA) a partir da visão dos professores.

Este artigo está estruturado em cinco seções além desta introdução. A segunda seção apresenta uma revisão bibliográfica acerca da aprendizagem de adultos e do papel da escrita na aprendizagem. Na sequência, apresenta-se os procedimentos, seguido pela análise dos resultados. As considerações finais fazem parte da quinta seção e destacam as limitações encontradas no decorrer desta pesquisa e algumas recomendações para estudos futuros. Por fim, encerra-se com as referências utilizadas

REFERENCIAL TEÓRICO

APRENDIZAGEM DE ADULTOS

A busca pela aprendizagem acompanha o ser humano desde o início de sua vida. Papalia, Olds e Feldman (2006) destacam em sua obra algum tipo de aprendizagem no período pré-natal (da concepção ao nascimento), em que a criança no ventre da mãe já aprendem a responder a alguns estímulos externos e internos. Essa aprendizagem se estende na primeira infância (0 aos 3 anos), segunda infância (3 aos 6 anos), terceira infância (6 aos 11 anos), adolescência (11 a 20 anos), início da vida adulta (20 a 40 anos), vida adulta intermediária (40 a 65 anos) e vida adulta tardia (65 anos em diante).

Especificamente neste estudo, o enfoque está na aprendizagem dos adultos. Ainda de acordo com Papalia, Olds e Feldman (2006) é no início da vida adulta que os pensamentos e os julgamentos morais tornam-se mais complexos e são feitas as escolhas educacionais e vocacionais. Já na vida adulta intermediária pode ocorrer uma lenta deterioração das habilidades sensoriais, de saúde e força física. Fatos estes que podem influenciar diretamente no processo de aprendizagem. Mesmo assim, é nessa fase que as capacidades mentais atingem seu auge, a criatividade pode declinar mais, todavia a sua qualidade é mais elevada. Por último, na vida adulta tardia a inteligência e a memória podem se deteriorar em algumas áreas, dificultando mais ainda o processo de assimilação de novos conhecimentos. Cada fase do ciclo de vida requer um “modo de aprender” pois com a mudança de fase, as formas de assimilação de conhecimento se alteram.

Nesse sentido, Cavalcanti (1999) afirma que existem diferenças significativas entre as demais etapas do ciclo de vida, que provocam diferentes processos de aprendizagem nos mesmos indivíduos quando em diferentes fases da vida. Dessa forma, não é possível ensinar um adulto da mesma forma que se faz com uma criança, assim pode-se notar o quão complexo é o processo de aprendizagem.

Para Merriam e Caffarella (1999) a aprendizagem é uma mudança de comportamento do indivíduo. Acontece a partir do momento em que o sujeito enxerga a necessidade de modificar suas atitudes. Para esses autores, a andragogia é a arte e ciência de ajudar os adultos, tornou-se ponto de encontro para educadores de adultos que querem distinguir seu campo de educação dos outros campos em geral.

Para Knowles (1980) a maioria dos estudiosos no campo da própria educação de adultos tem lidado com o problema de aprendizagem, tentando adaptar suas teorias sobre criança aprendendo com as "diferenças de grau" entre adultos. Cavalcanti (1999) concorda com Knowles quando diz

que os adultos têm experiências de vida mais diversificadas e numerosas que as crianças. Também observa que as experiências adquiridas durante a infância são consideradas importantes fontes de conhecimento e se acumulam até a vida adulta, por isso que na vida adulta as experiências são mais diversificadas, porque estão acumuladas com as da infância.

Knowles (1980) destaca em sua obra os estudos de Maslow e Rogers, ambos autores reconhecem a aprendizagem não como um processo que está pronto, mas um processo de transformação que a cada etapa muda. Na fase adulta o indivíduo passa por diferentes processos que influenciam tanto de forma direta, como de forma indireta a aprendizagem e sua forma de assimilar as novas ideias. Para Merriam e Caffarella (1999) os interesses pessoais, profissionais e sociais influenciam de forma considerável a aprendizagem de adultos.

Diante dessa revisão bibliográfica verificou-se que ainda não existe um consenso do que é andragogia, há diferentes conceitos de acordo com a visão de cada autor. Uma definição ampla é que andragogia (do grego: andros - adulto e gogos - educar) significa o “ensino para adultos” (FERREIRA, 1999). Andragogia não é um assunto novo, já foi pensado e pesquisado há vários anos. No Primeiro Encontro Nacional de Educação e Pensamento, na República Dominicana, Adriana Marquez (1998, p. 30), em palestra, já alertava sobre a importância da andragogia quando argumentou que: “A Andragogia na essência é um estilo de vida, sustentado a partir de concepções de comunicação, respeito e ética, através de um alto nível de consciência e compromisso social”.

Marquez (1998) ainda afirma, que o mestre atua como “facilitador” e os alunos como “participantes” e que não há superioridade de funções. Seguindo o mesmo pensamento, Cavalcanti (1999) informa que a presença de pessoas maduras numa sala de aula transforma a educação em uma atividade de interação voluntária entre os indivíduos durante o processo de aprendizagem. Tratando de adultos, o papel do professor deve ser o de um "facilitador do conhecimento" ("Vamos decidir isto juntos") e não mais o de uma autoridade imperativa acerca do conhecimento repassado, ou seja, passou de um processo de operativo para um processo cooperativo.

Em muitos momentos a andragogia se confunde com a pedagogia. Para Knowles (1980), a andragogia baseia-se, em pelo menos, quatro hipóteses principais que são diferentes dos de pedagogia: alterações no autoconceito (esta suposição é que uma pessoa cresce e amadurece seus autoconceitos e se move de uma relação de dependência total); o papel da experiência (esta suposição é que, como um indivíduo amadurece, ele acumula um reservatório de expansão de experiência que faz com que ele se torne um recurso cada vez mais rico para a aprendizagem, e, ao mesmo tempo, fornece-lhe com uma base a qual se relaciona aos novos ganhos); a disponibilidade para aprender (esta suposição é que, como um indivíduo amadurece, a sua disponibilidade para aprender é cada vez menor e o produto de seu desenvolvimento biológico não mudou, porém, a

pressão acadêmica e do mercado está cada vez mais exigente) e a orientação para a aprendizagem (esta suposição é que as crianças foram condicionadas a ter uma orientação centrada no sujeito a maior parte da aprendizagem, enquanto que os adultos tendem a ter uma orientação centrada no problema de aprendizagem).

Carvalho (2010) concorda com Knowles, para ele a pedagogia e andragogia não se confundem, pois a pedagogia significa literalmente a arte e a ciência de ensinar apenas crianças enquanto a andragogia não tem a ver com crianças, mais sim é a arte e a ciência de ajudar adultos a aprender. Merriam e Caffarella (1999) dizem que adultos e crianças podem ser internamente ou externamente motivados a aprender de forma similar, porém, a diferença é que os adultos têm mais experiência de vida que as crianças, e isso pode deixar a aprendizagem mais eficaz.

Diante da complexidade desse processo de ensinar adultos Knowles (1980) afirma que o sistema educacional tradicional é progressivamente regressivo. O estudioso propõe que a melhor educação e procedimentos para ajudar as pessoas a aprenderem tem lugar na creche e no jardim de infância, e isso tende a piorar progressivamente quando vai subindo a escada educacional, atingindo o seu ápice na faculdade. Ainda na visão do autor, o melhor momento de educar, de estabelecer conceitos é na fase inicial do ciclo de vida, que vai apenas se aperfeiçoando até chegar à idade adulta.

Carvalho (2010) discorda do posicionamento de Knowles (1980) nesse ponto de vista. Pois para ele a fase adulta é uma importante etapa de aprendizado, e não apenas na fase inicial do ciclo de vida constitui-se a principal fase para aprender. Para Cavalcanti (1999), os adultos têm maior número de experiências além de mais diversificadas que as crianças e são heterogêneas em relação aos conhecimentos, necessidades, interesses e objetivos. Sendo assim, a forma de aprender pode ser mais ampla que a das crianças.

Uma das limitações da andragogia está no fato das instituições manterem modelos tradicionais de ensino que não apresentam inovação ou tratamento diferenciado na aprendizagem de adultos, incentivando o aprendiz a escutar e memorizar individualmente e não adotando uma prática de cooperação. O adulto tem uma forte necessidade de saber qual a importância do conteúdo explanado e qual a sua aplicabilidade, e precisa sentir-se responsável e útil durante o processo de ensino. Professores que não adotam essas práticas em seus métodos pedagógicos dificultam a aprendizagem de adultos (CAVALCANTI, 1999; SANTOS, 2010).

O PAPEL DA ESCRITA NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM

Uma das maiores exigências da sociedade hoje está na capacidade de ler e de produzir textos escritos. Essa capacidade antes era exigida de alguns poucos cidadãos e hoje é indispensável para qualquer pessoa. Sendo assim, a escola tem o papel fundamental de formar cidadãos que desempenhem essa função de maneira satisfatória. As competências básicas exigidas podem ser classificadas em três categorias: competências compositivas (competência de combinar expressões linguísticas para formar um texto); competência ortográfica (representação escrita das palavras da língua); e competência gráfica (capacidade de inscrever num suporte material os sinais em que assenta a representação escrita). O foco principal está na competência compositiva (BARBEIRO; PEREIRA, 2007).

A escrita como uma das formas de aprendizagem mais antigas tem papel fundamental na aprendizagem em todos os níveis. Especificamente nos adultos, na vida adulta intermediária e vida adulta tardia quando as capacidades de assimilação vão se deteriorando, as anotações em sala de aula podem tornar-se uma forma de aproveitamento do que está sendo aprendido, porém há autores que diferem dessa tese (PAPALIA; OLDS; FELDMAN, 2006; SAMARGO, 2014).

Engers e Morosini, (2006) consideram a escrita um fator essencial para a inserção dos alunos no meio acadêmico. Pois, no ensino superior, a escrita possibilita a familiarização com as linguagens específicas das áreas de conhecimento, preparando os alunos para atender à demanda do seu curso e lhe inserindo nesse contexto. Fortalecendo essa ideia, Vitória e Christofoli (2013) alertam para a dificuldade que existe na escrita de alunos do ensino superior, que pode ter se originado desde a fase em que eram crianças. Observa-se que os alunos apresentam dificuldades na produção de textos acadêmicos, científicos, resenhas, resumos, entre outros. Ainda para esses autores é necessário fortalecer o desenvolvimento de situações pedagógicas que levem ao aprimoramento da escrita, pois há reclamações de professores afirmando que os alunos escrevem pouco.

Barbeiro e Pereira (2007) destacam que o desenvolvimento da escrita deve combinar o desenvolvimento de competências específicas e que o papel do professor e da instituição de ensino parece ser primordial. Nesse sentido, eles apresentam duas vertentes que devem ser aplicadas pelo professor e pela instituição de ensino: ação sobre o processo de escrita (para proporcionar o desenvolvimento dos conhecimentos e das competências implicados na escrita); ação sobre o contexto dos escritos (oferecer o contato com textos de relevância cultural e social que influencie na escrita). Já a instituição de ensino promove o contato com a turma, que constitui um espaço de valorização, descoberta e reconhecimento dessa relação dupla com o processo de escrita.

Papalia, Olds e Feldman (2006) destacam o importante papel de Sigmund Freud que influenciou o pensamento psicológico mais do que qualquer outra pessoa, mas ele não formulou

uma teoria da aprendizagem sozinho. Sua maior contribuição foi o destaque à influência do subconsciente no comportamento. Seus conceitos como a ansiedade, a repressão, a fixação, regressão, agressão, mecanismo de defesa, projeção, identificação e transferência, no bloqueio ou motivação da aprendizagem, foram estudados por grande parte dos pesquisadores da aprendizagem, isso porque, o inconsciente e a subjetividade influenciam a aprendizagem e são talvez os mecanismos mais difíceis de serem medidos, dificultando a elaboração de um processo único de aprendizagem de adultos.

Vitória e Christofoli (2013) comentam que a escrita ajuda a realizar funções que podem interferir no processo de aprendizagem. Diferentes processos possuem potencial para aprimorar a assimilação de informações, quais sejam: registrar, expressar, organizar conhecimentos etc. Os autores ainda destacam o importante papel que esses registros podem ter na aprendizagem. Dessa forma, parece que os discentes, que fazem registros em aula, resumos dos conteúdos, anotações em aulas de campo, transcrição do que leem, entre outros, tendem a ter um processo de aprendizagem mais eficaz do que os que não o fazem.

Vitória e Christofoli (2013) ainda destacam que o professor tem o poder de “criar” situações que incentivem a escrita. Santos (2001) percebe a importância do professor como um “facilitador” da aprendizagem. Nesse contexto para a obtenção de resultados favoráveis o docente tem papel fundamental, pois, além de facilitar o processo de ensino-aprendizagem possui a responsabilidade de incrementá-lo. Para tal efeito, os docentes devem utilizar-se de metodologias pedagógicas que facilitem o aprendizado do aluno. Assim, o incentivo à escrita dos alunos pode ser um mecanismo para colaborar no aproveitamento de conteúdo e aprendizagem.

Veiga e Castanho (2000) também discorrem sobre o papel do professor nesse processo de aprendizagem. Para eles, o professor é o principal ator na situação universitária. O docente que quer mudar sua prática em sala de aula, evitando as “posturas tradicionais” em relação ao método de ensino, precisa adotar ideias criativas e ser adepto à ideia de ensinar e aprender. O professor ao mesmo tempo que é um educador também é um estudante, e passa a trocar conhecimento com os alunos.

PROCEDIMENTOS MÉTODOLÓGICOS

Esta pesquisa trata-se de um estudo de caso (YIN, 2015) realizado por meio da abordagem qualitativa (GIL, 2010). Para Godoy (1995, p. 58) “[...] a pesquisa qualitativa parte de questões ou focos de interesses amplos, em que por meio da obtenção de dados descritivos e processos interativos, o pesquisador compreende os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos”. Observa-

se que a abordagem qualitativa possibilita uma pesquisa profunda, ao revelar as representações dos participantes sobre a categoria que está sendo analisada.

Os sujeitos selecionados para o estudo foram: os professores efetivos do quadro do curso de administração da UFERSA. Atualmente o curso conta com 17 professores, porém dois deles encontram-se afastados para capacitação e três docentes não tiveram disponibilidade de responder as perguntas, dessa forma a pesquisa foi realizada com 12 professores.

Para coleta de dados foi utilizado entrevistas semiestruturadas com professores. Os dados obtidos durante a investigação foram examinados por meio da análise de conteúdo. Segundo Bardin (2011) a análise de conteúdo constitui uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo presente em qualquer tipo de material (filmes, fotografias, vídeos, cartazes, jornais, revistas, informes, livros, relatos, gravações, entrevistas etc.). Esse tipo de método dá suporte ao pesquisador para interpretar as mensagens e atingir uma compreensão do que foi coletado de forma mais profunda

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A partir da realização de entrevistas semiestruturadas com professores efetivos do quadro do curso de Administração da UFERSA buscou-se atingir o seguinte objetivo: Verificar como a ação de anotar e não anotar na sala de aula influenciava a aprendizagem dos professores quando eram discentes. Dessa forma, percebeu-se que a ação de anotar/não anotar influenciava diretamente na aprendizagem desses profissionais, pois eles consideram o papel da aprendizagem como importante e que tem muita relação com seu processo de memorização, além de que, era o meio de acesso ao material que eles tinham naquela época. Para os que não consideravam importante (menos representativo) justificam no fato de perder a concentração na aula (perda de conteúdo) no momento que estão anotando.

Para isso buscou-se entender se e o que os professores anotavam e quais os motivos que levavam os professores a anotar/não anotar e como isso influenciava sua aprendizagem. A figura 1 demonstra como essa ação influenciou a aprendizagem dos docentes quando estes eram alunos.

Figura 1 - Como a ação de anotar/não anotar influenciava a aprendizagem dos professores quando discentes

PERDA DE CONTEÚDO	IMPORTANTE
<p>“Porque quando você para escrever você perde, é o que acontece com o aluno e que acontecia comigo”. (DOC AG)</p> <p>“Quando eu ia anotar eu perdia o conteúdo, mais não tinha outro meio de acesso ao material então eu fazia. Eu sou aluno até hoje, e fica difícil você acompanhar uma dinâmica e anotar, e fora isso os professores disponibilizam os materiais que você lê a qualquer momento.” (DOC PF)</p>	<p>“Eu acredito que sim Livia. Porque não que eu soubesse mais que os outros, mais para o meu entendimento, para minha percepção sobre aquele conteúdo eu acredito que tinha me beneficiado, não em termo de ser superior aos outros, mais para meu aprendizado sim foi muito importante”. (DOC AM)</p> <p>“Eu copiava o que ele anotava e durante a fala eu ia fazendo alguns registros. Agora se eu tivesse que escolher entre prestar atenção e anotar, eu prestava atenção. Mais na graduação quando a gente ainda está explorando eu acho que é importante a gente ir deixando marcos, então até aqui eu li, até aqui eu entendi, até aqui eu preciso perguntar, então eu achava importante esse registro.” (DOC LN)</p> <p>“Eu acho que sim. Eu acho que sim, porque como eu tenho essa questão do visual, o repetir entra como parte do processo né? (...) Então eu acho que sim, acho que foi importante para minha graduação como um processo meu de aprendizagem”. (DOC LL)</p> <p>“Então eu faria do mesmo jeito, como faço até hoje (...) a anotação foi muito importante para minha aprendizagem na época.” (DOC LD)</p> <p>“Eu estava acompanhando e ia fazendo os apontamentos de acordo com o que eles iam expondo, e eu realmente guardo esse registro que tem sido uteis para mim em algumas situações (...) Eu percebo que é uma técnica importante. Que dependendo da aptidão de quem está apontando ou fazendo seus apontamentos pode ser bastante útil.” (DOC SL)</p>

Fonte: elaborada pela autora (2017).

A figura 1 mostra como os professores veem o papel da anotação quando eram discentes. Dois professores percebem esse papel da anotação como “negativo”, pois, para eles no momento em que iriam anotar eles perdiam conteúdo da aula, porque desfocavam sua atenção, que é o professor DOC PF e DOC AG, vale ressaltar que o professor DOC AG enquanto discente afirmava fazer anotações durante a aula.

É interessante destacar que a maioria dos professores percebe esse papel como importante, que fez diferença no seu processo de aprendizagem da época, e teve total influencia no seu processo de aprendizagem. Destaca-se também que na época não existiam outros meios de acesso ao material, tendo esse fato muita relação com a postura adotada por eles. Segundo Papalia, Olds e Feldman (2006) A escrita como uma das formas de aprendizagem mais antiga tem papel fundamental na aprendizagem em todos os níveis. Especificamente nos adultos, na vida adulta intermediária e vida adulta tardia quando as capacidades de assimilação vão se deteriorando, as anotações em sala de aula podem tornar-se uma forma de aproveitamento do que está sendo aprendido. A seguir, a figura 2 propõe identificar os motivos que levavam os professores a fazer/não fazer anotações durante a aula enquanto discente.

Figura 2 - Motivos envolvidos na decisão de anotar/não anotar dos professores enquanto discentes

ANOTAR		NÃO ANOTAR
FALTA DE RECURSOS	MEMORIZAÇÃO	CONCENTRAÇÃO NA AULA
<p>“Bom, primeiro que eu fui aluna há muito tempo, fui aluna na década de 90, não tinha computador, não tinha slides, a apresentação do professor a maior parte das aulas era expositiva e sem instrumentos, então a gente era obrigado a anotar, se não anotasse a gente não tinha de onde tirar”. (DOC BT)</p> <p>“Quando eu comecei a graduação ou você tinha um caderno ou você não assistia aula, porque você não tinha o material do professor, era transparência [...] Você não tinha acesso às transparências do professor, tinha os livros e você tinha que anotar as transparências, certo? Se você não anotava você não tinha o raciocínio, a lógica do professor. Então a gente ficava a mercê das leituras, era isso. Então havia como que uma exigência para você anotar.” (DOC PF)</p>	<p>“Influenciou porque eu gravava mais, porque eu precisava trabalhar todos os sentidos né? Tanto o auditivo, como a visão como a escrita, então me ajudava mais. Então eu tô lendo eu tô escrevendo”. (DOC AL)</p> <p>“[...] quando eu fosse ler o material depois eu ia me lembrar o que o professor falou. É assim, lembrar que eu ia resumir o que o professor disse e ia complementar com o material. Para estudar só ler, sem ter nenhuma marcação não funciona”. (DOC AM)</p> <p>“Porque o processo de anotar tem duas coisas agregadas, a repetição, porque tu estás lendo e tem que prestar atenção no que está escrito para repetir, e a visualização, porque tu visualizas no quadro e visualizas no teu caderno, então são dois momentos de visualização, ou então o professor fala e tu escrever aquilo que em algum momento foi externado em via oral”. (DOC LL)</p> <p>“Então eu descobri a partir dessa sondagem da psicologia que eu internalizo com mais facilidade o que eu escrevo.” (DOC SL)</p>	<p>“(…). Então para mim eu acho mais importante o aluno entender o conceito e depois ele pegar o livro e lê”. (DOC EC)</p> <p>“Eu tinha muita facilidade de memorizar o que o professor falava, eu prestava muita atenção em tudo que os professores falavam, eu não conversava, não olhava de lado, sentava na primeira fila, e raramente anotava, porque a concentração na aula importava mais”. (DOC JD)</p> <p>“Eu gosto muito de prestar atenção, para mim o processo de aprendizagem se dá muito nessa construção de quando você está em sala de aula. Então eu fazia registros, eu nunca anotei muito [...]. ” (DOC LN)</p>

Fonte: elaborada pela autora (2017).

É interessante destacar que alguns professores justificam essa atitude de anotar pelo fato de na época como discentes o acesso ao material era mais limitado que hoje. Segundo seus discursos, atualmente o aluno tem acesso aos slides do professor, a livros, internet etc. Já antigamente se o aluno não fizesse algum registro durante a aula essa informação seria difícil de ser recuperada posteriormente.

Outros professores relataram que faziam anotações, pois essas facilitavam o seu processo de memorização. Corroborando esse pensamento, Vitória e Christofoli (2013) destacam o importante papel que esses registros podem ter na aprendizagem. Dessa forma, parece que os discentes, que fazem registros em aula, resumos dos conteúdos, anotações em aulas de campo, transcrição do que leem, entre outros, tendem a ter um processo de aprendizagem mais eficaz do que os que não o fazem.

A figura 3, apresentada a seguir, vai mostrar qual a visão dos professores sobre o papel das anotações na aprendizagem dos seus alunos.

Figura 3 - Papel das anotações na aprendizagem dos discentes

IMPORTANTE	ATRAPALHA	PARTICULAR/INDIVIDUAL
<p>“O papel das anotações é importantíssimo porque você vai estar transferindo ali para o papel aquela informação que o professor falou dentro assim da forma que você percebeu aquilo ali. Então, eu acho que é uma linguagem apropriada para entender para você chegar naquele conteúdo, por isso que é bastante válido”. (DOC AN)</p> <p>“Eu sou de anotar até hoje, eu vou em palestra eu anoto, vou em reunião eu anoto, eu sou de anotar de escrever, porque senão depois eu esqueço, é muita coisa para a gente [...]. Sim, sim com certeza, porque eu acho que ajuda bastante a anotação, com certeza”. (DOC AL)</p>	<p>“Anotar durante a aula, copiar, escrever, eu acho que atrapalha. Perde um pouco do rendimento [...]. Mas assim tira o foco, quando você baixa a cabeça para escrever, perdeu né? Tudo que o professor falou depois daquilo você não anota, porque você tá processando ainda a primeira fala”. (DOC PF)</p> <p>“Não tenho como está anotando e está prestando atenção no que eu estou anotando e acompanhar depois o raciocínio do que o professor está dizendo”. (DOC AG)</p>	<p>“Eu acho que a anotação em si, é uma questão de estilo, eu acho que as pessoas ao estudarem elas vão descobrir formas que elas aprendem melhor”. (DOC BT)</p> <p>“[...] Então seria muito interessante que as pessoas pudessem visualizar quais são as técnicas ou as metodologias que melhor lhe trazem resultados exitosos de aprendizagem”. (DOC SL)</p> <p>“Eu acho que o aluno teria que se reconhecer [...] Então eu acho que cada pessoa no seu processo de aprendizagem cada um tem que reconhecer e saber como cada um aprende, e trabalhar essas formas”. (DOC LN)</p> <p>“Eu acho que aprendizagem ela é muito particularizada. Eu acho que cada um tem o seu jeito [...] O fato de eu atrair muito significado a escrita tudo mais e isso facilita o meu processo de aprendizagem não quer dizer que o teu seja da mesma forma, então essa pergunta eu tenho dificuldade de responder, é isso, acredito que alguns vão achar importante, necessário, urgente, e outros não”. (DOC LL)</p> <p>“Eu acho relativo. Eu acho relativo porque o fato dele anotar não quer dizer que ele está aprendendo, ele só vai aprender se ele ler o material se ele fizer os exercícios, na verdade, é muito individual a forma que cada pessoa aprende”. (DOC AM)</p>

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Diante dos discursos supracitados é possível perceber que para alguns professores o papel das anotações tem relação direta com a aprendizagem. Como no discurso do professor DOC AN que diz “[...] o papel das anotações é importantíssimo”. Em linha com esse discurso, o professor DOC LD diz que “[...] é muito importante anotar” e o professor DOC AL “Sim, sim com certeza, porque eu acho que ajuda bastante a anotação, com certeza”. Para esses professores a anotação influencia de maneira positiva na aprendizagem. Concordando com essas afirmações, Engers e Morosini (2006) consideram a escrita um fator essencial para a inserção dos alunos no meio acadêmico. Pois, no ensino superior, a escrita possibilita a familiarização com as linguagens específicas das áreas de conhecimento, preparando os alunos para atender à demanda do seu curso e lhe inserindo nesse contexto.

De forma controversa o professor DOC PF diz que “Anotar durante a aula, copiar, escrever, eu acho que atrapalha. Perde um pouco do rendimento”. Para esse docente o fato de fazer anotações durante a aula prejudica o rendimento do aluno. Porém, esse pensamento se restringe a esse professor e ao professor DOC AG.

Para a maioria dos professores anotar ou não anotar é algo relativo quando se faz um comparativo disso com a aprendizagem. Esses professores consideram que é importante o aluno descobrir a sua forma de aprender e explorá-la, pois a aprendizagem é particularizada. Essa afirmação é exemplificada no discurso do professor DOC LN “[...] Cada um tem que reconhecer e saber como cada um aprende, e trabalhar essas formas”, concordando com esse discurso diz o professor DOC LL “Eu acho que aprendizagem ela é muito particularizada. Eu acho que cada um tem o seu jeito”. É perceptível que para esses professores não existe um método ideal para aprender, mais que cada um tem a sua forma específica.

Diante do exposto, é possível perceber que a maioria dos professores participantes desse estudo realizava anotações enquanto alunos, e também é importante destacar que essa atitude tinha muita relação com a dificuldade de acesso ao material disponível na época. Também foi possível perceber que a maior parte dos professores acredita que anotação/não anotação não tem impacto na aprendizagem, que é algo relativo. Pois cada aluno tem a sua forma de aprender seja ela visual, auditiva, por meio de repetições, entre outros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo geral analisar como as anotações influenciam a aprendizagem de alunos do curso de Administração da UFERSA a partir da visão dos professores. Ao longo da investigação foi possível observar que não existe uma “forma certa de aprender”, que “aprender” é muito subjetivo. A maior parte dos professores acredita que anotação/não anotação não tem impacto na aprendizagem, que é algo relativo. Pois cada aluno tem a sua forma de aprender seja ela visual, auditiva, por meio de repetições, entre outros.

Por outro lado, o estudo contou com algumas limitações, a saber: o número de professores que se propôs a participar da pesquisa não foi o mesmo do que efetivamente participou. A pesquisa conseguiu atingir o objetivo estabelecido. Diante disso, recomenda-se para pesquisas futuras que se utilize uma quantidade maior de professores, podendo estender para docentes de outros cursos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBEIRO, Luís Felipe; PEREIRA, Luísa Álvares. **O ensino da escrita: a dimensão textual**. Lisboa: Ministério da educação, 2007.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**, São Paulo, Edições 70, 2012.

BARROS, Rita; MONTEIRO, Angélica Reis; MOREIRA, J. António Marques. Aprender no ensino superior: relações com a predisposição dos estudantes para o envolvimento na aprendizagem ao longo da vida. **Rev. Bras. Estud. Pedagog**, Brasília, v. 96, n. 241, p. 544-566, 2014.

CARVALHO, Jair Antonio de et al. A andragogia: considerações sobre a aprendizagem do adulto. **Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Ensino de Ciências da Saúde e do Ambiente**, São Paulo, v. 3, n. 1, p.78-90, abr. 2010.

CAVALCANTI, R. A. Andragogia: a aprendizagem nos adultos. **Revista de Clínica Cirúrgica**, Paraíba, n. 6, Ano 4, Jul. 1999.

DAVIDOFF, Linda L. **Introdução à Psicologia**, São Paulo: Makron Books, 2001. PENTEADO, Concey.

ENGERS, M. E. A.; MOROSINI, M. C. Educação Superior e Aprendizagem: diferentes olhares na construção conceitual e prática. **Educação**, Porto Alegre- RS, n. 3 (60), p. 537-549, set./dez. 2006.

FREIRE, P., **Conscientização: Teoria e prática da libertação: uma introdução ao pensamento de Paulo Freire**, 3. ed. São Paulo, Moraes, 1980.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2010.

GODOY, A. S. **Introdução a pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar/abr., 1995.

KNOWLES, Malcolm. **The adult learner: neglected species**. 08. ed. Houston: Gulf Publishing Company, 1980. p. 29-44.

MARQUEZ, Adriana. **Andragogia: Propuesta Política para una Cultura Democrática en Educación Superior**. Santo Domingo, República Dominicana, 1998.

MERRIAM, Sharan; CAFARELLA, Rosemary. **Learning in adulthood: A comprehensive guide**, Sosey-Bass 2º ed. Son Francisco, 1999. p. 318-404.

MOREIRA, M. B., & MEDEIROS, C. A. (2007). **Princípios básicos de análise do comportamento**. Porto Alegre: Artmed.

PAPALIA, Diane E.; OLDS, Sally Wendkos; FELDMAN, Ruth Duskin. **Desenvolvimento humano**. 8. ed. São Paulo: Artmed, 2006.

PINTO, A. V., **Sete Lições Sobre Educação de Adultos**, 15 ed. São Paulo, Cortez Editora, 2007.

SARAMAGO, Marta Miranda. **O ensino e a aprendizagem da escrita em educação e formação de adultos**. 2014. 129 f. TCC (Graduação) - Curso de Letras, Conselho de Formação de Professores da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2014.

SANTOS, C. C. R. Andragogia: Aprendendo a ensinar adultos. In: **Anais... VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia - Seget, 2010, Resende. VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia - Seget, 2010.**

VEIGA, Ilma passos Alencastro; CASTRANHO, Maria Eugênia L.M. **Pedagogia universitária: A aula em foco**. Campinas- SP e Parirus, 2000.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. São Paulo: Bookman, 2015.

VITÓRIA, Maria Inês Corte; CHRISTOFOLI, Maria Conceição Pillon. A escrita no Ensino Superior. **Educação**, Santa Maria, v. 38, n. 1, p.41-54, 2013.

ESTRATÉGIAS DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE DURANTE O PRÉ-NATAL COMO AGENTE PROMOTOR DE QUALIDADE DE VIDA¹

JUSTINO, Jéssica Micaele Rebouças²

UFERSA/RN

NOGUEIRA, Cintia Mikaelle Cunha de Santiago³

UFPE/PE

LIRA, Cindy Damaris Gomes⁴

UFERSA/RN

MARTINS, Remerson Russel⁵

UFERSA/RN

MORAIS, Fátima Raquel Rosado⁶

UERN/RN

Resumo: trata-se de uma pesquisa exploratória de natureza quantitativa, com o objetivo de avaliar as estratégias de educação em saúde desenvolvidas na assistência ao pré-natal de risco habitual como agente promotor de qualidade de vida. Para a coleta de dados, aplicou-se um questionário validado, o índice IPR-PRÉNATAL, a 35 profissionais de saúde, definidos a partir de critérios de inclusão e exclusão. Após a análise dos dados acerca das estratégias de educação em saúde, constatou-se que 88,9% das unidades realizam atividades de educação em saúde. A partir da avaliação de estratégias de educação em saúde por meio do índice, as unidades distribuídas no município de Mossoró/RN encontram-se adequadas, no entanto, existem diversas lacunas na assistência que necessitam serem visualizadas, de modo a instigar o planejamento de estratégias coerentes com a realidade, refletindo em melhor qualidade de vida para as gestantes acompanhadas.

Palavras-chave: Educação em Saúde; Pré-natal; Qualidade de Vida.

INTRODUÇÃO

Educação em saúde é o termo utilizado para a implementação de atividades educativas, com o objetivo de induzir mudanças no estilo de vida das pessoas, bem como promover na sociedade a

¹ Trabalho apresentado no GT 1 – Experiências humana, social e técnica, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017

² Enfermeira. Mestranda pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA. Bolsista pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES. Email: jessicareboucaas@gmail.com

³ Enfermeira. Doutoranda pela Universidade Federal de Pernambuco – UFPE. Email: cintiamikaelle@gmail.com

⁴ Enfermeira. Mestranda pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA. Email: cindydamarislira@hotmail.com

⁵ Psicólogo. Doutor em Psicologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. Email: remerson@ufersa.com.br.

⁶ Enfermeira. Doutora em Psicologia Social pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. Email: fraquelrm@gmail.com;

inclusão social e a promoção da autonomia das populações na participação em saúde (PINAFO et al, 2011).

Tendo em vista que a educação em saúde está relacionada à aprendizagem, de acordo com Oliveira e Gonçalves (2004) é importante que ela busque atender a população de acordo com sua realidade, provocando conflito nos indivíduos, proporcionando oportunidades para que possam refletir sobre sua cultura e a partir disso transformar sua realidade.

No intuito de estabelecer uma relação com o pré-natal, Carvalho (2004) traz que a educação em saúde necessita de um profissional com um olhar ampliado sobre a mulher, à medida que considera o conceito social, histórico e político, compreendendo que ela está vivenciando um processo de gerar e parir e esse processo fixa e oculta o valor e o poder desses sujeitos.

A atenção pré-natal deve incluir ações de promoção e prevenção da saúde, além de diagnóstico e tratamento adequado dos problemas que possam vir a ocorrer nesse período. É dever dos serviços e profissionais de saúde acolher com dignidade a mulher e o recém-nascido, visualizando-os como sujeitos de direitos. Considerar o outro como sujeito e não como objeto passivo de atenção é a base que sustenta o processo de humanização (BRASIL, 2005).

A assistência pré-natal adequada, com a detecção e a intervenção precoce das situações de risco, bem como um sistema ágil de referência hospitalar, além da qualificação da assistência ao parto são os grandes determinantes dos indicadores de saúde relacionados à mãe e ao bebê que têm o potencial de diminuir as principais causas de mortalidade materna e neonatal (BRASIL, 2013).

Na maioria das vezes, as consultas realizadas voltam-se somente para o processo fisiológico da gestação, restringindo-se à ausculta dos batimentos cardíofetais, medida da altura uterina, palpação obstétrica, prescrição de medicamentos, sem visualizar a mulher como atriz principal desse processo, desconsiderando sua autonomia e subjetividade.

Consultas bem-sucedidas estão para além dos aspectos técnicos, parte da necessidade de uma escuta qualificada para o bom acompanhamento do processo gestacional. Assim, proporcionará a articulação entre a dimensão técnica assistencial e as questões sociais que interferem no contexto das práticas e que permeiam a vida das mulheres assistidas nos serviços de saúde.

Infelizmente, nas ações educativas realizadas nos serviços de saúde, ainda seguem um modelo verticalizado, com ênfase em ações rotineiras, desconsiderando a realidade vivida pelos usuários (MENEZES JÚNIOR et al, 2011).

É oportuno atentar para o fato de que o aumento da assistência pré-natal contribui para a melhoria nas condições da gestação da mãe e do recém-nascido, mas faz-se necessário rever o padrão de eficácia dessa assistência, pois o aumento do número de consultas, não significa necessariamente efetividade da qualidade dessa atenção. E não havendo qualidade, o resultado final

pode não sofrer alteração, exemplo disso é o elevado número de morte materna e neonatal (FEBRASGO, 2010).

Nessa perspectiva, Silva (2013) propõe em sua pesquisa, um novo instrumento para avaliar o pré-natal de forma mais abrangente, denominado Índice IPR/Pré-Natal. Esse novo índice é baseado nas diretrizes do PHPN, inserindo elementos quantiquantitativos distribuídos segundo a tríade avaliativa de infraestrutura, processo de trabalho e resultados.

Faz parte do processo de atenção o conteúdo dos cuidados realizados durante o pré-natal e a avaliação é realizada mediante a comparação das práticas observadas com as recomendações do Ministério da Saúde sobre a atenção ao pré-natal, divulgadas por meio de manual técnico – Pré-natal e Puerpério: atenção qualificada e humanizada (MENDOZA-SASSI et al, 2011).

Com o objetivo de reconhecer estratégias de educação em saúde na atenção ao pré-natal de baixo risco, o Índice IPR/PRÉ-NATAL classifica as diferentes estratégias de educação em saúde da seguinte forma: ≥ 1 atividade – adequado; nenhuma atividade – inadequado (SILVA, 2012).

Pinafo et al (2012) afirma que analisar a prática da educação em saúde na atenção básica possibilita identificar como os profissionais operacionalizam o seu conhecimento enquanto ferramenta de trabalho, o que permite revelar sua forma de agir na produção do cuidado com base no processo educativo em saúde.

O interesse pelo tema ocorreu durante a graduação, no período que foi sugerido trabalhar com intervenções e práticas de educação em saúde com os mais diversos públicos. Após essas experiências, surgiu o questionamento sobre a efetividade das estratégias de educação em saúde voltadas para gestantes acompanhadas durante o pré-natal e como essas intervenções interferiam em sua qualidade de vida.

Diante disso, o presente trabalho tem como objetivo avaliar as estratégias de educação em saúde desenvolvidas na assistência ao pré-natal de risco habitual.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa exploratória com enfoque quantitativo realizada com profissionais de saúde que realizam o pré-natal na atenção básica do município de Mossoró-RN.

Após a definição do objeto de investigação e da melhor forma para acessá-lo foi delineado o campo para essa pesquisa. Para delimitação do espaço de investigação foi realizado um levantamento, por bairros, na cidade de Mossoró-RN, das Unidades Básicas de Saúde (UBS) que tinham a atuação de equipes de saúde da família. Da busca preliminar foi apreendido que os bairros de Mossoró são distribuídos em 06 (seis) zonas, a saber: rural, central, leste, oeste, sul e norte. Para

compor o local de investigação desse estudo foram excluídas a zona central e a rural. A primeira por não apresentar UBS com equipes de saúde da família e a segunda pela dificuldade no deslocamento para as áreas rurais e por apresentar uma dinâmica assistencial diferenciada da prestada na zona urbana.

Para a coleta de dados a partir da amostra dos trabalhadores, inicialmente, pretendia-se aplicar o questionário a um profissional de cada equipe de estratégia saúde da família, enfermeiro (a) ou médico (a), atuante na unidade, estabelecendo-se um total de 46 profissionais.

Todavia, em virtude de alguns profissionais recusarem-se a participar da pesquisa, estarem em gozo de férias, terem apresentado atestado médico à UBS que atuam ou foram transferidos para outro serviço de saúde no município no período da coleta de dados, o quantitativo da amostra foi reduzido para 35 profissionais.

Após a definição quantitativa, e para uma melhor caracterização da amostra, procurando evitar possíveis vieses na análise, foram estabelecidos os seguintes critérios de inclusão para os profissionais: ser atuante na estratégia saúde da família e no acompanhamento pré-natal. Já os critérios de exclusão foram: profissionais em gozo de férias, licença ou atestado médico ou se negar a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.

A etapa da coleta de dados consistiu na aplicação do questionário denominado de Processo de trabalhos (IPR/PRÉ-NATAL) que foi construído com base nas diretrizes do Programa de Humanização de Pré-Natal e Nascimento (PHPN) do Ministério da Saúde com a amostra previamente delimitada.

Os dados coletados por esse instrumento foram avaliados pelo índice IPR/PRÉ-NATAL, um protocolo desenvolvido a partir de um instrumento de coleta de dados que visa avaliar o pré-natal de forma mais abrangente. Esse índice classifica o pré-natal a partir de três componentes estruturantes: avaliação da infraestrutura, avaliação do processo de trabalho e avaliação dos resultados (SILVA, 2012). No entanto, esta investigação deteve-se apenas ao processo de trabalho dos profissionais de saúde, no intuito de avaliar as estratégias de educação em saúde durante o pré-natal de baixo risco.

O índice considerou como estratégias importantes na atenção ao pré-natal grupos/adolescentes sobre sexualidade; busca das gestantes que abandonam o pré-natal; aconselhamento da disponibilidade de testes para gravidez; formação de grupos de gestantes; captação precoce de mulheres grávidas (SILVA et al, 2013).

A coleta foi norteada pela aplicação de um questionário direcionado aos profissionais de saúde da UBS, contendo questões objetivas sobre a existência de uma abordagem multiprofissional no pré-natal de baixo risco, procedimentos clínico-obstétricos realizados durante a consulta, bem como estratégias de educação em saúde.

A análise de dados foi iniciada a partir da tabulação dos dados, em que foi possível rever os elementos presentes no instrumento de coleta, o Índice IPR-PN e identificar as categorias a serem trabalhadas. Posteriormente, iniciou-se a construção de quadros que possibilitaram melhor visualização dos dados coletados. Mediante a interpretação dos dados, procedeu-se à fase de análise dos dados, avaliando as estratégias de educação em saúde desempenhadas no decorrer da assistência ao pré-natal de baixo risco.

Ressalta-se ainda que os questionários foram aplicados na própria UBS pela pesquisadora, que também obteve a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE. A aplicação do questionário ocorreu em sala fechada, sendo agendada previamente após a apresentação de documento formal explicitando a importância da participação na pesquisa, segundo a disponibilidade e preferência dos participantes e da pesquisadora.

Os dados coletados foram sistematicamente ajustados por meio da utilização da técnica dos quadros para a apuração dos dados. Utilizou-se ainda uma planilha construída no Microsoft Office Excel 2013, para transformar os dados e calcular as porcentagens. Assim, obteve-se o panorama geral da amostra estudada.

Considerando as questões éticas que envolvem a pesquisa, destacamos que os riscos da pesquisa englobaram o constrangimento e os sentimentos negativos, como: tristeza, raiva, dentre outros, que poderão ser vivenciados pelos sujeitos ao refletirem sobre as experiências desagradáveis que estão enfrentando. Acredita-se que os participantes foram beneficiados com a pesquisa pela reflexão que ela possibilitou, permitindo, principalmente, uma melhor assistência à gestante, assim como permitiu ao enfermeiro conhecer fatores internos do paciente que o instrumentalize na sua intervenção diante de um agravo.

Utilizou-se como medida de proteção aos participantes, a privacidade e a confiabilidade, não havendo, comprovadamente prejuízo, dano de ordem moral ou verbal, que são os riscos mínimos aos quais os participantes estão expostos.

Para assegurar os aspectos éticos que envolvem as pesquisas com seres humanos, este trabalho foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) e aprovado sob o parecer nº 854.846. Portanto, o estudo respeita as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas, sendo esta, respaldada na resolução Nº 466 de 12 de dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a análise obteve-se alguns dados referentes às estratégias de educação em saúde desenvolvidas durante a assistência ao pré-natal. Inicialmente, observou-se que a formação do grupo de gestantes é uma atividade realizada por 20 das 35 equipes de saúde, equivalendo a um percentual de 57,1% do total de equipes, valor aquém do esperado, compreendendo a importância dessa atividade nos serviços de saúde.

Autores afirmam a importância de que todas as mulheres que realizam o pré-natal participem dos grupos de gestantes, exercendo o enfermeiro essa função de realizar atividades que contemplam as necessidades das mesmas, uma vez que essas atividades educativas visam responder as dúvidas que não são esclarecidas pelo médico e torna-se um espaço para orientações e discussões, a fim de concretizar o objetivo fundamental da enfermagem: a promoção da saúde (SANTOS; PASKULIN; CROSSETTI, 2006).

Além do esclarecimento de dúvidas acerca do processo gestacional, a formação do grupo de gestantes se constitui como um espaço de troca de experiências entre as gestantes, permitindo a construção do vínculo entre gestante-gestante e gestante-profissional, pois, independentemente das atividades educativas, serem individuais ou em grupo, permitem o aparecimento de temas tanto por parte de profissionais de saúde quanto por solicitação de gestantes e acompanhantes, em uma relação de horizontalidade (SILVA et al, 2014).

Santos; Paskulin; Crossetti (2006) acrescentam que a captação precoce de gestantes é um fator importante para uma boa qualidade na assistência e a equipe de saúde, através do trabalho diário, é responsável por essa captação precoce, ou seja, através da busca direta com os agentes de saúde, é possível detectar precocemente a gestação.

A partir da análise, constatou-se que 69,44% das UBSF realizam captação precoce das gestantes como estratégias de educação em saúde e isso ocorre, muitas vezes, por meio da visita domiciliar.

Albuquerque; Bosi (2009, p. 1103) afirmam que a visita domiciliar é compreendida como “parte de um processo de atenção continuada e multidisciplinar, no qual se realizam práticas sanitárias, assistenciais e sociais, perpassadas pelo olhar da integralidade”.

Desse modo, percebe-se que a visita domiciliar é um instrumento que também permite promover a educação em saúde às gestantes, pois segundo Takahashi; Oliveira (2001, p. 43) esta se “constitui uma atividade utilizada com o intuito de subsidiar a intervenção no processo saúde-doença de indivíduos ou o planejamento de ações, visando a promoção de saúde da coletividade”.

Nesse sentido, apreende-se que a visita domiciliar é um instrumento de intervenção essencial, utilizado pelas equipes de saúde como recurso para se inserir, bem como conhecer a realidade de vida da população, favorecendo o estabelecimento de vínculos com a mesma e a

compreensão de aspectos importantes da dinâmica das relações familiares. Também permite a efetivação de estratégias de educação em saúde mencionadas no índice IPR-PRÉNATAL, não só para captação precoce de gestantes, mas para busca de gestantes que abandonam o pré-natal e se constitui, ainda, como espaço para a orientação e fortalecimento de grupos de gestantes.

No entanto, mesmo que a relevância das atividades de educação em saúde seja compreendida, Delfino et al (2004) trazem que nos serviços de saúde, durante anos, a assistência pré-natal vem sendo oferecida quase que exclusivamente vinculada à consulta médica individual, sem que a gestante tenha a oportunidade de participar de atividades coletivas, comumente representadas por grupos de educação/informação em saúde.

Segundo Brasil (2013), entre as diferentes formas de realização do trabalho educativo, destacam-se as discussões em grupo, as dramatizações e outras dinâmicas que facilitam o diálogo e a troca de experiências entre os componentes do grupo, possibilitando uma melhor aprendizagem, tais expressões sugerem que a equipe de saúde precisa trabalhar a educação em saúde considerando todos os outros saberes e práticas dos usuários, na tentativa de corrigir os equívocos, orientar novos comportamentos e, ao mesmo tempo, valorizar o cotidiano dos mesmos, melhorando sua qualidade de vida.

Ainda que os benefícios das atividades de educação em saúde visando à melhoria da qualidade de vida sejam incontestáveis, compreende-se que o sucesso destas ações não depende somente dos profissionais, mas do interesse das próprias gestantes durante o processo (SILVA et al, 2014), participando ativamente e desenvolvendo sua autonomia.

Corroborando com a afirmativa de Delfino et al (2004) e partindo da análise dos dados observou-se que algumas equipes da ESF não realizam nenhuma das atividades de educação em saúde citadas no índice, então, a partir dos parâmetros estabelecidos, são consideradas inadequadas. E, das 35 equipes, 88,9% realizam atividades de educação em saúde. Destas, 25% realizam de 1 a 2 atividades, 25% realizam, pelo menos, três atividades e 27,78% realizam entre 4 e 5 atividades de educação em saúde, estando todas estas adequadas, de acordo com o índice IPR-PRÉNATAL.

Os documentos oficiais do MS sobre a assistência à mulher sugerem, normatizam e estabelecem a educação em saúde no pré-natal. Eles estão respaldados por estudos científicos que comprovam sua efetividade na promoção da saúde durante o evento reprodutivo e dá subsídios para a continuidade da implementação das ações educativas no âmbito do SUS (CARDOSO; SANTOS; MENDES, 2007; BRASIL, 2013).

Diante da exposição dos dados, observa-se que a realização de ações isoladas pode apresentar pontos positivos, no entanto, a articulação entre diferentes estratégias de educação em saúde, possibilita uma assistência mais efetiva e de qualidade no pré-natal de baixo.

CONCLUSÃO

Sabendo da importância das estratégias de educação em saúde no âmbito do pré-natal com importante colaborador para melhorar qualidade de vida gestante, vê-se a necessidade de incentivar a realização das mesmas como forma de reduzir o número de gestantes que abandonam o pré-natal, por exemplo, bem como impulsionar esse público a desenvolver sua autonomia e participação ativa durante o processo gestacional.

E, ainda que, em sua maioria, as atividades tenham sido consideradas adequadas de acordo com Índice IPR-PRÉNATAL, ainda existem diversas lacunas na assistência que necessitam serem visualizadas, de modo a instigar o planejamento de estratégias coerentes com a realidade, uma vez que o MS objetiva por meio da atenção às gestantes reduzir as taxas de morbimortalidade materno-infantil, à proporção em que são adotadas medidas satisfatórias do acompanhamento ao pré-natal.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. B. B.; BOSI, M. L. M. Visita domiciliar no âmbito da Estratégia Saúde da Família: percepções de usuários no Município de Fortaleza, Ceará, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, v. 25, n. 5, p. 1103-1112, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Pré-natal e Puerpério: atenção qualificada e humanizada – manual técnico**. Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas – Brasília: Ministério da Saúde, 2005. 163 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Atenção ao pré-natal de baixo risco**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2013. 318 p.

CARDOSO, A. M. R.; SANTOS, S. M.; MENDES, V. B. O pré-natal e a atenção à saúde da mulher na gestação - um processo educativo? **Diálogos Possíveis**, v. 6, n. 1, p. 141-59, 2007.

CARVALHO, S. R. As contradições da promoção em saúde em relação à produção de sujeitos e a mudança social. **Ciênc. saúde coletiva**. Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 669-78, 2004.

DELFINO, M. R. R.; PATRÍCIO, Z. M.; MARTINS, A. S.; SILVÉRIO, M. R. O processo de cuidar participante com um grupo de gestantes: repercussões na saúde integral individual-coletiva. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v. 9, n. 4, p. 1057-66, 2004.

FEBRASGO, Federação Brasileira das Associações de Ginecologia e Obstetrícia. Disponível em: <<http://www.febrasgo.org.br/site/?p=1335>>. Acesso em: 25 de out de 2017.

MENDOZA-SASSI, R. A. et al. Diferenças no processo de atenção ao pré-natal entre unidades da Estratégia Saúde da Família e unidades tradicionais em um município da Região Sul do Brasil. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 27, n. 4, p. 787-796, abr, 2011.

MENEZES JÚNIOR, J. E.; QUEIROZ, J. C.; FERNANDES, S. C. A.; OLIVEIRA, L. C.; COELHO, S. Q. F. Educação em saúde como estratégia para melhoria da qualidade de vida dos usuários hipertensos. **Rev Rene**, Fortaleza, 2011; v. 12, n. esp, p. 1045-51.

OLIVEIRA, H. M.; GONÇALVES, M. J. F. Educação em saúde: uma experiência transformadora. **Rev Bras Enferm**, Brasília, v. 57, n. 6, p. 761-3, 2004.

PINAFO, E.; NUNES, E. F. P. A.; GONZÁLEZ, A. D. A educação em saúde na relação usuário-trabalhador no cotidiano de equipes de saúde da família. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 7, p. 1825-1832, 2012.

PINAFO, E.; NUNES, E. F. P. A.; GONZÁLEZ, A. D.; GARANHANI, M. L. Relações entre concepções e práticas de educação em saúde na visão de uma equipe de Saúde da Família. **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2 p. 201-221, 2011.

SANTOS, B. R. L.; PASKULIN, L. M. G.; CROSSETTI, M. G. O. Consulta de enfermagem: sistematização do cuidado. In: Tasca, A. M, et al. **Cuidado Ambulatorial: consulta de enfermagem e grupos**. Rio de Janeiro: Epub, v. 21, n. 9, 2006.

SILVA, A. L.S.; NASCIMENTO, E. R.; COELHO, E. A. C.; NUNES, I. M. Atividades educativas no pré-natal sob o olhar de mulheres grávidas. **Revista Cubana de Enfermería**. v. 30, n. 1, 2014.

SILVA, E. P. **Proposta de um índice para avaliação da assistência pré-natal na atenção básica.** 2012. 122 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Nutrição) – Programa de Pós-graduação em Ciências da Nutrição, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, 2012.

SILVA, E. P.; LIMA, R. T.; COSTA, M. J. C.; BATISTA FILHO, M. Desenvolvimento e aplicação de um novo índice para avaliação do pré-natal. **Rev Panam Salud Publica.** v. 33, n. 5, p. 356–62, 2013.

TAKAHASHI, R. F.; OLIVEIRA, M. A. C. A Visita Domiciliária no Contexto Saúde da Família. In: BRASIL. Instituto para o Desenvolvimento da Saúde. **Manual de Enfermagem.** Brasília, p. 43-46, 2001.

TRANSVERSALIDADE DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL NA LICENCIATURA EM MÚSICA DA UERN, CAMPUS MOSSORÓ/RN¹

Emanuella Rodrigues Veras da Costa Paiva²

Éberte Valter da Silva Freitas³

Monalisa Tatiane de Medeiros Freitas⁴

Alan Martins de Oliveira⁵

Resumo: o conhecimento elementar sobre educação ambiental por alunos dos níveis de ensino fundamental, médio e superior foi garantido com a Lei nº 9.795, de 27 de Abril de 1999, que enfatiza a necessidade e estabelece sua presença obrigatória, de forma articulada, em todos os níveis e modalidades educacionais da matriz nacional em caráter formal e não formal. O objetivo desse estudo é verificar o cumprimento das diretrizes estabelecidas em lei no curso de licenciatura em música da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, câmpus Mossoró, bem como o posicionamento e formação prévia dos professores frente à necessidade de oferta da temática ambiental, ainda que de forma transversal. Para tal, é utilizada a abordagem qualitativa por meio da aplicação de questionário direcionado ao corpo docente do curso analisado e, em caráter descritivo, são investigados o projeto pedagógico do curso e a Lei nº 9.795. Constatou-se que a parte dos docentes que realizou a pesquisa, concorda e defende a inserção do tema educação ambiental no curso, mas uma parcela não sabe ou discorda dessa possibilidade. Assim, conclui-se que os temas transversais não estão sendo contemplados em sua plenitude na vivência de sala de aula. Especificamente sobre a educação ambiental, as abordagens são difusas e o princípio da transversalidade possivelmente não está sendo implementados nas aulas por todo o conjunto de professores. É importante que estes, por meio dos mecanismos institucionais, como Núcleo Docente Estruturante – NDE atentem para a atualização pedagógica, com a finalidade de tornar a formação acadêmica mais holística e voltada para a solução de problemas da sociedade.

Palavras-Chave: Temas Transversais; Educação Ambiental; Formação Profissional; Projeto Pedagógico.

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, com a globalização e os avanços tecnológicos, tem-se enfrentado uma crise ambiental sem precedentes. A evolução dos impactos socioambientais tem interferido sobre os modos de existir e conviver de forma significativa. A destruição da camada de ozônio, o

¹Trabalho apresentado no GT 1 – Experiências humana, social e técnica, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017.

²Universidade Federal Rural do Semi-Árido, PPGCTI. verasadm@gmail.com;

³Universidade Federal Rural do Semi-Árido, PPGCTI. ebterefreitas@hotmail.com;

⁴Universidade Federal Rural do Semi-Árido, PPGCTI. tatianemedeirosf@hotmail.com;

⁵Orientador. Universidade Federal Rural do Semi-Árido, DECAM. alanmartins@ufersa.edu.br

desmatamento, o aquecimento global, e a poluição das águas, da atmosfera e dos solos são alguns dos problemas causados pela ação do homem na natureza.

De acordo com Santos e Silva (2017), o desenvolvimento técnico, científico e as inovações tecnológicas associadas ao crescimento populacional têm contribuído substancialmente para o estabelecimento de uma sociedade que consome desenfreadamente, produzindo consequências negativas em todo o planeta. Tais fatores têm acelerado o processo de esgotamento dos recursos naturais, o que demanda a implantação de políticas públicas para a proteção e preservação ambiental assentadas nos pressupostos da sustentabilidade.

Como forma de intervenção baseada na sustentabilidade direcionada à ação antrópica, tem-se a Educação Ambiental. Para Santos e Silva (2017), as ações que fomentam a sustentabilidade podem estar presentes nas atitudes diárias de um indivíduo até as mais complexas e significativas ações que devem ser realizadas por grandes empresas no desenvolvimento de um processo que reduza os impactos ambientais decorrentes do processo produtivo. Diante disso, a Educação Ambiental pode e deve ser constituída como recurso fundamental para diversas comunidades acadêmicas no processo de conscientização e envolvimento, identificando problemas ambientais, e elaborando estratégias que amenizem os seus impactos, ou que apontem possíveis soluções para abrandar tais problemas.

Com a finalidade de estabelecer diretrizes e caráter obrigatório na abordagem, foi desenvolvida e publicada a Lei-nº 9.795, de 27 de abril de 1999, que institui a Política Nacional de Educação Ambiental, e faz necessário que a abordagem da Educação ambiental esteja presente em todos os níveis de ensino e engajamento da sociedade na conservação, recuperação e melhoria do meio ambiente de forma integrada.

De acordo com a Lei nº 9.795, art. 2º, a educação ambiental é um componente essencial e permanente da educação nacional, devendo estar presente, de forma articulada, em todos os níveis e modalidades do processo educativo, em caráter formal e não formal.

Entende-se por educação ambiental os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade. (LEI nº 9.795, Art. 1º, 1999)

Segundo Cortes Júnior e Sá (2017), a inserção dos conhecimentos concernentes à Educação Ambiental nos currículos da Educação Básica e da Educação Superior pode ocorrer pela transversalidade, mediante temas relacionados ao meio ambiente e à sustentabilidade

socioambiental pela combinação de transversalidade e de tratamento nos componentes curriculares. Para os autores, os avanços obtidos nessa inserção da EA no campo da educação, processo também conhecido como ambientalização curricular, tem se tornado um desafio para as Instituições de Ensino Superior do país.

Para Rodrigues (2015), as dificuldades para a institucionalização da dimensão ambiental em contextos do ensino superior deram-se pelo complexo processo de emergência de uma base epistemológica para o desenvolvimento do campo ambiental, especialmente considerando seu caráter transversal e interdisciplinar, além das práticas de ambientalização curricular constituir um processo bem recente e que se desenvolve de maneira bem diferente nos diversos campos disciplinares.

Partindo do ponto de vista conceitual, o papel não é apenas de reproduzir conhecimentos, mas de levar os alunos a uma postura crítica e reflexiva sobre os conteúdos ministrados em sala de aula proporcionando à prática do cotidiano social. No caso do profissional licenciado em Música, como qualquer outro profissional, é preciso desenvolver habilidades necessárias à sua prática pedagógica como: domínio do conteúdo, criatividade, didática, disciplina etc. realizando a integração do conhecimento entre as demais ciências estudadas, promovendo a interdisciplinaridade, tendo em vista que nos dias de hoje é impossível trabalhar de forma isolada, distanciando o conhecimento da realidade.

Com relação às questões ambientais, o docente assim como qualquer outro cidadão deve ter a consciência dos cuidados inerentes à preservação do meio ambiente. Levando isso em consideração, o professor de música deve desenvolver um papel importante para conscientização ecológica de seus alunos e, portanto, contribuir para minimização das agressões ambientais.

De acordo com o Projeto pedagógico de curso, o curso de Música da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) foi criado no ano de 2003, por meio do Ato de Autorização/Criação: Resolução Nº 040/2003-CONSEPE, de 28 de novembro de 2003, sendo consolidado com o Concurso Público Para Docentes, em julho de 2004. Entre as justificativas para sua criação, tem-se a obrigatoriedade do ensino de artes (LDB-Cap. II – Art. 26 – § 2º) e a necessidade de profissionais habilitados ao ensino de música para atuar nas escolas de nível fundamental e médio. Levou-se em consideração que desde a criação do Conservatório de Música D'Alva Stella Nogueira Freire (CMDSNF), através da Portaria Nº 454/88 - GR e aprovação através da Resolução Nº 12/89-CONSUNI, houve a necessidade de valorização artístico-musical da região, fato este comprovado pela migração dos alunos que, após concluírem seus estudos nesta Instituição, buscavam a graduação em Música na capital ou em outros estados.

Possui carga horária de 3.560 horas, e tem por objetivo formar professores para o ensino de

música, habilitando-os para a atuação em escolas de educação básica, escolas especializadas da área e demais contextos de ensino e aprendizagem da música.

O curso desenvolve suas atividades acadêmicas (teóricas e práticas) no Departamento de Artes - DART/FALA e no Conservatório de Música D'alva Stella Nogueira Freire-CMDSNF. É organizado considerando a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), as Diretrizes Curriculares Nacionais estabelecidas pelo Conselho Nacional de Educação (CNE), o Estatuto, o Regimento Geral da UERN, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o Projeto Pedagógico Institucional (PPI), o Regulamento dos Cursos de Graduação (RCG) da UERN e outras normas legais existentes.

Tem como referências para a organização curricular os princípios da interdisciplinaridade, articulação teoria e prática, flexibilização, contextualização, democratização, e a dissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

Diante das considerações acerca do curso e conforme os desafios encontrados para implementação da educação ambiental no ensino, este estudo teve como objetivo geral avaliar a abordagem da educação ambiental, de forma transversal e permanente no Curso de licenciatura em Música da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN, câmpus Mossoró/RN, e como objetivos específicos: investigar com o corpo docente as ações que possuem relação com a educação ambiental no curso de Música; identificar no Projeto Pedagógico do Curso (PPC) a presença da educação ambiental como temática transversal; e, levantar o posicionamento e preparo dos professores frente à necessidade da abordagem transversal da temática.

METODOLOGIA

A pesquisa possui uma abordagem quali-quantitativa, que consiste em uma associação entre as pesquisas qualitativas e quantitativas. De acordo com Silveira e Córdova (2009) tanto a pesquisa quantitativa quanto a pesquisa qualitativa apresentam diferenças com pontos fracos e fortes. Contudo, os elementos fortes de um complementam as fraquezas do outro, sendo fundamentais ao maior desenvolvimento da Ciência. Além disso, a pesquisa possui um caráter descritivo, que de acordo com Triviños (1987) exige dos investigadores uma série de informações sobre o que deseja pesquisar, pois pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade.

O local de estudo foi a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN), câmpus Mossoró, que tem por objetivos promover o ensino superior, desenvolver pesquisas nas diversas áreas do conhecimento e realizar atividades de extensão universitária; e, o curso de Licenciatura

em Música.

Os sujeitos do grupo amostral são os docentes do curso analisado, e como instrumentos para coleta de dados foram aplicados questionários contendo 15 (quinze) questões fechadas para os referidos docentes. Houve a tentativa de uma análise censitária, contudo, tivemos um percentual de 50% dos professores que participaram.

No que se refere à análise do Projeto Pedagógico do Curso (PPC), tem-se por finalidade verificar a existência de uma abordagem da temática educação ambiental e se o requisito previsto na Lei no 9.795, de 27 de abril de 1999, que institui a Política Nacional de Educação Ambiental – PNEA (BRASIL, 1999), está contemplado formalmente no referido curso.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Entre seis temas transversais, Educação Ambiental, Trabalho, Consumo, Ética, Saúde e Pluralidade Cultural, 33,3% dos docentes do curso de Música da UERN atribuem à educação ambiental como a quarta mais relevante, figurando atrás apenas de trabalho e pluralidade cultural.

O baixo destaque da educação ambiental não condiz com a aproximação pedagógica do tema com as licenciaturas e pode estar relacionado com desconhecimento das possibilidades de uma abordagem nessa área do conhecimento.

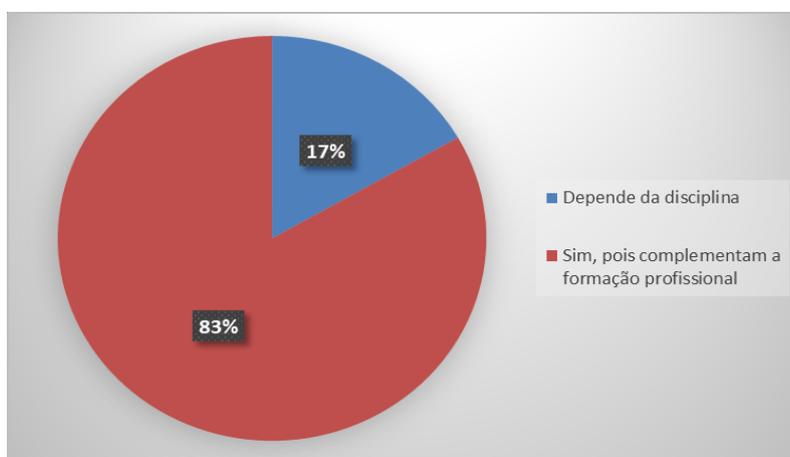
Tabela 1 – Classificação de temas transversais conforme o grau de importância, na ótica dos docentes do curso de Música da UERN Mossoró/RN.

Temas transversais	Ordenamento em grau de importância (%)					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º
Saúde	50	16,7	–	–	16,7	16,6
Ética	50	16,7	–	–	–	33,3
Consumo	33,3	16,7	–	16,7	–	33,3
Educação Ambiental	33,3	–	16,7	–	33,3	16,7
Trabalho	33,4	–	–	33,3	–	33,3

Fonte: Aatoria Própria (2017)

Na Figura 1, é possível verificar a opinião dos docentes a respeito de uma possível obrigatoriedade de inclusão dos temas transversais em sala de aula. Na construção do PPC do curso não existem disciplinas, sejam elas obrigatórias ou optativas, cuja temática ambiental esteja na ementa, contudo 50% dos docentes dizem abordar transversalmente o tema na disciplina que lecionam no curso de música da UERN Campus Mossoró, o restante diz não contemplar a temática em sua abordagem.

Figura 1 – Opinião docente frente à obrigatoriedade da abordagem de temas transversais em sala de aula.



Fonte: Aatoria Própria (2017)

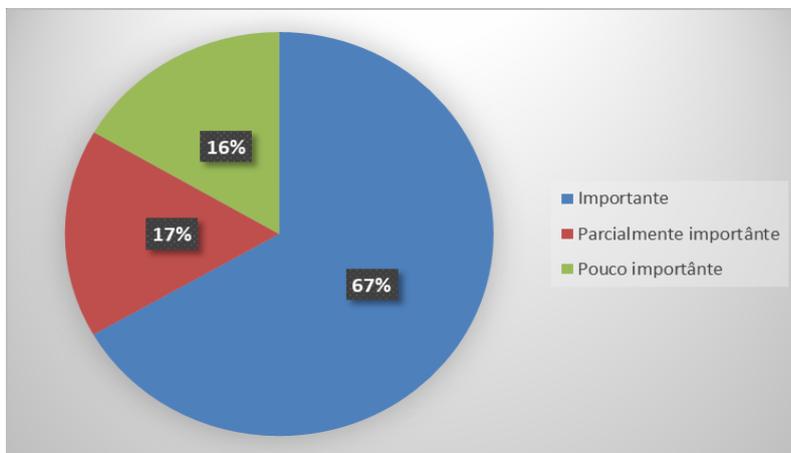
Metade dos docentes admite não abordar a temática educação ambiental na disciplina que leciona, não obstante, a totalidade alega que o conhecimento do graduado em música em relação aos temas transversais pode contribuir para o acesso ao mercado de trabalho, o que deveria levá-los a adotar uma postura ainda mais favorável a abordagem da temática, contudo apenas 66,7% consideram importante sua presença no projeto pedagógico do curso e na formação do profissional. Tais posicionamentos aliados à falta de projetos de atualização do PPC, que tem a data de 2014, dificulta o dinamismo na formação acadêmica.

Na Figura 2 verifica-se que 67% dos professores consideram importante a inclusão da educação ambiental no PPC e 17%, como parcialmente importante. Contudo, se o tema estiver presente efetivamente no dia-a-dia da sala de aula, isso não está refletido adequadamente no documento que rege o curso.

A educação ambiental precisa estar contemplada formalmente no PPC para que sua

abordagem aconteça de forma sistêmica e transversal e não apenas de forma esporádica em possíveis ações e projetos de pesquisa e extensão.

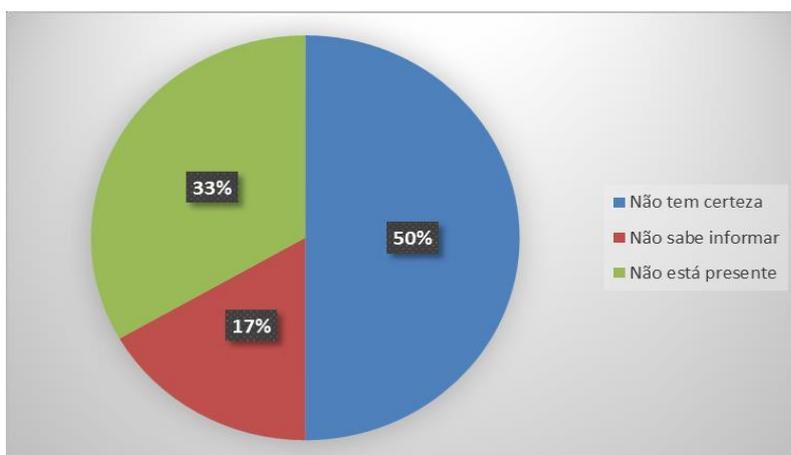
Figura 2 – Importância da temática Educação ambiental ser contemplada no PPC



Fonte: Autoria Própria (2017)

Em relação à Figura 3, é possível identificar que uma parcela dos docentes apresenta alguma dificuldade em aplicar as orientações contidas no PPC em todas as suas dimensões. Nenhuma parcela dos professores mostrou-se seguro para afirmar a presença da temática ambiental no projeto do curso, 50% alegam não ter certeza e 17% não saber informar quanto à presença da educação ambiental como tema presente na formação acadêmica.

Figura 3 – Presença da Educação Ambiental no PPC do curso segundo os professores.

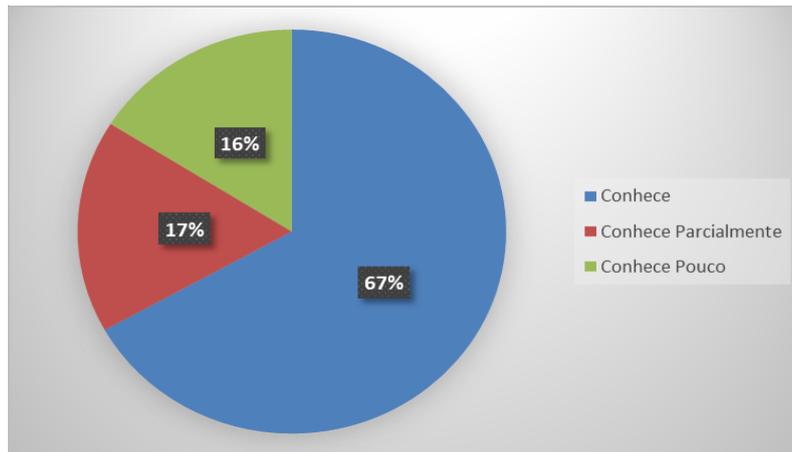


Fonte: Autoria Própria (2017)

Nessa linha, na Figura 4 verifica-se que 16% dos professores conhece pouco o PPC do

curso e outros 17% conhece parcialmente. A internalização dos princípios contidos no PPC é uma condição importante como orientação da conduta em sala de aula. A educação ambiental efetivamente não está presente em disciplinas obrigatórias e optativas do curso, a abordagem dessa temática, portanto está num nível subjetivo e por essa razão parte dos professores entende que deve ser contemplado em projetos específicos, não em disciplinas.

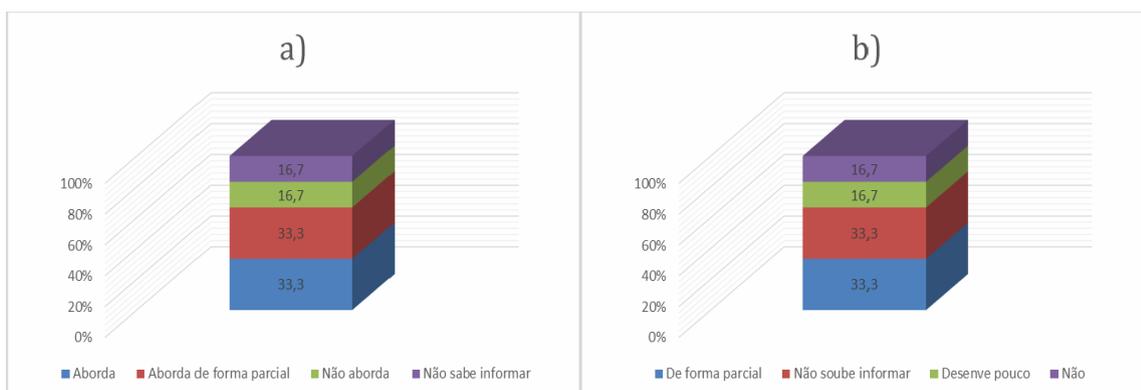
Figura 4 – Conhecimento do Projeto Pedagógico do curso.



Fonte: Autoria Própria (2017)

Especificamente sobre a abordagem da educação ambiental em projetos extraclasse de pesquisa ou de extensão, 33,3% afirma que sim e outros 33,3% diz que de forma parcial (Figura 5.a). Com efeito, quando questionados da sua participação nessas atividades extra sala de aula, nenhuma parcela diz desenvolvê-las integralmente, 33,3% participam parcialmente, e 16,7% admitem desenvolver pouco e não desenvolver atividades fora de sala de aula cuja temática da educação ambiental seja contemplada (Figura 5.b).

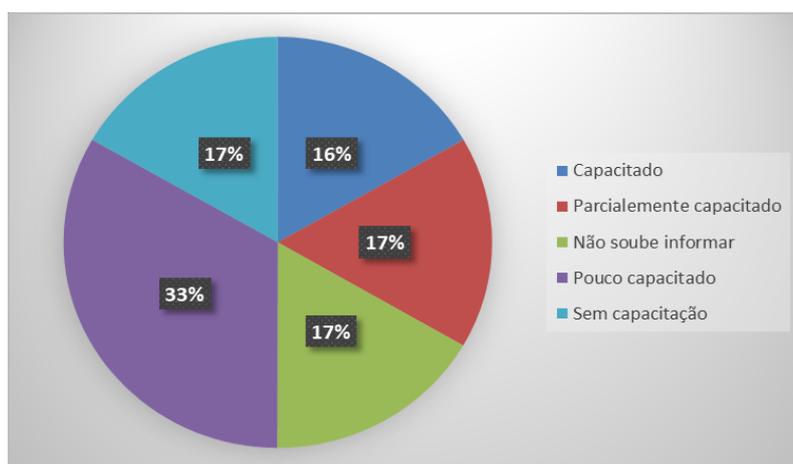
**Figura 5 – (a) Abordagem da EA em projetos extraclasse;
(b) Participação na abordagem da EA em projetos extraclasse**



Fonte: Aatoria Própria (2017)

Quanto à capacitação, apenas 17% afirma acreditar ser capacitado para compreender que a educação ambiental é um tema transversal e que deve compor a formação acadêmica dos estudantes, embora 66,7% afirmem nunca ter participado, na UERN, de cursos e oficinas de capacitação para compreender o papel de formação acadêmica dos alunos.

Figura 6 – Crença na capacitação para compreender que a educação ambiental é um tema transversal e sua importância



Fonte: Aatoria Própria (2017)

Nessa enquete, embora de forma preliminar, é possível identificar que uma parcela dos docentes do curso de licenciatura em música da UERN apesar de possuírem excelente formação acadêmica e experiência profissional podem estar subestimando temáticas transversais importantes como a educação ambiental em sua conduta de sala de aula.

É necessária a constante atualização do PPC e a leitura e compreensão deste documento por todo corpo docente, para que sua aplicação seja plenamente efetivada. A educação ambiental, é um tema transversal obrigatório em todo curso de graduação e sua abordagem deve ser transversal na sala de aula e nos projetos pertinentes ao curso.

CONCLUSÃO

Os temas transversais não estão sendo contemplados em sua plenitude na vivência de sala de aula. Especificamente sobre a educação ambiental, as abordagens são difusas e o princípio da transversalidade possivelmente não estão sendo implementados em sala de aula por todo o

conjunto dos docentes.

É importante que o corpo docente por meio dos mecanismos institucionais, como Núcleo Docente Estruturante – NDE atente para a atualização pedagógica, com a finalidade de tornar a formação acadêmica mais holística e voltada para a solução de problemas da sociedade.

Recomenda-se um estudo mais aprofundado, com uma participação de docentes e estudantes para identificar os ajustes pedagógicos necessários e ir além da formação técnica específica da área do curso.

A temática educação ambiental pode ser objeto de várias abordagens dentro da formação de música e a definição dessas formas deve ser planejada por aqueles que fazem o curso de forma permanente e sistemática.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei-nº 9.795, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 1999. Disponível em

<<http://www.siam.mg.gov.br/sla/download.pdf?idNorma=491>> Acesso em 30.Ago.2017.

CORTES JUNIOR, Lailton Passos; SA, Luciana Passos. Conhecimento pedagógico do conteúdo no contexto da educação ambiental: uma experiência com mestrados em ensino de ciências. **Ens. Pesqui. Educ. Ciênc.** (Belo Horizonte), Belo Horizonte, v.19, e2589, 2017. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198321172017000100204&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 24 set. 2017.

RODRIGUES, Cae. A ambientalização curricular de programas de Educação Física em universidades federais do Brasil. **Rev. bras. educ. fís. esporte**, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 421- 437, Set. 2015. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S180755092015000300421&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 24 Set. 2017.

SANTOS, Flávio Reis; SILVA, Adriana Maria. A importância da educação ambiental para graduandos da Universidade Estadual de Goiás: Câmpus Morrinhos. **Interações** (Campo Grande), Campo Grande, v. 18, n. 2, p. 71-86, Apr. 2017. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151870122017000200071&lng=en>

&nrn=iso> Acesso em 24 Set. 2017.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A Pesquisa Científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS. Editora, 2009. Cap. 2. p. 31-42.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - UERN. **Projeto Pedagógico do Curso de Licenciatura em Música**. Mossoró: UERN, 2014.

GT – REDES SOCIAIS, MODERNIDADE LÍQUIDA E DIREITOS HUMANOS

AS CHACINAS NO RIO GRANDE DO NORTE EM 2017:
CONSEQUÊNCIAS DA AUSÊNCIA DO ESTADO¹

HERMES, Ivenio do Espirito Santo Junior²

BRANDÃO, Thadeu de Sousa³

NOBREGA, Iara Mariana de Farias Nóbrega⁴

LIRA, Cindy Damaris Gomes⁵

Resumo: objetivo: apresentar o *modus operandis* que processam as chacinas registradas no Rio Grande do Norte entre o período de janeiro a setembro de 2017. Método: abordagem qualitativa, trata-se de um relatório categórico, ou seja, uma análise a chacinas ocorridas no Rio Grande do Norte – RN, em que utilizou-se consubstancial a plataforma multifonte do Observatório de Violência Letal Intencional do RN. Resultados: apontam que praticamente, em quase todos os meses, com exceção de abril, junho e agosto, houveram execuções sob a forma de chacinas, maioria aconteceram na Região Metropolitana de Natal, apontando para a lógica da desestrutura da Segurança Pública (ostensiva e investigativa), além do raio de ação dos grupos criminosos implicados na prática em atuar nos espaços com maior grau de desestruturação e menor de ação estatal. Conclusão: É perceptível que a ausência do Estado como protagonista real da segurança pública tem sido o responsável maior pela crescente elevação em eventos criminais de todos os tipos no RN. As chacinas, que são fenômeno constante na histórica impunidade e violência brasileira, estão tornando-se quase que corriqueiras no estado do RN.

Palavras-chave: Conduta Violenta Letal Intencional; Chacina; Homicídio.

¹ Trabalho apresentado no GT 3 Redes Sociais, Modernidade Líquida e Direitos Humanos, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017.

² Consultor em Gestão e Políticas Públicas de Segurança e de Segurança Pública. Coordenador de Pesquisa do OBVIO – Observatório da Violência Letal Intencional no Rio Grande do Norte, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas e Humanas da Ufersa - Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Mestrando do Programa de Pós-Graduação Mestrado Acadêmico e Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições (Ufersa), Consultor do Conselho Especial de Segurança Pública e Políticas Carcerárias da OAB-RN, Consultor da Comissão Parlamentar de Políticas Carcerárias da Assembleia Legislativa do RN, Pesquisador do COEDHUCI - Conselho Estadual dos Direitos Humanos e da Cidadania e Membro Sênior do FBSP - Fórum Brasileiro de Segurança Pública. E-mail: ivenio.hermes@gmail.com

³ Doutor em Ciências Sociais pela UFRN. Professor Adjunto de Sociologia da Ufersa e do Mestrado em "Cognição, Tecnologias e Instituições" (CCSAH/Ufersa). Líder do grupo de Pesquisa "Observatório da Violência do RN". Coapresentador do Observador Político na TV Mossoró e 93 FM. Colunista do Jornal O Mossoroense. Autor de "Atrás das Grades: habitus e interação social no sistema prisional" e coautor de "Rastros de Pólvora: Metadados 2015" atualmente exerce a função de Coordenador do OBVIO – Observatório da Violência Letal Intencional no Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas e Humanas da Ufersa (Universidade Federal Rural do Semi-Árido). E-mail: thadeu@ufersa.edu.br

⁴ Jornalista, Mestranda do Programa de Pós-Graduação Mestrado Acadêmico e Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições (Ufersa) e atua como pesquisadora assistente no OBVIO (Observatório da Violência Letal Intencional), no Rio Grande do Norte. nobrega_i@hotmail.com

⁵ Mestranda do Programa de Pós-Graduação Mestrado Acadêmico e Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições (Ufersa); e atua como pesquisadora assistente no OBVIO (Observatório da Violência Letal Intencional) no Rio Grande do Norte. E-mail.cindydamarislira@hotmail.com

INTRODUÇÃO

A formatação da violência vem sendo apresentada em diferentes perspectivas que variam de acordo como as gestões públicas desejam que o público tenha acesso ao prisma de criminalidade. Nesse contexto, o OBVIO – Observatório da Violência Letal Intencional, Grupo de Pesquisa da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), que funciona como instituto de pesquisa científica associado ao Ministério Público do Rio Grande do Norte, à Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte e ao Conselho Estadual dos Direitos Humanos e da Cidadania, cadastrado no CNPQ (<http://bit.ly/OBVIO-CNPQ>) com técnicos, pesquisadores e estudantes de várias instituições de nível superior do Rio Grande do Norte, vem se posicionando de forma esclarecedora quanto aos problemas de violência.

Com duas chacinas ocorridas em 2015, duas em 2016 e sem histórico rastreável e com validade científica dessa classificação de atividade criminosa letal nos anos anteriores, 2017 certamente entrará para a história com mais uma referência negativa para o Rio Grande do Norte: 12 chacinas registradas no transcurso de apenas 9 meses.

A mídia e organizações da sociedade civil têm questionado este Observatório a partir de quantos assassinatos o termo “chacina” seria aplicável, ao mesmo tempo, para responder a essa questão e objetivando traçar melhores vetores de compreensão sobre a insegurança pública, diante desse quadro de frequência desse tipo de ação criminosa, esse estudo foi produzido para nortear futuros mapeamentos.

Para tanto, as informações apresentadas são oriundas de dados interpolados por meio da Metodologia Metadados, no âmbito do Grupo de Pesquisas Criminais da UFERSA, não pretendendo substituir a responsabilidade do estado para com a transparência e nem quanto à prestação de serviços para ações policiais.

O Banco de Dados do OBVIO – Observatório da Violência Letal Intencional é obtido por meio do tratamento parametrizado de dados de diversas fontes, numa metodologia de pesquisa denominado Plataforma Multifonte criado por Hermes e Dionisio. Seus conceitos e diagnósticos são determinadas por análises contextuais de complexidade, fundamentadas na Teoria da Complexidade de Edgar Morin, citado por Santos, Santos e Chiquieri, concatenando conhecimentos de saberes diversos de forma dinâmica e integrada para a celeridade e a devida credibilidade dos resultados.

ONCEITUANDO E ATUALIZANDO

Conhecida como sendo uma matança de várias pessoas em grupo, ou reunidas em um determinado local, o termo “chacina” é usado para diferenciar um assassinato violento dos demais crimes de homicídio.

Chacinar, em sua terminologia é o verbo para ação de preparar e salgar a carne. Originalmente, o termo chacina vem do latim *siccina*, que significa carne seca, empregado para se referir ao abate de bois e porcos, que eram cortados em pedaços, separando as partes para o processo de salgar ou curar, e assim conservar a carne por mais tempo, possibilitado seu consumo muito tempo depois da morte dos animais.

Ao adaptar o termo para a morte de seres humanos provocada pelo animus assassino de outro ou outros seres humanos, essa matança tem o simbolismo de uma prática violenta, recebendo o entendimento de que sua aplicação se aplica a partir de três homicídios no mesmo local e hora.

Num complemento da ideia original para o termo chacina, o substantivo feminino de nossa gramática é usado para se referir ao assassinato de muitas pessoas, ao mesmo tempo, de modo intenso e brutal, provocando comoção social, resgatando o termo original do abate de animais em métodos que envolviam sempre muita violência, já que para facilitar a salga seus corpos eram desmembrados e reduzidos a pedaços.

Se tratássemos todas as mortes bárbaras dentro dos conceitos de chacina acima expostos, as mortes matadas no Rio Grande do Norte sob esse espectro de ação, elevaríamos o número de chacinas ocorridas no estado em 2017, num risco de banalizar a violência já tão banalizada, apresentando um nível de barbárie muito mais elevada do que a que já temos.

Por outro lado, não classificaríamos apropriadamente crimes sequenciais, que ocorrem em lugares próximos e cujas mortes guardem relação entre si, deixando de mapear eventos criminais que poderiam reunir elementos para estudos posteriores e até investigações mais direcionadas, como faz a Divisão de Homicídios do Estado de São Paulo, que possui equipe especializada para a investigação de homicídios múltiplos.

Portanto, para nosso estudo e doravante, até que surja uma definição mais apropriada, adotaremos o seguinte conceito:

Chacina é a matança de diversas pessoas em curto intervalo de tempo, em locais muito próximos e seguindo o mesmo *modus operandis*, podendo variar a localização se houver uma motivação ou ação determinante, ou seja, crimes que se estabeleça umnexo causal e temporal de similitude.

METODOLOGIA

Esse trabalho tem uma abordagem quali-quantitativa, trata-se de um relatório categórico, ou seja, uma análise a chacinas ocorridas no Rio Grande do Norte – RN, em que utilizou-se consubstancialmente a plataforma multifonte do Observatório de Violência Letal Intencional do RN. Esse recurso metodológico, é uma variação da metodologia de pesquisa já conhecida, mas que se utiliza de outros atores da sociedade civil para enriquecer, acelerar a obtenção de dados e comprovar o acontecimento de crimes contra a vida.

A Plataforma Multifonte conta com uma gama substancial de atores que foram denominados de Fontes Sociais, que vão desde sites fidedignos de informações sobre condutas violentas letais intencionais, a dados compartilhados de instituições representantes de Segurança Pública. Com uma sistemática de interpolação, parametrização e consolidação, mensalmente gera resultados referentes a violência letal intencional em todo território potiguar.

O recurso supracitado atrelado a análise metadados, configuram-se como uma Metodologia de Contagem de Crimes Violentos Letais Intencionais, uma Comunicação Institucional orientada pela SENASP à Secretaria da Segurança e da Defesa Social de João Pessoa, de onde se extrai *ipsis litteris*: “A sigla CVLI foi criada em 2006 pela Secretaria Nacional de Segurança Pública (Senasp), vinculada ao Ministério da Justiça (MJ), com a finalidade de agregar os crimes de maior relevância social, pois além do homicídio doloso outros crimes também devem ser contabilizados nas estatísticas referentes a mortes”(HERMES; DIONÍSIO, 2014, p.48).

Além desse entendimento de CVLI, objetivando não imputar a palavra ou a denominação de “crime” para casos ainda não julgados e devidamente classificados pela autoridade policial e judiciária, a significação dessa sigla foi ampliada por Hermes (2015) dando a ela o seguinte texto:

C V L I é uma conduta violenta letal intencional que resume toda ação humana que visa a atingir fisicamente a outro, produzindo morte como resultado final imediato ou posterior em decorrência da natureza do ferimento causado, em virtude de ação e/ou omissão.

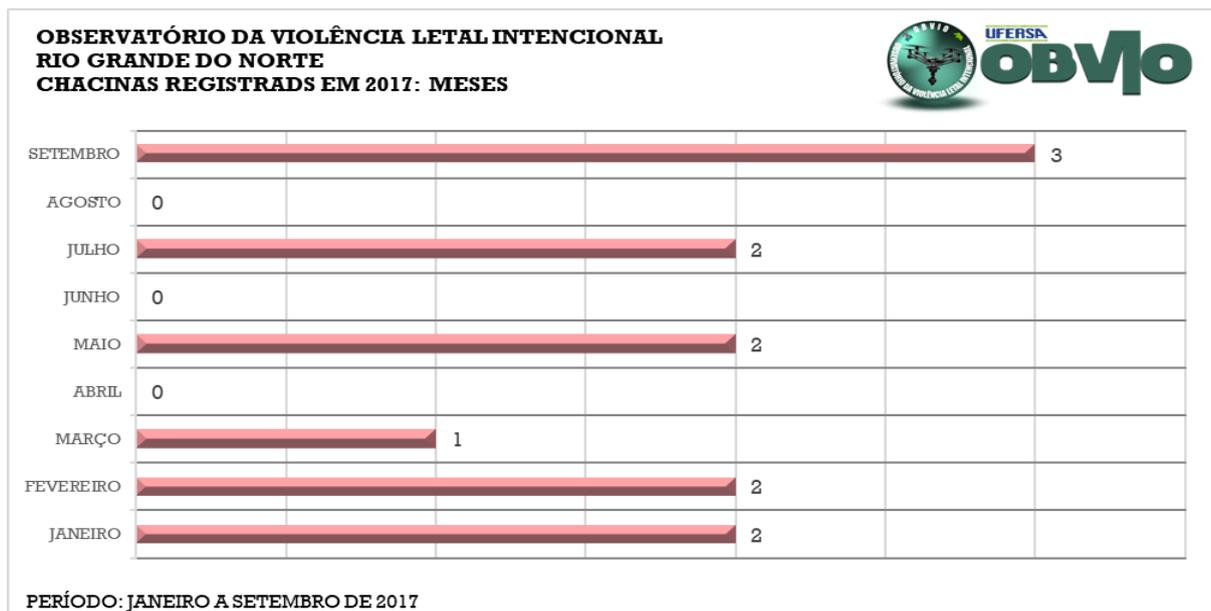
Destarte, a Plataforma Multifonte se “utiliza de conceitos elevados de contribuição eivada na busca pela paz, tendo em vista seu uso como ferramenta para a geração de um banco de dados acessível, ágil e confiável. Sob a diretriz da integração em busca da paz, a contribuição social para a segurança pública inserida na Plataforma Multifonte, se recria e processa uma nova metodologia que está além de nomenclaturas. Ela pretende manter estatísticas atuais, que gerem substância para

as boas práticas de segurança pública, que valorizem a vida, e é a vida que se deseja permanentemente proteger” (HERMES; DIONÍSIO, 2014, p.68).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na modelagem que adotamos para o presente estudo, agrupamos os crimes em dois recortes: um tratando do número de eventos e outro relacionado ao número de vítimas decorrentes destas ações.

O gráfico a seguir aponta a absoluta aleatoriedade temporal das chacinas ocorridas no RN.



Praticamente, em quase todos os meses, com exceção de abril, junho e agosto, houveram execuções sob a forma de chacinas, apontando a continuidade deste tipo de prática homicida, mas sem seguir um padrão temporal ainda detectável.

CHACINAS NO RIO GRANDE DO NORTE EM 2017				
NR	DATA	LOCALIDADE/ BAIRRO	MUNICÍPIO	TERRITORIALIDADE
1	14/01/2017	ALÇAÇUZ	NÍSIA FLORESTA	REGIAO METROPOLITANA
2	17/01/2017	BARRETÃO	CEARÁ MIRIM	REGIAO METROPOLITANA
3	03/02/2017	PRAIA DE TOUROS	TOUROS	INTERIOR
4	21/02/2017	BAIXA DO RATO	CEARÁ MIRIM	REGIAO METROPOLITANA
5	11/03/2017	BOA VISTA	MOSSORÓ	INTERIOR
6	16/05/2017	VILA PARÁ	SERRA DO MEL	INTERIOR
7	23/05/2017	NOVA PARNAMIRIM	PARNAMIRIM	REGIAO METROPOLITANA
8	17/07/2017	CANTO DE MOÇA	IELMO MARINHO	REGIAO METROPOLITANA
9	29/07/2017	REDINHA NOVA	EXTREMOZ	REGIAO METROPOLITANA
10	22/09/2017	SANTA MARIA	EXTREMOZ	REGIAO METROPOLITANA
11	27/09/2017	ROCAS	NATAL	REGIAO METROPOLITANA
12	28/09/2017	QUILOMBO DOS PALMARES	MACAIBA	REGIAO METROPOLITANA

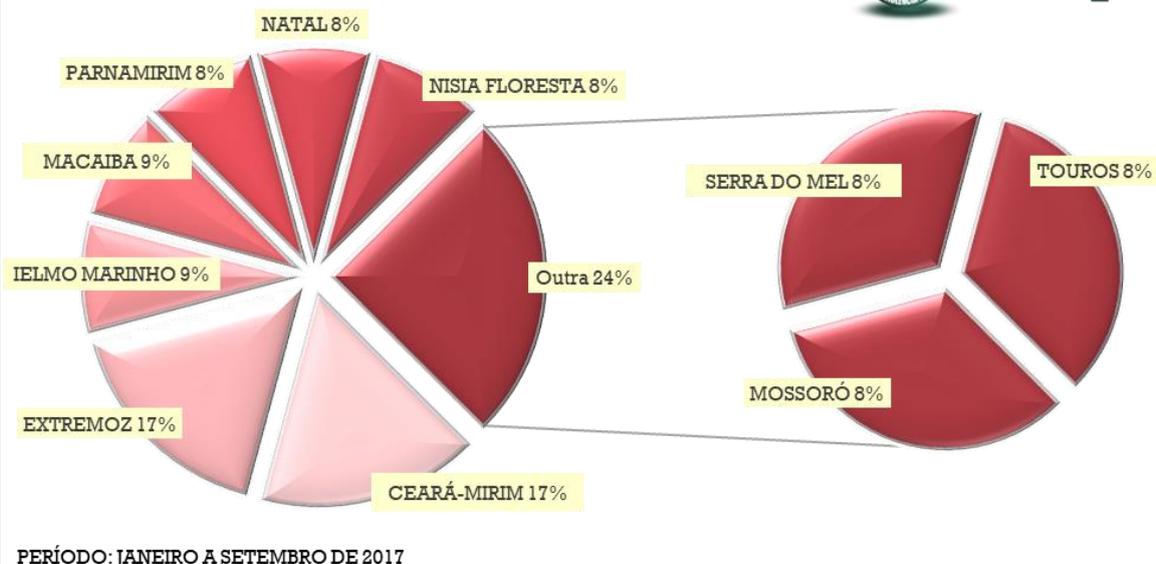
CBMO- Observatório da Violência Letal Intencional no Rio Grande do Norte.

Período: Janeiro a Setembro de 2017.

Excetuando-se a primeira e mais brutal chacina – ocorrida na Penitenciária de Alcaçuz em janeiro, pautada por um contexto específico de absoluta perda de controle daquela instituição penal e de conflagração aberta de duas redes (facções) criminosas que ali disputavam sua hegemonia – as demais se distribuem nas mais variadas localidades, todas seguindo um padrão específico: são Zonas Rurais ou Periferias Urbanas.

O evento de Alcaçuz talvez seja aquele onde a ausência do estado é mais sensível do ponto de vista público, nele, todas as formas de poder sobre uma população (a carcerária) que deveria estar sobre o absoluto controle das forças de segurança, se mostraram ineficazes ou ausente para o público mundial, que viu o Rio Grande do Norte se tornar exemplo de erros que não devem ser cometidos por nenhuma gestão que se autoproclame como Governo da Segurança.

**OBSERVATÓRIO DA VIOLÊNCIA LETAL INTENCIONAL
RIO GRANDE DO NORTE
CHACINAS REGISTRADAS EM 2017: EVENTOS POR MUNICÍPIO**



Localizadas em sua maioria na Região Metropolitana de Natal (9 de 12), os eventos criminais denominados chacinas apontam para a lógica da desestrutura da Segurança Pública (ostensiva e investigativa), além do raio de ação dos grupos criminosos implicados na prática em atuar nos espaços com maior grau de desestruturação e menor de ação estatal.

As energias policiais, ou seja, de ações de segurança pública ostensivas, preventivas e investigativas, se concentraram em determinados pontos focais, onde se concentram demandas midiáticas e do poder financeiro de algumas elites, sem, contudo, observarem a expansão da criminalidade ou o efeito migratório que políticas concentradoras podem gerar no mapa do crime.

Notemos as políticas e ações direcionadas do Estado:

- Ronda Cidadã: Criada em julho de 2015, visou os bairros de Mãe Luiza, Areia Preta e Petrópolis, direcionando efetivo policial para tornar Mãe Luíza um bairro seguro e reduzir assim a suscetibilidade dos bairros de elite com os quais fazia linde. O modelo se tornou ineficaz antes mesmo de completar um ano de sua implantação, primeiro porque não vinha acompanhado de políticas sociais, uma vez que o que se pretendia não era aumentar a segurança da população pobre, e sim isolá-la da população rica em seus arredores, e ainda assim, mostrando sinais de ineficácia, foi também implantado no bairro Planalto em outubro de 2015 e em alguns bairros de Mossoró em 2017;
- AISPS - Áreas Integradas de Segurança Pública: Modelo de redistribuição de forças policiais estaduais que, em tese, integraria as Polícias Civil e Militar num modelo integrado de planejamento e execução de ações policiais. O projeto não dialogou com as necessidades de cada força policial, não levou em consideração as realidades e

necessidades das populações dos bairros, realocando delegacias para o atendimento de pessoas de locais distantes, gerando um subregistro de crimes que, em princípio, aparentou ser uma redução de ações criminais, mas que não passou da falta de vontade e disponibilidade da população de se deslocar para outros bairros para registrar ocorrências;

- PLANESP – Plano Estadual de Segurança Pública: Trata-se de um grande sofisma que não integra ações entre as secretarias de estado, não prevê verba concretas e existente para a execução dos planos e não cria liame entre as ações de segurança das duas secretarias responsáveis pela segurança: a SESED e a SEJUC;
- Operações Saturação: São ações de policiamento que visa saturar com policiamento ostensivo e investigação áreas pré mapeadas que se encontrem em situação de suscetibilidade. O modelo perdeu o foco quando passou a ser utilizado apenas para responder demandas geradas pelos políticos e pelo clamor público, sendo uma forma de a gestão de segurança mostrar que estava trabalhando direcionando ações para o foco da mídia e não para ações estudadas e planejadas.



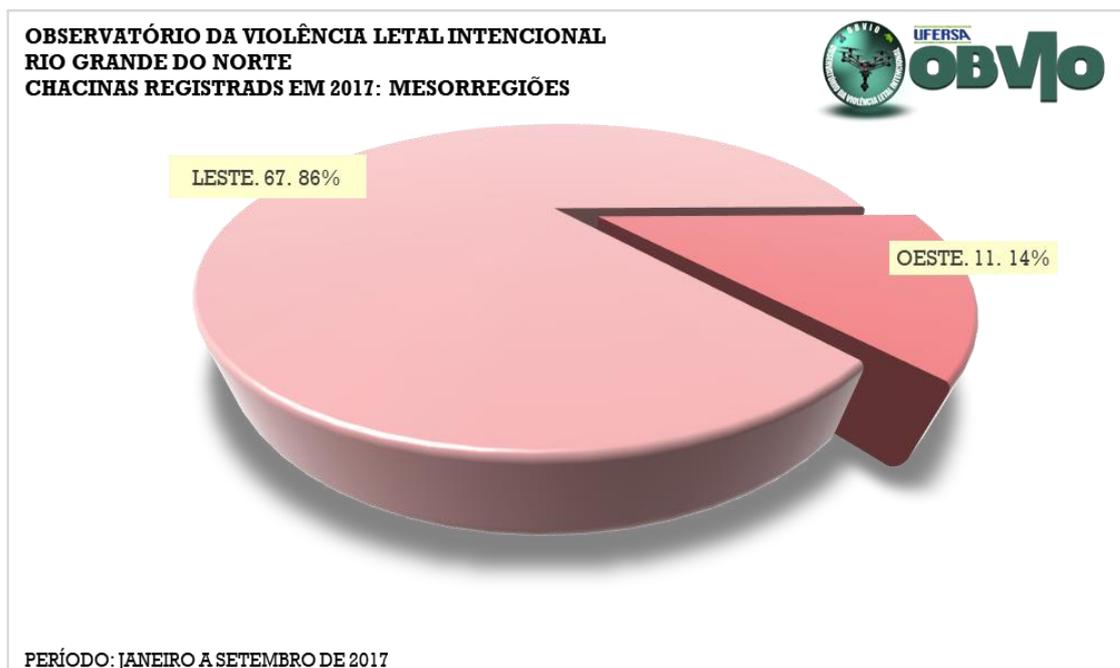
Por isso as ações e planos acima expostos apenas provocaram o efeito migratório e concentrador das ações criminosas, que levaram ao acontecimento de chacinas justamente nas lacunas deixadas por essas ações.

Seguindo o mesmo viés analítico, mesmo quando ocorrida em Natal (1 caso), a mesma se dá em bairro periférico, com uma variabilidade assustadora: não se reproduz (até agora) em nenhuma

localidade, se ramificando por vários municípios ainda não atingidos. Esse é um claro efeito da concentração não estudada das variações do padrão de ocorrências criminais. Ou seja, nas áreas onde havia operação saturação ou ronda cidadã, se criava um bolsão temporário de segurança, enquanto noutras, se provocava o recrudescimento do crime e ações retaliadoras de grupos criminosos.

A Região Metropolitana de Natal, em sua parte urbana mais privilegiada, e as cidades de Natal, Parnamirim e Mossoró, também em áreas escolhidas sob um poder discricionário não pautado em estudos científicos, mal conseguiu dar resposta às ações criminais em sua área de abrangência, e o resultado foi a promoção de uma cadeia de crimes na forma de duplos e triplos homicídios, mortes de jovens e de mulheres, de pessoas moradoras de periferias que aos poucos se tornaram palco propício para as chacinas.

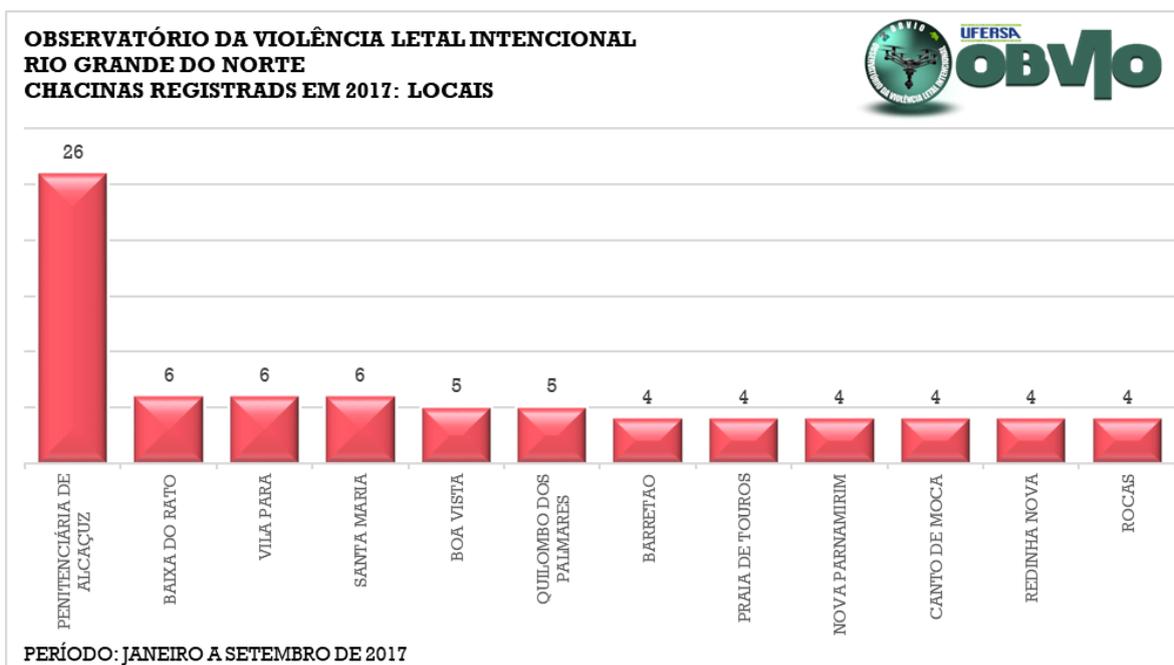
VÍTIMAS



Seguindo o padrão dos CVLIs individuais, a maior parte das vítimas das chacinas se encontram na Região Leste. 67 delas – 86% do total – foram chacinadas nessa Região, enquanto 11 delas foram na Região Oeste (14% do total). Importa apontar a relação – até agora contingente – entre as chacinas e os núcleos urbanos “metropolitanos” (Natal e Mossoró), já que todas as chacinas – como até agora quase a totalidade dos CVLIs – ocorrem na área circumspecta de suas “áreas metropolitanas”.

O padrão geográfico observado nos locais onde ocorrem as chacinas coincidem com os locais onde a presença efetiva de ações policiais é extremamente marginal e ocasional, sugerindo que as ocorrências se proliferam de acordo com as lacunas deixadas pelas políticas públicas, que de ineficazes, liberam espaço para a proliferação de eventos criminosos de grande conotação.

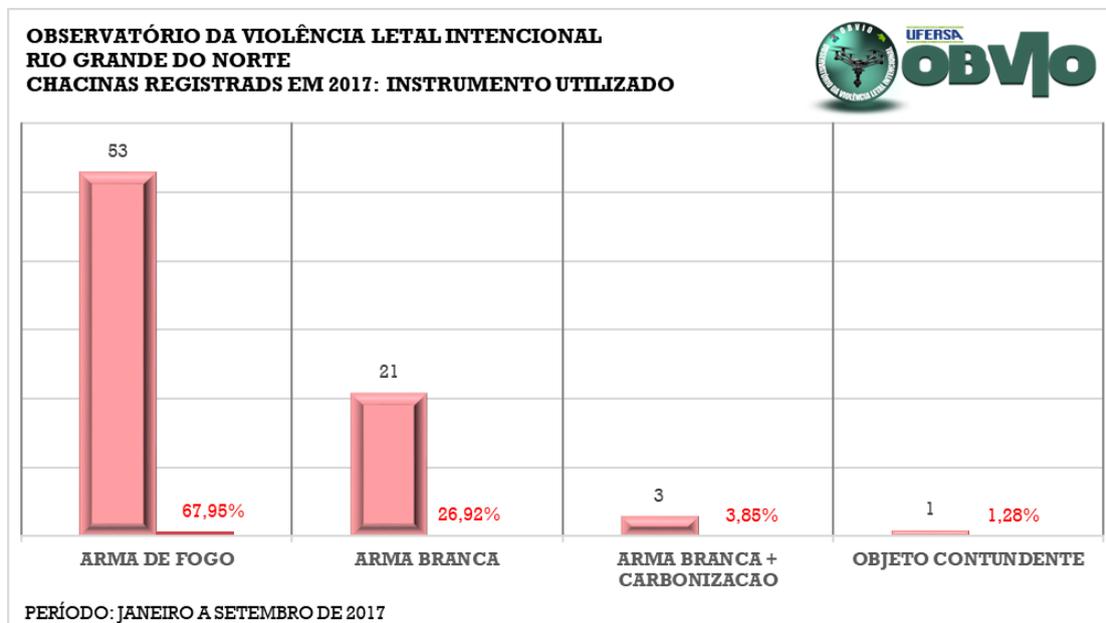
Os crimes contra o patrimônio e as ações que visam prender sujeitos que pertencem à base do tráfico de drogas, não visam a redução de homicídios, que são o principal sintoma da perda de qualidade de vida da população e, portanto apenas deixam livre no caminho da impunidade aqueles que cometem crimes contra a vida.



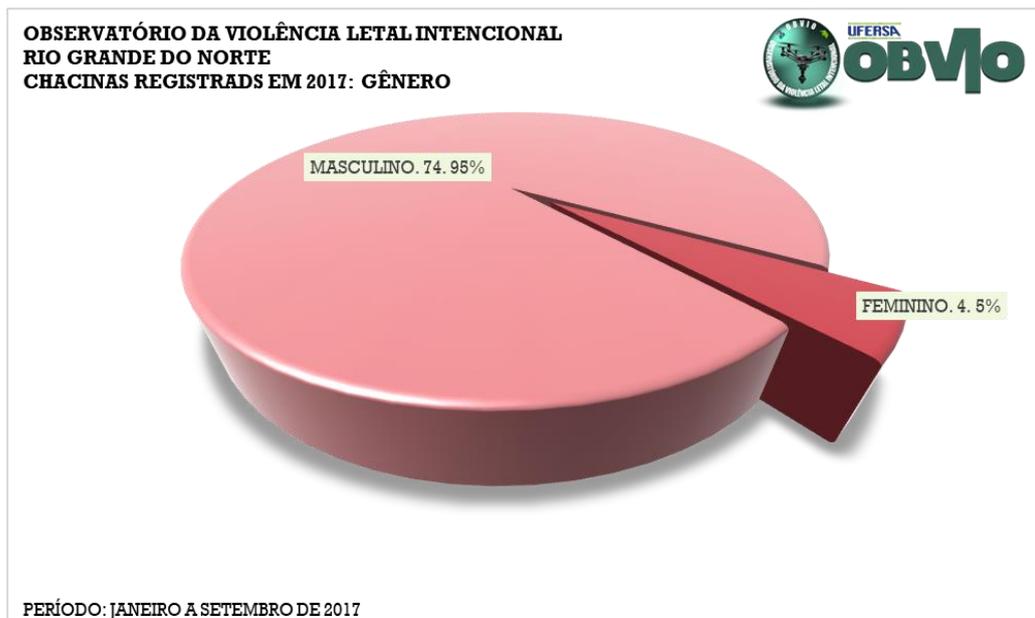
C

om
exc
eçã
o da
Cha
cina
oco
rrid

a em janeiro na Penitenciária de Alcaçuz, onde foram vitimadas 26 pessoas (dados até agora verificados), as demais se distribuem em ocorrências com 6 a 4 vítimas, em várias localidades rurais e periféricas. A única exceção (tratada com cautela) é o bairro de “Boa Vista” em Mossoró, bastante urbanizado, mas com características de periferia urbana.



Os municípios onde ocorreram as chacinas, seguindo a lógica analítica já esboçada, foram: Nísia Floresta (26 CVLIs, 33% do total), Ceará-Mirim e Extremoz (10 CVLIs, 13% do total cada), Serra do Mel (6 CVLIs, 8% do total), Macaíba e Mossoró (5 CVLIs, 6% do total cada, Natal, Parnamirim, Touros e Ielmo Marinho (4 CVLIs, 5% do total cada).



Com exceção (novamente) de Alcaçuz, as chacinas ocorridas em 2017 no RN foram perpetradas com uso de arma de fogo (53 CVLIs, 63% do total). Dada as características deste tipo de conduta violenta letal intencional, a quantidade de vítimas e o modus operandi, a arma de fogo é quase sempre o instrumento usual. Alcaçuz, conforme estudo já publicado por este Observatório, seguiu instrumentação diferente.

Quanto ao gênero das vítimas, 74 delas (95%) eram homens e 4 delas (5%) eram mulheres. Seguindo o perfil das vítimas de CVLIs neste quesito.

Desses quadros apresentados percebemos que as políticas públicas direcionadas para a redução dos homicídios no Rio Grande do Norte não têm resultado efetivo porque não admitem o planejamento estratégico e integrado de ações policiais. Elas não consideram os contextos urbanos em seus múltiplos aspectos, fazendo com que ações operacionais pontuais provoquem a migração criminal, gerando um falso indicador de redução da violência em uma área sendo que em outras ele aumenta;

As ações atividades de policiamento sem o estudo preditivo de eventos criminais, gera um bolsão de retenção da atividade criminosa, que após cessar suas atividades eclode em grande violência.

O número de homicídios no Rio Grande do Norte atingiu a marca de 2050 no final de outubro, ou seja, 25% a mais que em 2016.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Perceptível que a ausência do Estado como protagonista real da segurança pública tem sido o responsável maior pela crescente elevação em eventos criminais de todos os tipos no RN, propiciando o “lugar perfeito” para o acontecimento do fenômeno de ocupação desses espaços ociosos, onde os criminosos passam a determinar como a realidade cotidiana deve ser percebida pela população dos bairros e outros locais onde prevalece o domínio dos criminosos, adaptando-a ao seu sistema próprio de valores.

É notória a falha das políticas públicas direcionadas para a redução dos homicídios, a falta de planejamento estratégico e integrado de ações policiais, e dentro desse parco direcionamento de ações que possa existir, não existe respeito aos contextos urbanos em seus múltiplos aspectos e realidades contextuais e locais. O desinteresse em aferir resultados na redução de homicídios clareia a percepção de que há somente preocupação em combater crimes contra o patrimônio (pois esta prática atende às demandas das classes abastadas) e o tráfico de drogas (pois estes dão maior visibilidade e perspectiva de geração futura de votos) e faz com que ações operacionais pontuais provoquem a migração criminal, gerando um falso indicador de redução da violência em uma área sendo que em outras ele aumenta;

O estudo preditivo de eventos criminais para gerar decisões quanto à escolha adequada de locais para ações de policiamento, cria um ovo de serpente de retenção da atividade criminosa, que

espera para eclodir sempre que cessar suas atividades, e quando isso acontece, o faz em grande violência;

As chacinas, que são fenômeno constante na histórica impunidade e violência brasileira, estão tornando-se quase que corriqueiras no estado do RN. Além da impunidade absolutamente perceptível neste tipo de crime (investigativa e juridicamente falando), as ações constantes apontam para uma prática repetida que, não cessando, levará as taxas de CVLIs a novos patamares nunca vistos. O perfil das vítimas segue o mesmo dos demais CVLIs: homens, jovens, pardos e negros, moradores de periferias e com baixa escolaridade e renda. A indiferença dos poderes constituídos e da própria sociedade, que alimenta o discurso falacioso da justificativa vitimológica do “envolvimento no tráfico, etc.” como “justificativa” das mortes, alimentam esse crescimento, inexoravelmente.

As chacinas são apenas o agravamento do quadro de insegurança e de vulnerabilidade a que são submetidos essa parcela da população. O número de homicídios no Rio Grande do Norte atingiu a marca de 2050 no final de outubro, ou seja, 25% a mais que em 2016, e esse quadro é agravado – até onde as investigações realizadas permitem observar - pela ação de grupos “semi-organizados” em práticas de extermínio. Tudo isso, como dissemos, com o arbítrio contumaz do Estado e da Sociedade.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA FILHO, José Rodrigues. A “Chacina do Pan” e a produção de vidas descartáveis. IN: **Fractal: Revista de Psicologia**, v. 28, n. 1, p. 111-117, jan. -abr. 2016.

HERMES, Ivenio. **Metadados 2013: Análises da Violência Letal Intencional no Rio Grande do Norte**. 2. ed. Natal: Saraiva, 2014. 145 p.

HERMES, Ivenio; DIONISIO, Marcos. **Do Homicímetro Ao Cvlimetro: A Plataforma Multifonte e a Contribuição Social nas Políticas Públicas de Segurança**. 2. ed. Natal: Saraiva, 2014. 110 p.

HERMES, Ivenio. **Juventude Potiguar**. 2. ed. Natal: Clube de Autores, 2015. 120 p.

PORCHAT, Maria Elisa. **A Palavra Chacina**. In *Língua Falada*. Disponível em: < <https://mariaelisaporchat.com/2013/05/07/a-palavra-chacina> >. Publicado em 7 mai. 2013 e acesso em: 28 set. 2017.

SANTOS, Akiko; SANTOS, Ana Cristina Souza dos; CHIQUIERI, Ana Maria Crepaldi. A Dialógica de Edgar Morin e o Terceiro Incluído de Basarab Nicolescu: Uma Nova Maneira de Olhar e Interagir com o Mundo. **III Edipe: Encontro Estadual de Didática e Prática de Ensino**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p.1-26, 2 out. 2009.

SIGNIFICADOS BR. **Significado de Chacina**. Disponível em: < <https://www.significadosbr.com.br/chacina> >. Acesso em: 28 set. 2017.

SIQUEIRA, Raíza, LANDIM, Leilla. **Trajetos da Violência, da Segurança Pública e da Sociedade Civil na Cidade do Rio de Janeiro**. Brasília: IPEA, 2013.

BUSCA ATIVA DA HANSENÍASE EM ESCOLARES NUMA PERSPECTIVA MULTIPROFISSIONAL: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA¹

CHAVES, Ádila²

VIEIRA, Joyce³

OLIVEIRA, Kênnia⁴

QUEIROZ, Tatiane⁵

CARVALHO, Francisca⁶

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN)

Resumo: trata-se de um relato experiência de uma ação de busca ativa de hanseníase, executada pela equipe de uma Unidade Básica de Saúde localizada no município de Mossoró, Rio Grande do Norte, Brasil. Duas equipes da Estratégia Saúde da Família (ESF) participaram da ação que ocorreu em quatro escolas localizadas na área de abrangência da UBS. Examinou-se 261 escolares e nenhum caso suspeito teve o diagnóstico confirmado. A ação proporcionou o maior vínculo entre a equipe multiprofissional de saúde e da Escola, bem como o conhecimento sobre a hanseníase e a importância do diagnóstico precoce e tratamento adequado, pelos profissionais envolvidos. As ações não devem ser realizadas de forma pontual, somente com a exigência do Ministério da Saúde, mas sim, com ações corriqueiras programadas e realizadas entre a escola e a UBS.

Palavras-chave: Hanseníase, Programa Saúde na Escola, Equipe multiprofissional, Estratégia Saúde da Família.

INTRODUÇÃO

A hanseníase uma doença crônica, infectocontagiosa e mutilante causada pelo *Mycobacterium leprae*, distribui-se em várias regiões do mundo, tornando-se endêmica, e se caracteriza por acometer a pele e os nervos periféricos (DUTRA et al, 2014).

¹ Trabalho apresentado no GT 3: redes sociais, modernidade líquida e direitos humanos, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologia e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017.

² Graduandas no terceiro período do curso de enfermagem da Universidade Estadual do Rio Grande do Norte. Email: adinhasc@gmail.com

³ Graduandas no terceiro período do curso de enfermagem da Universidade Estadual do Rio Grande do Norte. Email: joycelopesvr@gmail.com

⁴ Graduadas no curso de enfermagem pela Universidade Estadual do Rio Grande do Norte. Email: tati.queiroz@hotmail.com

⁵ Graduadas no curso de enfermagem pela Universidade Estadual do Rio Grande do Norte. Email: kennia_stephanie@hotmail.com

⁶ Docente do curso de enfermagem na Universidade Estadual do Rio Grande do Norte. Email: patriciabarreto36@gmail.com

O Brasil é o segundo país do mundo com o maior número de casos de hanseníase, sendo responsável por 14,3% dos novos casos diagnosticados em todo o mundo e por mais de 92% dos casos das Américas. A Índia é o país de maior incidência da hanseníase, apresentando 57,8% dos casos diagnosticados mundialmente (WHO, 2013).

Mesmo diante de sua gravidade, concebida através da alta incidência e prevalência, há falta de incentivos que suscitem maiores interesses para sua eliminação, o que a torna uma doença esquecida, recebendo assim um baixo investimento em ações de detecção e controle. Outrossim, apresenta destaque perante as doenças negligenciadas e se traduz como um importante problema de saúde pública; além da rejeição, discriminação e exclusão que atingem a realidade do doente na sociedade (SOUZA, 2010; NUNES, OLIVEIRA, VIEIRA, 2011; CANÁRIO, SILVA, COSTA, 2014).

O preconceito e a diminuição da qualidade de vida se acentuam com a presença dos estados reacionais, que interferem diretamente nas condições físicas, psicológicas, sociais e econômicas das pessoas acometidas por hanseníase (GONÇALVES, 2013).

A Atenção Primária a Saúde (APS), enquanto principal porta de entrada e centro de comunicação da Rede de Atenção à Saúde no Sistema Único de Saúde (SUS), caracteriza-se por desenvolver uma atenção integral aos indivíduos e à coletividade, através de ações que envolvem desde a promoção e proteção da saúde, até o diagnóstico, o tratamento e a reabilitação de doenças e agravos (BRASIL, 2012). Além disso, tem, inclusive, um importante papel no desenvolvimento de ações de prevenção, diagnóstico e controle da hanseníase.

Nesse sentido, o atendimento às pessoas com hanseníase precisa ultrapassar uma atenção voltada exclusivamente às queixas, aos sinais e aos sintomas recorrentes da doença e/ou dos estados reacionais, assim como fazer cumprir o compromisso político e institucional com a redução da carga das incapacidades. Faz-se necessário oferecer respostas às demais necessidades de saúde que os indivíduos apresentam, bem como as suas necessidades sociais, econômicas ou psicológicas (MEDEIROS et al, 2015).

Ressalta-se ainda uma articulação possível na perspectiva da integralidade das ações, onde de um lado o papel da Unidade Básica de Saúde (UBS) que, além de realizar atividades de diagnóstico, tratamento e acompanhamento da hanseníase; deve promover práticas de controle da doença em seu território extramuros. Dessa forma, inserindo-se em diferentes espaços e aproximando-se ainda mais da população e de sua realidade (LANZA; LANA, 2011).

Do outro se situa a escola através do Programa Saúde na Escola (PSE). Este, constitui-se como um espaço privilegiado para o desenvolvimento de ações de combate e detecção da hanseníase pela APS. Decorrido uma década, ou seja, desde 2007 quando através do Decreto

Presidencial nº 6.286, de 5 de dezembro daquele ano, foi instituído no Brasil. De lá para cá, desafios e avanços têm-se estreitado os laços entre APS e escola no intuito de ampliar as ações específicas de saúde aos alunos da rede pública de ensino (BRASIL, 2009).

O PSE contribui para o fortalecimento de ações na perspectiva do desenvolvimento integral e proporciona à comunidade escolar a participação em programas e projetos que articulem saúde e educação. Possui como objetivo ajudar na formação integral dos estudantes por meio de ações de promoção da saúde, prevenção de agravos e atenção à saúde das vulnerabilidades que acometem o desenvolvimento dos alunos, entre essas vulnerabilidades encontra-se a hanseníase (BRASIL, 2011).

O objetivo deste artigo é relatar a busca ativa de hanseníase realizada em escolas públicas pertencentes ao território de abrangência da UBS Vereador Durval Costa, localizada município de Mossoró, Rio Grande do Norte, Brasil.

A busca ativa consiste em uma ferramenta governamental que se configura como uma postura política no âmbito territorial, seu propósito é o de aproximação do sistema de saúde com o indivíduo a fim de realizar-se uma investigação acerca das doenças e agravos de notificação compulsória, reconhecendo os desafios e necessidades presentes na população (LEMKE; SILVA, 2010).

As ações desenvolvidas na busca ativa devem contemplar a interação com o usuário, com o meio em que ele se encontra e com a comunidade em que ele se insere, de maneira a não apenas reconhecer suas relações com o processo saúde doença, mas também analisar e construir um envolvimento positivo desses com o sistema de saúde (PEREIRA et al., 2013).

Assim sendo, busca-se também reconhecer o público, suas dificuldades e saberes acerca da doença, de tal modo que possa haver a quebra de barreiras tanto físicas quanto ideológicas no sentido de garantir o cuidado para esses indivíduos. Com isso, levando uma atividade cuja intenção é ir além dos cadastros, ver a situação por um ângulo que sobrepõe às fronteiras e aos desafios que separam a comunidade do sistema de saúde.

METODOLOGIA

Trata-se de um relato experiência de uma ação de busca ativa de hanseníase. Considerando que o Estado do Rio Grande do Norte (RN) apresenta uma alta incidência de hanseníase, tendo o coeficiente de detecção de 6,75 casos no ano de 2011 (BRASIL, 2012a) realidade que também se faz presente no município de Mossoró, no qual foram diagnosticados 83 novos casos da doença no

ano de 2011 e início de 2012, o que corresponde a um coeficiente de detecção de 3,19 casos (BRASIL, 2012b) é fundamental o investimento em ações de busca ativa voltadas a crianças e a adolescentes.

A busca ativa executada pela equipe da UBS Vereador Durval Costa, no período de 24 de março de 2017 a 07 de abril do mesmo ano. A equipe é composta por dois grupos da Estratégia Saúde da Família (ESF) (146 e 147) localizadas no município de Mossoró, Rio Grande do Norte, Brasil, ocorreu em quatro escolas localizadas na área de abrangência da referida UBS, a saber: Escola Estadual Professor Manoel João, Escola Estadual Padre Dehon, Escola Estadual Francisca Martins de Souza e Escola Municipal Professor Duarte Filho e teve como público-alvo alunos na faixa etária de 05 a 14 anos.

Na busca ativa participaram: uma enfermeira, doze agentes comunitários de saúde (ACS), uma dentista, um técnico de enfermagem, um atendente de saúde bucal, dois médicos residentes em saúde da família, duas enfermeiras residentes, uma fisioterapeuta residente, duas assistentes sociais residentes, dois alunos de graduação de enfermagem e quatro estudantes de medicina, perfazendo um total de trinta participantes.

Inicialmente, a secretaria de saúde do município de Mossoró-RN convidou todos os profissionais atuantes na ESF, contextualizou a hanseníase no que diz respeito a dados da epidemiologia, conceito, diagnóstico e tratamento, sendo também colocadas algumas situações e possíveis casos diagnosticados. Após a apresentação teórica, os profissionais presentes realizaram como conteúdo prático o teste de histamina com esclarecimentos das dúvidas em relação ao teste. Destacam-se algumas limitações, como a pouca quantidade de materiais a serem utilizados para a realização das práticas, além da pequena quantidade de carga horária estabelecido para tratar desse assunto. No final da capacitação ficou estabelecido que a busca ativa dos alunos de 05 a 14 anos nas escolas públicas (municipais e estaduais) cobertas pela UBS iniciar-se-ia no prazo de aproximadamente três semanas.

Realizou-se visitas as escolas para maior esclarecimento acerca da execução da ação, solicitação da relação de alunos matriculados na faixa etária procurada, discussão da logística de realização da busca ativa e pactuação de datas para sua realização e entrega dos termos de consentimento aos pais para que os mesmos pudessem autorizar ou não a realização dos exames nas crianças e/ou adolescentes sobre sua responsabilidade.

Foram entregues dois tipos de fichas aos pais/responsáveis: o termo de consentimento e um questionário. Este instrumento continha dados pessoais, perguntas relacionadas a presença e aspectos de manchas e a figura do corpo humano, ilustrativa, de modo que marcassem o local em que possivelmente poderiam ver algum tipo de mancha nos seus filhos. Após a entrega dessas fichas,

os pais tiverem dois dias para devolvê-la na escola. De posse desses dados, elaborou-se um cronograma e subdividiu-se a equipe da UBS para cada escola/turno. Realizou-se exame físico nos alunos aptos legalmente pelos pais/responsáveis e o teste de histamina para confirmação ou não dos possíveis casos de hanseníase.

Antes de iniciar a busca ativa nas escolas pertencentes a área de abrangência da UBS Vereador Durval Costa houve uma reunião com toda a equipe da UBS para planejamento das ações e esclarecimentos relativos à política do PSE integrada ao Programa de Controle da Hanseníase em Mossoró. Todas as escolas da área de abrangência participaram do planejamento para a realização da busca ativa antes e durante a execução da ação.

RESULTADOS

Ao todo examinou-se 261 escolares, onde participaram na Escola Municipal Duarte Filho 74 alunos (28%), Escola Estadual Manoel João, contou com a participação de apenas 03 alunos (1%), Escola Estadual Padre Dehon 109 (42%) e na Escola Estadual Francisca Martins de Souza, 75 alunos (29%) (Tabela 1).

Escolas na área adscrita da UBS Vereador Durval Costa	Avaliados		Não aceitaram ou não resposta		Faltaram		Usaram éter		Usaram histamina	
	n	%	N	%	n	%	N	%	n	%
E. M. Duarte Filho	36	49	29	39	9	12	15	42%	0	0
E. R. Manoel João	2	67	1	33	0	0	2	100%	0	0
E. E. Padre Dehon	61	56	44	41	3	3	43	70%	03	7%
E. E. Francisca Martins	57	76	18	24	0	0	15	26%	0	0

Tabela: Avaliação do Exame físico nas escolas

A Escola Municipal Duarte Filho contou com a participação de 74 crianças. Destas, 36 foram avaliadas, mas 29 não aceitaram ser examinadas, 15 realizaram o teste com éter, pois apresentavam manchas na pele, mas não houve nenhum caso diagnosticado ou duvidoso para a hanseníase. Faltaram 09 alunos mas houve o retorno das fichas de autoimagem e autorização preenchidas. As turmas do turno vespertino não foram avaliadas no tempo determinado pela coordenação do Programa de Hanseníase do Município e Ministério da saúde, pelo curto espaço de

tempo determinado para a entrega de todos os dados, juntamente com a inconstância do retorno as aulas devido à greve nesse período.

Na Escola Estadual Manoel João foram encontradas 03 crianças na faixa etária definida para a realização do exame. Dessas, duas foram examinadas e uma, os pais não permitiram a realização do exame. Nas duas crianças examinadas foram encontradas lesões suspeitas, sendo realizado o teste com o éter e em ambos os casos, foram negativos para a hanseníase.

Na Escola Estadual Padre Dehon, das 109 crianças na faixa etária objeto da ação, 61 foram examinadas, 27 não foram autorizados pelos pais e/ou responsáveis, 15 fichas não tiveram respostas e nem assinaturas, 02 crianças se recusaram a realizar o exame e 04 faltaram, mas os pais entregaram a ficha de autorização e autoimagem. As turmas do 8º e 9º ano não participaram por falta de fichas de autoimagem que também eram enviadas para os pais/responsáveis. É importante salientar que os profissionais da UBS solicitaram a coordenação do PCH do município o total de fichas que seriam necessárias para realizar a busca ativa em todas as escolas de sua área de abrangência, no entanto o número de fichas disponibilizadas não foram o suficiente.

Das 61 crianças avaliadas na Escola Padre Dehon, 43 apresentaram lesões, sendo realizado o exame com éter e desses, 3 fizeram o teste com a histamina, todos negativos para hanseníase.

A Escola Estadual Francisca Martins de Souza, contou com a participação de 75 crianças. Desse total, 18 não tiveram a autorização dos pais para a realização dos exames e em 15 crianças foram encontradas lesões suspeitas sendo realizado o exame com éter, que apresentou resultado negativo para possíveis lesões de hanseníase em todos os examinados.

DISCUSSÃO

As atividades e responsabilidades foram divididas de modo que a coordenação, direção e corpo docente da escola também estivessem envolvidos nas atividades propostas, por exemplo coletar a quantidade de crianças e faixa etária para a realização do exame, organização das crianças, reserva de sala e maiores esclarecimentos aos pais, o que desencadeou uma maior interação entre a equipe da escola e da UBS.

Possibilitando a equipe de saúde um ambiente propício para a execução da ação, bem como orientações sobre a hanseníase, no sentido de promover educação em saúde tanto para os alunos como também a direção, coordenação e direção escolar, de modo a não apenas facilitar e incentivar o diagnóstico precoce e melhorar a eficácia do tratamento da hanseníase, mas também ampliar o

conhecimento e a autonomia do usuário enquanto parte do seu processo de saúde e doença na busca pela promoção da saúde.

A articulação entre a Unidade Básica de Saúde e a Escola é à base do Programa Saúde na Escola (PSE), que se configura como uma estratégia de integração da saúde e educação para o desenvolvimento da cidadania e da qualificação das políticas públicas no Brasil (BRASIL, 2017).

Além da criação de maior vínculo entre a escola e a UBS, é importante Salientar que todos os profissionais da UBS que participaram da ação tiveram a oportunidade de compartilhar conhecimento, proporcionando a melhoria do cuidado e atendimento ao público e a comunidade. O desenvolvimento de ações com a equipe multiprofissional pressupõe trocas significativas, sejam conceitos, teorias e métodos, como as práticas, tendo em vista que esses profissionais trabalham integrados e articulados entre si e com o todo (BACKES, 2014).

As ações foram importantes para a melhoria da articulação entre a Unidade Básica de Saúde e as escolas, já que todos contribuíram para a concretização da busca ativa. No entanto, apesar de se configurar como uma importante intervenção no que tange a alimentação dos dados do Ministério da Saúde, do conhecimento epidemiológico da população e da criação de políticas públicas sobre o tema em questão, não houve avaliação posterior a ação entre as equipes da UBS e da Escola, que foi um ponto de falha, de modo que também não foi planejado uma próxima atividade tendo em vista as necessidades epidemiológicas encontradas.

As ações não devem ser realizadas de forma pontual, somente com a exigência do Ministério da Saúde, mas sim, com ações corriqueiras programadas e realizadas entre a escola e a UBS. Há a necessidade de interlocução entre os profissionais de saúde mediante estratégias educativas em prol da sensibilização da população, uma vez que é nítido no cotidiano dos serviços que a educação em saúde ainda não se efetivou como uma ferramenta para o empoderamento dos usuários, limitando-se a ações pontuais (COSTA et al, 2016).

O planejamento destas ações do PSE deve considerar o contexto escolar e social, o diagnóstico local em saúde do escolar e a capacidade operativa em saúde do escolar. No âmbito do SUS, considera-se a Saúde da Família como estratégia essencial para a reorganização da atenção básica. Nesse sentido, a Estratégia Saúde da Família (ESF) prevê um investimento em ações coletivas e a reconstrução das práticas de saúde a partir da interdisciplinaridade e da gestão intersetorial, num determinado território (BRASIL, 2011).

A busca ativa é uma das principais estratégias para a diminuição dos agravos, controle e tratamento da hanseníase, porém o tabu e preconceito existente dificulta a busca ativa de forma adequada. Um dos traços mais distintivos da hanseníase é a tentativa de torná-la invisível mediante o isolamento quase sempre compulsório dos indivíduos acometidos encerrados atrás de muros e

esquecidos do mundo tido por normal, avesso a toda visão ou contato com os leprosos (BARRETO et al, 2013).

Através da realização dos exames e busca ativa, nenhum aluno examinado foi diagnosticado com Hanseníase, mas todos foram orientados sobre a importância dos cuidados e a procura da Unidade básica de saúde quando observada qualquer alteração na pele. Além das orientações às crianças, foi conversado com os professores e a coordenação sobre a importância do melhor diálogo com os pais, mesmo os que não haviam autorizado o exame, sobre a importância de levar seus filhos para acompanhamentos periódicos a UBS.

Observa-se ainda nesse contexto a importância desse estudo para a comunidade, dada a quantidade de alunos que se recusaram a participar, o que corrobora a necessidade de quebra-se os estigmas de preconceitos que atingem essa doença e que servem como barreiras ao usuário na busca por tratamento, acompanhamento continuados. É importante salientar que essa atitude prejudica não somente a si mesmo, mas inclusive a família e a comunidade que estará em contato com o doente e que pode contrair a enfermidade (SOUSA et al., 2013).

A falta de esclarecimento à população também gera informações distorcidas, dificultando o processo de saúde e doença, o que justifica a falta de adesão de muitos pais/responsáveis a autorizarem seus filhos a participarem do exame físico. Além do tempo limitado para maiores esclarecimentos pela Unidade Básica de Saúde para toda a comunidade. Assim, a educação em saúde vem a ser uma estratégia relevante na construção de conceitos sobre o paciente com hanseníase, desprendida de mitos e de preconceitos que se solidificaram socialmente, sendo necessário considerar que essas ações educativas devem envolver a todos (VIANA et al, 2015).

A melhoria da saúde das pessoas com condições crônicas requer transformar um sistema de atenção à saúde que é essencialmente reativo, fragmentado e episódico, respondendo às demandas de condições e eventos agudos, em outro sistema que seja proativo, integrado, contínuo e focado na promoção e manutenção da saúde. É necessário definir papéis e tarefas para assegurar que os doentes tenham atenção estruturada e planejada, requer, um monitoramento padronizado e regular, para que as pessoas usuárias não fiquem desassistidas após o tratamento na unidade de saúde (MENDES, 2011).

CONCLUSÃO

A Busca ativa foi relevante, uma vez que proporcionou conhecer a população estudada, bem como efetuar os exames e realizar orientações a esse público. Além disso, a ação também oportunizou o estabelecimento de um maior vínculo entre as equipes multiprofissionais de saúde da

UBS e da Escola, assim como o conhecimento sobre a hanseníase e a importância do diagnóstico precoce e tratamento adequado, por todos os profissionais envolvidos, estando inseridos na busca ativa da população, com outras ações de caráter preventivo e de promoção de saúde, visando não só a saúde da criança, mas também dos seus familiares.

No entanto, observou-se o curto prazo estabelecido pelo ministério de saúde para a entrega dos dados solicitados, o que ainda foi agravado pela greve que atingiu as escolas na primeira semana. Apesar das dificuldades, houve uma boa comunicação entre a representante da coordenação de hanseníase e a equipe da ESF que estava à frente da ação, acarretando em um bom diálogo e articulação.

Apesar da importância de se discutir essa temática e da ampliação das ações para a detecção precoce e a mudança nos cuidados da hanseníase provenientes dessa atuação requerida pelo Ministério da Saúde, somente a busca ativa não irá resolver o problema da hanseníase no Brasil, é preciso que aconteça o desenvolvimento de educação permanente para que essas atividades possam prosseguir com seu trabalho de colaboração a promoção de saúde. Dessa forma, evitando-se que tais ações sejam baseadas apenas em atuações providas pelo Ministério da Saúde e que, portanto, não ocorram frequentemente, o que pode ocasionar a perda dos bons resultados promovidos pelas mesmas.

Ademais, existe ainda a necessidade da capacitação dos profissionais atuantes nessa área, a efetivação do acompanhamento e do tratamento eficaz para a hanseníase, buscando a efetivação das políticas e princípios do Sistema único de Saúde.

Salienta-se também a ação multiprofissional entre os setores da saúde e da educação, de forma que ocorra uma articulação entre escola e saúde de maneira a ampliar-se a abrangência das atividades elaboradas, influenciando uma atenção voltada a fatores que vão além das queixas apresentadas e englobam o psicológico e o ambiente em que as pessoas com hanseníase encontram-se, já que foi observada a enorme influência que o meio tem sobre o indivíduo e seu estado físico.

REFERÊNCIAS

BACKES, D. S. et al. Trabalho em equipe multiprofissional na saúde: da concepção ao desafio do fazer na prática. **Ciências da Saúde**, Santa Maria, v. 15, n. 2, p. 277-289, 2014.

BARRETO J, GASPARONI JM, POLITANI AL, REZENDE LM, EDILON TS, FERNANDES VG, LIMA VM. Hanseníase e Estigma. **Hansen Int**. 2013; 38 (1-2): p. 14-25.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC) [Internet]. **Programa Saúde nas Escolas**.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria conjunta nº 125**, de 26 de março de 2009, define ações de controle da hanseníase. Secretaria de Vigilância em Saúde, 2009.

BRASIL. Portal da Saúde [Internet], departamento de Atenção Básica. <http://dab.saude.gov.br/portaldab/pse.php>. Acesso em: 13 junho 2017.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Guia para o Controle da hanseníase**. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Saúde na escola**. Brasília: Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância em Doenças Transmissíveis. **Plano integrado de ações estratégicas de eliminação da hanseníase, filariose, esquistossomose e oncocercose como problema de saúde pública, tracoma como causa de cegueira e controle das geohelmintíases: plano de ação 2011-2015**. Brasília: Ministério da Saúde, 2012a. 100 p.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Passo a passo PSE Programa Saúde na Escola**. Brasília: Ministério da Saúde, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Ministério da Educação. **Programa Saúde na Escola: Tecendo caminhos da Intersetorialidade**. Saúde da Família, Brasília (DF), 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sistema de Informação de Agravos de Notificação**, Brasília, 2012b. Disponível em: <<http://dtr2004.saude.gov.br/sinanweb/tabnet/tabnet?sinanet/hanseníase/bases/Hansbrnet.def>>. Acesso em: 31 maio 2015.

CANÁRIO, D.D.R.C.; SILVA, S.P.C.; COSTA, F.M. Saberes e práticas de agentes comunitários de saúde acerca da hanseníase. **Rev. Enferm. UFPE online**. 2014;8(1):1-7.

COSTA, D. W. et al. Educação em saúde e empoderamento do usuário da estratégia Saúde da família. **Rev. Enferm. UFPE[online]**, Recife, 10(1):96-102. Acesso: jan 2016.

DUTRA, F. A. R. et al. Hanseníase multibacilar em paciente transplantado renal: relato de caso. **J BrasNefrol** 2015; 37(1):131-134.

FERREIRA, I. N.; ALVAREZ, R. R. A. Hanseníase em menores de quinze anos no município de Paracatu, MG (1994 a 2001). **Rev Bras Epidemiol**, 2005; 8(1): 41-9.

FILHO; Rogério de Carvalho. SANTOS; Suellen Sathler. Neila PINTO; Maria de Morais. Hanseníase: Detecção precoce pelo enfermeiro na atenção primária. **Revista Enfermagem Integrada** – Ipatinga: Unileste-MG - V.3 - N.2 - Nov./Dez. 2010.

GONÇALVES, A. Realidades do controle da hanseníase: atualizando cenários. **Rev. Bras. Epidemiol**. 2013; 16(3):611-21.

LANZA, F. M.; LANA, F. C. F. O processo de trabalho em hanseníase: tecnologias e atuação da equipe de saúde da família. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v. 20, n. (Esp), p. 238-46, 2011.

LEMKE, R. A.; SILVA, R. A. N. DA. A busca ativa como princípio político das práticas de cuidado no território. **Rev. Estudos e Pesquisas em Psicologia**. Rio de Janeiro, n 1, pp 15, 2010. Disponível em: <<http://www.revispsi.uerj.br/v10n1/artigos/pdf/v10n1a18.pdf>>. Acesso em: 01 nov. 2017.

MENDES, E. V. **As redes de atenção à saúde**. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2011.

MEDEIROS, A. P. S. et al. Perfil de pessoas com e sem comorbidades acometidas por reações hansênicas. **CogitareEnferm**. 2015 Abr/Jun; 20(2):281-8.

NUNES, J. M.; OLIVEIRA, E. N.; VIEIRA, N. F. C. Hanseníase: conhecimentos e mudanças na vida das pessoas acometidas. **Ciências e Saúde Coletiva**, v. 16, n. 1, p. 1311-18, 2011.

PEREIRA, M. O.; AMORIM, A.; VIDAL, V.; FALAVIGNA, M. F.; OLIVEIRA, M. A. F. DE. Busca ativa para conhecer o motivo da evasão de usuários em serviço de saúde mental. *Acta paul. Eferm*, São Paulo, vol. 26, n 5, pp 4, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v26n5/a02v26n5.pdf>>. Acesso em: 01 nov. 2017.

SOUSA, A. A. DE; OLIVEIRA, F. J. F. DE; COSTA, A. C. P. DE J.; NETO, M. S.; CAVALCANTE, E. F. DE O.; FERREIRA, A. G. N. Adesão Ao Tratamento Da Hanseníase Por Pacientes Acompanhados Em Unidades Básicas De Saúde De Imperatriz-Ma. *SANARE*, Maralhão, v.12, n.1, p. 06-12, jan./jun. – 2013. Disponível: http://repositorio.ufc.br/ri/bitstream/riufc/7588/1/2013_art_acpjcosta1.pdf. Acesso em: 01 nov. 2017.

SOUZA, W. de. (Coord.) Doenças negligenciadas. Rio de Janeiro: *Academia Brasileira de Ciências*, 2010.

VIANA, L. S.; AGUIAR, M. I. F.; SILVA, I. R.; COUTINHO, N. P. S.; DORLENE MARIA CARDOSO AQUINO, D. M. C. Relações sociais e dimensões íntimas de idosos afetados por Hanseníase. *CogitareEnferm*. 2015 Out/dez; 20(4): 717-724.

WHO. *Global leprosy: update on the 2012 situation*. *Week Epidemiol Rec* 2013;88:365-80.

“HOMEM OU MULHER, O QUE É?”: A EXPERIÊNCIA TRAVESTI NA MEDIDA SOCIOEDUCATIVA DE INTERNAÇÃO EM FORTALEZA¹

MOURA, Artur Fernandes de²

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN/RN

Resumo: Nos últimos anos a situação do Sistema Socioeducativo cearense está mergulhada em um caos, consequência, das superlotações, as recorrentes rebeliões e diversas denúncias de violações dos Direitos Humanos da criança e do adolescente. Logo, percebe-se que os centros socioeducativos de privação de liberdade são, em suma, espaços de conflitos. E tais conflitos além de estarem relacionados à condição econômica, de classe, raça e etnia, estão ligados também à orientação sexual e a identidade de gênero dos sujeitos. A figura da travesti, portanto, se destaca nesse cenário por destoá da inteligibilidade de gênero assumida como norma nos centros socioeducativos masculinos e por ser esse o principal motivador das violências sofrida por essa população. Logo, traremos os relatos das travestis sobre suas construções identitárias fazendo um paralelo com as suas experiências na medida socioeducativa de internação em Fortaleza – CE.

Palavras-chave: Adolescência; Socioeducação; Sexualidade; Travestilidade; Violência;

INTRODUÇÃO

Este trabalho propõe-se a analisar a situação da travesti em cumprimento de medida socioeducativa de internação no Centro Educacional São Miguel, no município de Fortaleza. Este artigo é resultado de um trabalho de conclusão de curso realizado na referida instituição em 2016³. Durante a pesquisa foram entrevistadas quatro adolescentes travestis de diferentes faixas etárias⁴. Diante disso, visando situar o leitor, resumidamente, apresentaremos um breve perfil das entrevistadas. Sobre os adolescentes travestis⁵, são elas: Bianca (Travesti, 16 anos, parda, cumprindo medida socioeducativa por roubo), Rayka (Travesti, 16 anos, parda, cumprindo medida socioeducativa por roubo), Bruna Quércia (Travesti, 17 anos, parda, cumprindo medida socioeducativa por roubo) e Marcele (Travesti, 15 anos, amarela, cumprindo medida socioeducativa por roubo).

A escolha do tema surgiu, portanto, devido a minha experiência de estágio nesta instituição socioeducativa entre período de junho de 2014 à maio de 2016 onde se constatou, de maneira geral, uma ausência de conhecimento e preparo da equipe profissional acerca da

¹ Trabalho apresentado no GT Redes Sociais, Modernidade Líquida e Direitos Humanos, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017

² Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Direitos Sociais da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. E-mail: artur_moura16@hotmail.com

identidade de gênero e orientação sexual.

Além disso, fica explícito as relações de poder estabelecidas entre os adolescentes homossexuais, bissexuais, travesti/transexuais e heterossexuais expressadas em ações e posicionamentos considerados homofóbicos/transfóbicos. Diante disso, buscamos compreender, mais especificamente, a figura da travesti nesses espaço uma vez que está à margem do que socialmente é aceito como identidade de gênero, ou seja, fogem da heteronormatividade.

Nesse sentido, faremos uma breve contextualização sócio-histórica da proteção e responsabilização da criança e do adolescente no Brasil, apontando os marcos do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e do Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE) sinalizando os desafios na discussão sobre a orientação sexual e identidade de gênero nos espaços de privação de liberdade infanto-juvenil. Além disso, problematizaremos os processos de construção da identidade de gênero dessas adolescentes, anteriormente ao ato infracional, e, por fim, como se dar a socialização destes na privação de liberdade.

BREVE CONTEXTO SÓCIO-HISTÓRICO DA PROTEÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE NO BRASIL

A história social da criança e do adolescente no Brasil é marcada por desigualdades sociais, violações de direitos e, conseqüentemente, invisibilidade. O reconhecimento dessa categoria como sujeito de direitos foi alcançado devido a luta e militância de diversos sujeitos que compreendem essa categoria como fundamental na sociedade.

Como forma de respeitar a autonomia dos entrevistados foi realizado no momento das entrevistas a leitura do Termo de Consentimento e Livre Esclarecido (TCLE) destacando os objetivos da pesquisa bem como os possíveis danos aos sujeitos envolvidos dando liberdade para desistir a qualquer momento, bem como retirar o assentimento⁵ Objetivando proteger a identidade das adolescentes travestis entrevistadas utilizamos como nomes fictícios os nomes das travestis assassinadas no Estado do Ceará. Portanto, utilizamos esse critério de escolha devido ao grande número de travestis/transexuais vitimadas e, conseqüentemente, sem conclusão e interesse da polícia e do ministério público. Tal situação, reforça a condição de invisibilidade e subalternidade dessa população por parte do Estado, sociedade civil e das políticas públicas.

No entanto, as políticas sociais voltadas para criança e adolescente, veem sofrendo uma ofensiva neoconservadora ligada a um viés punitivo e repressor. Esse retrocesso está diretamente relacionado a postura neoliberal adotada pela política brasileira, que cada vez mais busca desresponsabilizar o Estado e assume uma postura punitiva e assistencialista em relação à criança

e ao adolescente. Logo, faz-se necessário compreender como essa categoria se construiu e se constrói no contexto brasileiro.

No período colonial, por exemplo, o destino das crianças era decidido de acordo com a sua origem e, principalmente, por sua raça/etnia. As crianças órfãs indígenas eram entregues aos Jesuítas para serem catequizadas objetivando tira-las do paganismo, disciplinando-as sob normas e preceitos cristãos. Já as crianças brancas, mamelucas e mestiças eram destinadas a instituições de abrigamentos denominadas "misericórdias", visto que essas crianças eram oriundas de famílias de baixo poder aquisitivo e/ou de famílias abastadas que eram enjeitadas por serem frutos de gravidez indesejadas. No entanto, com o crescente número de abandonos foram criadas a "roda dos expostos" com "o objetivo de salvar a vida dos recém-nascidos abandonados e depois encaminhá-los aos trabalhos forçados e produtivos" (FIALHO, 2014, p. 20). Além disso, as crianças negras nesse período eram completamente desvalorizadas por seus senhores, pois não tinham utilidade para o trabalho sendo deixadas a própria sorte. De acordo com Guimarães (2008), a mortalidade infantil da população negra chegava à percentagem absurda de 88% e, ainda segundo o autor,

O pior é que a mortalidade infantil dos escravos superava a taxa de nascimentos, anunciando em breve futuro a sua tendência à extinção. A falta de zelo das mães com seus próprios filhos revelava características de infanticídio. Como consequência de tudo isso, era bastante aproximada da realidade a conclusão de que a população escrava sofrera, no século XIX, uma diminuição de cerca de 5% ao ano. (GUIMARÃES, 2008, p. 148).

Além disso, vale ressaltar que não havia distinção entre criança e adolescente, todos eram considerados crianças. A adolescência era praticamente inexistente, esta só veio a ser reconhecida separada da infância no século XX (ARIÈS, 2014). Mas a partir dos 14 anos os adolescentes já eram inseridos no trabalho laboral, com exceção das meninas brancas que eram destinadas ao casamento (FIALHO, 2014).

Com a chegada da realeza portuguesa no Brasil e, conseqüentemente, com o advento do império houveram tímidos avanços na "assistência" a criança e ao adolescente. Devido ao desenvolvimento comercial e econômico ocasionado pela chegada da corte portuguesa, aumentaram o número de roubos e furtos praticados por crianças e adolescentes. Tal fato serviu como desculpa para o governo colocar esse segmento nas cadeias públicas sem fazer distinção entre adolescentes e adultos. Além disso, não havia diferenciações nas medidas punitivas aplicadas às crianças e aos adultos, pois não havia estabelecimento específico para esse segmento.

Após vinte anos da chegada da corte portuguesa no Brasil foram criadas as primeiras

instituições de acolhimento para criança e adolescente, mas sempre guiadas pelo viés da filantropia, sem qualquer responsabilização do Estado por essa categoria. Tais instituições objetivavam tirar das ruas os pobres, mendigos e “vagabundos”. Logo, sua missão tinha o caráter meramente punitivo e correccional, sem qualquer compromisso educativo.

Já na república foram criados os reformatórios e as escolas correccionais para alojar os menores abandonados e “viciosos”. Porém, não se fazia nenhuma distinção entre “menores infratores”⁶ e os menores pobres e abandonados, mas o processo “educativo” utilizado por essas instituições era através do trabalho explorado, visto que se caracterizava como mão-de-obra barata e com altas jornadas de trabalho.

Somente em 1913 foram criadas as primeiras instituições de total responsabilidade do Estado destinada, exclusivamente, para atender "menores infratores" e desvalidos. Tal mudança ocorreu, principalmente, pelo considerável aumento de abandono por parte da família, o que levou o Estado a intervir. Em 1921 é sancionada a Lei 4.242 que fixava a despesa geral da República, autorizando o governo a organizar a assistência e proteção à criança delinquente e desvalida (FIALHO, 2014).

Após 1920, significativas mudanças ocorreram no trato com a criança e adolescente. A primeira delas foi dar status de igualdade de direitos para a criança e adolescente, visto que até então não havia diferenciação das duas categorias. Além disso, o Estado passou a ser o principal

Em 12 de Outubro de 1927 foi promulgada a lei 17.943-A que criava o código de menores estabelecendo direitos e deveres a criança e ao adolescente, bem como para o Estado. Tal código determinava definições quanto ao abandonado e o delinquente. O abandonado era tipificado como um sujeito menor de 18 anos que "vivem em casas dos pais ou tutor ou guarda, porém se mostram refratários a receber instruções ou entregar-se a trabalho sério e útil, vagando pelas ruas e logradouros públicos" (BRASIL, 1927, p. 2), ou seja, sempre ligado a figura do vadio. Já os delinquentes eram os menores de 18 anos "autores ou cúmplices de atos qualificados como crime ou contravenção" (FIALHO, 2014, p. 62).

No entanto, embora o código de menores de 1927 tenha tido sua importância para a criança e adolescente, ainda apresentava um viés discriminatório tendo em vista que associava a pobreza à delinquência e defendia que o trabalho se configurava o principal meio para superar a vadiagem. Durante o período que vigorou o código de menores de 1927 foi instituído, em 1941, o

¹ O termo menor infrator é considerado inapropriado para designar crianças e adolescentes, pois tem sentido pejorativo. Esse termo reproduz e endossa de forma subjetiva discriminações arraigadas e uma postura de exclusão social que remete ao extinto Código de Menores. Logo, o termo adolescente em conflito com a lei se mostra mais adequado, visto que a prática do ato infracional não é inerente a identidade do adolescente, mas é vista como uma circunstância da vida que pode ser modificada (VOLPI, 2011, p. 7).

Serviço de Assistência ao Menor (SAM) que acolhia menores abandonados e “infratores”. Tal instituição, porém, ainda reproduzia velhas práticas como, por exemplo, castigos corporais, mau atendimento, prostituição de menores e entre outros.

O código de menores de 1979, no entanto, não significou um expressivo avanço para a criança e adolescente, pois ainda continuava tratando a pobreza como caso de polícia, através de métodos punitivos, correcional e repressor. Visto que tinham a errônea ideia que os pobres possuíam uma pré-disposição a desordem e as práticas ilícitas (ARANTES, 1999).

Somente em 1990, com a formulação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) significou um novo olhar para esse segmento como sujeitos de direitos, outrora negados na vigência dos antigos códigos de menores. Vale ressaltar que tais mudanças nesse panorama só foram possíveis devido à publicação da Constituição Federal Brasileira, em 1988, que em seu artigo 6º afirma que “são direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma dessa constituição” (BRASIL, 1988, p. 19).

A criação do ECA e sua implementação nos centros educacionais, tendo por base a criação do SINASE em 2006, representou, mesmo que somente do ponto de vista jurídico-formal, um avanço no que diz respeito ao trato com os adolescentes autores de ato infracional. No entanto, o grande desafio ainda consiste em materializar concretamente a legislação infanto-juvenil, uma vez que a socioeducação, que prega a responsabilização do adolescente autor do ato infracional, continua utilizado esta política sob o viés punitivo e correcional. Somado a isso, as péssimas condições estruturais e organizacional dos Centros Educacionais prejudicam o processo educativo elencados no SINASE. Logo,

[...] os parâmetros norteadores da ação e gestão pedagógica para as entidades e/ou programas de atendimento que executam a internação provisória e as medidas socioeducativas devem propiciar ao adolescente o acesso a direitos e às oportunidades de superação de sua situação de exclusão, de ressignificação de valores, bem como o acesso à formação de valores para a participação na vida social, vez que as medidas socioeducativas possuem uma dimensão jurídico-sancionatória e uma dimensão substancial ético-pedagógica. (BRASIL, 2006, p. 46).

No que tange ao objetivo de cada medida socioeducativa é importante destacar, resumidamente, que a advertência constitui uma medida adestatória, informativa e imediata. A advertência deverá ser reduzida a termo e assinada pelas partes. A obrigação de reparar o dano se faz a partir da restituição do bem e/ou compensação da vítima, sendo de responsabilidade do adolescente e intransferível. A prestação de serviço à comunidade constitui-se uma medida operacionalizada entre o adolescente e a comunidade, esta última que exercerá um papel

fundamental na aplicação da medida. A liberdade assistida se caracteriza por ser uma medida coercitiva quando se verifica a necessidade de acompanhamento da vida social do adolescente, manifesta-se no acompanhamento personalizado, garantindo-se os aspectos de proteção. Já a semiliberdade trata-se de uma medida coercitiva, visto que restringe a liberdade do adolescente, mas não tira seu direito de ir e vir. E a medida de internação que pode ter caráter provisório ou definitivo, essa medida destina-se aos adolescentes que cometeram atos infracionais graves (VOLPI, 2011).

Nesse sentido os adolescentes inseridos na privação de liberdade, ou seja, nessas instituições totais¹ são alvos de constantes violações de direitos. Logo, aqueles sujeitos que estão fora do que Butler (2016) denomina de “inteligibilidade do gênero”, além de sofrerem com estigma de estarem privado de liberdade também sofrem o estigma identitário. A travesti, portanto, se destaca nesse cenário e buscando nos aprofundar nessa discussão problematizaremos no ponto seguinte a (des)construção identitária desses sujeitos dentro e fora da privação de liberdade.

IDENTIDADE DE GÊNERO NA PRIVAÇÃO DE LIBERDADE

Antes de adentrarmos ao debate das vivências das travestis nos centros socioeducativos masculinos, é necessário entendermos como se constrói a identidade de gênero dessas adolescentes. Nesse sentido, é importante destacar que a orientação sexual e a identidade de gênero são dois processos distintos e não estão diretamente condicionadas como, geralmente, acredita o senso-comum. Butler (2016) em sua discussão sobre o gênero, defende que o indivíduo não é um sexo/gênero, mas está em um sexo/gênero. Ou seja, estar em uma identidade de gênero performativa não impede este sujeito de ter desejo por uma pessoa de um gênero diferente ou vice-versa.

No entanto, essa concepção de gênero/sexo entra em conflito com a compreensão hegemônica ocidental de gênero, visto que nas sociedades ocidentais, culturalmente, se construiu um modelo binário de gênero e heteronormativo. Butler (2016) para explicar essa construção binária e heteronormativa sobre o gênero começa questionando a construção dessa cultura na sociedade ocidental, visto que se o gênero é construído culturalmente, tal cultura também é construída e, conseqüentemente, determinada pelo contexto social. No contexto ocidental, a cultura (re)produz “gêneros inteligíveis”, ou seja, “[...] são aqueles que em, certo sentido, instituem e

¹ As instituições totalitárias de nossa sociedade podem ser explicadas como as instituições sociais responsáveis por atender pessoas incapazes, consideradas perigosas a si mesma e/ou ao restante da sociedade, as que realizam determinado tipo de trabalho isolado da comunidade e os espaços que servem de refúgio do mundo exterior. Dentre as instituições que se enquadram nesse perfil, compreende-se os hospitais psiquiátricos, casas de repouso, escolas militares, colégios internos, conventos, prisões e os centros educacionais de privação de liberdade (GOFFMAN, 2015)

mantêm relações de coerência e continuidade entre sexo, gênero, prática sexual e desejo.” (BUTLER, 2016, p. 43). Tais gêneros mantem relação de coerência com a norma, logo reforçam o binarismo de gênero que postula que as pessoas são exclusivamente homens ou exclusivamente mulheres (ou somente masculino e feminino). Essa restrição binária que pesa sobre o sexo atende aos objetivos reprodutivos de um sistema de heterossexualidade, que a autora denomina de “heterossexualidade compulsória”.

Essa aparência se realiza mediante um truque performativo da linguagem e/ou do discurso, que oculta o fato de “ser” um sexo ou um gênero é fundamentalmente impossível [...]. Para Foucault, a gramática substantiva do sexo impõe uma relação binária artificial entre os sexos, bem como uma coerência interna artificial em cada termo desse sistema binário. A regulação binária da sexualidade suprime a multiplicidade subversiva de uma sexualidade que rompe as hegemonias heterossexual, reprodutiva e médico-jurídica.

Portanto, embora o processo de construção da identidade de gênero das adolescentes travestis seja subjetivo, a construção dessas identidades é perpassada pela relação de classe, raça e sexo. Logo, tais construções possuem similaridades, principalmente, devido a vulnerabilidade social que todas têm em comum. Os métodos hormonais e estéticos utilizados por elas, por exemplo, são bastantes precários e não há acompanhamento médico. Rayka ao descrever seu processo de construção aponta em sua fala esta vulnerabilidade econômica que repercute em sua saúde.

“[...] eu me descobri homossexual a partir dos 7 anos de idade, e com 11 anos eu já decidi o que eu queria ser. E a partir dos 13 anos eu já comecei a passar o processo de transformação, a onde eu comecei com a prostituição a primeira vez. [...] comecei a tomar hormônio a partir dos 12 anos porque eu vi minhas amigas tomando e eu queria também tomar. Eu via elas ficando bonitas e via elas dizendo: “vai mulher, toma! tu vai ficar bonita, vai ficar feminina”. [...] já apliquei [silicone], pode-se dizer que é industrial, é um “barmil”, no rosto, só para fazer o preenchimento”

Embora, nossa sociedade possua uma cultura inteligível do gênero, alguns indivíduos fogem da norma da “heterossexualidade compulsória”, descrita por Butler (2016). Estes indivíduos “desviantes” são, geralmente, marginalizados e excluídos socialmente, como é o caso da travesti. Ou seja, são tidas como uma “subclasse”, que está excluído econômico e socialmente (FONSECA, 2012). Para Bruna Quércia, ser travesti é:

“[...] ser vaidosa, querer ser mais do que mulher. É mais do que vestir uma roupa feminina. Pra mim é uma carreira, pra gente, assim, né? Porque a gente começa de baixo e vai crescendo e, assim, vai. Não é fácil, não. Sofre demais porque não é todos que aceitam. Tem muitos que jogam piadas, não fui agredida porque eu não “comia”. Muitos vinham querer dá uma de bichão, só que eu não deitava, não. Porque eles sabiam logo que eu era homem também, dá pra sair.”

Portanto, a partir dessa colocação vemos que esse processo de construção identitária não está isenta de conflitos, uma vez que para a adolescente os universos masculino e feminino ainda se perpassam. Ou seja, o feminino é a imagem performática que este sujeito quer passar socialmente, embora em momentos específicos reivindique a sua força masculina, em um sentido biológico, como uma estratégia de defesa.

É importante destacar que dentro da própria comunidade LGBT há sujeitos em condições mais subalternizadas que outros. É o que Rubin (1979 *apud* PINAFI, 2011) chama de “hierarquização sexual”, ou seja, as travestis e transexuais, por exemplo, estão praticamente na base da pirâmide, acima somente dos pedófilos. Nas instituições totais, esse processo de subalternização repercute na construção dessa identidade travesti, uma vez que os processos de disciplinamento dos sujeitos são constantes e seus corpos são os principais objetos de adestramento e controle (FOUCAULT, 2014).

Foucault (2014) aponta que este processo remete a Época Clássica, onde o corpo é descoberto como objeto e, conseqüentemente, alvo de poder. Este corpo é manipulado, modelado, treinado, que obedece, responde, tornando-se hábil. Ou seja, é o que referido autor caracteriza como “corpos dóceis”. Logo, percebemos que para que este processo de disciplinamento do corpo ocorra faz-se necessário espaços fechados. Ou seja, “[...] a especificação de um local heterogêneo a todos os outros e fechado em si mesmo. Local protegido da monotonia disciplinar.” (FOUCAULT, 2014, p. 139).

Nos colégios internos jesuítas do século XVII, por exemplo, começa-se um processo de moralização e disciplinamento das práticas e assuntos sexuais relacionadas as crianças e adolescentes. Tais assuntos que outrora eram tidos como normais no seio social passam a ser objetos de moralização cristã. Logo, passou-se então a ser proibido nos colégios jesuítas livros de caráter duvidosos aos internos, principalmente, aqueles que tivessem qualquer conotação sexual ou considerado profano, ou seja, há uma ressalva em relação a sexualidade dos sujeitos (ARIÈS, 2014).

Tais preocupações ainda existem no imaginário coletivo e no seio das instituições totais que utilizam de mecanismos de adestramento para assexualizar seus internos como é o exemplo

descrito acima dos colégios jesuítas. Goffman (2015) destaca que esse processo se inicia com a degradação do eu. Ou seja,

Na linguagem exata de algumas de nossas mais antigas instituições totais, começa uma série de rebaixamento, degradações, humilhações e profanações do eu. O seu eu é sistematicamente, embora muitas vezes não intencionalmente, mortificado. Começa a passar por algumas mudanças radicais em sua carreira moral, uma carreira composta pelas progressivas mudanças que ocorrem nas crenças que têm a seu respeito e a respeito dos outros que são significativos para ele. (GOFFMAN, 2015, p. 24).

No Centro Educacional São Miguel o processo de admissão dos internos e, conseqüentemente, de “degradação do eu” segue um roteiro pré-estabelecido como nas demais instituições de privação de liberdade. Os adolescentes, por exemplo, ao chegarem a unidade ficam em um espaço denominado “contenção”, anteriormente conhecido como “tranca”, um local insalubre, sem entrada de ar e sem colchão até serem atendidos pela direção. No atendimento com a direção há uma entrevista avaliativa moral do adolescente em que é questionado o tipo de ato infracional, o nível de reincidência, possíveis conflitos com outros adolescentes já internos e uma avaliação performática da orientação sexual e identidade de gênero do adolescente. Tal atendimento determinará o local, bloco e dormitório, que o adolescente cumprirá o período da medida socioeducativa.

Em relação as vestimentas, só é permitida a entrada de duas bermudas, duas cuecas e duas camisas sendo, obrigatoriamente, pertencente ao gênero biológico do adolescente. Já a higiene pessoal é degradante, uma vez que só é permitido a entrada de desodorante em creme e os produtos de higiene da unidade, geralmente, são insuficiente devido ao grande número de internos. Tal situação acarreta mal cheiro e problemas de pele aos adolescentes. Em relação as travestis esse processo de “degradação do eu” é mais latente, uma vez que o acesso a roupas femininas é proibido e o setor médico se recusa a fazer o tratamento hormonal com esses sujeitos, visto ainda ter uma visão binária sobre o gênero. Além disso, o nome social das adolescentes não é respeitado. Ou seja, há na privação de liberdade uma perda dos objetos que constitui subjetivamente a identidade do sujeito. Portanto, aspectos essenciais na construção da sua identidade travesti é negligenciado na privação de liberdade.

“[...] ele [o educador social] disse que não ia me chamar pelo nome de mulher, porque ele disse que era crente e isso era coisa da pomba gira, sabe aquelas coisas, né? É o “irmão” Cid. Ele disse que ia tirar o diabo do meu coró, eu disse: “você vai tirar o diabo do coró da sua mãe, porque o meu você não vai nem tocar no meu corpo”. Vou até falar com a Direção, porque lá no CEPA todos me chamavam de Rayka. Eu não tenho culpa se eu

sou assim, se ele é homem e eu sou assim, se ele não gosta se mata, morre. Vai pra debaixo do chão, pronto.” [Entrevista com a Rayka].

A partir dessa colocação percebemos que a vivência das adolescentes travestis privada de liberdade é constantemente perpassada por juízos de valores, em sua maioria, de caráter conservador e fundamentalista. Parafraseando Foucault (2014, p.137): “a disciplina é uma anatomia política do detalhe.” Logo, a sexualidade do interno está incluída nesse processo de disciplinamento moral e de mortificação do eu.

Nesse cenário, a falta de orientação sobre as questões que envolve a sexualidade, as orientações sexuais e identidades de gênero propicia o surgimento de socializações violentas e, conseqüentemente, condições de submissão de determinados sujeitos, sobretudo, entre os próprios adolescentes. A interdição do exercício da sexualidade aos adolescentes agrava essa situação, uma vez que as travestis por terem características femininas são as principais vítimas de assédio e abuso sexual por parte dos adolescentes ditos heterossexuais, provocando um processo de adoecimento tanto físico, simbólico como psicológico nesses sujeitos. Marcele descreve o cotidiano de violência no espaço institucional.

“Tem uns que é gaiatinho, sabe? Tipo, quer botar pinta deles na grade, querendo relação. Um já fez, um que tá ai agora, ele gozou na grade. Eu fiquei com nojo. Ele queria obrigar a me amostrar o meu peito. Ai ele pegou e jogou água no meu colchão. Tai eu tô dormindo na pedra. E só não tô dormindo mais na pedra, só dormi um dia na pedra, por causa que as meninas tiveram dó de mim e me deixou dormir no colchão com elas. Tem outros ali que é uó também, é uó. Jogam pão, pensam que eu sou bicho, pensam que eu sou duzentos, sou duzentos não”.

Fica explicito diante dos relatos a dificuldade em propiciar um espaço institucional livre de dominação e opressão, tendo em vista a lógica heteronormativa e binária adotada pelas políticas públicas de compreender as questões relativas a identidade de gênero e orientação sexual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dessas primeiras reflexões consideramos urgente e necessário pensar as questões relativas à sexualidade e a identidade do gênero para além dos preconceitos e estigmas sociais, mas como parte da inserção do ser humano no mundo, portanto, sujeito aos aspectos culturais nos quais ele se insere.

Uma vez que, a partir, da fundamentação teórica e empírica ficou evidente que as questões relativas a sexualidade dos adolescentes privados de liberdade é ignorada pelas instituições socioeducativas, principalmente, pela ausência de capacitação dos socioeducadores e

da equipe multiprofissional dificultando o processo de empatia com os sujeitos que forgem dessa “inteligibilidade do gênero”, no caso, as travestis.

Tal deficiência (re)produz juízos de valores conservadores e de caráter homofóbicos/transfóbicos que atribuem a homossexualidade, bissexualidade e identidade de gênero a uma escolha individual do sujeito e até mesmo a uma “patologia espiritual”. Logo, percebemos que a socialização dos adolescentes LGBT, principalmente, das travestis no CESM se apresenta de maneira problemática, sendo uma das principais reivindicações delas a transferência para o Centro Educacional feminino responsável pela aplicação da medida socioeducativa de internação. No entanto, nem o órgão responsável pela administração do Sistema Socioeducativo cearense e nem o sistema de justiça responsável pela aplicação da medida socioeducativa possuem esta visão ampliada a respeito das identidades de gênero.

Destarte, para que o processo ressocializador se efetive, e por ressocializador, compreendendo a garantia de oportunidades como acesso à educação, cultura, curso profissionalizantes etc. que deem acesso ao mercado formal de trabalho para os (as) adolescentes LGBT, principalmente, as travestis e transexuais, tidas como o grupo mais vulnerável e marginalizado dentro desse segmento, é necessário, primeiramente, se colocar em prática o princípio norteador do SINASE que dispõe sobre a inclusão dos debates relacionados a orientação sexual e identidades de gênero no sistema socioeducativo através de um trabalho de formação crítica sobre as questões que envolvem a sexualidade, tanto com profissionais como com os adolescentes. Visto que o patriarcado é estruturante em nossa sociedade e, conseqüentemente, perpassam a maioria das relações sociais dos brasileiros, inclusive, a privação de liberdade, vitimando, em sua maioria, mulheres e as minorias sexuais.

Portanto, mesmo diante das dificuldades em materializar o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE), é preciso sempre (re) lembrar que as medidas socioeducativas foram criadas para atender os adolescentes autores do ato infracional de maneira pedagógica e educativa proporcionando a esses adolescentes a oportunidade de voltarem para o convívio social de maneira transformada.

Nesse sentido é importante destacar que estes adolescentes têm raça, classe social, sexo, identidade de gênero e orientação sexual, ou seja, especificidades que precisam ser contempladas por essa política, independente dos (des)valores morais dos sujeitos. A efetivação da diretriz norteadora do SINASE já mencionada se apresenta, portanto, como um dos grandes desafios para os gestores e profissionais da socioeducação.

REFERÊNCIAS

ARIÈS, Phillipe. **A história social da criança e da família**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2014.

ARANTES, E. M. De “criança infeliz” a “menor irregular”: vicissitudes na arte de governar a infância. In: VILELA, J. *et al.* **Clio-Payché: história da psicologia no Brasil**. Rio de Janeiro: NAPE, 1999.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

_____. **Decreto Nº 17.943-A, de 12 de outubro de 1927**. Consolida as leis de assistência e proteção a menores. Código dos menores. Brasília, DF, 1927.

_____. **Estatuto da criança e do adolescente**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 1990. 210 p.

_____. **Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo**. Brasília, DF: CONANDA, 2006.

BUTLER, Judith. **Problemas de gênero: feminismo e subversão**. 10. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2016.

FIALHO, Lia M. F. **Assistência à criança e ao adolescente infrator no Brasil: breve contextualização histórica**. Fortaleza: Eduece, 2014.

FONSECA, David S. Assumindo riscos: a importância de estratégias de punição e controle social no Brasil. In: CONÊDO, C.; FONSECA, D. S. (Org.). **Ambivalência, contradição e volatilidade da sociologia da punição**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2012. p. 297-335.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. 30. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

GOFFMAN, Erving. **Manicômios, prisões e conventos**. 9. ed. São Paulo: Perspectiva, 2015.

GUIMARÃES, Alberto Passos. **As classes perigosas: banditismo urbano e rural**. Rio de Janeiro:

Editora UFRJ, 2008.

MOURA, Artur F. **A realidade da população LGBT no Sistema Socioeducativo**: uma análise da socialização entre adolescentes LGBT, heterossexuais e os educadores sociais no Centro Educacional São Miguel. 100f Monografia (Graduação em Serviço Social) – Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2016. Acesso em: 02/11/ 17.

PINAFI, Tânia (Org.). Tecnologias de gênero e as lógicas de aprisionamento. **Revista Bagoas**, Natal, v. 5, n. 6, p. 267-282, 2011.

VOLPI, Mario (Org.). **O adolescente e o ato infracional**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

GT – TECNOLOGIAS APLICADAS À SAÚDE E À EDUCAÇÃO

A INTERVENÇÃO DO PSICOPEDAGOGO NO ESPAÇO CLÍNICO EM QUEIXAS DE
APRENDENTES COM TRANSTORNO DE DÉFICIT DE ATENÇÃO E HIPERATIVIDADE
(TDAH)

FERNANDES, Richard

MELO, Israela Míriam

SANT'ANA, Alex Sandro Coitinho

Universidade Rural do Semi-Árido/RN

Resumo: a psicopedagogia clínica, no século XXI, tornou-se um campo do conhecimento científico de suma importância para o educador compreender como é trabalhada a queixa de Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade - (TDAH) com o aprendiz no espaço clínico psicopedagógico. Ao partirmos desta perspectiva, a presente pesquisa tem como objetivo identificar como é realizada a intervenção psicopedagógica pelo psicopedagogo no espaço clínico com o aprendiz com queixa de TDAH. Em princípio, o estudo está pautado nas concepções epistemológicas de Bossa (2007) Barkley (2008) e Rubinsten (1999). Como procedimento metodológico, utilizou-se da pesquisa bibliográfica, de cunho exploratório e qualitativa. Ao término desta pesquisa, foi possível constatarmos que a intervenção psicopedagógica realizada pelo psicopedagogo no espaço clínico se torna uma das opções interventora essencial para a família poder reverter à queixa de TDAH no aprendiz.

Palavras-chave: Psicopedagogia; TDAH; Educação; Aprendizagem.

INTRODUÇÃO

No século XXI a psicopedagogia se concretiza de vez como um campo de estudo voltado para identificar problemáticas de aprendizagens que possam estar dificultando o processo de ensino-aprendizagem do aprendiz em sala de aula. De acordo com Bossa (2007) para a psicopedagogia conquistar esse legado buscou se embasar em diferentes pressupostos teóricos de áreas da ciência, como na psicologia, psicanálise, psicolinguística, pedagogia e na neurologia.

Nessa perspectiva, é a partir da tomada de posse da confluência de diferentes áreas do saber, que passou a fazer parte da base científica do conhecimento da psicopedagogia, é que o profissional psicopedagogo sente-se preparado para atender no consultório ou em clínicas psicopedagógicas o aprendiz com queixa de estar com Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade-TDAH.

Nessa ótica, o psicopedagogo que atua no espaço clínico para realizar o seu trabalho com o aprendiz com queixa de TDAH precisou lançar mão do diagnóstico clínico e da intervenção psicopedagógica. De acordo com Bossa (2007, p. 12), “Para realizar o diagnóstico clínico, o psicopedagogo utiliza recursos como testes, desenhos, histórias, atividades pedagógicas jogos brinquedos, etc.” Nesse sentido, a utilização desses materiais é, sem dúvida, essencial para o

psicopedagogo poder analisar como o aprendiz com queixa de TDAH passa a interagir socialmente com esses instrumentos de aprendizagem. Além disso, o uso destes instrumentos torna-se uma estratégia que auxilia o psicopedagogo a elaborar os primeiros dados da situação da problemática de aprendizagem do aprendiz.

Levando em consideração os aspectos expostos, o presente artigo científico tem como objetivo apresentar para o leitor o papel da Intervenção Psicopedagógica clínica como solução para o tratamento do Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade - TDAH com o aprendiz.

Nesse viés, para que fosse possível a concretização do presente objetivo de estudo, a pesquisa científica de cunho qualitativo precisou partir da metodologia bibliográfica, de teor exploratório como método procedimental.

PERCURSO HISTÓRICO DO TDAH

O percurso histórico e epistemológico da terminologia Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH), por décadas, passou a ter várias denominações, principalmente pela falta do consenso existente entre os pesquisadores sobre as causas do TDAH. Diante desse fato, será possível compreender melhor esse processo a partir do presente quadro.

Quadro 1. TDAH - Linha do tempo

1778	Alexander Crichton	Desatenção patológica
1845	Heinrich Hoffmann	Felipe, o inquieto e outras histórias
1902	George F. Still	Defeito do controle moral
1915-1930		Surto epidêmico de encefalite letárgica
1932	Krame & Pollnow	Doença Hipercinética da infância
1937	Charles Bradley	Medicamento benzedrina
1944		Metilfenidato “Ritalina”
1940-1960		Lesão cerebral mínima
1960-1990		Disfunção cerebral mínima

1968-	DSM-II	Relação Hiperkinética da infância
1970	DSM-III	Transtorno do déficit de atenção com ou sem hiperatividade
1980	DSM-III-R	Transtorno do déficit de atenção/Hiperatividade
1990	DSM-IV	Transtorno do déficit de atenção hiperatividade; subtipos desatento, hiperativo-impulsivo ou combinado
Hoje TDAH (DSM-V)		Transtorno hiperkinético (CID-10)

Fonte: Psicologia para educadores. Disponível em: <<http://www.psicoeedu.com.br/historia-origem-do-tdah/>> acesso em 20 de dez. de 2016.

Esse trajeto de mudanças de nomes refletia principalmente no processo de amadurecimento nas pesquisas realizadas pelos estudiosos sobre as causas que estavam ligadas ao acometimento do TDAH.

Nesse contexto, podemos compreender a partir deste quadro que o psiquiatra Heinrich Hoffmann (1809-1894) foi considerado o primeiro teórico da era moderna a trazer à tona os sintomas do TDAH em um livro infantil escrito por ele para seu filho. O Livro tinha como tema “A história de Felipe, o inquieto”. Nessa obra, o autor procurou traçar o perfil de uma criança com TDAH, de forma cômica, para despertar o interesse de seu filho pelo mundo da leitura.

Para tanto, foi com o pediatra inglês George Still, em 1902, que o conceito TDAH passaria a ser apresentado cientificamente para a população mundial em uma conferência realizada por ele em Londres. Nesse evento, o pediatra britânico levantou as primeiras hipóteses do que realmente viria a ser o TDAH. Em sua análise prévia discutida nesta conferência, Still considerou que o TDAH era uma patologia com sintomas biológicos, que podia ser geneticamente hereditário e, também, com fortes influências ambientais. Nessa importante revelação realizada por Still, podemos compreendê-la melhor a partir do argumento trazido por Benczik.

Em 1902, Still descreveu um problema em crianças que ele denominou como um *defeito na conduta moral*. Ele notou que esse problema resultava em uma inabilidade da criança para internalizar regras e limites, como também em uma manifestação de sintomas de inquietação, desatenção e impaciência. Still notificou que esses comportamentos poderiam ser resultados de danos cerebrais, hereditários, disfunção ou problemas ambientais. Ele também manteve-se pessimista, acreditando que essas crianças não poderiam ser ajudadas e que estas deveriam ser institucionalizadas com uma idade bastante precoce. (BENCZIK, 200, p. 21).

A partir desta explicação trazida por Benczik (2000), podemos assim compreender que Still, naquela época, já tinha um conhecimento prévio acurado em relação à problemática do TDAH,

mesmo não existindo tecnologia de ponta disponível ao seu favor. Além disso, a autora demonstra que Still (1902) nas suas pesquisas, sempre procurou integrar o conhecimento científico com o empírico para melhor compreender o seu objeto de estudo que era o TDAH.

Na América do Norte, o interesse pelo estudo do TDAH passou a estar muito vinculado ao surto epidemiológico da encefalite, que ocorreu em 1917-1918 nos Estados Unidos. Essa epidemia ocasionou vários problemas psicológicos em crianças de 0 a 8 anos de idade, como, por exemplo, problemas comportamentais e transtornos de conduta, etc. No início dos estudos desenvolvidos pelos americanos, a encefalite estava sendo considerada muito ligada à causa do TDAH. Porém, com os avanços nas pesquisas, os cientistas americanos comprovaram que encefalite era ocasionada por um vírus, que afetava a parte direta do cérebro da criança. Diante dessa conclusão, foi descartando literalmente a ligação desse vírus com o TDAH (BARKLEY, 2008).

Na década de 70, os estudos desenvolvidos pelos os pesquisadores americanos sobre o TDAH já estava bastante conceituado cientificamente em boa parte do mundo. Com ampla tecnologia de ponta disponível ao seu favor, os pesquisadores americanos começaram a fazer uso, em laboratório, de Ressonância Magnética de crânio com crianças suspeitas de estarem com TDAH. Diante das primeiras análises realizadas, os cientistas americanos, engajados nesse campo de estudo, começaram a trazer para o público as primeiras conclusões explícitas sobre as causas reais do TDAH. Se antes os britânicos acreditavam que essa patologia era acometida por uma lesão cerebral nas crianças, os pesquisadores americanos, a partir do uso da Ressonância Magnética de crânio, não mais seguiram essa linha de raciocínio.

Para os pesquisadores americanos, a teoria britânica de lesão cerebral não poderia ser mais sustentada cientificamente, haja vista que de acordo com os primeiros diagnósticos e exames neurológicos realizados em laboratórios com crianças suspeitas de estarem com TDAH, não foi identificado nenhuma lesão cerebral. De fato, os pesquisadores americanos, a partir de seus estudos passaram a defender nas suas pesquisas que o TDAH era causado por uma junção de fatores neuropsicológicos e genéticos, e não só por um fator, como acreditavam os cientistas britânicos. Em relação a esse fato histórico, Barkley (2008) vem dizer que:

A divergência de pontos de vistas levou a grandes discrepâncias entre norte-americanos e europeus em suas estimativas da prevalência do transtorno, seus critérios diagnósticos e suas modalidades preferidas de tratamentos. Não houve reaproximação entre as visões até a metade da década de 1980 (...). (BARKLEY, 2008, p. 21).

Diante do argumento de Barkley (2008), podemos compreender que a divergência entre as duas teorias, a americana e europeia, possibilitou o desenvolvimento de diferentes análises para identificar a verdadeira causa do TDAH.

Ao término da década de 70, mesmo os pesquisadores dos Estados Unidos já terem avançado muito nos estudos sobre as causas do TDAH, surgiu uma “teoria popular”, sem comprovação científica, de que a hiperatividade era causada por fatores ambientais. Essa visão simplista dizia que certos tipos de alimentos, como corantes, conservantes e *salicilatos* contribuíam para a causa do aumento da hiperatividade nas crianças. Em relação a esse fato, Barkley, (2008, p. 26) vem dizer que “Realizou-se um número considerável de pesquisas, e as mais rigorosas mostram que as substâncias tinham pouco ou nenhum efeito sobre o comportamento das crianças”. Sendo assim, podemos compreender o surgimento desta “teoria” nos Estados Unidos, como sendo mais um capítulo mal esclarecedor sobre as causas ligadas ao TDAH.

Para tanto, ao chegar à década de 80, os cientistas engajados na pesquisa sobre o TDAH já tinham várias conclusões científicas de que essa patologia era crônica, com forte predisposição biológica, e que podia acompanhar o indivíduo por toda sua vida. Eles chegaram a um consenso clínico de que essa patologia poderia causar vários impactos significativos no processo de aprendizagem da criança. Nessa época, também teve um avanço significativo na literatura, com vários livros, artigos científicos escritos sobre TDAH.

Além disso, diante das conclusões formuladas pelos pesquisadores na década de 80, os estudos sobre o TDAH, no período de 1991 a 1999 passaram a dar um salto significativo nas pesquisas neuropsicológicas e genéticas, deixando de lado os fatores ambientais e sociais que, por décadas, foram interligados aos estudos sobre TDAH. Dessa forma, também foi presenciado nesse período o avanço na venda de estimulantes para o tratamento dessa patologia (BARKLEY, 2008).

Em geral, no século XXI, os pesquisadores procuram demonstrar que o TDAH é uma patologia crônica, no qual está ligada a diferentes transtornos neuropsicológicos. O seu tratamento passou a ser ligado aos medicamentos estimulantes, e terapias em espaços clínicos com a integração de profissionais, como psicólogos, psicopedagogo, psiquiatras e neurologistas.

A ORIGEM DA PSICOPEDAGOGIA NO BRASIL

A psicopedagogia ao surgir no Brasil na década de 70, com a colaboração do estudioso argentino Jorge Visca, tinha como objetivo analisar e prevenir dificuldades de aprendizagem existentes no âmbito da instituição escolar. Apesar de emergir em um período conturbado da história do Brasil, que foi a Ditadura Militar, a psicopedagogia não encontrou muitos trâmites legal para se estabelecer no mercado de trabalho.

Antes da psicopedagogia ser exercida no Brasil, as patologias presente no ambiente escolar, que viessem ocasionar problemas de desenvolvimento de aprendizagem no aprendente eram diagnosticadas e, por sua vez, tratadas apenas por profissionais, como psicólogos, médicos e

psicanalistas. Não existia nesse período, um profissional específico como o psicopedagogo para analisar e tratar patologias que viessem surgir no espaço escolar. Com muito tempo depois, é que viria surgir no Brasil, na década de 70, especificamente, em Porto Alegre/Rio Grande do Sul, uma clínica médica-pedagógica voltada para o curso de especialista em psicopedagogia, com duração de dois anos. Essa nova modalidade de curso passava a ser referência para formar profissionais para trabalharem com problemáticas de aprendizagens nas escolas (BOSSA, 2000).

Seguindo esse contexto histórico, em 1988, os psicopedagogos brasileiros eram agraciados pelo surgimento da primeira associação em defesa dos profissionais da área. A Associação Brasileira de Psicopedagogia (ABPP) chegava para dar mais representação simbólica ao campo de conhecimento da psicopedagogia no Brasil. Nesse véis, Peres (1998) vem dizer que:

Ao longo de sua existência a associação tem promovido vários encontros e congressos visando dentre de outras coisas refletirem sobre: a formação do psicopedagogo, a atuação psicopedagógica objetivando melhorias da qualidade de ensino nas escolas, a identidade profissional do psicopedagogo, o campo de estudo e atuação do psicopedagogo, o enfoque psicopedagógico multidisciplinar. (PERES, 1998, p. 43).

De acordo com o pensamento de Peres (1998), a associação (ABPP) chegava para proporcionar mais credibilidade aos trabalhos desenvolvidos pelos profissionais psicopedagogos, tanto no âmbito do espaço clínico quanto no espaço institucional. De fato, podemos compreender que esta associação foi mais um instrumento que passava regulamentar a profissão de psicopedagogo no Brasil.

Nessa perspectiva, em 1997, a área da psicopedagogia ganhava mais uma representação simbólica com o Projeto de Lei Nº 3. 124, de 1997 do Deputado Barbosa Neto, que regulamentava a profissão de psicopedagogo, e criava o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Psicopedagogia, determinando ainda outras providências. De fato, a aprovação desse projeto de lei, que passou na câmara dos deputados significou mais uma conquista ímpar para a profissão de psicopedagogia no Brasil. Porém, essa conquista foi duramente criticada pela Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional (ABRAPEE). Segundo a associação (ABRAPPEE), não havia justificativa legal para regulamentar esta atividade, uma vez que a profissão de psicopedagogo podia ser exercida por quaisquer profissionais de áreas afins, como de psicologia, pedagogia, fonoaudiólogos, e outros profissionais que a habilitação em licenciatura. Enfim, mesmo com todo esse discurso contrário da (ABRAPPEE), o projeto de lei foi votado e aprovado pela câmara dos deputados.

Nessa ótica de reconhecimento da profissão, ao ser regulamentado pelo Ministério da Educação-MEC como um curso de pós-graduação e especialização, o profissional da área pode atuar tanto no espaço clínico quanto no institucional. Porém, de acordo com as diretrizes da

Associação Brasileira de Psicopedagogia (ABPP), para o profissional exercer as duas modalidades, a clínica e a institucional, é necessário que a grade curricular do curso da instituição ofereça disciplinas equivalentes às duas modalidades de ensino.

Durante a sua efetivação no Brasil, como um campo de estudo da problemática de aprendizagem, a psicopedagogia passou a “beber” em várias fontes de conhecimentos, como na psicologia, pedagogia, neurologia e, também, em outras teorias científicas correlacionadas ao estudo da problemática da aprendizagem (BOSSA, 2007).

Nesse contexto, a literatura brasileira, no que se refere ao campo de conhecimento da psicopedagogia, foi integralmente influenciado pelos estudos desenvolvidos pelos pesquisadores argentinos que, por sua vez, já tinham entrado em contato com os conhecimentos da literatura francesa, a partir do início do século XIX. Para ratificar esse pensamento, Bossa (2007) vem dizer que:

A literatura francesa influencia as ideias sobre Psicopedagogia na Argentina, a qual, por sua vez, influencia a práxis brasileiras. A psicopedagogia francesa apresenta algumas considerações sobre o termo Psicopedagogia e sobre a origem dessas ideias na Europa, e os trabalhos de George Mauco, fundador do primeiro centro médico psicopedagógico na França, em que se percebem as primeiras tentativas de articulação entre medicina, psicologia, psicanálise e pedagogia, na solução dos problemas de comportamento e de aprendizagem (BOSSA, 2007, p. 39).

Ao analisarmos a contextualização do surgimento da psicopedagogia no Brasil, não podemos negar a influência dos primeiros estudos desenvolvidos pelos pesquisadores argentinos e franceses para esse campo de conhecimento. De fato, a convergência da teoria francesa com a Argentina influenciou significativamente a literatura brasileira a seguir o mesmo caminho de reconhecer a psicopedagogia como uma área de conhecimento que deve sempre estar articulada com a medicina, psicologia, psicanálise e a pedagogia para tratar patologias de aprendizagem no aprendente.

O CAMPO DE ATUAÇÃO DO PSICOPEDAGOGO NO ESPAÇO CLÍNICO

A psicopedagogia firma-se no século XXI como sendo um campo de estudo voltado para identificar e tratar determinadas patologias que possa estar prejudicando o processo de ensino-aprendizagem do aprendente em sala de aula.

Nesse contexto, o psicopedagogo para identificar e tratar patologias de aprendizagem passou a lançar mão de espaços clínicos, como consultórios e clínicas psicopedagógicas. Para o psicopedagogo realizar o seu trabalho clínico, em ambos os espaços, precisou contar com a participação do diagnóstico de diferentes profissionais, como fonoaudiólogos, psicólogos,

psiquiatras e neurologistas. Esses profissionais passam a ser essenciais para cooperar com o trabalho do psicopedagogo na investigação da queixa de TDAH no aprendente.

Ao iniciar a parte terapêutica com o aprendente no consultório ou na clínica psicopedagógica, o psicopedagogo precisa estar em consonância com um planejamento psicopedagógico para observar várias funções perceptivas e cognitivas do aprendente, como, por exemplo, a sua coordenação motora, dinâmica lateral, criatividade, percepção espacial, atenção e concentração, aquisição e articulações de sons e raciocínio lógico em matemática. Para realização desse trabalho, o psicopedagogo precisa fazer uso de jogos, testes de avaliações psicopedagógicas, músicas, e massa de modelar. Nesse sentido, é a partir da interação do aprendente com esses objetos de aprendizagem que o psicopedagogo passará a elaborar as primeiras suposições para realizar o seu diagnóstico clínico. O envolvimento do aprendente com os objetos torna-se um momento onde psicopedagogo precisa está bastante atento para observar como o aprendente reage a cada avaliação psicopedagógica.

Nessa perspectiva, Segundo Bossa (2000), o campo de atuação da psicopedagogia, nas últimas décadas, deu um salto significativo. Deixou de ser um campo de conhecimento voltado só para problemas de educação para, também, abarcar o lado terapêutico no espaço clínico. O trabalho do psicopedagogo passou a ser um processo de orientação educacional, vocacional e ocupacional, tanto na forma individual quanto em grupo. É nessas relações intersubjetivas que o psicopedagogo passou a desenvolver seu trabalho de investigações de possíveis perturbações de aprendizagem no aprendente.

Para exercer essas diferentes modalidades no seu campo profissional, o psicopedagogo passou a “beber” em várias fontes de conhecimentos, como na psicologia, psicolinguística, pedagogia e neurologia. A intersecção desses múltiplos campos de conhecimentos veio a proporcionar ao psicopedagogo um saber interdisciplinar, que, por sua vez, o auxilia o na investigação do fenômeno que podem está dificultando o processo de ensino e aprendizagem do aprendente em sala de aula.

O diagnóstico clínico na identificação da criança com TDAH

O trabalho profissional do psicopedagogo no espaço clínico com o aprendete com queixa de TDAH passou a ocorrer, primeiramente, através da realização do diagnóstico clínico. É a partir desse instrumento de investigação que o psicopedagogo poderá conhecer melhor um pouco quem é realmente o aprendente antes de iniciar o tratamento. De acordo com Bossa (2000) o diagnóstico clínico é um instrumento que possibilita investigar e levantar as primeiras hipóteses da queixa

referida ao aprendente. Além disso, segundo a autora, é a partir do diagnóstico clínico que o psicopedagogo poderá nortear a sua intervenção psicopedagógica.

Sendo assim, podemos compreender que o diagnóstico clínico como sendo um instrumento investigativo essencial para o trabalho do psicopedagogo exige deste profissional certas habilidades para analisar melhor a causa da problemática de TDAH no aprendente. No trabalho de investigação, além do psicopedagogo precisar estar se colocando sempre no lugar do outro, será necessário que este profissional conte com a participação da família e da escola para que, de fato, os primeiros resultados de seu trabalho investigativo possam tornar-se mais eficazes.

Nessa perspectiva, o diagnóstico em crianças suspeitas de estarem com TDAH passou a exigir do profissional psicopedagogo bastante reflexão, haja vista que durante o início do processo de investigação com o aprendente é necessário que o profissional possa contar com a cooperação de vários profissionais, como já mencionamos anteriormente. Esses profissionais, que normalmente são de outras áreas do conhecimento, passam a ser de extrema necessidade para o trabalho do psicopedagogo, uma vez que contribuir para realizar um diagnóstico mais preciso, sem risco de futuros erros na identificação do tipo de TDAH que possa estar afetando a aprendizagem do aprendente.

Para tanto, o diagnóstico como sendo um elemento investigativo, que busca informações necessárias sobre a vida e a problemática de aprendizagem do aprendente, é imprescindível que o profissional psicopedagogo possa seguir determinadas etapas para a realização do diagnóstico. Segundo Weiss (1992), as principais etapas são: 1) Entrevista Familiar Exploratória Situacional (E.F.E.S); 2) Entrevista de Anamnese; 3) Sessões Lúdicas Centradas na Aprendizagem (para crianças); 4) Provas e Testes (quando necessário); 5) Síntese Diagnóstica- Prognóstico; 6) Entrevista de Devolução e Encaminhamento.

Em suma, durante o diagnóstico o psicopedagógico terá que ter um olhar holístico da situação, buscando sempre analisar o ambiente educativo onde o aprendente estuda e, também, seu contexto familiar e social. De fato, é um trabalho que exige do profissional psicopedagogo um pensamento reflexivo, uma vez que é necessário que este profissional esteja sempre se colocando no lugar do paciente para que, assim, os resultados necessários possam tornarem-se efetivos. Nesse véis, Bossa (2000) vem dizer que:

É de extrema relevância detectar, através do diagnóstico, o momento da vida da criança em que se iniciam os problemas de aprendizagem. Do ponto de vista da intervenção, faz muita diferença constatar que as dificuldades de aprendizagem se iniciam com o ingresso na escola, pois pode ser um forte indício de que a problemática tinha como causa fatores intra-escolares (BOSSA, 2000, p. 101).

É de extrema importância que o psicopedagogo possa fazer a interconexão do seu trabalho entre o seio familiar e o escolar para que, posteriormente, possa começar desenvolver o seu trabalho psicopedagógico com o aprendiz

4.2 A intervenção psicopedagógica no espaço clínico

A intervenção psicopedagógica clínica com o aprendiz com queixa de TDAH torna-se o momento no qual o psicopedagogo vai colocar em prática todo o mapeamento que faz do aprendiz para, conseqüentemente, tentar superar a queixa da problemática de aprendizagem relatada pela família ou pela instituição escolar onde o aprendiz estuda. Segundo Rubinsten (1999), a função da intervenção psicopedagógica é focar no sujeito. Para compreendermos melhor essa relação, ele afirma que:

A intervenção psicopedagógica focaliza o sujeito na sua relação com a aprendizagem. A meta do psicopedagogo é ajudar aquele que, por diferentes razões, não consegue aprender formal ou informalmente, para que consiga não apenas interessar-se por aprender, mas adquirir ou desenvolver habilidades necessárias para tanto. Segundo (RUBINSTEN, 1999, p. 25).

De acordo com a descrição de Rubinsten (1999), a intervenção psicopedagógica pode ser considerada, assim, como uma prática reflexiva, no qual o psicopedagogo busca em conjunto com o aprendiz superar a queixa de dificuldade de aprendizagem.

Nessa perspectiva, para que a intervenção psicopedagógica possa ocorrer de forma mais eficaz, é necessário que o psicopedagogo tenha uma visão holística e, ao mesmo tempo, detalhada, sobre o aprendiz, por exemplo: informações sobre o aprendiz relatadas tanto pela família quanto pela instituição escolar, além da observação e diálogo com o mesmo. No entanto, é importante enfatizarmos que, mesmo o diagnóstico proporcionando essas informações, sabemos que, muitas delas, são omitidas na hora da anamnese pela família, pelo aprendiz ou até mesmo pelo professor.

Na prática, a intervenção psicopedagógica ocorre através de vários instrumentos, como jogos, massa de modelar, livros, folhas A4, bolas, e testes psicopedagógicos. Essas ferramentas metodológicas passam a ser essenciais na intervenção, uma vez que possibilitará ao psicopedagogo analisar como está o processo de ensino-aprendizagem do aprendiz. Nesse sentido, é a partir das dificuldades analisadas nesse trabalho que o psicopedagogo buscará desenvolver a melhor estratégia psicopedagógica para reverter à causa de dificuldade de aprendizagem.

METODOLOGIA

O presente estudo trata-se de uma pesquisa bibliográfica, de cunho exploratório, como método procedimental. Para sua efetivação, lançou-se mão de fontes ligadas ao tema em determinados meios, como em livros, artigos e materiais disponibilizados na internet. Para compreendermos melhor esse tipo de pesquisa, Lakatos (2003) vem dizer que:

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas, quer gravadas (LAKATOS, 2003, p.182).

Ao analisarmos o pensamento de Lakatos (2003) podemos compreender a pesquisa bibliográfica como sendo uma fonte de dados secundários, onde o pesquisador pode explorá-los para embasar dos seus estudos e, conseqüentemente, desenvolver seu próprio conhecimento científico.

ANÁLISE DOS DADOS

Ao término da pesquisa científica é sempre necessário o pesquisador trazer à tona os devidos resultados para o leitor compreender melhor o que foi constatado na pesquisa.

Na presente pesquisa qualitativa/ bibliográfica, que teve como tema: A intervenção do psicopedagogo no espaço clínico em queixas de aprendentes com transtorno de déficit de atenção e hiperatividade (TDAH) foi possível constatar, de início, que a psicopedagogia é um campo do conhecimento voltado para identificar e tratar patologias de aprendizagens que possa está prejudicando o processo de ensino-aprendizagem do aprendente em sala de aula. Além disso, ficou evidente que a base do conhecimento da psicopedagogia para trabalhar essa problemática vem de diferentes áreas da ciência, como da psicologia, pedagogia, psicanálise, neurologia, e da fonoaudiologia.

Por sua vez, fica evidente, também, que a psicopedagogia ainda é uma área de conhecimento nova em ampla ascensão no Brasil; existindo, de fato, poucos autores renomados nesse campo de pesquisa no Brasil. Na sua maioria, os grandes pesquisadores desse campo de conhecimento são argentinos e franceses.

Apesar de pouco tempo de surgimento desse campo de conhecimento no Brasil, podemos averiguar, também, através da pesquisa, que o psicopedagogo torna-se um profissional de suma importância para diminuir o fracasso escolar dentro da sala de aula. Isso fica evidente quando

passamos a compreender que a formação do psicopedagogo o prepara para atuar tanto no espaço clínico quanto no institucional.

Por todos esses aspectos já citados, a presente pesquisa constatou ainda que o trabalho do psicopedagogo com o aprendente com queixa de TDAH é de suma importância para a superação da dificuldade de aprendizagem. Para o psicopedagogo conseguir esse objetivo, ficou claro que é necessário, primeiro, o profissional lançar mão do diagnóstico clínico e, posteriormente da intervenção psicopedagógica.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A psicopedagogia como sendo um campo de conhecimento interdisciplinar, revestiu-se de vários saberes que complementaram o processo investigativo deste campo e, conseqüentemente, servindo de subsídios para tratar diferentes patologias que possam vim prejudicar o processo de desenvolvimento da aprendizagem do aprendente em sala de aula.

Entre tantas patologias existentes hoje, que pode está prejudicando o ensino- aprendizagem do aprendente em sala de aula, o TDAH torna-se uma das mais problemáticas para o psicopedagogo investigar e, posteriormente, tratá-la. Isso vem a ocorrer, principalmente por causa da necessidade que o psicopedagogo tem de realizar um trabalho investigativo com o aprendente e sua família. É a partir da realização da anamnese e da análise de laudos médicos, consultas realizadas por psiquiatras e por psicólogos com o aprendente, que o psicopedagogo poderá elaborar o seu diagnóstico clínico e, conseqüentemente, iniciar a intervenção psicopedagógica com o aprendente.

Diante de todos esses aspectos verificados na presente pesquisa, podemos também concluir que a intervenção psicopedagógica realizada pelo o psicopedagogo se torna o primeiro passo para reverter à causa de TDAH no aprendente. Por ser uma patologia ocasionada por um fator neurobiológico, até então sem cura pela medicina, o seu tratamento através de sessões psicopedagógicas passou a ser uma prática essencial para o aprendente reverter à queixa de dificuldade de aprendizagem ocasionada por essa patologia.

Levando-se em consideração esses aspectos, verifica que o psicopedagogo para realizar esse trabalho lança mão de diferentes instrumentos, como jogos, massa de modelar, livros, folhas A4, bolas, e testes psicopedagógicos.

Portanto, espera-se que a partir do desenvolvimento dessa pesquisa científica possam surgir novos trabalhos acadêmicos para contribuir com mais discursões e reflexões sobre o tema pesquisado.

REFERÊNCIAS

BARKLEY, Russell A.. & colaboradores. **Transtorno de Déficit de Atenção/Hiperatividade:** manual para diagnóstico e tratamento. 3ª Ed. – Porto Alegre: Artmed, 2008.

BENCZIK, Edyleine Bellini Peroni. **Transtorno de déficit de atenção/hiperatividade:** atualização diagnóstica e terapeuta. São Paulo: casa do Psicólogo, 2000, 2ª edição, p. 25-90.

BOSSA, N. A., **A Psicopedagogia no Brasil:** contribuições a partir da prática. RS, Artmed, 2007.

BOSSA, Nadia A. **A psicopedagogia no Brasil:** contribuições a partir da prática. Porto Alegre, Artes Médicas, 2000.

HALLOWELL, E. M., RATEY J.J. **Tendência à distração:** identificação e gerencia do distúrbio do déficit de atenção da infância à vida adulta. Rio de Janeiro: editora Rocco, 1994.

Maria Lakatos. **Fundamentos de metodologia científica.** - 5. ed. - São Paulo : I Marina de Andrade Marconi, Eva Atlas 2003.

PERES, Maria Regina. **Psicopedagogia:** aspectos históricos e desafios atuais. In: revista de educação. PUC-Campinas, v.3, n.5, p.22-40, novembro 1998.

ROTTA, N. T., OHLWEILER, L e RIESGO, R.S. (org.) **Transtornos da Aprendizagem:** abordagem neurobiológica e multidisciplinar. Porto Alegre: ARTMED, 2016.

RUBINSTEN, E. (Org). **Psicopedagogia uma prática, diferentes estilos.** São Paulo: casa do psicólogo, 1999.

TEIXEIRA, Gustavo. **Desatentos e hiperativos:** manual para alunos, pais e professores. Rio de Janeiro: Best Seller, 2011.

WEISS, Maria Lúcia Lemme. **Psicopedagogia clínica: uma visão diagnóstica dos problemas de aprendizagem escolar.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1992.

A INTRODUÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NUMA ESCOLA DO MUNICÍPIO DE ASSÚ-RN: FERRAMENTAS PEDAGÓGICAS DENTRO DA ESCOLA¹

MORAIS, Paulo Henrique de²

GÓIS, Adriano Lucena³

VIEIRA, Kyara Maria de Almeida⁴

UFERSA/RN

Resumo: o presente trabalho é resultado de uma pesquisa de campo. O tema central de nossa pesquisa trata do uso das novas Tecnologias da Informação e Comunicação na Escola Municipal Monsenhor Américo Vespúcio Simonetti, do município de Assú-RN. O que nos mobilizou para realização da pesquisa, foi percebermos que no século atual e na era tecnológica, a escola precisa caminhar lado a lado às TICs. A pesquisa objetivou investigar se a escola tem acesso às TICs, analisar como os professores têm as utilizado e como elas são usadas nas práticas pedagógicas dos professores. Utilizamos autores como Sancho, Moran, Kenski, Sampaio e Leite, como referenciais teóricos. Aplicamos um questionário a três professores. Concluímos que é possível atrelar as práticas pedagógicas às TICs, mesmo quando o acesso às TICs é restrito.

Palavras-chave: Escola; Tecnologias da Informação e Comunicação; práticas pedagógicas.

INTRODUÇÃO

Refletindo acerca das tecnologias, não podemos nos esquecer que tratam-se de tudo que foi inovação em um determinado momento na sociedade, como por exemplo, o telégrafo, o telefone, o rádio e o computador. As Tecnologias da Informação e Comunicação, em especial, nos possibilitou consideráveis mudanças no nosso cotidiano, facilitando a transmissão da informação e conhecimento.

Hoje, encontramos-nos num cenário onde as TICs têm modificado nossos hábitos, modos de trabalhar, de aprender e de ensinar. No contexto escolar as Tecnologias da Informação e

¹ Trabalho apresentado no GT Tecnologias Aplicadas À Saúde e à Educação, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017.

² Bacharel em Sistemas de Informação pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido. Discente do Programa de Pós-Graduação em Cognição, Tecnologias e Instituições – UFERSA. E-mail: paulomorais@hotmail.com

³ Graduado em Licenciatura em Pedagogia pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Discente do Programa de Pós-Graduação em Cognição, Tecnologias e Instituições – UFERSA. Membro do grupo de extensão diálogos em Paulo Freire e educação popular – LEFREIRE – UERN. E-mail: lucenaadriano@hotmail.com

⁴ Doutora em História. Docente do Centro de Ciências Sociais Aplicadas e Humanas, Curso de Licenciatura em Educação do Campo - UFERSA. Docente Permanente do Programa de Pós-Graduação Cognição, Tecnologias e Instituições - UFERSA. Membro do Grupo de Pesquisa Flor e Flor: Estudos de Gênero (UEPB/CNPq) e do Grupo de Estudos, Pesquisa e Ensino de Sociologia e Ciências Humanas (UFERSA-CNPq). E-mail: kyara.almeida@ufersa.edu.br

Comunicação estão cada vez mais presentes, permitindo novas possibilidades de comunicação, interação, informação e, especialmente, transformações no processo de ensino e aprendizagem.

Nesse sentido,

O computador e suas tecnologias associadas, sobretudo a internet, tornaram-se mecanismos prodigiosos que transformaram o que tocamos, ou quem os toca, e são capazes, inclusive, de fazer o que é impossível para seus criadores. Por exemplo, melhorar o ensino, motivar os alunos ou criar redes de colaboração. Daí vem a fascinação exercida por essas tecnologias sobre muitos educadores, que julgam encontrar nelas a nova pedra filosofal que permitirá transformar a escola atual (SANCHO, 2006, p. 17).

Nessa perspectiva, Moran (2007, p. 11) também nos afirma que muitas aulas convencionais estão ultrapassadas, aulas baseadas no método expositivo, onde o professor é o retentor do conhecimento e o aluno é o receptor, ou seja, o professor transmite o conhecimento e o estudante “decora” o conteúdo para realização de suas avaliações. Contudo, o autor afirma também que, “[...] se ensinar dependesse só de tecnologias, já teríamos achado as melhores soluções há muito tempo. Elas são importantes, mas não resolvem as questões de fundo” (MORAN, 2007, p. 12).

Este trabalho objetivou investigar se a escola tem acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação, como também analisar como os professores as tem utilizado em suas práticas pedagógicas cotidianas, além de, investigar como as TICs podem ser usadas como práticas pedagógicas no cotidiano dos professores.

TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Ao falarmos em tecnologia na educação, logo pensamos em computadores, Internet, Smartphone e Data Show. Mas, tecnologia é bem mais que isso e, a escola lida o tempo todo com ela, seja através dos lápis, da lousa, das cadeiras, dos livros, etc.

Presentemente, já não basta que as escolas tenham computadores e softwares, mas que esses computadores permaneçam interligados, em condições de acessar a Internet e os demais serviços disponíveis em redes. De acordo com Kenski (2003) essa é uma forma de a escola mudar um pouco a dinâmica de sala de aula, comunicar-se com um público maior e interagir com professores/as, mães, pais, estudantes, pedagogos/as e com toda a comunidade escolar.

A dinâmica de sala de aula, em que alunos e professores se encontram fisicamente presentes, também se altera. As atividades didáticas orientam-se para privilegiar o trabalho em equipe, em que o professor passa a ser um dos membros participantes. Nessas equipes, o tempo e o espaço são o da experimentação e da ousadia em busca de caminhos e de alternativas possíveis, de diálogos e trocas sobre conhecimentos em pauta, de reciclagem permanente de tudo e de todos. (KENSKY, 2003, p. 46).

As Tecnologias da Informação e Comunicação nas escolas oferecem de especial, a ampliação de possibilidades de produzir, divulgar e compartilhar o conhecimento. Dessa forma, elas são capazes de contribuir para melhores condições de aprendizagem, aulas mais dinâmicas, interativas e com maior participação de estudantes. Mas, devemos compreender que não basta que termos as TICs presentes nas escolas, como nos mostra Sampaio e Leite (2010, p. 10),

[...] sabemos que a simples presença da tecnologia na sala de aula não garante qualidade nem dinamismo à prática pedagógica. No entanto, já que as tecnologias fazem parte do nosso dia-a-dia trazendo novas formas de pensar, sentir e agir, sua utilização na sala de aula passa a ser um caminho que contribui para a inserção do cidadão na sociedade, ampliando sua visão de mundo e possibilitando sua ação crítica e transformadora.

É válido lembrar, ainda, que é necessário que os/as professores/as saibam fazer uso das Tecnologias da Informação e Comunicação para que consigam utilizá-las em suas práticas pedagógicas, resolver problemas do cotidiano escolar, compreender o mundo e atuar na transformação do seu contexto, ou seja, é necessário está alfabetizado tecnologicamente. Nesse contexto, Sampaio e Leite (1999, p. 68) nos diz que “[...] uma alfabetização tecnológica para o professor fundamenta-se na importância de seu trabalho e na constatação de que este está ligado não só à produção, mas também à solução dos problemas educacionais”.

É essencial que o/a professor/a tenha em mente que as Tecnologias da Informação e Comunicação não objetivam eliminar o uso de técnicas convencionais de ensino. Elas devem ser vistas como aliadas dos/as professores/as e, são capazes de auxiliá-los em suas práticas pedagógicas. Tedesco (2004) nos mostra que cada meio utilizado no processo de ensino e aprendizagem apresenta características específicas que devem ser selecionadas e utilizadas de acordo com cada docente, em conformidade com o objetivo educacional, para ministrar sua aula, ou seja, o conteúdo a ser desenvolvido no contexto escolar.

Ao utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação no processo de ensino e aprendizagem, o/a professor/a está contribuindo para a socialização do saber e da informação do/a estudante, uma vez que este/a está cada vez mais ligado à tecnologia a partir das mais variadas plataformas (TV, computador, smartphones, tablete, etc). Dessa forma, é importante que as escolas possam se interligar às TICs em seu cotidiano, pois isso poderá acarretar na possibilidade de melhor rendimento por parte dos/as estudantes. Discutindo acerca da inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação na escola, Kensky (2010, p. 70) diz que,

As tecnologias digitais de comunicação e de informação, sobretudo o computador e o acesso à Internet, começam a participar das atividades de ensino realizadas nas escolas brasileiras de todos os níveis. Em algumas, elas vêm pela conscientização da importância educativa que esse novo meio possibilita. Em outras, são adotadas pela pressão externa da sociedade, dos pais e da comunidade.

Com expansão das Tecnologias da Informação e Comunicação, como é o caso do computador e a Internet dentro das escolas, docentes e estudantes tiveram a chance de participar de uma maneira mais concreta desse processo dentro do ensino na sala de aula. Com o advento das TICs as possibilidades foram ampliadas e hoje, a internet tem se tornado um meio de aprendizagem no contexto escolar.

METODOLOGIA

Fizemos uso da pesquisa qualitativa de campo. Realizamos uma visita a escola Escola Municipal Monsenhor Américo Vespúcio Simonetti, do município de Assú-RN. Sobre a pesquisa qualitativa, destacam-se as palavras de (RICHARDSON 1989, p. 9): “A pesquisa qualitativa é aquela que trabalha predominantemente com dados qualitativos”. Sendo a pesquisa qualitativa o tipo que traz dados que não se expressam por números ou estáticas os resultados do trabalho. Aplicamos um questionário a três professores que compõem o quadro docente da referida escola.

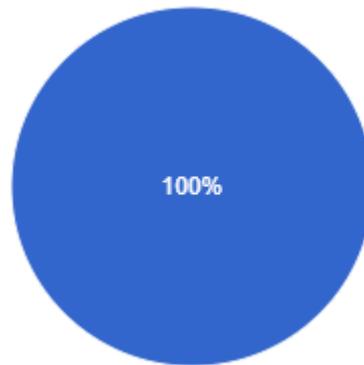
Ressalta-se as palavras de (GIL, 1999 apud CHAER, no prelo, p. 10) quando trazem seu olhar acerca do que é questionário: “Como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas”.

Tabulamos os/as professores/as respondentes do questionário como sujeito (1), sujeito (2) e sujeito (3), a fim de manter o sigilo em relação a identificação dos mesmos. E realizamos as seguintes perguntas: Utiliza algum dos recursos tecnológicos (computador, Data Show, E-mail, Internet, televisão, jogos educativos, slide, planilha) em suas práticas pedagógicas? Quais estratégias podem ser usadas para que essas ferramentas sejam trabalhadas de forma significativa na aprendizagem dos alunos? Acredita que as Tecnologias da Informação e Comunicação podem ser consideradas ferramentas colaborativas na prática pedagógica docente?

RESULTADOS E DISCUSSÕES

As Tecnologias da Informação e Comunicação se fazem cada vez mais presentes em nosso cotidiano. A partir do questionamento, constatamos que a escola dispõe dos recursos tecnológicos como computador, Internet e televisão e, que todos afirmaram utilizá-las. Como apresenta o gráfico 1 a seguir:

Gráfico 1. Utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação nas práticas pedagógicas dos professores.



Assim, acreditamos que mesmo diante a pouca disponibilidade das Tecnologias da Informação e Comunicação existentes na instituição, docentes empenham-se na inovação de suas práticas pedagógicas, seja por meio de impressões de textos elaborados através de computadores ou por meio da televisão em aulas com vídeos, visando aulas mais interativas, dinâmicas e com maior nível de aprendizado.

Com intuito de conhecer as estratégias adotadas pelos professores da escola pesquisada direcionamos a seguinte pergunta a/os professores/as: Quais estratégias podem ser usadas para que essas ferramentas sejam trabalhadas de forma significativa na aprendizagem dos alunos? O sujeito (1) nos disse que partir da realidade tecnológica dos alunos é uma ótima estratégia e que, assim, o professor partirá daquilo que seu aluno já domina. Nesse sentido, o docente que age dessa forma é capaz de inovar em práticas pedagógicas que visem a aprendizagem do aluno, de acordo com o que o mesmo domina e sente interesse.

O sujeito (2) nos apresentou como resposta que usa estratégias como atividades impressas para revisar o que foi estudado através do recurso tecnológico computador, e a TV com filmes educativos. Dessa forma, acreditamos que ambas estratégias devem fazer parte do espaço de aprendizagem, pois auxiliam os/as professores/as a desenvolverem técnicas facilitadoras da aprendizagem de seus/suas estudantes e, assim, todos os/as envolvidos/as nesse processo saem ganhando.

Já o sujeito (3) destacou que as crianças podem assistir historinhas infantis, escutar músicas e que isso sempre facilita a relação com o conteúdo trabalhado. Cabe ao professor adaptar-se as Tecnologias da Informação e Comunicação para que possam acompanhar as novas formas de aprendizagem a qual os alunos tanto almejam.

Questionamos também se os/as professores/as acreditam que as Tecnologias da Informação e Comunicação podem ser consideradas ferramentas colaborativas na prática pedagógica do professor. O sujeito (1) nos apresentou a seguinte resposta: “Sim. Assim como um livro didático, uma Tecnologia da Informação e Comunicação, seja ela leve ou dura, pode ser trabalhada na sala de aula”. Esse sujeito acredita que as TICs são ferramentas colaborativas no processo de ensino e

aprendizagem, uma vez que são capazes de proporcionar uma interação maior entre docentes e estudantes.

O sujeito (2) também nos afirma que as Tecnologias da Informação e Comunicação podem ser ferramentas colaborativas para a prática pedagógica do professor quando nos diz que:

Na atual conjuntura do processo de ensino e aprendizagem, se faz necessário ter as Tecnologias da Informação e Comunicação como colaboradoras nesse processo. As mesmas conseguem, de maneira mais rápida, ser uma espécie mediadora, entre o professor e o aluno, de forma benéfica, quando utilizada de forma correta. Haja visto que, é necessário uma formação para os professores, para que os resultados sejam positivos. (SUJEITO 2)¹

Dessa forma, pudemos observar que a afirmação desse sujeito vai ao encontro com o que discute Sampaio e Leite (1999) em relação a formação continuada do/a professor/a, na qual, o/a professor/a necessita se aperfeiçoar no que diz respeito às TICs, para que então esteja apto a utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação de forma mais eficaz no processo de ensino e aprendizagem.

O Sujeito (3) nos diz que as Tecnologias da Informação e Comunicação são, com toda certeza, ferramentas colaborativas nas práticas pedagógicas dos professores e que, no nosso cotidiano, elas se fazem presentes em todos os momentos, e a escola tem o papel de preparar o cidadão para essas novas formas de interações e comunicações. Nesse contexto, acreditamos que se a escola em questão tivesse um maior número de TICs a disposição de estudantes e docentes, ambos teriam aprendizados de distintas formas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Tecnologias da Informação e Comunicação são ferramentas colaborativas no processo de ensino e aprendizagem, em especial, dos/as professores/as da instituição em questão. Mas, para que as TICs passem a fazer parte das práticas pedagógicas com mais frequência, faz-se necessário que as instituições escolares ofereçam esses recursos com mais assiduidade, uma vez que elas permitem que as experiências que envolvem o ensino e aprendizagem sejam mais dinâmicas, construam caminhos mais atraentes, e tragam certas facilidades na interação entre estudantes e docentes, entre estudantes e estudantes, entre docentes e docentes, entre docentes e corpo gestor escolar.

¹ 26 de outubro de 2017

REFERÊNCIAS

CHAER, Galdino; PEREIRA, Rafael Rosa; RIBEIRO, Elisa Antônia. **A Técnica do Questionário na Pesquisa Educacional**. Evidência, Araxá, 2011.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas, SP: Papirus, 2003.

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. (Ed.). **Novas tecnologias e mediações pedagógicas**. 13. ed. São Paulo: Papirus, 2007

RICHARDSON, Roberto Jarri. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3º edição, São Paulo: Atlas, 1999.

SAMPAIO, Marisa Narcizo. LEITE, Lígia Silva. **Alfabetização tecnológica do professor**. Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

SAMPAIO, Marisa Narcizo; LEITE, Lígia Silva. **Alfabetização tecnológica do professor**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

SANCHO, Juana María; HERNÁNDEZ, Fernando. et al. (Org.). **Tecnologias para transformar a educação**. Porto alegre: Artmed, 2006.

TEDESCO, J. C. **Educação e novas tecnologias: esperança ou incerteza?** São Paulo: Cortez, 2004.

TORNAGHI, Alberto José da Costa. **Tecnologias na educação: ensinando e aprendendo com as TIC :guia do cursista** / Alberto José da Costa Tornaghi, Maria Elisabette Brisola Brito Prado, Maria Elizabeth Biancocini de Almeida. – 2. ed. – **Brasília: Secretaria de Educação a Distância**, 2010. 120 p. : il. grafs. tabs.

A REALIDADE VIRTUAL NA COMUNICAÇÃO ALTERNATIVA COM AUTISTAS¹

CAITANO, Alexandre Rodrigues²,

LIMA, Rommel Wladimir³,

AZEVEDO, Edjane Mikaelly⁴,

FRANCISCO, Deise Juliana⁵

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), Mossoró, Rio Grande do Norte.

Resumo: o termo Transtorno do Espectro Autista (TEA) vem sendo cada vez mais estudado pelos pesquisadores e difundido pelos meios científicos. A pessoa com TEA exibe características sociais peculiares que, muitas vezes, interfere em sua comunicação com as demais pessoas. Diante disso, surge a necessidade de se ofertar novas possibilidades que visem uma melhor comunicabilidade para essas pessoas. Uma opção para tal é a Comunicação Alternativa (CA). O presente artigo apresenta um projeto de dissertação de mestrado, apresentado e qualificado pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação (UERN/UFERSA), o projeto visa implementar a CA com autistas através do uso de realidade virtual, tendo como campo de ação primário o Atendimento Educacional Especializado de uma escola pública na cidade de Mossoró/RN.

Palavras-chave: comunicação alternativa; transtorno do espectro autista; realidade virtual

INTRODUÇÃO

Os últimos anos foram significativamente marcados pelo crescimento de pesquisas científicas e alterações a respeito do Transtorno do Espectro Autista (TEA). As produções que se

¹ Trabalho apresentado no GT Tecnologias Aplicadas a Saúde e Educação, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017.

² Graduado em Licenciatura em Computação e Informática pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA (2016); Especialista em Atendimento Educacional Especializado, pelo Núcleo de Ensino a Distância – NEAD/UFERSA (2017); Pós-Graduando no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação – PPGCC, uma ampla parceria entre a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN e Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA. E-mail: alexandrecaitano@gmail.com.

³ Graduado em Ciências da Computação, pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN (1997); Mestrado em Sistemas e Computação, pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN (2003); Doutorado em Engenharia Elétrica e de Computação, pela Universidade do Rio do Norte – UFRN (2009). E-mail: rommelwladimir@uern.edu.br.

⁴ Graduada em Licenciatura em Computação e Informática pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA (2016); Pós-Graduada stricto sensu em Cognição, Tecnologias e Instituições – PPGCTI, pela Universidade Federal Rural Semi-Árido – UFERSA; Pós-Graduada lato sensu em Educação e Contemporaneidade pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – IFRN. E-mail: edjanemikaelly@hotmail.com.

⁵ Psicóloga, Licenciada em Psicologia, mestre em Educação e doutora em Informática na Educação. Professora da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e professora efetiva do Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da UFERSA. E-mail: deisej@gmail.com

frutificaram neste âmbito, partem das mais diversas áreas do conhecimento, abordando os mais diversos eixos, desde sua origem até o processo de socialização no âmbito escolar (SHIMIDT, 2013; SCHWARTZMAN, ARAÚJO, 2011). Nunes e Araújo (2014) afirmam, ainda, que a disseminação de ideias tendo o autismo como base vêm se destacando com a elaboração de livros, filmes, e até mesmo de telenovelas. Tais produções têm despertado a sociedade sobre as condições da pessoa com o TEA, em especial, com relação a identificação e tratamento precoce (JOHNSON, MYERS, 2007; MATSON E KONST, 2013).

Já em 1991 passam a ser estudadas as afecções do neurodesenvolvimento do autista, com isso, algumas características foram identificadas, dentre elas, alterações na comunicação verbal e não verbal, em decorrência, também, do comprometimento da sociabilidade do indivíduo dentro do espectro (WING, 1991; ASSOCIAÇÃO DE AMIGOS DO AUTISTA (AMA), 2011). Diante deste quadro, há a importância de que ocorra a identificação da síndrome logo na mais tenra idade, principalmente, para a implementação, ensino e adequação de uma comunicação alternativa (CA), no intento de facilitar o processo de socialização da criança com o autismo com as outras pessoas, bem como o desenvolvimento da oralidade, e outros aspectos (MORAES 2011). Na contemporaneidade o uso da CA está, basicamente, atrelado ao uso de símbolos pictóricos e técnicas que transformam as palavras em imagem, produzindo sentido aos interlocutores. Utiliza-se para a mediação da comunicação, muitas vezes, instrumentos simples, como cartões de comunicação, pranchas alfabéticas, vocalizadores, aplicativos, dentre outros.

O presente artigo apresenta uma proposta de pesquisa de dissertação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação (PPGCC) programa em ampla parceria da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN e da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA. O projeto se propõe implementar um sistema de CA focalizado no atendimento educacional especializado (AEE) de crianças com autismo em uma escola da rede pública de ensino da cidade de Mossoró/RN. A ferramenta proposta tem como técnica principal a utilização da realidade virtual (RV), para os contatos iniciais ou o aprimoramento do conhecimento do aluno acerca da CA.

A presente produção está organizada da seguinte maneira: na seção 2, os autores apresentam alguns aspectos relacionados ao autismo, o início das pesquisas neste tema, culminando na caracterização da linguagem do autista; na seção 3, são apresentados os diversos pontos conceituais que serão de suma importância ao entendimento da proposta. Ainda na mesma seção, como resultados e discussões, é apresentada a proposta de pesquisa. Na seção 4 os autores discutem a metodologia da pesquisa e implementação da ferramenta. Por fim, é apresentada as considerações finais, ressaltando aquilo que os pesquisadores pretendem alcançar com o desenvolvimento da ferramenta.

AUTISMO: ASPECTOS HISTÓRICOS-CONCEITUAIS

O termo autismo vem sendo estudado ao longo dos anos, tal expressão é utilizada para caracterizar a perda de contato com a realidade, que, muitas vezes, ocasiona dificuldades na comunicação oral (BRASIL, 2010). Kanner (1934) já afirmava que os pacientes dentro do espectro do autismo apresentavam uma insuficiência para a relação social considerada habitual. O autor ainda considera que, tais pessoas possuem algo como uma “autossuficiência”, fazendo com que se sintam mais à vontade quando estão sozinhas. O transtorno se desenvolve progressivamente, mas começa a ser percebido já por volta dos 3 (três) anos de idade. Há, atualmente, uma maior preocupação em descobrir precocemente se a criança tem autismo, pois, quanto antes se descobre, mais recursos poderão ser empregues para estimulá-los (COHEN, MARCELLI, 2010).

A linguagem do autista é frágil, melhor dizendo, ela não se parece com a linguagem das outras crianças sem o transtorno e com a mesma idade. Quando há fala, é percebido que são utilizados, no discurso, expressões simples, muitas vezes, não há presença de artigos e conjunções; os sujeitos podem não se identificar com o nome, como se não se reconhecem e se autodenominar como “você” (COHEN, MARCELLI, 2010). Segundo Klin (2006) a dificuldade na linguagem é um aspecto significativo para o autismo, alguns conseguem ter um desenvolvimento na fala como forma de comunicação, outros não. Mesmo os que possuem uma linguagem mais acessível ao entendimento do interlocutor, mesmo assim ainda apresentam atipicidades como ecolalia, inversão pronominal e dificuldade na prosódia (KLIN, 2006; MACEDO, ORSATI, 2011). É de grande importância proporcionar ao autista, meios de comunicação que o façam sentir-se parte da sociedade, protagonistas da sua vida e construtor de seu aprendizado.

CONSTRUÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA

A presente pesquisa perpassará por âmbitos que merecem a devida caracterização teórica. Seguirão, nas próximas discussões, breves alterações acerca do atendimento educacional especializado; tecnologia assistiva; comunicação alternativa; realidade virtual e, por fim, apresentar-se-á a proposta de pesquisa.

No Brasil, a inclusão no contexto escolar, é uma ação que almeja assegurar uma política que garanta a todos os estudantes pleno direito de aprendizado (BRASIL, 2007; NUNES, AZEVEDO, SCHMIDT, 2013). Sob influência da Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948), Declaração de Jomtien (CONFERÊNCIA MUNDIAL DA EDUCAÇÃO PARA TODOS, 1990) e a Declaração de Salamanca (DECLARAÇÃO DE SALAMANCA, 1994) a Lei de Diretrizes e Bases

da Educação Nacional (LDB) sugere que as pessoas com deficiência precisam estar devidamente inseridas na conjuntura da sala de aula. Com o tempo, passou a ser pleiteada uma universalização da Educação, e, em escolas regulares sistema de Educação Inclusiva, assim, chegando a conhecida Política Nacional da Educação Especial na perspectiva da Educação Inclusiva (2008) (NUNES, AZEVEDO, SCHMIDT, 2013).

A Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (2008), vem sugerir que todos os alunos estejam incluídos na escola regular, sejam eles com TEA, altas habilidades e superdotação, entre outros, assim, para uma inclusão eficaz, os discentes devem receber um AEE que, preferencialmente, ocorra na sala de recursos multifuncionais (SRM). O atendimento, nesta perspectiva, tem como intuito principal identificar, criar e organizar meios pedagógicos e de acessibilidade que contornem as barreiras para o aprendizado do educando, tendo em vista, as necessidades específicas de cada um. As ações ocorridas no AEE, devem diferir-se das atividades realizadas na sala de aula regular, o foco do atendimento é complementar ou suplementar a aquisição de conhecimento (NUNES, AZEVEDO E SCHMIDT, 2013).

Dentro do contexto do AEE, surge, também, discussões acerca do uso de tecnologias que venham a facilitar o processo de inclusão do aluno no processo educacional, são as chamadas tecnologias assistivas (TA). TA tem natureza interdisciplinar, não se atém a um determinado espaço ou atividade, possuindo o objetivo de fazer com que a pessoa com deficiência consiga maior independência, aumentando sua mobilidade, comunicação, habilidades e, conseqüentemente, a integração social (BERSCH, TONOLLI, 2008).

A TA e seus recursos, organizam-se em diversas categorias, sempre de acordo com a sua função, como por exemplo, a Comunicação Alternativa, que estabelece outros modos de comunicação que vão além do gênero oral, utilizando-se de gestos, símbolos pictóricos, língua de sinais, expressão facial, pranchas de alfabeto, *softwares* com vocalizadores, entre outros. Assim sendo, tal modalidade de comunicação, é uma alternativa para aqueles indivíduos que possuem alguma dificuldade no desenvolvimento de diálogos orais (BERSCH, TONOLLI, 2008; GLENNEM, 1997).

Para expandir o acervo comunicativo, são criadas novas possibilidades, através das mais diversas técnicas, sempre envolvendo habilidades de expressão e comunicação. Neste contexto, os símbolos visuais são utilizados como uma coleção de imagens que apontam características comuns, e, relacionadas, compõem sentido, formam frases e descrevem ações, dentro das exigências do usuário (BRAGA JUNIOR, BELCHIOR, SANTOS, 2015). É indispensável que a CA seja acessível ao usuário, facilitando, ao máximo, sua autonomia, sem que haja dependência de outras pessoas para intervir no processo de comunicação com a sociedade que o cerca (GONÇALVES, FURTADO, 2015).

É importante que, ao escolher um sistema de CA e o recurso pelo qual ocorrerá o processo de conversação, ter-se em mente a funcionalidade da comunicação dentro de aspectos como: pertinência do nível de habilidades linguísticas com relação ao conhecimento, julgamento e habilidades, dentro de quatro domínios, são eles: competência linguística, que visa a compreensão total dos códigos escrito/falado do sistema de comunicação; competência social, uso da língua com funcionalidade e adequado às necessidades do usuário; competência operacional, referindo-se a habilidade do usuário manusear o recurso de que permitirá a comunicação; competência estratégica, conhecimento para enfrentar possíveis barreiras e restrições que estejam presentes no sistema de CA (LIGHT, 1989; LIGHT E MCNAUGTON, 2013).

A comunicação é componente de grande importância para a vida em sociedade e, como tal, colabora de forma considerável para a vida em sociedade, até mesmo para independência do usuário (BEUKELMAN, MIRENDA, 1995). Atualmente, os novos recursos da informação e comunicação estão, cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas, o computador passou a estabelecer uma nova forma de lidar com aplicações, de modo que, a interação com ele assume um conhecimento simbólico, que necessita, muitas vezes, de vivência/formação (KIRNER, 2004).

Com o passar do tempo, a comunicação e informação vem sendo transformada em algo mais palpável, que busca estar mais próximo do usuário, com o surgimento da Realidade Virtual (RV), que se constitui em um modelo avançado para a interação com o usuário, fazendo com que ele possa ver e interagir com o ambiente presente na máquina, como se estivesse em outra realidade análoga a real. A sensação de RV ocorre por meio do uso de recursos visuais, como: sensores e câmeras, 3D, interação e controles, entre outros. Através da combinação entre eles, o usuário adentra em um palco sintético, que é a consequência da união dos recursos visuais e de interação (KIRNER, 2004; BORBA, ZUFFO, 2015).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A presente proposta tem como base principal, aspectos identificados em uma Revisão Sistemática de Literatura (RSL). Para a presente revisão foi utilizado o modelo sugerido com base nas diretrizes iniciais sugeridas por Kitchenham (2004), que envolve três etapas, são elas: planejamento da revisão, execução e análise dos resultados.

Com base nos dados dispostos nas seguintes na Revista Brasileira de Informática na Educação (RBIE), na Revista Novas Tecnologias na Educação (RENOTE), na Revista de Informática Teórica e Aplicada (RITA) e, também, nos anais do Simpósio Brasileiro de Informática na Educação (SBIE), do Workshop de Informática na Escola (WIE), e do Workshop de Desafios da Computação Aplicada à Educação (DesafIE), com publicações entre os anos de 2013 e 2016.

O ano de 2013 foi escolhido como padrão de início da pesquisa pois, com isso, ter-se-ia acesso a produções publicadas nos últimos quatro anos, e conseqüentemente, acesso a obras mais recentes, que caracterizassem fortemente o atual estado da arte das pesquisas sobre a comunicação alternativa através do uso de recursos digitais no contexto do brasileiro.

A busca por produções científicas, teve como objetivos principais, os seguintes pontos: a) como a comunicação alternativa está sendo utilizada na comunicação com autistas; b) quais as características destas tecnologias assistivas; e c) em qual contexto a comunicação alternativa está sendo empregada na comunicação com autistas. Com base nos resultados norteados pelas questões de pesquisa, foi possível ter uma visão acerca da presença e das principais características da CA com autistas.

Após o processo de busca e seleção das produções, os artigos selecionados foram lidos, no ensejo de responder as questões norteadoras do estudo. A priori, foi identificado que, os novos recursos tecnológicos da informação e comunicação, na CA, são empregues no uso de computadores, jogos interativos, realidade aumentada, e aplicativos de celular (MOURA *et al.*, 2016; MOREIRA, BARANAUSKAS, 2016; VIANA JUNIOR, CASTRO JÚNIOR, 2015). Vale ressaltar que a CA, segundo as publicações, não ocorre somente no contexto do autismo, mas em diversos outros casos que possam afetar a comunicação (BITTENCOURT, FUMES, 2016; CORRÊA *et al.*, 2013b).

O uso das tecnologias digitais no contexto do autismo ocorre, principalmente, na CA, com a implementação de pranchas de comunicação (BITTENCOURT e FUMES, 2016; CORRÊA *et al.*, 2013b). Moreira e Baranauskas (2016) ressaltam a importância do uso de tecnologias que unam o real ao virtual, objetivando chamar atenção do usuário, e além disso, que ensine e socialize. A pessoa com autismo tem o cognitivo delicadamente voltado ao uso de imagens, animações, situações cotidianas, ou seja, a construção de objetos com significação é de grande importância para o sucesso da comunicação alternativa (MOURA *et al.*, 2016; CASTRO, FERREIRA, 2016; VIANA JUNIOR, CASTRO JÚNIOR, 2015; CORRÊA *et al.*, 2013b).

Moreira e Baranauskas (2016) refletem que a CA por meio do uso de aplicações não deve restringir-se ao contexto escolar ou ao tratamento terapêutico, mas deve ser empregue, também, no contexto familiar e na comunicação cotidiana. O foco, neste caso, deve sempre estar atrelado a socialização do usuário com as pessoas que estão ao seu redor.

Diante dos dados levantados através da RSL notou-se a importância de criar condições para que haja tecnologias assistivas que se utilizem de tecnologias digitais, assim sendo, a proposta de dissertação de mestrado aqui apresentada versará sobre a CA com autistas, bem como o estudo e desenvolvimento de uma prancha de comunicação alternativa através do uso da RV, criando, com o uso do óculos de realidade, a sensação de virtualização da sala de recursos multifuncionais,

colocando a criança com autismo e o profissional do AEE, no mesmo ambiente, conforme pode ser visualizado na Figura 1.

Figura 1. Visão geral da ferramenta que será desenvolvida



Fonte: Autores (2017)

Pondera-se, ainda, que a ferramenta proposta poderá possibilitar ao educando e ao profissional do AEE, uma melhor introdução ao uso da CA. Também, acredita-se que, com o uso da RV possa facilitar, a priori, a socialização entre os dois sujeitos da SRM. Outro fator pode ser mencionado, que é o de facilitar o trabalho do profissional, pois, com o uso da aplicação de realidade virtual, mitigará a preocupação com a criação de novas pranchas.

METODOLOGIA

No intuito de alcançar os objetivos da proposta de dissertação, será necessário cumprir alguns procedimentos metodológicos.

Quanto aos objetivos da pesquisa, inicialmente será executada uma pesquisa exploratória em base de dados digitais (GIL, 2008), na intenção de identificar produções científicas que versem sobre os recursos digitais na comunicação alternativa com autistas; técnicas de desenvolvimento para esta finalidade; realidade virtual no Android; como unir duas pessoas, através do uso da realidade virtual no mesmo ambiente. Com isso, pretende-se agregar rigor teórico-científico e qualidade a ferramenta proposta e ao documento final.

Para maior apropriação da realidade a ser estudada, será realizado um estudo de caso, que, segundo Moresi (2003) tem como característica, aprofundar e detalhar a situação estudada. Este estudo, será dividido em duas partes, são elas: a) identificar e analisar como a CA está sendo empregada no AEE, com base no contexto da escola parceira da pesquisa; e, b) ocorrerá após a

implementação do aplicativo, e tem como foco verificar a aceitação da ferramenta por parte do usuário foco (criança com autismo) e do usuário secundário (profissional do AEE), comparando com aspectos notados na primeira etapa, e, através de entrevista com o usuário secundário, discutir aspectos relativos a contribuição e mudanças proporcionadas pela ferramenta. A segunda etapa, além de avaliar a ferramenta, servirá como forma de validação do produto final. Do ponto de vista da abordagem, a na análise do estudo de caso será feita de forma qualitativa (MORESI, 2003), de modo que serão analisados aspectos tanto da tecnologia desenvolvida, quanto, principalmente, do valor do recurso desenvolvido.

Para a implementação da aplicação será feita a coleta dos requisitos funcionais e os não funcionais, objetivando especificar todas as funções que deverão ser cumpridas pela aplicação (SOMERVILLE, 2008). Após a coleta e análise dos requisitos, a tecnologia será implementada. A implementação da ferramenta depende fundamentalmente das revisões de literatura e da primeira parte do estudo de caso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com foco nos resultados apresentados pela RSL, acredita-se que a ferramenta ora apresentada, tem grande possibilidade de ser bem aceita pelos usuários foco (aluno com autismo e profissional do AEE). A virtualização da SRM, fará com que o aluno atendido não se sinta em um ambiente estranho, mas sim, em uma realidade visual semelhante a qual está acostumado. A diferença estará na comunicação alternativa, que ocorrerá de forma mais direta com o campo de visão deste aluno.

A proposta apresentada visa, no máximo de seus aspectos, viabilizar no contexto do AEE, um atendimento que não apenas imponha a CA, mas que, com a utilização da aplicação, possibilite o aprendizado desta forma de comunicação e, assim, com o tempo, que seu uso passe a não se restringir a sala de recursos multifuncionais, mas sim, a todo o seu contexto social.

Garantir ao educando com autismo e a toda pessoa com deficiência a possibilidade de que, os direitos sejam cumpridos torna-se a motivação maior para a conclusão deste projeto. As diretrizes da Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com o Transtorno do Espectro Autista (BRASIL, 2012), impele a firmar ações, técnicas, tecnologias e meios que façam com que o autista não esteja alheio a sociedade que o cerca, mas que seja sujeito atuante e, também, responsável pelas mudanças neste meio.

REFERÊNCIAS

_____. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Especial. Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva. Brasília, 2008. Disponível em: <www.mec.gov.br>. Acesso em: 27 mai. 2017.

_____. Secretaria de Educação Especial. Nota técnica SEESP/GAB nº 19/2010. Profissionais de apoio para alunos com deficiência e transtornos globais do desenvolvimento matriculados nas escolas comuns da rede pública de ensino. Disponível em: <http://www.mpba.mp.br/atuacao/infancia/educacao/especial/nota_tecnica_seesp_8_9_2010.pdf> Acesso em: 17 jul. 2017.

AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION - APA. DSM-V, *Diagnostic and statistical manual of mental disorders*. 5th ed. Washington, DC. 2013.

BERSCH, Rita; TONOLLI, José Carlos. Bengala legal. Disponível em: <http://www.bengalalegal.com/tecnologiaassistiva>. Acesso em: 15 jul. 2017.

BEUKELMAN D.R.; MIRENDA, P. Augmentative and alternative communication: management of severe communication in children and adults. *Paul Brooks Publishing Co.*, Baltimore, 1995.

BITTENCOURT, I. G. S; FUMES, N. L. F; A tecnologia assistiva SCALA na promoção de narrativas de sujeitos com Transtorno do Espectro Autista sobre as suas experiências escolares e o autismo. *In: Simpósio Brasileiro de Informática na Educação, 27. 2016. Uberlândia/MG. Anais do XXVII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação. Uberlândia: SBC, 2016. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/6762>> Acesso em: 01 mai. 2017.*

BORBA, Ziles, E; ZUFFO, M. Do Modus Operandi ao Modus Vivendi: Uma nova percepção de interfaces. *In: XIV Congresso Ibero-Americano de Comunicação (IBERCOM 2015): comunicação, cultura e mídias sociais. São Paulo: Anais do XIV Congresso Ibero-Americano de Comunicação. Disponível em: <http://www.assibercom.org/download/Ibercom_2015_Anais_Completo.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2017.*

BRAGA JUNIOR, F. V; BELCHIOR, M. S; SANTOS, S. T. Transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação e o atendimento educacional especializado. 1a Ed. Mossoró, EDUFERSA, 2015. 56 p.

BRASIL. Lei Nº 17.764, de 27 de dezembro de 2012. Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista; e altera o § 3º do art. 98 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Brasília, DF, 27 de dezembro de 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112764.htm > Acesso em: 07 mai. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. Plano de Desenvolvimento da Educação: razões, princípios e programas. Brasília: MEC, 2007.

CASTRO, T; FERREIRA, N. Vitula Assistiva: Tecnologia Assistiva no Ensino de Violino para Crianças com Autismo. *In: Simpósio Brasileiro de Informática na Educação*, 27. 2016. Uberlândia/MG. Anais do XXVII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação. Uberlândia: SBC, 2016. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/6773>> Acesso em: 01 mai. 2017.

COHEN, D; MARCELLI, D. Infância e Psicopatologia. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CONFERÊNCIA Mundial de Educação para Todos. Declaração Mundial de Educação para Todos. Plano de Ação para Satisfazer as Necessidades Básicas de Aprendizagem. Jomtien, Tailândia: UNICEF, 1990. Disponível em: <http://www.unicef.org/brazil/pt/resources_10230.htm> Acesso em: 08 mai. 2017.

CORRÊA, A. G. D; NASCIMENTO, M; FICHEMAN, I. K; LOPES, R. D.; Introdução ao GenVirtual: uma interface musical com realidade aumentada para apoiar o “fazer musical” de pessoas com deficiência motora e cognitiva. *Revista Brasileira de Informática na Educação*, Campinas/SP, v. 21, n. 02, 118-131, 2013a. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/rbie/article/view/2401/2134>> Acesso em: 01 mai. 2017.

CORRÊA, A. G. D; OLIVEIRA, P. A; ASSIS, G. A; FICHEMAN, I. K; NASCIMENTO, M; GOBARA, S. T; ARAÚJO, E. G; LOPES, R. D; Projeto UCA-Assistiva: mapeamento e avaliação de ferramentas assistivas nos laptops educacionais do PROUCA. *Revista Novas Tecnologias na Educação*, Porto Alegre/RS, v. 11, n. 3, 2013b. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/44706>> Acesso em: 01 mai. 2017.

DECLARAÇÃO DE SALAMANCA: Sobre Princípios, Políticas e Práticas na Área das Necessidades Educativas Especiais, 1994, Salamanca-Espanha.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, ONU, 1948.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GLENNEN, S. L. Introduction to augmentative and alternative communication. Em S.L. GLENNEN, D. DECOSTE (Eds). *The handbook of augmentative and alternative communication*, 1997, San Diego, Singular. p. 3-20.

GONÇALVES, M. J; FURTADO, U. M. Educação a Distância e Tecnologias Assistivas. 1a Ed. Mossoró, EDUFERSA, 2015. 72 p.

JOHNSON C. P; MYERS S. M. American Academy of Pediatrics, Council on Children With Disabilities. Identification and evaluation of children with autism spectrum disorders. *Journal of Pediatrics*. 120 (5), 1183–1215. 2007.

KANNER, L. Autistic disturbances of affective contact. *Nerv. Child*. 1943.

KIRNER, C. Mãos Colaborativas em Ambientes de Realidade Misturada. *Anais do 1o Workshop de Realidade Aumentada*, Piracicaba, SP, p. 1-4. 2004.

KITCHENHAM, B. *Procedures for performing systematic reviews Technical Report TR/SE-0401*, Keele University and NICTA. 2004.

KLIN, A. Autismo e síndrome de Asperger: uma visão geral. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 28 (1), 3-11. 2006.

LIGHT, J. Toward a definition of communicative competence for individuals using augmentative and alternative communication systems. *Augmentative and Alternative Communication*, v. 6, 231-241, 1989.

LIGHT; L.; MCNAUGHTON, D. Putting People First: Re-Thinking the Role of Technology in Augmentative and Alternative Communication Intervention, *Augmentative and Alternative Communication*, v. 29, 299-309, 2013.

MACEDO, E. C.; ORSATI, F. Comunicação alternativa. In: J. S. Schwartzman, e C. A. Araújo (Orgs.), *Transtornos do Espectro do Autismo*, p. 244-254. São Paulo: Memnon. 2011.

MATSON, J. L.; KONST, M. J. What is the evidence for long term effects of early autism interventions? *Research in Autism Spectrum Disorders*, 7ed, p. 475-479. 2013.

MORAES, C. Autismo Infantil: aspectos clínicos e epidemiológicos. 2011. Disponível em: <http://www.abp.org.br/download/revista_debates_mar_abr.pdf> Acesso em: 23 abr. 2017.

MOREIRA, E. A; BARANAUSKAS, M. C. C. Investigando processos de comunicação alternativa via tecnologia tangível: um estudo exploratório. In: Simpósio Brasileiro de Informática na Educação, 27. 2016. Uberlândia/MG. Anais do XXVII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação. Uberlândia: SBC, 2016. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/6771>> Acesso em: 01 mai. 2017.

MORESI, Eduardo, Metodologia da Pesquisa, Brasília, 2003, Universidade Católica De Brasília – UCB, Pró-Reitoria De Pós-Graduação – PRPG Programa De Pós-Graduação Stricto Sensu Em Gestão Do Conhecimento E Tecnologia Da Informação. Disponível em: Acesso em: 28 de abril 2017.

MOURA, D. L. L; FILHO, D. L. S. O; SILVA, A. J. G; PAIVA, P. V. V; SALES, T. B. M; CAVALCANTE, F. S. Q; QUEIROZ, F. S; TEO: Uma suíte de jogos interativos para apoio ao tratamento de crianças com autismo. In: Simpósio Brasileiro de Informática na Educação, 27. 2016. Uberlândia/MG. Anais do XXVII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação. Uberlândia: SBC, 2016. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/6744>> Acesso em: 01 mai. 2017.

NATIONAL RESEARCH COUNCIL. *Educating Children with Autism*. Committee on Educational Interventions for Children with Autism. Catherine Lord and James P. McGee, eds. Division of Behavioral and Social Sciences and Education. Washington. 2001.

NUNES, Debora R. P.; AZEVEDO, M. Q. O.; SCHMIDT, C. Inclusão Educacional de pessoas com autismo no Brasil: uma revisão da literatura. *Revista Educação Especial*, 26, 557-572. 2013.

SCHMIDT, C. *Autismo, educação e transdisciplinaridade*. São Paulo: Editora Papirus. 2013.

SCHWARTZMAN, J. S; ARAÚJO, C. A. (Org.) *Transtornos do Espectro do Autismo*. São Paulo: Memnon Edições Científicas. 2011.

SOMMERVILLE, Ian. *Engenharia de Software*: 8 ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 2008.

VIANA JUNIOR, O. T; CASTRO JÚNIOR, A. N; Um Esquema para Autoria de Histórias em Mundos Virtuais. *In: Simpósio Brasileiro de Informática na Educação*, 26. 2015. Maceió/AL. Anais do XXVI Simpósio Brasileiro de Informática na Educação. Maceió: SBC, 2015. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/5386>> Acesso em: 01 mai. 2017.

WING, L. *The Relationship Between Asperger's Syndrome and Kanner's Autism*, in Frith, U. ed. *Autism and Asperger Syndrome*. Cambridge University Press. 1991.

AÇÕES EDUCATIVAS SOBRE REDUÇÃO DE DANOS AOS PROFISSIONAIS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

VIEIRA, Joyce¹

CHAVES, Ádila²

OLIVEIRA, Kênnia²

MEDEIROS, Juliana³

CARVALHO, Patrícia⁴

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN/RN

Resumo: cada vez mais tem se observado que o cenário epidemiológico no Brasil e em outros países do mundo aumenta quanto ao uso de drogas lícitas e ilícitas. Tal fato se configura como um problema de saúde pública em todo o mundo, enfatizando a necessidade de atenção. No entanto, alguns fatores atuam como empecilhos nesses casos, como o estigma atrelado aos usuários, a desmotivação dos profissionais e a repressão imposta pelas políticas públicas. A pesquisa tem como objetivo geral descrever ações educativas sobre redução de danos em relação ao álcool e outras drogas aos profissionais da atenção primária em saúde. Trata-se de um estudo descritivo de abordagem qualitativa. Através da aplicação de questionários comprovou-se que quando se fala em política de redução de danos, quanto aos usuários de álcool e drogas, pouco é a atuação, envolvimento e conhecimento dos funcionários da atenção básica de saúde.

Palavras-chave: drogas ilícitas; atenção primária à saúde; assistência de saúde a usuários de drogas.

INTRODUÇÃO

Cada vez mais tem se observado que o cenário epidemiológico no Brasil e em outros países do mundo aumenta quanto ao uso de drogas lícitas e ilícitas. Aproximadamente 200 milhões de pessoas, cerca de 5% da população mundial entre 15 e 64 anos, fazem uso de drogas ilícitas pelo menos uma vez por ano (PACHECO, 2013).

¹ Graduandas no terceiro período do curso de enfermagem da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Email: adinhasc@hotmail.com e joycelopesvr@gmail.com

² Graduada no curso de enfermagem pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Email: kennia_stephanie@hotmail.com

³ Graduada no curso de Serviço Social pela universidade do estado do Rio Grande do Norte. Email: ju_maira@hotmail.com

⁴ Docente do curso de Enfermagem na Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Email: patriciabarreto36@gmail.com

Tal fato se configura como um problema de saúde pública em todo o mundo, devido à dependência, à gravidade de seus efeitos, refletindo na sociedade, à severidade das consequências produzidas pelo seu uso crônico e o aumento da prevalência do uso na população, emergindo a necessidade de efetivação das políticas públicas para que ocorra a diminuição das consequências de possíveis agravos (SANTOS; OLIVEIRA, 2013).

As políticas públicas sobre as necessidades decorrentes do consumo de drogas, emergem em diferentes momentos da história com formas distintas de abordagens, muitas vezes combinadas com a forma contrária do que se é proposto, através de intervenções repressivas, mas que ao longo do tempo tem buscado o avanço desde a reforma psiquiátrica até os dias atuais. Os avanços e retrocessos das orientações políticas e os mecanismos legais são historicamente gerados e estão em permanente transformação (BRASIL, 2015).

Diante do modelo atual de consumo de drogas no Brasil a intervenção do Ministério da Saúde se concretizou a partir da formulação e implementação de portarias e resoluções normativas, como a Política do Ministério da Saúde para Atenção Integral a Usuários de Álcool e Outras Drogas, publicada em 2004, que é convergente com os princípios e orientações do Sistema Único de Saúde (SUS), buscando a universalidade do acesso, integralidade das ações, equidade e direito à assistência a saúde aos usuários (BRASIL, 2004).

Em 2006, foi instituída a Lei nº 11.343, que preconiza que as ações de atenção ao usuário e dependente de álcool e outras drogas e a seus familiares são aquelas que permitem a melhoria da qualidade de vida desse extrato populacional, bem como a redução de danos ligados ao uso de substâncias psicoativas (BRASIL, 2006). Nesse sentido, a redução de danos se caracteriza como uma importante estratégia na busca do tratamento das toxicomanias, no intuito de oferecer aos usuários de álcool e outras drogas, condições menos danosas à saúde, sem necessariamente interferir no consumo, visando promover saúde, descartando a lógica da abstinência e da internação como as únicas alternativas (TISOTT et al, 2015).

Mesmo com a ampla rede de atenção, documentos oficiais da última década ratificam a ênfase do provimento do cuidado e atenção à saúde de usuários de álcool e outras drogas na atenção básica, por ser considerada como um passo fundamental para o acesso e acolhimento de pacientes e suas famílias aos serviços de saúde e por considerar a resolutividade nesse nível de atenção (SANTOS; OLIVEIRA, 2013).

A Estratégia Saúde da Família (ESF) apresenta-se como uma ferramenta crucial na assistência a população, por se tratar de um serviço de elevado potencial para se trabalhar ações de promoção, prevenção e rastreamento. Além de estar inserida na comunidade e atuar no contexto de vida da população, possibilitando conhecer e acompanhar esses usuários, possibilitando intervir

precocemente os possíveis fatores de risco e estabelecer medidas de prevenção necessária (DOURADO et al, 2014).

Apesar da atenção básica se configurar como uma a porta de entrada para o serviço de saúde, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o intuito de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades, observa-se que muitos profissionais não sabem qual conduta manter frente ao usuário de drogas (BRASIL, 2013).

Um dos motivos que interferem no cuidado de dependentes de álcool e outras drogas é o estigma, que faz com que os usuários sejam vistos como perigosos, violentos e únicos responsáveis pela sua condição. Essa visão restringe as possibilidades de acolhimento e acesso para pessoas que apresentam problemas com o uso de drogas. A discriminação desses usuários afeta negativamente a qualidade da assistência, podendo estabelecer uma barreira para a busca por ajuda, além de limitar o acesso e a utilização do serviço (RONZANI, NOTO, SILVEIRA, 2014).

Muitos profissionais não têm motivação para desenvolver estratégias de prevenção e tratamento por acreditarem que os usuários não irão conseguir parar o consumo de drogas, e dessa forma, tende a se afastar desses pacientes (RONZANI, NOTO, SILVEIRA, 2014). Mas, a desmotivação muitas vezes é consequência da falta de capacitações e desconhecimento sobre as políticas de reabilitação e redução de danos. Nesse ínterim, questiona-se: o que esses profissionais sabem sobre a redução de danos? Como trabalham a redução de danos no cotidiano da ESF?

OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL:

- Descrever ações educativas sobre redução de danos em relação ao álcool e outras drogas aos profissionais da atenção primária em saúde.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar o conhecimento dos profissionais sobre a política de redução de danos;
- Informar sobre a política de redução de danos direcionada a atenção primária a saúde;
- Discutir as principais estratégias para a efetivação da política de redução de danos.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo de abordagem qualitativa, desenvolvida com a técnica da pesquisa participante. Para Richardson (2009) além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social. Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança e possibilitar o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

A pesquisa foi realizada no UBS- Vereador Durval Costa, localizada na Rua Ralf Sopper, sem número, Alto de São Manuel, Mossoró/RN. A população da pesquisa foram os funcionários da UBS das duas equipes de saúde (146 e 147) atuantes na unidade. Dos quais: Médico preceptor: 01. Enfermeira da ESF: 02. Dentista da ESF: 02. Assistente Social da UBS: 01. Residentes R2: 9. Residentes R1: 3. Internos de Medicina: 02. Agentes Comunitários de Saúde: 14. Técnico de Saúde Bucal: 02. Técnico de Enfermagem: 03. Vigia: 02. Diretor (ar): 01. Auxiliar Administrativo: 02. Digitador (a): 01.

Definiu-se como critério de inclusão, todos os profissionais da unidade de saúde e como critérios de exclusão, aqueles que estavam de férias, licença ou afastados das atividades por algum motivo. Apenas duas profissionais, ACS, se encontrou nessa situação, afastada por licença maternidade e férias.

Foram utilizados recursos audiovisuais como data-show, caixas de som e computador. Sendo os dois primeiros cedidos pela COREMU/UERN, coordenação à qual as residentes de serviço social e enfermagem são vinculadas.

Foi utilizado como instrumento de coleta um questionário que continha questões sobre a abordagem a pacientes que fazem uso de álcool e outras drogas, bem como o conhecimento sobre a política de redução de danos para identificar os conhecimentos prévios sobre redução de danos antes da realização da ação educativa (ANEXO 1). A ação educativa foi realizada em dois momentos, nos dias 01 e 08 de julho de 2016, com a equipe 146 e 147 respectivamente.

Logo, foi utilizado como técnica a análise de conteúdo. A análise de conteúdo alcançou popularidade a partir de Bardin (2015). Essa técnica consiste no estudo quanto a semântica do discurso visando a dedução por meio do claro reconhecimento quanto as características da mensagem. (WEBER, 1985; BARDIN, 2015).

Todo risco foi analisado de acordo com os procedimentos realizados. Logo, os riscos foram minimizados de acordo com o sigilo, tanto por parte do pesquisador como dos servidores entrevistados. O entrevistado que sentiu-se desconfortável em prosseguir com a pesquisa, a mesma foi suspensa, por visar a sua preservação.

Quanto aos benefícios para os participantes da pesquisa, os mesmos não tiveram um ganho proveniente de sua participação da pesquisa, mas o que irão apreender com o conhecimento gerado e a contribuição que os possíveis resultados darão para a instituição onde foi realizado a pesquisa, a priori, os resultados procedentes da pesquisa contribuirão para uma reflexão de alternativas de possíveis intervenções e desenvolvimento institucional.

RESULTADOS

Para que pudéssemos prosseguir com o programado e executar as ações previamente planejadas, entramos em contato com os serviços de consultório e rua e CAPS AD – ambos funcionando em Mossoró – a fim de solicitarmos a contribuição de algum profissional do quadro técnico de um dos serviços, para enriquecer o momento que teríamos com as duas equipes de estratégia de saúde da família, da UBS – Vereador Durval Costa.

No tocante ao consultório de rua entramos em contato por telefone, vários dias seguidos, em horários diferentes, em busca de algum profissional disponível. Contudo, não obtivemos êxito. Ao entrarmos em contato com o CAPS AD, no primeiro momento a recepcionista informou que os profissionais disponíveis para darem palestras, só estariam no serviço no horário da tarde. Retornamos a ligação no horário combinado, e foi acordado os dias para os momentos com o profissional de psicologia do CAPS AD e também atuante no consultório de rua da respectiva cidade.

As capacitações foram divididas em dois encontros, para que as duas equipes fossem contempladas. Não era possível realizar um momento único, haja vista a falta de espaço físico que comportasse todos os profissionais dentro da UBS. Foi cogitada a utilização de um espaço externo à UBS para realizar a ação, porém, havia a possibilidade de evasão de alguns profissionais, devido à dificuldade de deslocamento.

Desta forma, optou-se pela realização das atividades dentro do cronograma de cada equipe, pactuando com os profissionais para que o momento ocorresse nos seus respectivos dias de reunião.

A primeira oficina ocorreu no dia 01 de julho de 2016, com a equipe 147 e a segunda oficina ocorreu no dia 08 de julho de 2016, com a equipe 146. Ambas com início às 13:30 na sala de espera da UBS Vereador Durval Costa.

Nos dois momentos, antes de iniciar a capacitação, foi aplicado um questionário composto por dez perguntas abertas (ANEXO), a fim de perceber os conhecimentos prévios sobre redução de danos que estes profissionais têm com a temática. O questionário comportava ainda questões acerca do nível de escolaridade, tempo e vínculo dele com a atenção primária, dentre outros.

Após aplicado o questionário, iniciou-se a capacitação falando sobre os tipos de drogas, a relação histórica da humanidade com o uso abusivo de álcool e outras drogas, abordou a política de redução de danos, e como o município de Mossoró/RN trabalha para atingir os objetivos da referida política. Nela, o mesmo utilizou dois vídeos a cerca da redução de danos, um deles produzido pelo CAPS AD - Mossoró em parceria com a FAEN/UERN. Por fim, foi aberto o debate com a equipe de Estratégia de Saúde da Família e os demais funcionários que se dispuseram a participar, a fim de fazê-los refletir sua prática profissional no tocante ao público usuário de álcool e outras drogas, que são atendidos por estes profissionais.

AVALIAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS DA EQUIPE 147

Estiveram presentes 17 profissionais – Estratégia de Saúde da Família, Residência Multiprofissional, demais funcionários da UBS – destes: 1 médico, 2 enfermeira, 1 dentista, 1 fisioterapeuta, 1 assistente social, 1 técnico de enfermagem, 1 digitadora, 7 agentes comunitários de saúde, 1 guarda municipal, 1 auxiliar administrativo. Com idades entre 24 a 67 anos.

No tocante a escolaridade, 5,8% informou ter mestrado, 35,2% declarou ter nível superior, e 52,9% declarou ter ensino médio completo, 5,8% informou ter estudado até o 5º ano do ensino fundamental. No tocante ao estado civil, 47% declarou ser casado, 6% declarou ser divorciado, e 47% solteiro. Quando perguntados sobre o número de filhos, 37,5% declarou não ter filhos; 29,4% declarou possuir 01 filho; 23,5% declarou ter 02 filhos; 5,8% declarou ter 03 filhos; 5,8% declarou ter 06 filhos (Tabela 1).

Quando perguntados a respeito do tempo em que atua na atenção primária, 11,76% informaram está no serviço a menos de 2 anos; 29,41% está no serviço a mais de 03 anos; e 58,82% informaram está no serviço de atenção primária há mais de 10 anos (Tabela 1).

TABELA 1: Equipe 147

ESCOLARIDADE	Proporção
Ensino Fundamental Incompleto	5,8%
Ensino Médio Completo	52,9%
Ensino Superior Completo	35,2%
Mestrado	5,8%
ESTADO CIVIL	-
Casado	47%

Divorciado	6%
Solteiro	47%
QUANTIDADE DE FILHO	-
0 filhos	37,5%
01 filhos	29,4%
02 filhos	23,5%
03 filhos	5,8%
06 filhos	5,8%
TEMPO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA	-
Menos de 02 anos	11,76%
Mais de 03 anos	29,41%
Mais de 10 anos	58,82%

Foi questionado também se eles já haviam se deparado com algum paciente que faz uso de álcool e/ou outras drogas e quais foram as medidas tomadas, em que 17,64% declararam nunca ter tido contato com este tipo de paciente, enquanto que 82,25% informaram que sim e que as medidas tomadas variavam:

“Sim, conduzir o mesmo até alguém responsável pela unidade” (ACS1).

“Sim. Nenhuma, pois o paciente não estava à procura de ajuda” (ACS2).

“Sim. Orientações sobre os malefícios das drogas, exame da cavidade oral e encaminhamento para grupos de apoio” (D1).

Quando questionados se conheciam a política de redução de danos, 41,17% informaram já conhecer a política, enquanto 17,64% relataram conhecer “um pouco” ou “mais ou menos” sobre; e 41,17% declararam não conhecer. Perguntamos ainda se eles já haviam trabalhado em algum serviço específico para usuários de álcool e/ou outras drogas, e, em caso positivo, qual havia sido o serviço, contudo, ninguém declarou ter trabalhado neste tipo de serviço.

Perguntamos se eles já precisaram encaminhar algum paciente para rede de apoio psicossocial, 76,47% informaram nunca ter encaminhado ninguém e 23,52% relataram já ter encaminhado.

AVALIAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS DA EQUIPE 146

Estiveram presentes 8 profissionais da Estratégia de Saúde da Família e Residência Multiprofissional – destes: 1 médico, 1 enfermeira, 1 psicóloga, 1 nutricionista, 1 técnico de enfermagem, 3 agentes comunitários de saúde. Com idades entre 24 a 46 anos. No tocante a escolaridade, 62,5% declararam ter nível superior, e 37,5 declararam ter ensino médio completo.

No tocante ao estado civil, 62,5% são casado e 37,5% solteiros. Quando perguntados sobre o número de filhos, 37,5% não têm filhos; 25%, 01 filho; 12,5%, 02 filhos; 12,5%, 03 filhos; e 12,5%, 04 filhos.

Quando perguntados a respeito do tempo em que atua na atenção primária, 37,5% informaram está no serviço há 01ano; 12,5% há 02 anos; e 50% informou está no serviço de atenção primária há mais de 10 anos.

TABELA 2: Equipe 146

ESCOLARIDADE	Proporção
Ensino Fundamental Incompleto	0%
Ensino Médio Completo	37,5%
Ensino Superior Completo	62,5%
Mestrado	0%
ESTADO CIVIL	-
Casado	62,5%
Divorciado	0%
Solteiro	37,5%
QUANTIDADE DE FILHO	-
0 filhos	37,5%
01 filhos	25%
02 filhos	12,5%
03 filhos	12,5%
04 filhos	12,5%
TEMPO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA	-
Menos de 01 anos	37,5%
Mais de 02 anos	12,5%
Mais de 10 anos	50%

Ao serem questionados se já haviam se deparado com algum paciente que faz uso de álcool e/ou outras drogas e quais foram as medidas tomadas, 25% declararam nunca ter tido contato com

este tipo de paciente, enquanto que 75% informaram que sim, já havia tido contato e que as medidas tomadas variavam:

“sim, encaminhado ao médico da UBS” (T.E).

“Sim, escuta inicial, atendimento dentro da necessidade inicial, encaminhamento para o médico da equipe ou NASF” (E1).

“Sim, Acompanhamento na ESF e dependendo do caso, encaminhamento para rede especializada” (M1).

Quando questionados se conheciam a política de redução de danos, 87,5 informaram já conhecer a política, 12,5% relatou: “*conheci hoje*”. Perguntamos ainda se eles já haviam trabalhado em algum serviço específico para usuários de álcool e/ou drogas, e, em caso positivo, qual havia sido o serviço, 87,5% informaram não ter trabalhado, 12,5% relataram ter trabalhado no CAPS AD.

Perguntamos se eles já precisaram encaminhar algum paciente para rede de apoio psicossocial, 50% informou nunca ter encaminhado ninguém. 50% informou já ter encaminhado.

Assim, observou-se que foi um momento rico em conhecimento sobre a Política de Redução de Danos, em que muitos profissionais que não conheciam passaram a saber e entender melhor a política e quem já conhecia pôde aprofundou ainda mais seus conhecimentos. O momento foi bem discutido, todos os profissionais tiveram abertura para retirada de dúvidas, bem como relatos e trocas de experiência. Quando finalizado o momento, questionamos sobre a sua aprendizagem e o que haviam achado, todos (100%) disseram que foi um ótimo momento e que aprenderam muito, no entanto falta mais capacitações sobre o tema e maior envolvimento por parte da gestão com relação a população em questão.

CONCLUSÃO

Mesmo diante da complexidade do tema, os dados da pesquisa revelam que quando se fala em política de redução de danos, quanto aos usuários de álcool e drogas, pouco é a atuação, envolvimento e conhecimento dos funcionários da atenção básica de saúde lotados nos sistemas de atenção a saúde. Importante lembrar que a consolidação da rede de saúde mental depende de uma assistência mais humanizada capaz de resistir e romper os paradigmas ideológicos demonstrados nas atitudes e ações destes profissionais que ainda não se sensibilizaram com a nova proposta, mesmo diante das normas e regulamentações que regem os serviços dos CAPS AD.

A partir desta compreensão, entende-se que o maior desafio dessa política pública está na falta de engajamento desses profissionais, ou seja, quanto a forma e método de gestão. A luta contra a dependência química dos usuários será possível quando os agentes da saúde básica reconhecerem

que são atores ativos e estratégicos na execução das atividades que visam o acolhimento e a resolução de danos, frente a atenção e gestão de saúde.

No entanto, a pesquisa permitiu melhor aprofundamento sobre a política de redução de danos para todos os profissionais que participaram, de modo a possibilitar melhoria da atuação na assistência para esses pacientes.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 70. Lisboa: Ed. 70, 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas Guia Estratégico de Cuidado em Álcool e Outras Drogas, Brasília: Ministério da Saúde, 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Cadernos de Atenção Básica: Saúde Mental**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde . A política do Ministério da Saúde para atenção integral a usuários de álcool e outras drogas. Brasília: CN-DST/AIDS; 2004.

BRASIL. Lei nº 11.343, de 23 de agosto de 2006. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, 2006.

BRASIL. Portaria n. 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial no SUS – RAPS. Diário Oficial da União, Brasília-DF, Seção 1, 26 dez. 2011h. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt3089_23_12_2011_rep.html>.

DOURADO, G. O. L.; COSTA, M. C. M.; SOARES, A. D. A. S.; QUEIROZ, A. A. F. L. N.; SOUSA, A, F, L. CARVALHO, L. K. C. A. A. Redução de danos no âmbito da Estratégia Saúde da Família: análise reflexiva. Rev Interd. v. 7, n. 2, p. 173-183, abr. mai. jun. 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social** – 6. Ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 8. Ed. São Paulo: HUCITEC, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica.** 6.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PACHECO, M. E. A G. Política de redução de danos a usuários de substâncias psicoativas: Práticas terapêuticas no projeto consultório de Rua em Fortaleza, Ceará [Dissertação]. Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Curso de Mestrado Acadêmico em Políticas Públicas e Sociedade, Fortaleza, 2013.

ROBBINS, S. **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Prentice Hall, 2005.

SANTOS, J. A. T.; OLIVEIRA, M L F. Políticas públicas sobre álcool e outras drogas: breve resgate histórico. **Sau. & Transf. Soc.**, ISSN 2178-7085, Florianópolis, v.4, n.1, p.82-89, 2013.

TISOTT, et al. Álcool e outras drogas e a implantação da política de redução de danos no brasil: Revisão narrativa. **Rev. de Atenção à Saúde**, v. 13, n° 43, jan./mar. 2015, p. 79-89.

SANTOS, J. A. T.; OLIVEIRA, M. L. F. Implantação de ações para enfrentamento do consumo de drogas na atenção primária à saúde. **Cogitare Enferm**, 2013 Jan/Mar; 18(1):21-8.

RONZANI, T. M.; NOTO, A. R.; SILVEIRA, P. S. **Reduzindo o estigma entre usuários de drogas : guia para profissionais e gestores**, Juiz de Fora : Ed. UFJF, 2014. p. 24.

WEBER R. **Basic content analysis.** Beverly Hills: Editora Sage; 1985.

O DISCENTE DE ENFERMAGEM NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: DESAFIOS E POSSIBILIDADES

SOARES, Isabela Goés dos Santos Soares

Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró – FACENE/RN

BARRETO, Laura Amélia Fernandes

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN/RN

Resumo: Objetivou-se com esse estudo analisar as principais possibilidades de ensino e dificuldades encontradas pelos discentes na modalidade EaD. Este estudo trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo e exploratório, com abordagem qualitativa. A pesquisa foi realizada na Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró, com 10 alunos, matriculados no curso de graduação em enfermagem. O instrumento de coleta de dados deu-se através de um questionário semiestruturado, onde as falas foram analisadas pela análise de conteúdo de Bardin. O presente estudo foi realizado com rigor dentro dos preceitos éticos e bioéticos descritos nas resoluções que tratam de pesquisas com seres humanos e submetida ao comitê de ética em pesquisa. Foi observado que a EaD é eficaz para a construção do aprendizado dos discentes de enfermagem, apesar das dificuldades que são encontradas pelos discentes descrita na pesquisa.

Palavras-chave: Enfermagem; Educação a Distância; Aprendizagem.

INTRODUÇÃO

A Educação a Distância - EaD, conforme legislação brasileira inserida no Decreto 5.622 de 19 de dezembro de 2005, que revoga o Decreto 2.494/98 e regulamenta o Art. 80 da Lei 9.394/96 (LDB), é conceituada como uma modalidade educacional na qual a mediação didática dos processos de ensino e aprendizagem ocorre através da utilização de meios e Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC's, onde estes ambientes propiciam a interatividade do aluno e professor, desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (ROJO et al, 2011).

O processo de construção do aprendizado depende não somente da atividade proativa do professor de ensinar o conteúdo, mas também do aluno em buscar conhecimento. Dessa maneira, é necessário que haja uma harmonia nessa relação, de modo que o professor transmita o conhecimento e o aluno o receba e internalize (ABBAD; ZERBINI; SOUZA, 2010).

Na enfermagem, essa prática educacional vem sendo empregada, principalmente, em cursos de graduação e de pós-graduação, o que proporciona maior interatividade entre os discentes. Essa

modalidade possibilita ao profissional uma assistência qualificada, devido a sua aproximação com as novas tecnologias, viabilizando uma prática assistencial com maior interação entre os usuários e os demais profissionais. No entanto, o discente enfermeiro enfrenta um desafio a mais para construir seu aprendizado por meio dessa modalidade de ensino, visto que este deve ser capaz de buscar seu conhecimento, ter autodireção nos seus estudos e gerência do seu aprendizado, possibilitando um desafio no desempenho deste nesta modalidade, apesar das possibilidades oferecidas ao alunado (SILVA; PEDRO, 2010; ROJO et al, 2011).

Diante dessa problemática, faz-se o seguinte questionamento: Quais as dificuldades e possibilidades que a Educação a Distância oferece aos discentes do curso de enfermagem?

Sob esse prisma, a necessidade de pesquisar sobre essa problemática envolvendo a EaD surgiu a partir das vivências práticas pedagógicas na graduação de enfermagem e como docente, pois o contato adquirido a partir das disciplinas cursadas nessa modalidade permitiu que houvesse uma busca por compreender quais as dificuldades e possibilidades que essa modalidade oferta ao alunado. Esta tem como propósito fornecer, ampliar e subjugar o conhecimento de quem a utiliza, fomentando estudantes críticos-reflexivos mais preparados para o mercado de trabalho.

Objetivou-se com esse estudo analisar as principais possibilidades de ensino e dificuldades encontradas pelos discentes na modalidade EaD.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa. O local da pesquisa foi realizada na Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró/RN. A população da pesquisa foi 194 alunos e a amostra que constituiu o estudo foi um total de 10 indivíduos, escolhidos de maneira aleatória que se adequaram aos critérios de inclusão e exclusão.

Os critérios de inclusão foram: ser maior de 18 anos, está devidamente matriculado na graduação de enfermagem, onde curse disciplinas em modalidade EaD na FACENE, está esclarecido quanto a pesquisa e ter assim assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE. Os critérios de exclusão foram: Não aceitar participar da pesquisa, ter faixa etária inferior a 18 anos, estar matriculado em outros cursos da instituição que não seja enfermagem, participar apenas de disciplinas presenciais e estar gozando de licença maternidade ou afastado da FACENE.

O instrumento de coleta de dados utilizado para realizar o presente estudo deu-se através de um questionário semiestruturado, ou seja, com perguntas abertas e fechadas. As perguntas objetivas visavam conhecer o perfil do estudante, para verificar se esses se adequavam aos critérios de inclusão e exclusão do estudo. Já nas perguntas abertas, o pesquisador indagou sobre as

possibilidades que a EaD traz para o discente do curso de enfermagem, e, posteriormente, as dificuldades que os mesmos viam nessa modalidade educacional.

Para análise das informações qualitativas, foi empregada o método da Análise de Conteúdo, que Bardin, onde o pesquisador primeiramente realiza a transcrição das falas do questionário, e, após essa etapa, verifica as falas que tiveram mais semelhança para criar ideias das mensagens e analisar os conteúdos através de categorias. As falas que não responderam aos questionamentos no instrumento de coleta de dados não foram analisadas, pois não respondiam ao objetivo do estudo. Por motivos éticos, os participantes da pesquisa foram identificados de Acd 1 à Acd 10, assegurando o sigilo total do seu anonimato.

O presente estudo foi realizado com rigor dentro dos preceitos éticos e bioéticos asseguradas pelas resoluções 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde e 311/2007 do COFEN. A mesma foi formalizada somente após a aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da FACENE conforme parecer de número 1.413.660 e CAAE: 53058416.4.0000.5179.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Principais dificuldades enfrentadas pelos discentes na Educação a Distância

Devido a diversidade da realidade brasileira e a dificuldade ou até impossibilidade de acesso às TIC por parcela considerável da população, a educação a distância no Brasil continua apresentando diversas dificuldades que são enfrentadas pelos discentes (ALMEIDA, 2012).

Muitas das dificuldades estão relacionadas com o aparato tecnológico, pois muitos não estão habituados a manusear TIC's. Sobre isso, obteve-se a seguinte fala:

“A forma que é organizada a plataforma é complicada, tenho um péssimo desenvolvimento em manusear o sistema” (Acd 3).

“Algumas das dificuldade é a falta de compreensão com o funcionamento da plataforma [...]” (Acd 8).

As falas dos acadêmicos 3 e 8 indicam que o uso da plataforma EaD não é de fácil compreensão, devido aos recursos tecnológicos e apresentam-se como um estorvo para o processo de aprendizado.

A inabilidade em lidar com as TIC's cria dificuldades em acompanhar as atividades propostas pelos cursos a distância, como receber ou enviar um e-mail, participar de *chats*, de grupos de discussão, visitar *links* sugeridos, leitura de artigos, entre outros. A EaD utiliza as TIC's na aprendizagem do aluno, na qual requer uma alfabetização tecnológica que pode se tornar um obstáculo insuperável para alguns. O manejo do editor de textos, um banco de dados, a instalação

de *software*, navegação e pesquisa na Internet, uso do *e-mail*, são algumas das dificuldades que alguns alegam e estes precisam de habilidades para desenvolver o estudo *online* (MERCADO, 2007).

A acadêmica de enfermagem 5 enfatiza que suas dificuldades estão correlacionadas com o pouco tempo de acesso que a mesma tem disponível, devido ao trabalho. Dessa maneira, é imprescindível que o aluno dedique-se as atividades que são postadas na plataforma, para que não seja apenas mais uma tarefa e, sim, que eles consigam aprender os conteúdos ministrados por meio dessa modalidade.

“As minhas dificuldades referem-se principalmente ao pouco tempo que tenho disponível para acessar a plataforma, por conta do trabalho” (Acd 5).

A EaD tem enfrentado muitos obstáculos no decorrer dos anos, dentre eles a dificuldade em utilizar as ferramentas tecnológicas, devido à escassez de tempo que muitos estudantes têm para desenvolver as atividades do curso, pois estes possuem empregos e estudam ao mesmo tempo (OLIVEIRA, 2007).

De acordo com o acadêmico de enfermagem 7, não existe *feedback* dos professores com alunos na plataforma, fazendo com que as dúvidas e erros dos alunos em atividades avaliativas não sejam exposto e eles continuam duvidosos acerca dos conteúdos ministrados.

“Quando respondemos as EaD’s não temos um retorno dos professores sobre as atividades, ou seja, não há *feedback*, deixando-nos sem saber em que falhamos e não sabemos como são avaliadas as atividades” (Acd 5).

O professor é um elemento essencial em um curso *online*, no entanto existem dificuldades relacionadas com comunicação, falta de estímulo, demora no *feedback* dos exercícios enviados e a pouca participação do professor nas ferramentas interativas do ambiente virtual de aprendizagem. O aluno *online* geralmente está sozinho diante do computador, portanto não há quem solucione suas dúvidas imediatamente. Nessa modalidade, a comunicação entre o professor e o aluno se dá quase que exclusivamente por meio do verbal assíncronico, as mensagens na maior parte das vezes não se dão em tempo real, é preciso que o professor dê um *feedback*, para que o aluno retire suas dúvidas e compreenda suas principais dificuldades (MERCADO, 2007).

Em contrapartida, o acadêmico 10 relatou que não vê o ensino a distância como uma modalidade que traz dificuldades ao discente. Afirma que a EaD é um meio de revolucionar o ensino, melhorando assim a qualidade do aprendizado para estes.

“A EaD não apresentou dificuldades, pois logo essas eram superadas pelos professores que respondiam as dúvidas via plataforma. A EaD veio revolucionar o ensino, superando as dificuldades de quando não se é possível o contato do professor/aluno” (Acd 10).

Segundo Barros (2010), a EaD utiliza ferramentas interativas que são utilizadas para facilitar o processo de ensino-aprendizagem e estimular a colaboração e interação entre os participantes de um curso nessa modalidade. Esse ensino busca revolucionar o processo de interação entre professores e estudantes nas plataformas, através de metodologias utilizadas pelos docentes.

Dessa maneira, é importante identificar as dificuldades que os discentes enfrentam na EaD, visando minimizar esses desafios para melhorar o processo de ensino-aprendizado. Os alunos experimentam uma série de dificuldades e necessidades, por não contarem com a experiência prévia, nem as habilidades necessárias para enfrentar com êxito esta modalidade de estudo. Porém, apesar das diversas dificuldades listadas, a EaD também apresenta diversas possibilidades de ensino (LIMA; SÁ; PINTO, 2014).

Possibilidades de ensino que a Educação a Distância oferta aos graduandos de enfermagem

A EaD é um perfil educacional que traz condições de atender de forma eficaz à grande demanda de educação em nosso país, à medida que abre possibilidade para aqueles que não puderam frequentar a escola. Além disso, propicia a permanente atualização dos conhecimentos que são gerados na modalidade, onde o aluno pode estudar o mesmo conteúdo quantas vezes ele achar necessário (CRUZ; LIMA; PADILHA, 2009).

O depoimento a seguir caracteriza algumas das possibilidades que a EaD oferece aos discentes de enfermagem:

“O uso das TIC’s na prática de enfermagem traz o contato com o meio eletrônico e isso facilita no manuseio com prontuários eletrônicos e mexer no sistema de cadastro de pacientes nos serviços de saúde” (Acd 6).

No Brasil, o ensino da Enfermagem já conta com diversas experiências utilizando a EaD para estudantes de Graduação, com resultados positivos e promissores, demonstrando boa aceitação por parte do público alvo e melhora no processo ensino-aprendizagem. A maioria das metodologias utilizadas buscam instrumentalizar os estudantes e capacitá-los a desenvolver atividades práticas, como exame físico, preparo e administração de medicamentos, processo fisiológico do parto, utilizar prontuários eletrônicos, entre outros. O principal exemplo de utilização da EaD na Graduação em Enfermagem é o uso de ambientes virtuais que favoreçam o processo de aprendizagem (MARTINS; RIBEIRO; PRADO, 2011).

Dessa maneira, pode-se observar que as TIC’s são um instrumento que proporciona aos discentes de enfermagem/enfermeiros vantagens para a prática assistencial, facultando a esse

público uma maior flexibilidade e agilização na assistência aos clientes, já que o contato com o aparato tecnológico permite uma maior desenvoltura em registrar procedimentos em prontuários eletrônicos, manusear equipamentos como bombas de infusão, gasômetro, ventilador mecânico, desfibrilador, entre outros aparelhos tecnológicos que o enfermeiro depara-se nos serviços de saúde no dia a dia.

Outras falas relataram que a principal possibilidade de ensino fornecida pela EaD é o acesso da plataforma em qualquer lugar, a qualquer momento, ocasionando um não deslocamento até as instituições de ensino superior, resultando na diminuição de riscos de assalto, visto que hoje é observado um alto índice de assalto nos centros urbanos.

“[...] O ponto positivo é a facilidade de muitas vezes não ser preciso vim para a faculdade, por fazer atividade em casa” (Acd 4).

“As possibilidades é que podemos acessar a plataforma em nossa residência, na hora que queremos e podemos. Também diminui o risco de assalto porque não saio de casa [...]” (Acd 10).

A EaD possibilita o rompimento da concepção sobre a presencialidade no processo de ensino-aprendizagem, permitindo que o aluno administre seu tempo e espaço de forma autônoma, ou seja, acesse a plataforma em qualquer lugar e a qualquer momento (VIDAL; MAIA, 2010).

Segundo Nonato e Pinto (2012), o ensino à distância tem se tornado em todo o mundo uma maneira importante para a promoção de oportunidades para muitas pessoas, devido ao rompimento de barreiras de tempo e espaço e a diminuição dos riscos que os acadêmicos se expõem à violência. Geralmente os discentes que trabalham necessitam estudar à noite nos grandes centros urbanos e, às vezes, deixam de participar de formações e cursos importantes no período diurno por estarem trabalhando e necessitam estudar a noite, ficando expostos à violência das grandes cidades.

Por fim, o depoimento do acadêmico 64 ainda reforça outra possibilidade que a EaD traz para os discentes:

“Podemos estudar na forma autônoma, sem a presença do professor como facilitador da aprendizagem” (Acd 9).

O aluno da EaD possui inúmeros benefícios, entre eles, a disponibilidade de materiais didáticos textuais, onde o aprendiz pode realizar as atividades propostas, sem contato com o formador ou com os demais participantes do programa. Nesse caso, os recursos das TIC's podem ser empregados para controlar os caminhos percorridos pelo aprendiz, automatizar o fornecimento de respostas às suas atividades e o feedback em relação ao seu desempenho. Dessa maneira, a EaD encontra-se centrada no aluno, na sua autonomia, portanto, este assume a direção no seu processo de ensino-aprendizagem (SANTOS, 2012).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pôde-se observar de acordo com os relatos dos acadêmicos de enfermagem, muitas reflexões, dificuldades e possibilidades que estes veem nessa modalidade educacional. Apesar das possibilidades elencadas, os graduandos de enfermagem ainda veem nessa modalidade muitas dificuldades, o que permite uma reflexão sobre o tipo de abordagem que os docentes da instituição estão utilizando nas plataformas de interação.

As principais dificuldades encontradas durante a pesquisa foram relacionadas a não responder corretamente o questionamento realizado pelo instrumento de coleta de dados, uma vez que muitos responderam ideias aleatórias sobre a EaD, e não a indagação. Além disso, muitos de recusaram a participar do estudo, não justificando essa tomada de decisão.

Por fim, destacamos algumas das dificuldades enfrentadas podem ser resolvidas a partir da abordagem metodológica do docente nessa modalidade. No entanto, os discentes têm que ter comprometimento na resolução das atividades propostas na EaD, para que os mesmos possam ter melhor desempenho nessa atividade. Nesse sentido, podemos observar que tal modalidade de ensino exige dos seus participantes e docentes uma programação sistemática, para que, os mesmos, venham a apresentar bons resultados no decorrer das disciplinas cursadas nessa modalidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABBAD, Gardênia da Silva; ZERBINI, Thaís; SOUZA, Daniela Borges Lima de. Panorama das pesquisas em educação a distância no Brasil. **Estudos de Psicologia**, v. 15, n. 3, p. 291-298, 2010.

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Tecnologia e Educação a Distância: Abordagens e Contribuições dos Ambientes Digitais e Interativos de Aprendizagem. **Revista Brasileira de Educação a Distância**, n. 110, p. 6-15, 2012.

BARROS, Monalisa Alves. Ferramentas interativas na educação a distância: benefícios alcançados a partir da sua utilização. In: V EPEAL. **Anais...** 2010.

CRUZ, Flávia Araújo da; LIMA, Tatianne Nascimento de; PADILHA, Maria Auxiliadora Soares. **Educação a distância**: uma visão dos alunos sobre os conceitos de ead e autonomia no ambiente virtual de aprendizagem (AVA). 2009. 25f. Artigo (Graduação em pedagogia) – Universidade Federal de Pernambuco. Pernambuco. 2009.

LIMA, Maria Aparecida de Araújo; SÁ, Eliana M. Oliveira; PINTO, Anamelea de Campos. Perfil e dificuldades do aluno da ead: o caso do curso de bacharelado de administração pública. In: XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância, 5, 2014, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2014.

MARTINS, Thaís Yamasaki de Campos; RIBEIRO, Rita de Cássia; PRADO, Cláudia. Transdisciplinaridade na educação à distância: um novo paradigma no ensino de enfermagem. **Rev Bras Enferm**, Brasília, v. 64, n. 4, p. 779-782, 2011.

MERCADO, Luis Paulo Leopoldo. **Dificuldades na educação a distância online**. 2007. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/55200761718PM.pdf>. Acesso em: 12 de maio de 2016.

NONATO, Helena Pinto; PINTO, Ernerstina Nonato. **Educação à Distância: Vantagens e Desvantagens**. Goiânia, Goiás, 2012. Disponível em: <http://www.inf.ufg.br/espinfedu/sites/www.inf.ufg.br/espinfedu/files/uploads/trabalhos-finais/Artigo%20EAD.pdf>. Acesso em: 02 set. 2015.

OLIVEIRA, Marluce Alves Nunes. Educação à Distância como estratégia para a educação permanente em saúde: possibilidades e desafios. **Rev Bras Enferm**, Brasília, v. 60, n. 5, p. 585-589, 2007.

ROJO, Priscila Tagliaferro et al. Panorama da educação à distância em enfermagem no Brasil. **Rev Esc Enferm USP**, São Paulo, v. 46, n. 6, p. 1476-1480, 2011.

SANTOS, Ednilde Guerra Terças. Educação a Distância: entraves e avanços. **Revista Brasileira de Educação a Distância**, n. 110, p. 16-20, 2012.

SILVA, Ana Paula Scheffer Schell da; PEDRO, Eva Néri Rubim. Autonomia no processo de construção do conhecimento de alunos de enfermagem: o chat educacional como ferramenta de ensino. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v. 18, n. 2, p. 72-78, 2010.

VIDAL, Eloísa Maia; MAIA, José Everardo Bessa. **Introdução à Educação a Distância**. [Fortaleza]: RSD editora, 2010. 17 p.

O PAPEL DOS FENÔMENOS IMPERFEITAMENTE IMITÁVEIS NO ALCANCE DA
VANTAGEM COMPETITIVA SUSTENTÁVEL: CONTEXTO HISTÓRICO, AMBIGUIDADE
CAUSAL E COMPLEXIDADE SOCIAL¹

MATOSO, Leonardo Magela Lopes²;
OLIVEIRA, Agostinha Mafalda Barra de³;
OLIVEIRA, Rinaldo Medeiros Alves de⁴;
PEREIRA, Yakára Vasconcelos⁵
UFERSA/RN

Resumo: O objetivo deste artigo é analisar os construtos (conceituais e operacionais) pertinentes aos fenômenos imperfeitamente imitáveis (contexto histórico, ambiguidade causal e complexidade social) como meios capazes de conduzir uma organização à vantagem competitiva sustentável. Para alcançar esse propósito, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, na modalidade de revisão integrativa a partir da análise de artigos científicos. Assim, o contexto histórico é um fenômeno que leva à vantagem competitiva quando a aquisição de recursos de uma organização depende da sua história, dos processos que foram vivenciados ao longo dos anos quando atrelada ao pioneirismo e/ou a dependência de caminho. Já a complexidade social se constitui por relações que os diferentes indivíduos possuem dentro de uma organização. No que tange à ambiguidade causal é uma condição de incerteza quanto às tomadas de decisões perante os fatores comportamentais da organização e o seu desempenho.

Palavras-chave: Visão Baseada em Recursos. Vantagem Competitiva Sustentável. Imperfeitamente Imitáveis. Contexto Histórico. Ambiguidade Causal.

¹Trabalho apresentado no GT tecnologias aplicadas à saúde e à educação, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017.

² Enfermeiro pela Universidade Potiguar (UnP). Especialista em Saúde e Segurança no Trabalho pela Faculdade de Enfermagem Nova Esperança (Facene). Discente do Programa de Pós-Graduação – Mestrado Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa).

³ Psicóloga pela Universidade de Fortaleza (Unifor). Mestrado em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). e Doutora em Psicologia Social e Antropologia das Organizações pela Universidad de Salamanca (USAL). Atualmente exerce a função de Professora na Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa).

⁴ Graduado em Ciências Contábeis pela Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte (Farn). Especialista em Auditoria Contábil pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN). Discente do Programa de Pós-Graduação – Mestrado Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (Ufersa).

⁵ Formada em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Mestre e Doutora em Administração pela UFPE. Atualmente é Professora Adjunta do Departamento de Mídias Digitais da UFPB e professora permanente do Programa de Pós-graduação em Cognição, Tecnologias e Instituições (PPGCTI) da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa).

INTRODUÇÃO

Diversos autores (OLIVEIRA; GONÇALVES; PAULA, 2013; CHADWICK; DABU, 2009; KOCH; EISEND, 2009; BARNEY; HESTERLY, 2007; BARNEY, 1995) argumentam que os recursos próprios da organização podem servir para a formulação de estratégias para que consigam desempenhos superiores aos dos seus concorrentes. Tais autores enfatizam que para alcançar a vantagem competitiva sustentável é preciso se ater não apenas aos recursos valiosos, raros e organizacionais, mas também aos recursos imperfeitamente imitáveis, principalmente os fenômenos que o compõem.

Salienta-se que os recursos imperfeitamente imitáveis são constituídos pelos fenômenos do contexto histórico, ambiguidade causal e complexidade social. Esses fenômenos descrevem o alto nível de especificidade da acumulação de recursos, em linhas gerais, porque os recursos desenvolvidos internamente têm a condição de resistir aos esforços de imitação dos competidores (BARNEY; HESTERLY, 2007).

Dessa maneira, elucida-se que não há conhecimento de estudos que compilem e detalhem os construtos do contexto histórico, ambiguidade causal e complexidade social de forma relacionada. Os estudos que abordam esses construtos os fazem de forma individualizada. Diante dessa lacuna, o interesse deste artigo está na identificação dos fenômenos imperfeitamente imitáveis que levam à vantagem competitiva sustentável, uma vez que se percebe que na literatura científica esses fenômenos conjuntamente são discutidos de maneira ainda incipiente.

Destarte, este artigo tem por objetivo analisar os construtos (conceituais e operacionais) pertinentes aos fenômenos imperfeitamente imitáveis (contexto histórico, ambiguidade causal e complexidade social) como meios capazes de conduzir uma organização à vantagem competitiva sustentável.

Apresentada a problemática de pesquisa, passa-se para a explicação dos procedimentos metodológicos, por ser o ponto de partida da revisão integrativa. Após a seção de resultados, segue-se a discussão teórica do tema, fundamentada na revisão integrativa realizada, que finaliza com as considerações finais.

METODOLOGIA

Este estudo trata-se de uma pesquisa bibliográfica, oriunda de documentos secundários, na modalidade revisão integrativa. A revisão integrativa propõe agrupar dados sobre um determinado assunto a partir da literatura teórica e teórico-empírica, cuja finalidade é compreender o fenômeno por meio da revisão de conceitos, teorias e evidências (WHITTEMORE; KNAFL, 2005). Sendo

assim, para o desenvolvimento da pesquisa foram percorridas as etapas exigidas na revisão integrativa que contemplam seis fases, as quais são descritas na sequência.

A primeira fase consiste na elaboração da pergunta norteadora, caracterizada como a fase mais importante da revisão, pois possibilita determinar quais serão os estudos incluídos, os meios adotados para a identificação e as informações coletadas de cada estudo selecionado. Diante disso, adota-se como pergunta norteadora: qual é a percepção dos adeptos da Visão Baseada em Recursos acerca dos fenômenos imperfeitamente imitáveis (contexto histórico, ambiguidade causal e complexidade social) como meios capazes de levar uma organização a alcançar vantagem competitiva sustentável?

Por conseguinte, a segunda fase trata da busca de publicações sobre o tema e está intimamente relacionada à fase anterior, pois é nela que se determina como o material será coletado, quais bancos de dados e quais critérios serão considerados. Ressalta-se que os critérios de amostragem precisam garantir a representatividade da amostra, sendo um importante indicador de confiabilidade e fidedignidade dos resultados.

A procura dos artigos ocorreu nos Periódicos da Capes, por ser uma Biblioteca Virtual descentralizada que agrega e disponibiliza para instituições de ensino e pesquisa no Brasil a produção científica internacional de mais destaque. O portal compila em seu acervo mais de 38 mil artigos, em mais de 540 bases de referenciais.

Nessa ótica, os critérios de inclusão desse estudo foram: artigos completos no idioma português, inglês e espanhol, publicados nos últimos 10 anos, oriundos do campo de atuação *Business & Economics* (Economia e Negócios) e que abordassem a temática estudada (contexto histórico, complexidade social e ambiguidade causal). Optou-se como critério de exclusão os resumos, livros, editoriais, cartas ao editor e artigos que não tinham relação com a questão norteadora que compôs este estudo.

Diante do exposto, foram utilizados para subsidiar a busca dos artigos os seguintes descritores: *historical context* (contexto histórico), *path dependence* (dependência de caminho), *causal ambiguity* (ambiguidade causal) e *social complexity* (complexidade social). Ressalta-se que esses construtos foram pesquisados isoladamente e que deveriam estar no título ou no assunto dos artigos. Salienta-se que foi utilizado o operador booleano “OR”, para auxiliar na busca.

A terceira fase se constitui na elaboração de um instrumento que compila as informações coletadas, tais como, identificação do artigo (nome, autores, ano), periódicos publicados, Qualis do periódico, bem como considerou se os artigos eram teóricos ou teórico-empíricos.

Para Whitemore e Knafl (2005), a quarta fase consiste na análise crítica dos estudos incluídos com objetivo de sumarizar e documentar as informações extraídas dos artigos científicos encontrados nas fases anteriores. Já a penúltima etapa trata da interpretação e síntese dos resultados

evidenciados. Dessa forma, os pesquisadores guiados pelos achados são capazes de apreender os conhecimentos existentes e sugerir pautas para futuras pesquisas.

A última fase trata da apresentação da revisão integrativa, que tem por compromisso ser clara, completa e objetiva, para permitir que o leitor avalie criticamente os resultados. Nesse ínterim, a análise de dados foi desenvolvida à luz do referencial teórico, no qual a autenticidade de todas as referências e autores citados foi mantida de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnica (ABNT).

3 RESULTADOS

A busca eletrônica dos descritores (contexto histórico, dependência de caminho, complexidade social e ambiguidade causal) aconteceu de forma isolada, na qual foram identificados 7847 artigos. O descritor contexto histórico surgiu em 2137 artigos. Já o descritor dependência de caminho foi apontado em 3177 artigos. Enquanto que, o descritor ambiguidade causal foi encontrado em 1421 artigos. Por fim, o descritor complexidade social apareceu em 1112 artigos. Após leitura apurada para verificar os critérios de inclusão, foram selecionados 28 artigos. As referências dos artigos selecionados para compor a amostra desta revisão encontram-se na lista de Referências sinalizadas por um asterisco (*).

O ano de publicação desses artigos variou de 1990 a 2016. Em relação ao periódico de publicação, 21 foram publicados em revistas internacionais. No que se refere ao Qualis dos artigos, a maioria das publicações, 21 deles, se concentra no estrato A1. No que tange à abordagem dos estudos, 17 se caracterizam por realizarem revisão bibliográfica e os 11 restantes são teórico-empíricos.

DISCUSSÃO

O indicador imperfeitamente imitável é a principal contribuição da Visão Baseada em Recursos, por considerar que recursos difíceis de imitar podem criar mecanismos de isolamento que ajudam a organização a sustentar sua vantagem competitiva (KRETZER; MENEZES, 2006). Os recursos da organização podem ser difíceis de imitar por três razões: (1) a habilidade de obter ou desenvolver recursos que dependem das condições históricas; (2) a ligação entre os recursos que a organização possui e a sustentação de sua vantagem competitiva que é causalmente ambígua e; (3) o recurso que gera a vantagem para a organização é socialmente complexo (BARNEY; WRIGHT, 1998). Essas três características têm sido chamadas na literatura de mecanismos de isolamento (POSEN; LEE; YI, 2013) e se constituem como os principais fenômenos que dificultam a imitação,

que, por consequência, sustentam a vantagem competitiva. Diante do exposto e para atingir o objetivo proposto deste estudo, a discussão a seguir aborda os fenômenos contexto histórico, complexidade social e ambiguidade causal.

CONTEXTO HISTÓRICO

A obtenção de recursos de uma organização está relacionada ao seu contexto histórico, ou seja, a aquisição e a exploração de recursos dependem do histórico da organização ao longo dos anos, bem como da sua localização geográfica (KRETZER; MENEZES, 2006). Barney (1995) argumenta que existem pelo menos duas formas nas quais o contexto histórico pode proporcionar uma vantagem competitiva sustentável na organização, quais sejam: o pioneirismo e a dependência de caminho.

O pioneirismo ocorre quando uma organização é a primeira em um determinado setor/segmento a reconhecer e explorar uma oportunidade. Ou seja, ser pioneiro é quando uma organização tem a capacidade de inovar, criar oportunidades e enxergar possibilidades, mesmo que para isso precise correr riscos. Assim, embora outras organizações explorem a mesma oportunidade aquela que a explorou primeiramente consegue o pioneirismo e torna mais difícil para os concorrentes imitá-la (MISHINA; BLOCK; MANNOR, 2012). Acentua-se que a busca pelo pioneirismo influencia, de forma contundente, diversos setores de uma organização e constitui estratégia regular para obtenção da vantagem competitiva.

Outro modo de levar uma organização à vantagem competitiva sustentável é a dependência de caminho (PEREIRA; FORTE, 2008). O conceito base da dependência de caminho foi elaborado por W. Brian Arthur, em seu artigo *Competing technologies, increasing returns, and lock-in by historical*, publicado em 1989 no *Economic Journal*. Arthur analisou a tomada de decisão e os motivos que levavam as empresas a localizarem novas unidades em determinados locais. O estudo revela que as escolhas e ações que foram realizadas pelas empresas justificavam as tomadas de decisões adotadas posteriormente (ARTHUR, 1989; LIEBOWITZ; MARGOLIS, 1995). Desse modo, a dependência de caminho refere-se ao caminho único que uma empresa trilha durante sua história. Em outras palavras, é uma série única de eventos que pode ter levado a organização a desenvolver determinados recursos, os quais, hoje, são mais difíceis e/ou caros de serem desenvolvidos (SCHREYÖGG; SYDOW, 2011; SANTOS; PORTO, 2013).

Para Koch e Eisend (2009), a dependência de caminho acontece quando uma habilidade ou competência é desenvolvida e acumulada ao longo do tempo, numa sequência de aprendizado, envolvendo um processo de acertos e erros que não pode ser imitado rapidamente pelos competidores.

Na ótica de Liebowitz e Margolis (1995), a dependência de caminho é incapaz de evitar os efeitos persistentes das condições aleatórias e transitórias que prevalecem no início do processo histórico no qual a organização foi construída. Assim, a dependência de caminho pode ser compreendida também como processos baseados em eventos aleatórios e feedbacks positivos naturais. Ou ainda, conforme explicam Schreyögg, Sydow e Holtmann (2011), como uma propriedade de processos dinâmicos contingentes não reversíveis, cujo conteúdo central se refere à ideia do contexto histórico como um processo de ramificação irreversível. Sendo assim, os custos de transição para uma alternativa previamente descartada se acumulam com o tempo, tornando tal mudança cada vez menos provável por mais que a alternativa escolhida se mostre menos eficiente que algumas das opções antes (ou ainda) disponíveis.

Os processos de feedback positivo podem ser imprevisíveis, inflexíveis, não ergódicos e ineficientes em sua trajetória. Vergne e Durand (2011) descrevem os feedbacks imprevisíveis quando os eventos iniciais produzem grandes efeitos e são aleatórios, ocasionando muitos resultados organizacionais ao ponto de não se poder predizer, a priori, qual dos resultados foi incorporado na organização. O feedback inflexível é inerente aos processos decisórios da organização. Quanto mais o processo avança, mais difícil é transitar da trajetória selecionada para outras alternativas. Enquanto que, a não-ergodicidade diz respeito ao efeito de eventos contingentes no início da sequência que não é anulado, mas sim amplificado, com o passar do tempo. Por fim, tem-se a ineficiência potencial da trajetória que a longo prazo refere-se ao resultado final que pode gerar menos benefícios do que uma das alternativas antes plausíveis, no início da sequência.

Diante do exposto, autores como Vergne e Durand (2011); Dooms, Verbeke e Haezendonck (2013) sugerem que a dependência de caminho é contingencial e irreversível. Um processo que pode ser compreendido em três etapas, a saber: origem do caminho, desenvolvimento do caminho e evolução do caminho.

Na origem do caminho, Vergne e Durand (2011) argumentam que os processos dependentes do caminho são contingenciais no sentido de que os resultados adotados pelas organizações dependem dos eventos anteriores que ocorreram de forma aleatória ao longo da sua trajetória. Esses eventos contingenciais devem existir na origem da organização por duas razões, primeiramente porque possibilita trilhar múltiplos caminhos a serem seguidos e devido aos eventos contingenciais assegurarem a dependência de caminho distinta que mais tarde a organização que a trilhou saiba reproduzi-la (ou seja, consiga reforçá-la).

Já o desenvolvimento de caminho, trata-se da reprodução das vivências que foram percorridas ao longo da trajetória pelo auto reforço. O auto reforço é melhor compreendido como um conjunto de mecanismos positivos e negativos que sustenta o mais adequado caminho escolhido. Por fim, no que se refere a última etapa, a evolução do caminho diz respeito ao resultado

final da melhor trajetória escolhida pela organização. De modo geral se o caminho escolhido trouxer resultados positivos é necessário que a organização fique atenta, pois a dependência de caminho não dura muito tempo se as organizações não conseguirem manter alguma flexibilidade para lidar com as necessidades de ajustamento (VERGNE; DURAND, 2011; TRENTIN; FORZA; PERIN, 2015) e para alcançar a vantagem competitiva, considerando também que é necessário ajustar suas estratégias ao longo do tempo.

Em linhas gerais e a partir do que foi discutido, percebe-se que explorar os recursos é muitas vezes o resultado de processos incrementais que são afetados por circunstâncias específicas do contexto histórico da organização. Tais contextos podem ser pioneiros e dependentes de caminho, que podem dificultar o desenvolvimento de recursos pela impossibilidade de imitá-los. Assim, o contexto histórico de uma organização não importa apenas por influenciar as práticas da mesma, mas também por instigar novas práticas e melhorar o desempenho organizacional.

COMPLEXIDADE SOCIAL

A sociabilidade é sinônima de vida em grupo (FREEBERG; DUNBAR; ORD, 2011) e as relações sociais é fator primordial na discussão da complexidade social, uma vez que a consistência e a regularidade das interações entre os indivíduos de uma organização podem levar à formação de dinâmicas sociais complexas. Como por exemplo, as hierarquias de dominância, alianças sociais e diferentes papéis funcionais assumidos em uma organização (LIENARD, 2016). Assim, a noção de interações regulares ou não, é o que revela se um grupo possui complexidade social.

Na ótica de Bergman e Beehner (2015), existem inúmeras formas de complexidades sociais entre e nos diferentes grupos sociais. No entanto, a complexidade social só existe quando há interação social entre grupos. Nesse caso, indivíduos sem grupo social, que carecem de habilidades sociais, provavelmente não possuirão laços afetivos, alianças complexas e/ou interações sociais transacionais, logo, não haverá relações sociais complexas.

A complexidade social é um fenômeno que vai além da simples interação do homem com outrem. Uma vez que na ótica de Freeberg; Dunbar e Ord (2011, p. 1787), “[...] ser complexo socialmente significa dizer que as relações sociais utilizam um componente primordial para tecer conectividade com os outros, que é a cognição”.

Desse modo, a relação da cognição com o processo de complexidade social dar-se pela questão de que a sociabilidade é cognitivamente desafiadora, ou seja, é através dos processos cognitivos que as relações sociais são construídas. De forma simplificada, quanto mais se tece relações com outros sujeitos dentro de uma organização, mais complexa a relação social se torna.

Sendo assim, enquanto construto operacional da complexidade social, os autores Bergman e Beehner (2015) propõem que pode ser medido pelo número de relações diferenciadas que os indivíduos possuem entre si. Por relações diferenciadas compreende-se que são aquelas que podem ser distinguidas por um observador comum (gestor, gerente, por exemplo), ou seja, uma relação é diferenciada quando existe um número de interação consistente que pode ser visualizada. Assim, se os membros de uma organização tratar todos os membros da mesma forma, o número de relações diferenciadas é zero, logo não há complexidade social. No entanto, se eles tratarem todos os indivíduos regularmente de forma diferente, então o número de relações diferenciadas corresponderá a um número de indivíduos que regularmente se relacionam, nesse caso tem-se a complexidade social.

Face ao exposto, quando se discute a complexidade social a luz da Visão Baseada em Recursos, a mesma lógica pode ser aplicada. Uma vez que a complexidade social pode ser compreendida também quando as vantagens competitivas de uma organização são baseadas em fenômenos sociais complexos que a habilidade de outras organizações em imitar os recursos, tanto por meio de duplicação direta quanto de substituição, é geralmente restrita (ANDERSÉM; JANSSON; LJUNGKVIST, 2016). Sendo assim, os esforços por influenciar esses tipos de fenômenos provavelmente serão mais custosos do que seriam se eles se desenvolvessem de uma maneira natural ao longo do tempo em uma organização (LIENARD, 2016). Oliveira, Gonçalves e Paula (2013) defendem que as complexidades sociais que são tecidas dentro de uma organização podem até ser identificadas, mas não são facilmente copiadas, gerenciadas ou modificadas, pois a complexidade social é tácita, histórica e compõe cada indivíduo de forma singular, assim, ao tentar imitá-la, teria como resultado um substituto imperfeito.

AMBIGUIDADE CAUSAL

O termo ambiguidade causal tem sido comumente abordado como um construto importante da organização e refere-se a qualquer impedimento baseado no conhecimento da imitação (RYALL, 2009). Pode ser compreendido como a incerteza existente em qualquer novo processo de criação ou produção, que faz com que a eficiência de um novo entrante tenda a variar e o risco assumido gere ou não o sucesso organizacional (SOUSA-FILHO; BARBIERI, 2015). Desse modo, a ambiguidade pode ser compreendida como uma propriedade do sistema causal na medida em que se torna complexo executar as tarefas de identificar claramente quais as competências que contribuem para o desempenho organizacional. Assim, os competidores geralmente ficam impelidos de replicar o modelo que levou a organização a vantagem competitiva sustentável. Todavia, Barney (1995)

destaca que as organizações podem alcançar diferentes recursos de várias formas, isso ocorre devido à equifinalidade.

O princípio da equifinalidade determina que uma organização pode atingir os mesmos recursos de outra organização a partir de condições iniciais diferentes, utilizando caminhos distintos. Isso se refere à capacidade que uma organização tem de atingir seus objetivos variando os métodos. Com isso, pressupõem que múltiplas combinações de fatores relevantes podem resultar no desempenho máximo da organização. No entanto, mesmo que um recurso seja valioso, raro, difícil de imitar, ou mesmo se houver um substituto, ele não pode ser considerado uma vantagem competitiva. Sendo assim, a ambiguidade causal é um eixo relevante para a compreensão da vantagem competitiva sustentável.

Para King e Zeithaml (2001), a ambiguidade causal torna-se uma barreira contra a imitação pela concorrência, já que não se sabe ao certo qual fator está levando à diferenciação da organização. Assim, a ambiguidade causal existe quando a organização possui um determinado recurso, mas não entende como funciona ou compreende de forma parcial.

Nessa linha, Bromiley e Rau (2016) conseguem ir além quando conceituam ambiguidade causal. Os autores sugerem que a ambiguidade causal é uma condição de incerteza quanto às tomadas de decisões perante os fatores comportamentais da organização e o seu desempenho. Porém essa incerteza poderia ser atribuída a inúmeros fatores no ambiente interno ou externo da organização, afetando a percepção do gerente e a compreensão crítica dos funcionários.

Na busca para obter um construto operacional para clarificar a ambiguidade causal, dois trabalhos merecem destaque por apresentarem conceitos que servem de base para este estudo. No primeiro, a ambiguidade causal atua como um bloqueio à imitação e à mobilidade de fatores de produção, em que Baleska-Spasova e Glaister (2013) sustentam que não é possível obter uma lista de recursos finitos. Uma vez que, as organizações competitivas não teriam sucesso em imitar devido à ambiguidade causal, pois não se imita aquilo que não se conhece (BALESKA-SPASOVA; GLAISTER, 2013). No outro, a ambiguidade causal é resultado do conhecimento tácito, da complexidade do inter-relacionamento entre recursos, competências e especificidade de ativos da organização. Com isso, a ambiguidade causal é responsável pelo estabelecimento de barreiras de imitação, sendo sua altura e persistência determinadas pela agressividade do ambiente competitivo e pelo grau de ambiguidade (REED; DEFILLIPPI, 1990).

As competências, as quais Reed e DeFillippi (1990) se referem, são chamadas pelos próprios autores de “causalmente ambíguas”, são recursos combinados que geram ambiguidade causal. Nesse sentido, ambiguidade causal não é atribuída à característica da fonte nem a do receptor, mas sim ao conhecimento que é transferido. Desse modo, não se sabe com total segurança o que está gerando um desempenho excepcional e como essas forças interagem entre si em outras unidades

(POSEN; LEE; YI, 2013). Mesmo que não se consiga eliminar a ambiguidade causal, é possível ir além para descobrir por que uma prática bem-sucedida funciona tão bem. Essa estratégia “de ir além” para descobrir porque a organização funciona refere-se a espionagem corporativa. A espionagem corporativa é quando uma organização infiltra um indivíduo dentro de outra organização para descobrir qual a fonte que leva a vantagem competitiva sustentável. No entanto, essa prática é arriscada e nem sempre garante a fonte da vantagem competitiva (RIBEIRO; ROSSETTO; VERDINELLI, 2011). Da mesma forma que o conhecimento não codificado e as rotinas organizacionais tácitas, a ambiguidade causal implica na dificuldade de rastrear, a partir de uma posição competitiva, qual recurso sustenta aquela posição (KING; ZEITHAML, 2001).

Por conseguinte, ressalta-se que a ambiguidade causal entre os concorrentes protege a organização, porque os concorrentes não podem imitar recursos e competências valiosas quando não compreendem a relação entre os recursos e a vantagem competitiva (KING; ZEITHAML, 2001; RYALL, 2009).

Barney (1995) afirma ainda que a ambiguidade causal deve ser experimentada pelos gestores da organização que possui os recursos estratégicos. O autor sugere que, se os gestores não apresentam a ambiguidade causal, o conhecimento será difundido para outras empresas em um longo prazo, tornando o recurso vulnerável a imitações. Ryall (2009) defende também que para haver ambiguidade causal e os mecanismos de isolamento que protegem a organização contra a imitação, devem existir três competências básicas, são elas: tacitividade, complexidade e especificidade.

King e Zeithaml (2001) discutem a tacitividade como sendo um conhecimento que pode trazer vantagem competitiva sustentável para a organização, como também ser fonte de problemas. A tacitividade é vantajosa na organização, pois sua articulação é ambígua, o que a torna difícil para os competidores imitarem. Por sua vez, pode causar problemas na organização, pois ao ser tácita, os próprios gestores estão impelidos de reproduzi-la. Já a complexidade é resultante de uma variedade de habilidades e bens interdependentes que diz respeito ao entendimento de que um recurso só continuará sendo forte o suficiente para ser uma fonte de vantagem competitiva se receber investimentos contínuos (RYALL, 2009). Por fim, tem-se a especificidade que é quando uma organização possui um recurso que nenhuma outra tem, é algo especializado, específico, é um recurso imperfeitamente móvel e nesse caso, difícil de imitar.

O impacto dos diversos tipos de recursos e competências que possuem essas três características (tacitividade, complexidade e especificidade) sobre a ambiguidade causal ainda precisa ser mais aprofundado de maneira teórica e empírica, pois durante a construção desse estudo, pouco se obteve sobre esses construtos teóricos.

Para tanto, reforça-se que a ambiguidade causal ocorre quando é muito difícil identificar as variáveis responsáveis pelo sucesso ou fracasso de uma estratégia que poderia ser imitada. Assim, uma organização A não consegue reproduzir as mesmas condições ou recursos que tornaram possível o posicionamento da organização B, porque simplesmente não consegue entender quais foram os reais determinantes do seu sucesso (SOUZA-FILHO; BARBIERI, 2015). Desse modo, o tamanho e o alcance da organização, bem como as pressões de tempo, o curto mandato do gestor e a experiência prévia do gestor são fatores contundentes da ambiguidade causal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho propiciou uma reflexão crítica, ampliando o conhecimento dos fenômenos imperfeitamente imitáveis: contexto histórico, complexidade social e ambiguidade social; de forma simultânea. Com base nesta revisão integrativa, compreende-se que o contexto histórico, a complexidade social e a ambiguidade causal refletem a mobilização e a criação de uma dinâmica própria da organização no intuito de gerar e sustentar uma vantagem competitiva tendo como base a gestão efetiva de seus recursos. Além disso, esses fenômenos protegem a organização contra a imitação ou substituição pelos seus concorrentes, preservando assim, a imobilidade e suas capacidades organizacionais (CHADWICK; DABU, 2009).

No entanto, reconhecem-se as limitações desse estudo, a exemplo da determinação do período dos últimos 10 anos das publicações; e compreende-se que mais investigações relacionadas a essa temática devam ser realizadas. Uma vez que a integração das definições conceituais e/ou operacionais desses construtos provoca discussões e necessita de aprofundamento empírico.

REFERÊNCIAS

*Artigos que compuseram a mostra desta revisão

*ANDERSÉM, J.; JANSSON, C.; LJUNGKVIST, T. Resource immobility and sustained performance: a systematic assessment of how immobility has been considered in empirical resource-based studies. **International Journal of Management Reviews**, British, v. 18, n. 4, p. 371-396, 2016.

*BALESKA-SPASOVA, E.; GLAISTER, K. W. Intrafirm causal ambiguity in an international context. **International Business Review**, Holanda, v. 22, p. 32-46, 2013.

*BARNEY, J. Looking inside for competitive advantage. **Academy of Management Executive**, Michigan, v. 9, n. 4, p. 46-61, 1995.

- *BARNEY, J; WRIGHT, P. M. On becoming a strategic partner: the role of human resources in gaining competitive advantage. **Human Resource Management**, United States of America, v. 37, n. 1, p. 31-46, 1998.
- BARNEY, J; HESTERLY, W. S. **Administração estratégica e vantagem competitiva**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- *BERGMAN, T. J; BEEHNER, J. C. Measuring social complexity. **Animal Behaviour**, Holanda, v. 103, p. 203-209, 2015.
- *BROMILEY, P; RAU, D. Operations management and the resource based view: Another view. **Journal of Operations Management**, Holanda, v. 41, p. 95-106, 2016.
- *CHADWICK, C; DABU, A. Human resources, human resource management, and the competitive advantage of firms: toward a more comprehensive model of causal linkages. **Organization Science**, Catonsville, v. 20, n. 1, p. 253-272, 2009.
- *DOOM, M; VERBEKE, A; HAEZENDONCK, E. Stakeholder management and path dependence in large-scale transport. **Journal of Transport Geography**, Holanda, v. 27, p. 14-25, 2013.
- *FREEBERG, T. M; DUNBAR, R. I. M; ORD, T. J. Social complexity as a proximate. **Philosophical Transactions of The Royal B Society**, London, v. 367, p. 1785-1801, 2011.
- *GONÇALVES, C. A; COELHO, M. F; SOUZA, E. M. VRIO: Vantagem competitiva sustentável. **Revista Ciência da Administração**, Fortaleza, v. 17, n. 3, p. 819-855, 2011.
- *KING, A. W; ZEITHAML, C. P. Competencies and firm performance: examining the causal ambiguity paradox. **Strategic Management Journal**, United States of America, v. 22, p. 75-99, 2001.
- *KOCH, J; EISEND, M. Path dependence in decision-making processes: exploring the impact of complexity under increasing returns. **Business Research**, Frankfurt – Germany, v. 2, n. 1, p. 67-84, 2009.
- *KRETZER, J; MENEZES, E. A. A importância da visão baseada em recursos na explicação da vantagem competitiva. **Revista de Economia Mackenzie**, Santa Catarina, v. 4, n. 4, p. 63-87, 2006.
- *LIEBOWITZ, S. J; MARGOLIS, S. Path dependence, lock-in, and history. **Journal of Law, Economics & Organization**, United Kingdom, v. 11, n. 1, p. 205-226, 1995.
- *LIENARD, P. Age grouping and social complexity. **Current Anthropology**, Chicago, v. 57, n. 13, p. 105-117, 2016.
- *MISHINA, Y; BLOCK, E. S; MANNOR, M. J. The path dependence of organizational reputation: how social judgment influences assessments of capability and character. **Strategic Management Journal**, United States of America, v. 33, p. 459-477, 2012.

- *OLIVEIRA, P. H; GONÇALVES, C. A; PAULA, E. A. M. A visão baseada em recursos da inteligência competitiva. **Revista de Ciências da Administração**, Minas Gerais, v. 15, n. 35, p. 141-151, 2013.
- *PEREIRA, M. S; FORTE, S. H. A. C. F. Visão baseada em recursos nas instituições de ensino superior de Fortaleza: uma análise ex-ante e ex-post à LDB/ 96, **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 12, n. 1, p. 107-129, 2008.
- *POSEN, H. E; LEE, J; YI, S. The power of imperfect imitation. **Strategic Management Journal**, United States of America, v. 34, p. 149-164, 2013.
- *RIBEIRO, R; ROSSETTO, C. R; VERDINELLI, M. A. Comportamento estratégico da empresa e a visão baseada em recursos: um estudo no setor varejista de material de construção. **Gestão e Produção**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 175-192, 2011.
- *REED, R; DEFILLIPPI, R. J. Causal ambiguity, barriers to imitation, and sustainable competitive advantage. **Academy of Management Review**, New York, v. 15, n. 1, p. 88-102, 1990.
- *RYALL, M. D. Causal ambiguity, complexity, and capability-based advantage. **Management Science**, Catonsville, v. 55, n. 3, p. 389-403, 2009.
- *SANTOS, P. M. F; PORTO, R. B. A gestão ambiental como fonte de vantagem competitiva sustentável: contribuições da visão baseada em recursos e da teoria institucional. **Revista de Ciências da Administração**, Brasília, v. 15, n. 35, p. 152-167, 2013.
- *SOUSA-FILHO, J. M; BARBIERI, J. C. Estratégia socioambiental baseada em recursos e ambiguidade causal. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 55, n. 6, p. 699-711, 2015.
- *SCHREYÖGG, G; SYDOW, J. Organizational path dependence: a process view. **Organisation Studies**, Germany, v. 32, n. 3, p. 321-335, 2011.
- *SCHREYÖGG, G; SYDOW, J; HOLTMANN, P. How history matters in organizations: the case of path dependence. **Management & Organizational History**, Germany, v. 6, n. 1, p. 81-100, 2011.
- *TRENTIN, A; FORZA, C; PERIN, E. Embeddedness and path dependence of organizational capabilities. **International Journal of Production Economics**, Holanda, v. 169, p. 253-276, 2015.
- *VERGNE, J. P; DURAND, R. The path of most persistence: an evolutionary perspective on path dependence and dynamic capabilities. **Organizational Studies**, London, v. 32, n. 3, p. 365-382, 2011.
- WHITTEMORE, R; KNALF, K. The integrative review: updated methodology. **Journal of Advanced Nursing**, South America, v. 52, n.5, p. 546-53, 2005.

O PROFESSOR DO SÉCULO XXI E SUAS LUTAS DIÁRIAS: SAÚDE MENTAL NA ESCOLA

GÓIS, Adriano Lucena

UFERSA/RN

FRANCISCO, Deise Juliana

UFAL\AL

RESUMO: o presente trabalho discute essencialmente as dificuldades de ser professor no século XXI. Nosso maior objetivo é investigar como essa rotina pode agredir a saúde mental do professor. E ainda analisar que apesar de ter formação e preparo o professor ainda se defronta com problemas no cotidiano escolar que podem fazê-lo sofrer psiquicamente. Começamos a pesquisa com um amparo bibliográfico, a começar por um breve relato sobre saúde mental, continuemos aprofundando com a pesquisa de campo que foi realizada na Escola Municipal Professor José do Patrocínio Barra. Com a pesquisa podemos chegar a algumas conclusões e resultados como; a saúde mental do professor pode ser abalada quando há conflitos de diferentes naturezas na sua sala de aula, entre professor e aluno, ou na escola de uma maneira geral. Ainda que a correria e o stress podem em muito comprometer a saúde mental dos docentes.

Palavras-chave: Escola; Professor; Saúde mental.

INTRODUÇÃO

No século XXI o professor precisa ser qualificado. E além dessa qualificação esse precisa também de uma formação continuada, para que assim possa ser um professor com inovações e cumprir um bom papel na sociedade.

O professor quando estar atuando em sala de aula, pode enfrentar situações de conflitos com seus alunos, que podem tornar a convivência dentro da escola como um fardo. Esse profissional tem recebido alunos na maioria das vezes, altamente familiarizados com as novas tecnologias, e o professor precisa se adequar a esse público e não os alunos se enquadrarem a didática do professor.

Traremos discussões à cerca da profissão do professor, de sua auto e continuada formação. Tentando fazer um elo entre esses aspectos e ligá-los a saúde mental na escola, frente à rotina constante do dia a dia do professor.

Objetivamos através de pesquisas bibliográficas realizadas, alicerçado em autores identificar aspectos que apontem conflitos na rotina do professor e que possa implicar na sua saúde mental. E ainda investigamos se o professor tem conseguido superar esses problemas e tem mantido um bom nível de saúde mental no seu trabalho.

METODOLOGIA

O trabalho foi dirigido por pesquisas bibliográficas. Serão ouvidos quatro professores de disciplinas aleatórias que atuam na Escola Municipal Professor José do Patrocínio Barra, situada na rede pública de ensino da cidade de Felipe Guerra- RN. Discutiremos aspectos da rotina dos professores no dia a dia dentro da escola e seus respaldos sobre saúde mental.

O lócus da pesquisa será a Escola Municipal Professor José do Patrocínio Barra. Esta está situada na cidade de Felipe Guerra – RN integra no seu trabalho o ensino fundamental II. Sendo do sexto ao nono ano. A escola funciona nos horários da manhã e da tarde.

Far-se-á uso da pesquisa qualitativa, pois se entende que se faz pertinente se encaixando de forma essencial nesta pesquisa. E ainda na técnica de pesquisa o uso do questionário.

Destacam-se as palavras de (RICHARDSON 1989, p. 9) no que se refere à pesquisa qualitativa: “A pesquisa qualitativa é aquela que trabalha predominantemente com dados qualitativos”. Sendo a pesquisa qualitativa o tipo que trás na sua essência os dados qualitativos, ou seja, não se expressa por números ou estáticas os resultados do trabalho. Pode ser que apareçam números na pesquisa, mas esta se volta para dados qualitativos e não quantitativos.

Ressaltam-se as palavras de (GIL, 1999) apud (CHAER, no prelo, p. 10); quando trazem seu olhar a cerca do que é questionário “Como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas”.

RESULTADOS E DISCUSSÕES:

Qual nosso olhar sobre o que é saúde mental?

Começamos destacando conceitos de saúde mental para um melhor entendimento e ainda uma maior compreensão sobre aquilo que trataremos nesse trabalho. Lopes (2013 p. 22) destaca saúde mental como o seguinte:

A saúde mental é o estado de equilíbrio entre uma pessoa e o seu meio sociocultural, de forma a garantir ao indivíduo sua participação social, intelectual e ocupacional, visando o bem-estar e qualidade de vida. Saúde mental pode ser um termo usado, também, para descrever o nível de qualidade de vida cognitiva ou emocional de uma pessoa.

Percebe-se essa por ser um estado de equilíbrio entre a pessoa (anseios, desejos, necessidades, etc.) e a sociedade da qual faz parte. Ou seja, o meio social do qual convive. Podemos dizer que para um sujeito está com sua saúde mental em bom estado, ele precisa está bem consigo mesmo e também com a sociedade em que vive.

Depois entramos em uma discussão sobre a expansão de saúde mental no Brasil, destacamos as palavras de Lopes, 2013 no prelo Macedo, 1997, p. 320:

No Brasil, final da década de 1970, momento que a sociedade civil estava em processo de reorganização, o campo da saúde mental estava em ebulição com várias discussões acerca do cenário psiquiátrico. O centro das críticas estava focado nas características iatrogênicas do manicômio, que “em lugar de tratar, torna-se produtor de cronificação, isto é, a exclusão social do louco”.

Nesses anos citados pelos autores, se perceber a expansão da discussão sobre saúde mental no Brasil. Logo acontece também uma expansão de espaços destinados a saúde mental, prevenção, etc.

O professor que o século XXI precisa ir além da sala de aula

Acreditamos que o professor nunca poderá ser inteiramente substituído na escola. Pois antes de tecnologias se faz necessária humanização. Consideramos que em uma sala de aula, o professor ainda é uma das figuras mais significativas e relevantes frente ao desenvolvimento de seus alunos.

Todavia destacamos que o professor não é mais o centro, e o detentor de todo o saber. Nem tão pouco apontamos o professor como o detentor de toda a sabedoria, e o aluno como o receptor, que nada sabia, indo pra escola para aprender tudo com o professor. O aluno por muito tempo foi considerado uma folha em branco e um tábua rasa. Mas destacamos que, hoje sabemos que o aluno chega à escola repleto de conhecimentos e saberes, e que o professor não vai depositar em uma caixa tudo o que o aluno precisa saber. Mas os dois juntos irão fazer uma constante troca de conhecimentos, moldando os saberes do aluno, para que passem de conhecimento de mundo para conhecimento formal.

Porém mesmo com esse novo olhar, em que aponta o professor não mais como o detentor de todo conhecimento. A tarefa deste ainda é muito importante frente ao processo de ensino aprendizagem de seu aluno. Vejamos o que destaca FREIRE, (1991) p. 13 “O educador democrático não pode negar-se o dever de, na sua prática docente, reforçar a capacidade crítica do educando, sua curiosidade, sua insubmissão”. Destacamos que o professor mais do que nunca precisa estar preparado para que possa atender aos seus alunos, despertando nestes o interesse pelo conhecimento e pela escola, e, sobretudo tendo condições de junto ao aluno efetivarem conhecimentos significativos e relevantes, considerando a realidade do seu aluno.

Destinamos a um professor atuante em sala de aula, que chamaremos de sujeito (1), a seguinte pergunta: O processo ensino é repleto de aspectos que podem facilitar ou dificulta o desenvolvimento do aluno, um deles é a interação existente entre aluno e professor. Quando essa

interação não vai bem. De modo que aconteça nesta, conflitos podem surgir problemas na saúde mental do professor? Esta foi a resposta do professor: Creio que sim, quando não há interação entre os envolvidos nesse processo (ensino-aprendizagem) sempre algo sai no prejuízo. A saúde mental do professor este entre um dos prejudicados, fato dessa realidade é o número crescente de licenças médicas e afastamentos de docentes da sala de aula.

Fizemos uma relação das palavras do professor (1), com as de Carlotto e Palazzo (2006, p. 1013):

A relação professor-aluno se apresenta como o componente fundamental da atividade docente e é nessa relação que emerge a essência da função. Assim, pode ser fonte de prazer quando essa relação se estabelece de forma adequada e satisfatória, ou pode funcionar como elemento de tensão e estresse quando ocorre o contrário.

Todavia, como ressalta o professor, quando na interação que existe entre professor e aluno, algo vai mal, muitas partes do processo ensino aprendizagem são comprometidas. E uma delas é a saúde mental do professor, que, na tentativa de mostrar algum tipo de autoridade, não autoritarismo, muitas vezes tem de entrar em juízo com o aluno. Carlotto e Palazzo (2006, p. 1013) destacam que:

A falta de limites dos alunos ocasiona situações de falta de respeito aos direitos e diferenças com relação aos outros personagens do ambiente escolar, e o professor é um deles. Muitas vezes, parece haver uma inversão completa do poder, em que os alunos passam a controlar as mais diversas situações em sala de aula. Tudo isso sem mecanismos que possam arbitrar, com justiça e imparcialidade, as relações de convívio social, dificultando o trabalho pedagógico do professor e lhe exigindo um grande dispêndio de energia.

Nós temos recebido em nossas escolas cada vez mais alunos de uma forma geral mal disciplinado. Sendo retrato dessa nova geração. E com isso a escola juntamente com o professor tem enfrentado um grande problema, que é a indisciplina na escola. A forma como algumas vezes o aluno tem se portado na sala de aula, pode em alguns momentos criar um mal estar entre professor e aluno. Como trazem os autores parece que hoje quem comanda a sala de aula são os alunos, ou seja, a educação dentro da escola acontece à forma que eles acham que deve acontecer. Havendo uma completa inversão de direitos e deveres dentro do espaço escolar. O professor hoje muitas das vezes se vê impossibilitado até mesmo de dar a sua aula, devido ao mau comportamento dos alunos. E isso sem nenhuma dúvida interfere de maneira direta na saúde mental desse profissional, logo trazendo complicações.

Vejamos o que trouxe outro professor, sujeito colaborador de nossa pesquisa quando indagado a cerca da relação professor e aluno dentro escola. Sujeito (2): “O processo de interação professor e aluno são fundamentais para o processo de aprendizagem, mas quando essa interação não ocorre de uma forma sincronizada, acredito sim que pode vir a acarretar problemas que prejudique a saúde mental do professor, pois essa interação eleva o nível de stress e até mesmo de

frustração ao professor podendo prejudicar não só seu rendimento, como sua saúde”.

Dentro da escola o professor ainda é uma autoridade, não uma autoridade, como muitos acreditavam ser que podia usar desta para oprimir seus alunos. Mas, sim um profissional que merece respeito por parte dos alunos e que também precisa agir com respeito quanto aos seus alunos. Quando nesta interação não há esse respeito mútuo, as relações e a vivências nesses espaços tendem a não irem bem, e isso pode trazer prejuízos ao processo ensino aprendizagem, logo devido o desgaste desenvolver problemas de saúde tanto mental como físico no professor. Vejamos o que destacam Carlotto e Palazzo (2006, p.1013): “O mau comportamento dificulta a tarefa docente, na medida em que os professores não conseguem responder positivamente aos objetivos de seu trabalho, que são o de transmitir saberes, atitudes, valores e cultura”.

Ainda dirigimos a seguinte pergunta a mais um professor, sujeito (3): É possível que o professor do século XXI seja capacitado, tenha uma formação continuada, seja competente e tenha uma boa saúde mental? E essa foi a sua resposta: “Sim, no meu ver, quando o professor se propõe a se capacitar é possível encontrar novas ferramentas para lidar com determinadas situações as quais ele poderá enfrentar no seu dia a dia em sala de aula. Claro, que ao se capacitar ele não terá uma receita de bolo pronta para enfrentar todas as situações, mas é possível determinar a partir das ferramentas adquiridas na sua formação, novos métodos para enfrentar problemas e, portanto não desenvolver doenças mentais como o stress”.

Como destaca um dos nossos sujeitos colaboradores, se é possível que o professor tenha uma boa formação, e ainda uma formação continuada. Ele ainda ressalta que, o professor ao se qualificar e continuar com sua formação, não terá em suas mãos a fórmula de como ser um bom professor ou de como lidar com todos os problemas existentes dentro de sua sala de aula. O sujeito colaborador destaca em sua fala ser possível sim, ser um bom professor e qualificado, assim como manter uma saúde mental equilibrada.

Por último analisaremos as palavras do sujeito (4) ao perguntarmos o seguinte: É possível que o professor do século XXI seja capacitado, tenha uma formação continuada, seja competente e tenha uma boa saúde mental? Assim ele nos respondeu: “Com toda essa sobre carga que rodeiam nos professores na atualidade, que temos que cada vez mais sermos melhores, pode vir a afetar a saúde mental do professor, mas acredito que com equilíbrio e planejamento focando nas prioridades é possível ser um bom profissional, qualificado e ter uma boa saúde mental”.

Percebemos ser possível que o professor acabe sendo um profissional que devido a sua demanda no trabalho venha se tornar um sujeito sobrecarregado, por tudo que rodeia sua sala de aula, como dificuldades e problemas de seus alunos, problemas e crises da educação em nível de sua escola e de uma maneira geral, dentre outros problemas que este enfrenta todos os dias.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O professor do século XXI mais do que nunca enfrenta uma crise existencial dentro da escola. Além de todos os problemas que já acompanham a educação outros surgiram, como é o caso do difícil e problemática relação entre professor e aluno, que em muito tem ocasionado em problemas na saúde mental do professor e ainda em outros problemas.

Percebemos que é possível que o professor tenha uma boa formação e ainda continue se aperfeiçoando através de uma formação continuada, todavia esses aspectos não são a chave para o sucesso. O professor enfrenta e precisam superar problemas na sua sala de aula todos os dias.

O professor necessita de manter uma boa e equilibrada saúde mental dentro da escola para que consiga se manter bem na escola e possa produzir de forma satisfatória e desenvolver um bom papel de educador, seja um facilitador do processo ensino aprendizagem e não mais uns problemas dentro da educação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, M., UJIIE, N. **REVISTA DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO, Americana, Ano XVI, v. 01, n. 30, p. 35-49, jan.-jul 2014. CAPS e ACAUVA, Educação e/ou Pedagogia Social: A ação pedagógica voltada a adolescentes vulneráveis.**

CARLOTTO, Mary Sandra. PALAZZO, dos Santos. **Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores.** Universidade Luterana do Brasil, Canoas, Brasil. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 22(5):1017-1026, mai, 2006.

CHAER, Galdino; PEREIRA, Rafael Rosa; RIBEIRO, Elisa Antônia. **A Técnica do Questionário na Pesquisa Educacional.** Evidência, Araxá, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia Científica.** 2º edição, São Paulo: Atlas, 1991.

LOPES, Eric Kleber Rocha. **Centro de Atenção Psicossocial: desafios e perspectivas em Saúde Mental** / Eric Kleber Rocha Lopes. – 2013.

RICHARDSON, Roberto Jarri. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3º edição, São Paulo: Atlas, 1999.

FREIRE, Paulo **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa** / Paulo Freire. – São Paulo: Paz e Terra, 1996. – (Coleção Leitura).

PROCESSO SAÚDE-DOENÇA E AS PRÁTICAS DO CUIDADO NO OFÍCIO DAS REZADEIRAS¹

LIRA, Cindy Damaris Gomes²

NOBREGA, Iara Mariana de Farias Nóbrega³

HERMES, Ivenio do Espírito Santo Junior⁴

JUSTINO, Jessica Micaele Rebouças⁵

BRANDÃO, Thadeu de Sousa⁶

Resumo: objetivo: Discutir, com fundamentação antropológica, o processo saúde-doença, de modo a aproximar-se das práticas populares do cuidado no ofício das rezadeiras, bem como, entender esse cuidado na perspectiva de tecnologias leves aplicadas a saúde. Métodos: Trata-se de uma pesquisa documental, com abordagem qualitativa, tendo dados coletados em bases documentais e visitas em campo. Resultado: o processo de cura conduzido pelas rezadeiras interliga-se a ideia da eficácia simbólica de Lévi-Strauss, bem como, a interlocução entre saberes biomédicos e tradicionais é necessária. Conclusão: compreender o papel mediador do universo simbólico na construção social e no processo saúde-doença é importante na prática de cuidado. Quando se pretende assistir, intervir e promover a saúde é necessário valorizar e compreender a pessoa adoecida em sua totalidade, desde características individuais fisiológicas, ao contexto socio-cultural em que esta inserida.

Palavras-chave: Cuidado, Saúde, Rezadeiras, Tecnologias Leves

¹ Trabalho apresentado no GT 4 Tecnologias aplicadas à Saúde e à Educação do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017.

² Licenciada e Bacharela em Enfermagem pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Mestranda do Programa de Pós-Graduação Mestrado Acadêmico e Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições (UFERSA); e atua como pesquisadora assistente no OBVIO (Observatório da Violência Letal Intencional) no Rio Grande do Norte E-mail.cindydamarislira@hotmail.com

³ Jornalista, Mestranda do Programa de Pós-Graduação Mestrado Acadêmico e Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições (UFERSA) e atua como pesquisadora assistente no OBVIO (Observatório da Violência Letal Intencional), no Rio Grande do Norte. nobrega_i@hotmail.com

⁴Arquiteto, pesquisador e escritor vencedor do Prêmio Literário Tancredo Neves. Consultor em Gestão e Políticas Públicas de Segurança e de Segurança Pública. Possui em sua bibliografia 16 livros publicados e mais de 1.200 artigos. É Coordenador de Pesquisa do OBVIO – Observatório da Violência Letal Intencional no Rio Grande do Norte, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas e Humanas da UFERSA - Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Mestrando do Programa de Pós-Graduação Mestrado Acadêmico e Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições (UFERSA), Consultor do Conselho Especial de Segurança Pública e Políticas Carcerárias da OAB-RN, Consultor da Comissão Parlamentar de Políticas Carcerárias da Assembleia Legislativa do RN, Pesquisador do COEDHUCI - Conselho Estadual dos Direitos Humanos e da Cidadania e Membro Sênior do FBSP - Fórum Brasileiro de Segurança Pública. E-mail: ivenio.hermes@gmail.com

⁵ Licenciada e Bacharela em Enfermagem pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Mestranda do Programa de Pós-Graduação Mestrado Acadêmico e Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições (UFERSA). Bolsista pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior.

⁶ Sociólogo, Mestre e Doutor em Ciências Sociais pela UFRN. Professor Adjunto de Sociologia da UFERSA e do Mestrado em "Cognição, Tecnologias e Instituições" (CCSAH/UFERSA). Líder do grupo de Pesquisa "Observatório da Violência do RN". Co-apresentador do Observador Político na TV Mossoró e 93 FM. Colunista do Jornal O Mossoroense. Autor de "Atrás das Grades: habitus e interação social no sistema prisional" e coautor de "Rastros de Pólvora: Metadados 2015" atualmente exerce a função de Coordenador do OBVIO – Observatório da Violência Letal Intencional no Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas e Humanas da UFERSA (Universidade Federal Rural do Semi-Árido). E-mail: thadeu@ufersa.edu.br

INTRODUÇÃO

Para compreendermos o fenômeno das rezadeiras e sua questão ligada à “eficácia saúde-doença” e, portanto, sua “eficácia simbólica”, tomamos como guia teórico a perspectiva weberiana de que uma cultura é uma teia de significados que o homem mesmo teceu, que Clifford Geertz mostrou ser composta de símbolos, que nada mais são do que representações sociais, às quais expressam ideias, valores e atitudes sociais mais significativas da coletividade (GEERTZ, 1989) . Elas expressam, conservam e reforçam uma situação social, um *ethos* e uma visão de mundo. Pois bem, visões de mundo são elaborações mentais e assim como os comportamentos são elaborações sociais da realidade e expressam a base comum de uma determinada ordem social. Daí que o papel de um universo simbólico, assim como o de um sistema religioso: é aglutinar, ordenar e dar coesão ao quadro de referência ao qual diretamente se reporta. Assim, em última instância, sempre ligada à estrutura social à qual surge, os elementos simbólicos apresentam o papel de integrar os processos socializadores separados e, *ipso facto*, de dar um fundamento social às representações sociais e às identidades coletivas.

O que as representações coletivas traduzem “é o modo como o grupo se pensa em suas relações com os objetos que o afetam” (DURKHEIM, 1995, p. XXIII). São exteriores aos indivíduos e exercem sobre estes uma coerção à qual não conseguem escapar. É a força da instituição apoiada sob suas representações impostas desde o berço. Podem, resumidamente, ser compreendidas como construções que atendem às necessidades impostas pelo contexto social.

Assim, perante o mundo de objetos, de pessoas, de acontecimentos e de ideias, não estamos apenas equipados com automatismos, da mesma forma que não estamos isolados no vazio social: o mundo é partilhado com outros e neles nos apoiamos – às vezes, solidariamente, outras vezes, conflituosamente – para compreendê-lo, para gerenciá-lo ou para afrontá-lo. Embora haja um cruzamento, em geral, entre as representações sociais e individuais, é preciso levar em conta o estilo de vida e a rede social formada com as respectivas inserções do indivíduo na rede social estabelecida, isto é, a base social que fundamenta a cultura.

Como colocaram Berger e Luckmann (1999), todos os “edifícios sociais de significação” são “transportados por uma coletividade particular”, ou seja, “pelo grupo que produz continuamente os significados em questão e dentro do qual estes significados têm realidade objetiva” (p. 118). Esse transporte, embora haja uma dose de autonomia, é preso ao grupo e ao seu contexto sócio-histórico-cultural.

Assim, um determinado universo simbólico, com seus vários sistemas internos, serve como matriz de todos os significados socialmente objetivados e subjetivamente reais. Pois,

No interior do universo simbólico os domínios separados da realidade integram-se em uma totalidade dotada de sentido que os “explica” e talvez também os justifica (...). O universo

simbólico é evidentemente construído por meio de objetivações sociais (BERGER e LUCKMANN, 1999, p. 132).

Deste modo, mesmo tendo uma plêiade de significados e ações possíveis dentro de um sistema e de um universo simbólico, um indivíduo utiliza apenas aqueles onde suas objetivações sociais lhe permitem.

O pensamento do homem sobre si mesmo já existia a tempos remotos; porém, é a partir do século XVIII que esse pensamento ganha cunho científico, quando o homem é tomado como objeto de conhecimento e não mais apenas a natureza. A ampliação do objetivo antropológico, quando considera-se e visualiza-se o homem inteiramente (o estudando em todas as sociedades, sob todas as latitudes, estados e épocas) corrobora a magnitude que as discussões antropológicas carregam, uma vez que constrói o entendimento sobre o homem de forma holística e integral (LAPLANTINE, 2005).

Conceituar o termo saúde, bem como o termo doença, é algo dificultoso, quando para esses conceitos deve-se sopesar a subjetividade de cada indivíduo. Brêtas e Gamba (2006) consideram que, para se entender a saúde, é necessário partir da dimensão do ser, pois é nele que ocorrem as definições do normal ou patológico. Ou seja, o que é considerado normal em um indivíduo pode não ser em outro; não há rigidez no processo.

A saúde está intrinsecamente ligada a uma experiência de vida, vivenciada no âmago do corpo individual. Alves (1994) destaca que o corpo é pensado, representado e passível de leituras diferenciadas de acordo com o contexto social, tornando-se assim um importante objeto de estudo dentro ciências biomédicas bem como dentro das ciências sociais. Portanto, ouvir o próprio corpo é uma estratégia para assegurar a saúde com qualidade, pois não existe um limite preciso entre a saúde e a doença, mas uma relação de reciprocidade entre ambas; entre a normalidade e a patologia.

Quando se entende que o processo de adoecer ou ter saúde é também uma construção social, ou seja, um indivíduo é classificado como doente segundo a classificação de sua sociedade e de acordo com critérios e modalidades que ela fixa; denuncia que o saber médico deve estar intimamente ligado ao social, ao subjetivo individual, ao cultural. De modo a tornar o cuidado a saúde para além de diagnósticos clínicos, exames laboratoriais ou terapêutica medicamentosa, estabelecendo um cuidado integral, em que haja compreensão clara do corpo sônico, das expressões simbólicas e místicas que cada indivíduo crer. Sendo possível e muito viável estudar saúde a partir também da antropologia, das concepções socioculturais.

Essa pesquisa objetiva-se por discutir, com fundamentação antropológica, o processo saúde-doença, de modo a aproximar-se das práticas populares do cuidado no ofício das rezadeiras, bem como, entender esse cuidado na perspectiva de tecnologias leves aplicadas a saúde.

Com uma aproximação da prática de cuidado por rezadeiras e uma investigação da construção do conhecimento desse cuidado, interpreta-se que a prática da reza é envolvida por uma rica simbologia que não pode ser descartada pelo cuidado biomédico, uma vez que a fundamentação objetiva é alcançar a saúde.

METODOLOGIA

A natureza dessa pesquisa é analítica e documental, que segundo Silva; Almeida; Guindani (2009) se volta à análise de documentos. “A análise documental busca identificar informações factuais nos documentos a partir de questões e hipóteses de interesse” (CAULLEY *apud* LÜDKE e ANDRE, 1986, p. 38); “A técnica documental vale-se de documentos originais, que receberam ou não um tratamento analítico por algum autor. [...] é uma das técnicas decisivas para a pesquisa em ciências sociais e humanas” (HELDER, 2006, p.12).

Entendendo que o conceito de análise documental ultrapassa a idéia de textos escritos e/ou impressos. O documento como fonte de pesquisa pode ser escrito e não escrito, tais como filmes, vídeos, slides, fotografias, pôsteres ou vivências descritas e presenciadas. Esses documentos são utilizados como fontes de informações, indicações e esclarecimentos que trazem seu conteúdo para elucidar determinadas questões e servir de prova para outras, de acordo com o interesse do pesquisador (FIGUEIREDO, 2007).

Portanto na busca dialógica entre processo saúde-doença, cuidado no ofício das rezadeiras e tecnologias leves, construímos nossa análise em dois momentos que se entrelaçaram estratégias de coletas de dados documentais e de campo. Entendendo o significado de fontes primárias e fontes secundárias. Quando fontes primárias são dados originais, a partir dos quais se tem uma relação direta com os fatos a serem analisados, ou seja, é o pesquisador (a) que analisa. E fontes secundárias compreendem-se a pesquisa de dados de *segunda mão* (OLIVEIRA, 2007), ou seja, informações que foram trabalhadas por outros estudiosos e, por isso, já são de domínio científico.

O primeiro momento foi destinado a aproximação dos pesquisadores a construção literária das formas antropológicas sociais e tecnologias leves relacionando-as com a saúde e o cuidado, em uma visão de grupo específico, estabelecendo relações entre corpo, mente, cultura e cura em diferentes construções simbólicas.

No segundo momento os pesquisadores buscaram maior proximidade com a vivência da realidade do ofício das rezadeiras, quando se procurou observar presencialmente a ritualização e busca de cura conduzida pelas rezadeiras. Além dessa vivência, os pesquisadores se apropriaram de filmes, vídeos e fotografias que também os permitiu uma leitura do ofício das rezadeiras, a ritualização de cura conduzida por elas, e a compreensão delas ao processo saúde-doença.

Momentos esses complementados a constantes leituras referentes ao processo de adoecimento, bem como, de obtenção de cura.

Para facilidade de discussão e compreensão foram definidos tópicos nortes referentes ao processo de cura conduzido pelas rezadeiras interligando-o a idéia da eficácia simbólica de Lévi-Strauss (intitulado por *Cura e Cultura*) e a interlocução entre saberes biomédicos e tradicionais (intitulado por *Saberes biomédicos e saberes tradicionais: como complementar tecnologias leves em saúde.*). Nesses tópicos articulam-se falas e concepções dos próprios autores construídas a partir de observações (*grifos nossos*), de rezadeiras observadas e dos mais diversos documentos sobre a temática consultada.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

CURA E CULTURA

Compreender a dinâmica simbólica do outro, para Levi-Strauss (1993), no texto “A Eficácia Simbólica” permeia uma discussão mágico-religioso, que instiga reflexões sobre a manipulação psicológica às enfermidades e aos processos fisiológicos. O processo saúde-doença é carregado por explicações e influências simbólicas, sendo necessária a coexistência de um detentor da técnica, um recebedor dessas técnicas (paciente) e uma sociedade que acredite nessa técnica. Por esse tripé existe a cura como uma revivência, uma experiência complexa e fenomenológica; e como parte fundamental dessa cura há a crença, uma vez sem a crença no mito e nas habilidades do executor da técnica dificilmente se alcança a cura.

As pessoas tem que ter fé, que agente reza em quebrante e em outras doenças (...) eu tenho fé, mas quem recebe a reza tem que tá com fé, fé em Deus(...)Tem muitos que acreditam, tem outros que não acreditam, mas por aqui muitos acreditam (*rezadeira*).

Refletindo sobre a ótica de Levi-Strauss, seu posicionamento quanto ao processo saúde-doença e obtenção de cura, pesquisadores são instigados a lançarem o olhar para a realidade hodierna, e indagar-se “como a Eficácia Simbólica” de Lévi-Strauss pode ser aplicada a outros rituais e observações de curas milagrosas a partir de orações/rezas?

O corpo coexiste em símbolos que expressam a subjetividade individual, o cuidado das rezadeiras detém de simbologias como: ramos em movimento, sussurros, lágrimas que afloram e correm pela face da rezadeira, terços e bocejos. Enfim todo o processo de ritualização e cuidado das rezadeiras é tangente a uma eficácia simbólica, a uma série de símbolos existentes de forma cultural, que de alguma forma auxilia para promoção de saúde, de bem-estar, de qualidade de vida.

A reza vai direto na doença que a pessoa esta, eu só rezo com o *ramim* na mão, porque tem umas que reza sem o ramo, mas eu não faço isso para que o mal da pessoa,saia da pessoa e venha pra mim, só rezo com o ramo (...) O ramo e a força de Deus tira mal olhado, tudo que é doença, e quando a pessoa está com mal olhado o ramo fica logo *mucho*, o ramo só presta pra uma reza (...) (*rezadeira*).

Quando se considera a amplitude do saber em saúde, do cuidado em saúde, destaca-se a importância de se discutir processo saúde-doença e as práticas populares do cuidado e, em especial, no ofício das rezadeiras.

Revisitando laços culturais e simbólicos, que por muitas vezes não são compreendidos, por causalidade quer seja de formação social imatura, quer seja pela educação positivista a que nos submetíamos (e em alguns contextos que ainda nos submetemos) nos centros acadêmicos de formação em saúde, onde se tem centralizado o cuidado atual ao biologicismo e modelo medicalocêntrico. Ou até mesmo segregam o cuidado em saúde das rezadeiras por sua perpetuação empírica, sem sequência normativa de avaliação ou fixadas em protocolos e livros. “Eu aprendi rezar com meu padrinho, ele me ensinou tudo direitinho (...) depois que a gente aprende, nunca mais esquecida” (*rezadeira*).

Porém, o que se entende por saúde ou doença está intrinsecamente ligado aos hábitos e comportamentos individuais dependentes e mutáveis conforme o lugar, a sociedade e o contexto no qual os indivíduos estão inseridos, ou seja, há uma variação na identidade cultural de acordo com o dinamismo social e conseqüentemente as respostas dadas a cada demanda social devem ser diferentes. Cavalcante afirma que,

a cultura e as concepções sobre saúde e doença condicionam o modo de vida dos seres humanos, condicionam, mas não determinam, pois é também verdade, que as pessoas modificam esses padrões, reconstruindo valores e concepções. De modo correspondente à abordagem dialógica da saúde, a cultura é entendida como um processo de interprodução ou de co-produção (2006, p. 34).

Culturalmente falando há diversos personagens populares na conformação do processo saúde-doença, as rezadeiras, figuras que buscam um equilíbrio na saúde no contexto das práticas espirituais, levam em consideração corpo e mente como sendo indissociáveis no restabelecimento das condições de saúde. Sendo a partir da cultura que se obtém a cura, “sem nenhuma maquinária ou instrumental tecnológico, apenas com sussurros e interseções, em ambientes simples, sem hesitar ou burocratizar o atendimento, a cura pode ser alcançada” (*grifos nossos*)

Eu rezo por homens, mulheres,crianças – as mães aparece aqui com os meninos com papera, corpo quente e quando eu rezo eles ficam bom ...Graças a Deus(...) Eu rezo quem vier, posso ta fazendo qualquer coisa, eu paro de fazer e vou rezar, eu rezo pra quem precisar (...) não precisa me pagar nada, a reza é Deus que dar (*rezadeira*).

E são com as próprias palavras de reza que encerram-se as discussões desse tópico:

Saúde, paz e tranquilidade, em nome do pai, do filho e do espírito santo você seja liberta (...). Deus te gerou, deus te regenerou, de olhar de quebrante deus te curou, na tua carne, no teu olhar, no teu cabelo, na tua disposição ...no poder de Deus e da virgem Maria seja curada amem (...) (*rezadeira*).

SABERES BIOMÉDICOS E SABERES TRADICIONAIS: COMO COMPLEMENTAR TECNOLOGIAS LEVES EM SAÚDE

De fato esses saberes (biomédicos; tradicionais) são construídos de formas diferentes e materializam-se em cuidados diferentes, são implementados em diferentes formatos e por distintas pessoas, mesmo diante de configurações díspares não significa que um saber sobrepõe a outro, ou ainda que eles não se complementem – uma vez que ambos cominam ao mesmo interesse: a cura e o melhoramento na qualidade de vida. “Eu quero que as pessoas fique bem, fique curada” (*rezadeira*), “Nossa pretensão é assistir pessoas e coletivo na prevenção e tratamento de doenças” (SOARES, s.d., p 167)

Frente ao atual avanço tecnológico na área da medicina, bem como, do que se entende ou se considera por saúde-doença e obtenção de cura; é possível observar saberes e práticas populares do cuidado que resistiram ao tempo e que não foram completamente suplantados pelo cientificismo; mas considerados e (re)interpretados enquanto tecnologias

O cuidar em saúde ao se reportar a tecnologia não se restringe apenas a maquinários de última geração ou a moderna forma de diagnóstico, mas a uma gama infinita de possibilidades em assistir em saúde.

As tecnologias envolvidas no trabalho em saúde, podem ser classificadas como: leves, que são as tecnologias de relações do tipo produção de vínculo, autonomização, acolhimento, gestão como uma forma de governar processos de trabalho; leve-duras, como no caso dos saberes bem estruturados que operam no trabalho em saúde, como a clínica médica, a psicanalítica, a epidemiológica; e duras, como no caso de equipamentos tecnológicos do tipo máquinas, normas, estruturas organizacionais (SOUZA, 2013, p.2).

Como bem coloca Merhy (1997), o ser humano necessita das tecnologias de relações, de acolhimento, de produção de comunicação e formação de vínculos – de tecnologias leves. Pois a mesma complexidade envolta na conceituação do que é saúde-doença, estende-se ao processo de cuidar, e o uso apenas das tecnologias duras não responderiam o plasma da atenção à saúde. Então, o cuidar das rezadeiras que tem por escopo a busca da cura e defesa da vida, pode ser interpretado como tecnologias leves assim como a medicina oriental e ocidental alopática, uma vez que buscam o intervir em saúde nas dimensões objetivas e também subjetivas, no tratar dos sinais e sintomas, bem como da significância da causalidade.

É necessário, inclusive, documentação escrita, dar voz e vez a essas práticas e praticantes (rezas e rezadeiras) escondidas muitas vezes atrás das cortinas do modelo biomédico. Ou seja, relacionar prática do cuidado (até mesmo o cuidado biomédico) a ferramentas que possibilitem compreender o usuário considerando seus próprios saberes e os da comunidade.

Apesar de vivermos em uma sociedade cada vez mais laica, (co)existe a dificuldade de continuidade da prática do rezar, ou seja, a explicitação do ofício das rezadeiras como práticas de assistir ou intervir em cuidado estão tomando, em muitos casos, invisibilidade (MECENAS & SANTOS, 2009). Cogita-se que há falta de credibilidade por parte de alguns profissionais da saúde para com as práticas empíricas e espirituais do cuidado, por considerarem-se superiores e que apenas os seus conhecimentos são válidos. (CAVALCANTE, 2006)

Para que se entenda a realização dessa prática de intervenção em saúde, de obtenção de cura(a reza), precisamos conhecer um pouco melhor como essas mulheres exercem o ofício de rezadeiras. Theotonio (2010) trás que, “rezar é garantir a continuidade da harmonia com o próprio corpo, é debelar o mal que incomoda, é restabelecer a saúde”.

As rezadeiras são visualizadas ainda como fortes líderes em suas comunidades, por isso não se deve combatê-las, reprimir ou desvalorizar seus conhecimentos, mas aliar a força de liderança que essas pessoas exercem junto aos programas governamentais de saúde preventiva (PIMENTEL; 2007). “Muitas pessoas vem aqui pra eu rezar, e só tomam os remédios que os médicos passam depois que eu rezo aqui por elas... “(rezadeira)

Na percepção da importância da rezadeira nas comunidades, principalmente nos resultados que inclui o bem-estar, estados modificados de melhoria de elevado estresse – relacionados aos momentos de espiritualidade, compreende-se a relevância de se investigar e repensar a possibilidade de discutir a saúde na perspectiva da ciência concebendo a religião/espiritualidade como influenciadoras no corpo humano. Não se está falando aqui em supervalorização de práticas científicas ou populares, mas sim de articulação e concatenação de saberes para o único fim: promoção a saúde, qualidade de vida e redução de agravos a vida. Com essa pesquisa documental corroboramos com a ideia de Theotonio (2010) em que não se pode pensar na cultura popular e ‘cultura da elite’(perspectiva puramente biomédica) como sendo dicotômicas, pois, se assim fizermos não conseguiremos responder a complexidade das relações e estaremos reduzindo-as e deixando esquecidas as nuances que as permeiam. Assim sendo, deve-se criar um elo e não um muro, entender os paradigmas culturais e biomédicos como sendo complementares, cada qual com particularidades e contribuições para uma finalidade comum que é a cura.

As práticas populares do cuidado, no caso das rezadeiras, vêm mostrar que, por exemplo, uma escuta qualificada, uma investigação sobre os problemas e algumas orientações produz, em muitos casos, produzem maior efeito que uma prescrição medicamentosa. De fato, no momento de

fragilidade diante da doença existe um ser que necessita ser compreendido, que requer uma atenção voltada não apenas para aquela parte do corpo afetada pela doença, mas para o todo, para seu corpo, sua subjetividade.

Alves (1999) afirma que se não houvesse homens no mundo, se o mundo fosse constituído apenas de objetos, então a linguagem da ciência seria completa. Acontece que os seres humanos amam, riem, têm medo, esperanças, sentem a beleza, apaixonam-se por ideais”. Portanto não se alcança uma assistência a saúde completamente eficaz quando se volta unicamente a protocolos, exames laboratórios ou medicamentos; quando se entende saúde-doença para além do biopatológico se compreende que assistir em saúde também deve ser pautada no caráter antropológico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante essa análise documental e exploratória, buscou-se compreender que o homem é algo muito além do biológico constituinte, de modo que deve ser considerado integralmente, bio-psico-emocionalmente, como ser social carregado de uma dimensão simbólica onde a questão da “saúde-doença” deve ser vista também em termos de eficácia simbólica. Assim, entendendo que a subjetividade, as representações sociais e a cultura na qual está os indivíduos estão inseridos influenciam, constroem e reconstroem o processo saúde-doença.

Quando se considera a subjetividade do ser, o meio ao qual esta inserido, seus costumes, valores, conhecimentos e comportamentos, assiste-se à saúde. Importa salientar que, embora esses fatores influenciem diretamente o biológico desse ser, também as questões relativas à saúde e à doença não podem ser avaliadas de forma isolada da dimensão social, pois é neste ínterim que a cultura confere sentido ao que se vive, quer seja no estado de saúde ou de adoecimento.

Portanto, foi possível compreender que entre a chamada “cultura popular” vivenciada e praticada pelas *rezadeiras* e o saber biomédico, existem pontos que o cientificismo hesita em contemplar (subjetividade, estruturas simbólicas, representações sociais, emoções e aspectos do viver que não podem ser mensurados *in totum*, dada a polissemia do ser humano). São nesses pontos onde podem se encontrar, muitas vezes, algumas respostas para o processo de adoecimento manifesto no corpo físico. Daí a importância dos sistemas de atenção à saúde estarem em consonância aos conhecimentos culturais e tradicionais. De forma que, ao menos, para fins teóricos e práticos, o sistema de atenção à saúde biomédico deve ser considerado e se articular com a cultura da pessoa assistida.

REFERÊNCIAS

ALVES, Rubem. **Entre a ciência e a sapiência**: o dilema da educação. São Paulo: Edições Loyola, 1999.

ALVES, PC., and MINAYO, MCS., orgs. Saúde e doença: um olhar antropológico [online]. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 1994. 174 p. ISBN 85-85676-07-8. Available from SciELO Books :<<http://books.scielo.org>>.

BERGER, Peter, & LUCKMANN, Thomas. **A construção social da realidade**: tratado de sociologia do conhecimento. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

BRÊTAS, A.C.P.; GAMBA, M.A. Enfermagem e saúde do adulto. Barueri: Manole, 2006.

CAVALCANTE, Simone Gadêlha. **Entre a ciência e a reza**: estudo de caso sobre a incorporação das rezadeiras ao Programa de Saúde da Família no município de Maranguape-Ce. 2006. 88 p. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais). Instituto de Ciências Humanas e Sociais. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, RJ, 2006

DURKHEIM, Émile. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

FIGUEIREDO, N.M.A. **Método e metodologia na pesquisa científica**. 2a ed. São Caetano do Sul, São Paulo, Yendis Editora, 2007.

GEERTZ, Clifford. **A Interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1989.

HELDER, R. R. **Como fazer análise documental**. Porto, Universidade de Algarve, 2006.

LAPLANTINE, François. **Aprender Antropologia**. 1. ed. 17ª reimp. São Paulo: Brasiliense, 2005.

LEVI-STRAUSS, C. A eficácia simbólica. IN: Antropologia estrutural. Rio de Janeiro: Tempo brasileiro, 1993.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M.E.D.A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo, EPU, 1986.

MECENAS, A. L. S.; SANTOS, M. F. J. Mulheres tecendo a memória: Benzedura e tradição no ofício das estereiras. In: **II Seminário Nacional Gênero e Práticas Culturais: culturas, leituras e representações**, 2009, João Pessoa. Anais do II Seminário Nacional Gênero e Práticas Culturais: culturas, leituras e representações. João Pessoa: Editora Universitária UFPB, 2009

MERHY, E.E. “Em busca do tempo perdido: a micropolítica do trabalho vivo em saúde”. In: Merhy EE, Onocko, R. **Práxis em saúde um desafio para o público**. São Paulo (SP): Hucitec; 1997.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, Vozes, 2007.

Práticas Culturais: culturas, leituras e representações. João Pessoa: Editora Universitária UFPB, 2009.

PIMENTEL, Cristiane Maria Sales. Rezadeiras: uma fé popular. OPSIS, vol. 7, nº 8, jan-jun 2007. In: OPSIS - Curso de História. **Dossiê Corpo e Cultura**. Universidade Federal de Goiás - Campus Catalão. Catalão - GO, v. 7, n. 8, jan-jun. 2007. 288p. ISSN: 1519-3276

SILVA, J. R. S.; ALMEIDA, C. D.; GUINDANI, J. F. **Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas**. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais** Ano I - Número I - Julho de 2009. Disponível em: www.rbhcs.com ISSN: 2175-3423

SOARES, Natalício. **Guia de Profissões**. Bolsa Nacional de Livros, Curitiba. p, 167. Disponível em: < http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/livro_format_1b.pdf>

SOUZA, F. Tecnologias de Cuidado em Saúde. Rede humaniza SUS. Santa Maria, RS, Set/2013. Disponível em: <http://redehumanizasus.net/65498-tecnologias-de-cuidado-em-saude/>. Acesso em 14 de novembro de 2017

THEOTONIO, Andrea Carla Rodrigues. **Entre ramos de poder: rezadeiras e práticas mágicas na zona rural de Areia, PB**. 2010. 124 p. Dissertação (Mestrado em História). Centro de Humanidades. Universidade Federal de Campina Grande, 2010.

GT – DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIAS NA SOCIEDADE E
ESTRATÉGIAS E PROCESSOS DE GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A DISTRIBUIÇÃO FÍSICA DE PRODUTOS COMO RECURSO COMPETITIVO: UMA ANÁLISE NA EMPRESA DE LATICÍNIOS¹

LEÃO, Bruno Layson Ferreira²

Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA)/RN

PEREIRA, Yákara Vasconcelos³

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)/PB

SALAZAR, Viviane Santos⁴

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)/PE

Resumo: o presente estudo objetivou analisar se a distribuição física da empresa analisada pode gerar vantagem competitiva. O trabalho utilizou entrevistas semiestruturadas, realizadas com os gestores da unidade distribuidora analisada, e questionários endereçados aos clientes varejistas da cidade de Mossoró-RN. A análise dos dados evidenciou que a distribuição é capaz de agregar valor ao cliente varejista com a disponibilização de produtos considerando a precisão, agilidade, e margem mínima de erros como valores centrais. Percebeu-se que a empresa possui cinco recursos competitivos: a flexibilidade no fluxo das atividades, a localização, o sistema de ERP, o pessoal, e a reputação. Apenas a reputação é capaz de promover a vantagem competitiva sustentável, enquanto que a localização proporciona uma vantagem competitiva temporária e os demais garantem apenas paridade competitiva.

Palavras-chave: Distribuição física; RBV; VRIO; Vantagem competitiva.

INTRODUÇÃO

A aquisição de vantagem competitiva representa um desafio para as empresas, que precisam atuar diante dos aspectos econômicos, sociais e ambientais. O conhecimento dos recursos e capacidades organizacionais fornece à empresa uma visão estratégica das suas atividades, com inclinação a construções mais robustas e plenas em seu portfólio de operações, o que a torna mais adaptável e diminui sua suscetibilidade a dificuldades advindas de mudanças (MINTZBERG et al., 2006; BARNEY; HESTERLY, 2007; HITT; IRELAND; HOSKISSON, 2011).

¹ Trabalho apresentado no GT Estratégias e processos de gestão nas organizações, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017.

² Graduando em Administração - Universidade Federal Rural do Semiárido (UFERSA). E-mail: umleaum@gmail.com

³ Doutora em Administração – Docente do PPGCTI/UFERSA, do PPGHT/UFPE e do DEMID/UFPB. E-mail: yakarav@gmail.com

⁴ Doutora em Administração – Docente do PROPAD/UFPE, do PPGHT/UFPE e do DHT/UFPE. E-mail: viviane_salazar@yahoo.com.br

Na perspectiva teórica da *Resource Based View* (RBV) os recursos organizáveis raros que possuam heterogeneidade e são dificilmente copiados tornam possível a obtenção e sustentabilidade da vantagem competitiva (BARNEY, 1991). Nela, há o modelo VRIO que permite analisar os recursos a partir do seu valor, raridade, imitabilidade e organização (BARNEY, 2007).

Barney (1991) afirma haver relação causal entre a implementação de estratégias e a geração de vantagem competitiva sustentável uma vez que facilitem a redução de custos e tornem viável a exploração de oportunidades de mercado, assim como neutralizem ameaças competitivas, o que também está em acordo com a visão exposta por Hitt, Ireland e Hoskisson (2011). No tocante às atividades logísticas de uma organização, ao que os serviços de distribuição incorram em menor custo possível, a empresa aperfeiçoa seu processo e conquista vantagem competitiva frente às concorrentes (PORTER, 1985; BARNEY, 1991).

Numa perspectiva em que a distribuição física é capaz de trazer incrementos à lucratividade (PINTO, 1994; SHYNCON; STERLING, 1983), exploração de maior parcela de mercado (ALMEIDA; 2012; PINTO, 1994) e redução de custos com a efetividade das operações (ALMEIDA; MARCONDES, 2014; ALMEIDA, 2012), justifica-se a sua relevância enquanto objeto de estudo, uma vez que se trata de uma possível fonte de vantagem competitiva.

Observadas as considerações iniciais, que indicam a relação existente entre a distribuição física e o enfoque estratégico pautado na RBV, cabe analisar a disposição dos recursos e capacidades organizacionais na aquisição de vantagem competitiva sustentável. Além destes fatores, nota-se que o escopo da pesquisa está orientado à vertente teórica da RBV que representa tendência contemporânea na administração estratégica (PINTO et al., 2016). Dessa forma, oportunizou-se o estudo da filial de uma empresa de laticínios situada em Mossoró-RN, no qual o objetivo geral é analisar se a distribuição física da empresa pode gerar vantagem competitiva. Para tanto, foram desenvolvidos os seguintes objetivos específicos: 1) Averiguar como a distribuição física é utilizada na empresa; 2) Investigar a distribuição física da empresa a partir do Modelo VRIO.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para fins desta pesquisa, a abordagem qualitativa foi adotada, uma vez que se tem por intenção compreender e interpretar ações e percepções advindas dos participantes de um meio social (GIL, 1995). Nesse sentido, a pesquisa se desenvolveu por meio de um estudo de caso que

permitiu a investigação da distribuição física em uma empresa de laticínio. Especificamente, dimensões da distribuição física fazem parte do escopo desta pesquisa, realizada no centro de distribuição da empresa de laticínios localizado na cidade de Mossoró-RN, em atuação desde 2002.

De forma a obter os dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas apoiadas por um roteiro com questões que permitiram flexibilidade nas respostas (BONI; QUARESMA, 2005). Para tal foi solicitada autorização para o Supervisor da unidade de distribuição em questão. Ainda no sentido de adquirir dados necessários ao alcance dos objetivos desta pesquisa foram elaborados questionários, enviados aos clientes em forma física, impressos, por meio dos vendedores, em visitas periódicas aos clientes dentre as suas rotas (RICHARDSON; 1999).

A escolha dos entrevistados deste trabalho teve por critério a disposição hierárquica da organização estudada. Dessa forma, foram selecionados o Supervisor da unidade de Mossoró-RN, o Supervisor Geral das unidades distribuidoras, e o Gerente Administrativo da organização.

Para a escolha dos clientes varejistas da empresa pesquisada, foram utilizados como critério a conveniência e fatores geográficos, como a sede da empresa a ser contatada, o que limitou o universo da pesquisa a 100 clientes de uma carteira de aproximadamente 585 clientes varejistas. Foi obtido retorno de 11 clientes respondentes. Após a seleção dos entrevistados/respondentes pôde-se iniciar a coleta de dados. Com a concessão de autorização prévia, as entrevistas e a aplicação dos questionários foram realizadas, durante os meses de dezembro de 2016 a março de 2017.

ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A DISTRIBUIÇÃO FÍSICA DA EMPRESA DE LATICÍNIOS

Em acordo com os dados obtidos na coleta foram encontradas categorias empíricas que demonstram os estágios da distribuição na empresa de laticínios. As informações obtidas foram analisadas e organizadas na figura 1, em conjunto com as falas dos sujeitos sociais entrevistados:

Figura 1 – A distribuição física da empresa de laticínios

Faturamento	Vendas em rota
<p>“[...] normalmente as atividades de distribuição na unidade se iniciam no faturamento. Nós já temos um roteiro das atividades e de quem é responsável pelo quê, quem fará tais lojas (rotas), e também uma noção de como se comportam determinados clientes em relação a padrões de compra, tempo de reabastecimento de estoques, pedidos, e assim, de acordo com a pré-programação que possuímos seguimos a distribuição, sendo que quando há a necessidade de mudanças na rota, tudo é feito através do setor de faturamento (GESTOR X3)”.</p> <p>“O faturamento (setor) é que interpreta as necessidades dos clientes” (GESTOR X1).</p> <p>“[...] o setor de faturamento possui autonomia para realizar operações referentes à parte operacional da logística da unidade (GESTOR X1)”.</p>	<p>“[as rotas] permitem um contato próximo com o cliente, sendo desenhadas de maneira a propiciar uma janela de tempo em que o produto é escoado e se torna necessário lançar novos pedidos de compra, uma vez que há ampla saída de mercadoria, porém sem perdas relacionadas a tempo de reposição” (GESTOR X3).</p> <p>“Dessa forma o vendedor sai para a rota, e este possui um <i>smartphone</i> com um sistema específico instalado, com todos os clientes cadastrados. O trabalho é desenvolvido das 07:00 às 11:00 e o vendedor retoma às 13:30, trabalhando até por volta das 17:00 (GESTOR X2)”.</p> <p>“[...] o tempo entre cada atendimento realizado pela empresa é suficiente para que surja a necessidade de uma nova compra” (CLIENTE Y3).</p>
Processamento de clientes	Expedição
<p>“Os vendedores fazem um envio de dados para a empresa, e esses dados chegam ao setor de faturamento, onde são recebidos e interpretados por um sistema que possuímos, gerando pedidos de venda após a verificação prévia se há a necessidade de abertura de crédito e liberação de novas regras em termos de preço, e/ou débitos prévios do cliente” (GESTOR X2).</p> <p>“Depois do recebimento dos pedidos e sua análise pelo sistema é gerado um romaneio de carga, e esse romaneio é entregue à expedição, onde é feita uma conferência e o carregamento da mercadoria, entregue aos motoristas para que sejam feitas as entregas daquele vendedor específico. E desse carregamento é feito o acompanhamento de acordo com o que o vendedor fez em sua rota (GESTOR X2)”.</p>	<p>“[...] a distribuição em si começa internamente, a partir da expedição. A cadeia se iniciará com a expedição, através dos estoquistas, que em seguida fazem o transporte da mercadoria para os carros que entrarão nas rotas (GESTOR X2)”.</p> <p>“[...] podem acontecer trocas em relação ao tamanho do carro que fará o transporte caso os pedidos aumentem ou diminuam, ou mesmo em relação aos ajudantes de motorista, quando estes conhecem melhor a rota” (GESTOR X1).</p>
Veículos	Entregas
<p>“Cada caminhão tem uma meta específica de entrega e rodagem relacionada às rotas e o quanto estas podem ser expandidas e quantos clientes a mais poderão contemplar de maneira a que se garanta a rentabilidade, selecionando a quantidade de produto e o peso necessário para que se possa ser realizado deslocamento de maneira que o quantitativo geral de mercadoria entregue pague os custos totais da rota (GESTOR X3)”.</p> <p>“Em termos de retorno, se consideram os investimentos feitos para que sejam exploradas as oportunidades de acordo com a necessidade de retorno financeiro alinhado ao que se teve de custo de aquisição dos transportes que usamos para a entrega de mercadorias (GESTOR X3)”.</p>	<p>“[...] nossas entregas acontecem de forma rápida e segura, uma vez que possuímos um controle muito bom da distribuição justamente pela logística ser própria, com atenção especial a horários de entrega, a qualidade dos serviços, além da preocupação em minimizar as rupturas de estoque percebidas quando do contato para com o cliente varejista (GESTOR X2)”.</p> <p>“[...] a responsabilidade pelo produto e entregas passa a ser subsidiária dos nossos motoristas e ajudantes, que possuem contato direto com a clientela (GESTOR X1)”.</p> <p>“[...] as entregas realizadas ocorrem em um curto período de tempo, além do que as rotas são revisitadas semanalmente, ou em acordo com a necessidade que demonstramos aos vendedores. (CLIENTE Y6)”.</p> <p>“[...] as entregas são feitas no mesmo dia em que são realizados os pedidos, ou logo no dia subsequente (CLIENTE Y10)”.</p> <p>“[...] o tratamento de avarias e devolução de produtos acontece de forma prática, sem prejuízos a minha loja” (CLIENTE Y7).</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

De acordo com a figura 1, a primeira categoria a ser analisada diz respeito ao “faturamento”, sendo esta referente a uma divisão do setor comercial da empresa de laticínios, o subsetor de faturamento, e suas atividades frente a distribuição. Nesse setor podem ser verificadas as ocorrências e variabilidade de demandas relacionadas a cada relacionamento com o cliente e seus imperativos. Por meio dos dados fornecidos pelo faturamento ocorre o desenho de todas as operações de distribuição para o alcance dos objetivos logísticos (GESTORES X2 e X3). O

faturamento encaminha ao setor de expedição importantes outputs em relação aos pedidos para que cada carregamento seja encaminhado ao mercado em conformidade com o ordenado em pedido de compra (GESTORES X1 e X3).

Seguindo a descrição das atividades, os gestores X1 e X2 evidenciam a importância das atividades de distribuição para a empresa, salientando a agilidade e precisão dos processos referentes às operações logísticas. Dessa forma, busca-se para o desenvolvimento das atividades de distribuição o atendimento ágil dos pedidos solicitados à empresa, com o cumprimento dos prazos acordados para as entregas.

Para tal, as atividades que permeiam a transmissão das vendas ao setor competente são realizadas mediante sistemas de ERP próprios, que fazem a coordenação das atividades de vendas com o recebimento de pedidos na unidade distribuidora e assim, o faturamento das notas referentes à mercadoria revendida pelo centro distribuidor ao cliente varejista, em acordo com as categorias Vendas em rota e Processamento de clientes da figura 1.

Como a distribuição das mercadorias é o principal objetivo da unidade, percebe-se o trabalho diário, que funciona de forma cíclica, sempre em retomada das atividades após o encerramento das demandas apresentadas durante o estágio inicial da operação, assinaladas pelas vendas. Nesse ínterim, há na empresa uma percepção das atividades logísticas de forma sistêmica, que o envolvimento para com as atividades é permeado por todos os colaboradores em uma perspectiva global das operações, o que pontua o gestor X1. Este ainda aponta a ação dos vendedores como essencial tanto para a continuidade das atividades, como também para a prospecção de novos clientes e oportunidades de mercado.

Ainda em relação ao setor comercial, dentre os processos assinalados no ínterim da relação pedidos-entregas, destacam-se as ações referentes aos romaneios. Estes são realizados quando do faturamento das mercadorias a serem escoadas, onde são selecionados os veículos em decorrência da disponibilidade dos motoristas e ajudantes, e suas respectivas rotas, além de um planejamento referente à quantidade de peso e natureza dos produtos (GESTOR X1).

Este documento é de responsabilidade do setor de faturamento, e deve estar em conformidade com a saída de estoque realizada na unidade, assim como por informações relacionadas a veículos e seus responsáveis no desenvolvimento dos carregamentos e entregas. Neste momento, alcança-se a Expedição, onde se inicia a disponibilização do produto via veículos da empresa.

Logo depois há o estágio final da distribuição, onde há o contato com o cliente para a entrega da mercadoria, verifica-se que a forma como as rotas são dispostas é considerada como estratégica (GESTOR X3). A fala do Gestor X3 a respeito do desenho rotas se mostra relacionada ao exposto por Christopher (2003), numa perspectiva que demonstra que quando os benefícios

advindos das atividades logísticas percebidos pelos clientes são compatíveis ou mesmo superiores ao custo de aquisição dos produtos, tornam-se um ativo capaz de criar valor agregado, como verificado na categoria Veículos.

Percebe-se que as operações se encadeiam de forma a dispor perante o atendimento das necessidades do cliente, precisão nas atividades, com uma atenção específica às condições negociáveis dentre o cliente-fornecedor (GESTORES X1 e X3). Para Pinto (1994) e Almeida (2012), isso é capaz de garantir satisfação ao consumidor, e ainda trata-se de um fator de diferenciação juntamente com a agilidade demonstrada do serviço, que gera benefícios incrementais ao que torna possível a fidelização da clientela, sinalizando a criação de valor agregado ao produto. Em linha com os dados expostos, Christopher (2003) propõe que o desempenho das atividades de logística são fundamentais para o alcance da satisfação das necessidades do cliente, que a retenção deste é fator que propicia rentabilidade a longo prazo, o que está alinhado ao que afirma o gestor X1. Dessa forma, na fala relacionada à categoria Entregas, o gestor X1 evidencia uma relação mutual entre a distribuição e a fidelização do cliente, o que Christopher (2003) e Almeida (2014) tomam como um fator a ser considerado para a construção de um relacionamento que permita a criação de novos negócios.

Os clientes varejistas, em sua maioria, possuem expectativas relacionadas ao atendimento de suas necessidades em uma perspectiva relativa a utilidades de tempo e espaço capazes de gerar autonomia de estoques e o fornecimento de qualidade em relação à comercialização do produto ao cliente final (ALMEIDA; MARCONDES, 2014). Assim, estes esperam que o fornecedor cumpra requisitos básicos na entrega de produtos (BOWERSOX; CLOSS, 2001; BALLOU, 2006), atendo-se a exigências sanitárias, fiscais, procedimentos de entrega e tratamento de avarias, assim como, impreterivelmente à quantidades e prazos ordenados. Satisfeitas essas condições os serviços de distribuição física promovem amplo efeito sobre receitas e retenção de clientes (BALLOU, 2006).

Stern et al. (1996) compreendem, em sua obra, que a estrutura ótima em termos de criação de um canal de distribuição se percebe como uma composição onde são minimizados custos totais do sistema. O ajuste do nível de serviços é realizado para que o desempenho das atividades logísticas responda diretamente a um grau satisfatório de desenvolvimento das atividades com menores dispêndios. O exposto pelos autores se mostra em paralelo com os dados quando do estudo das atividades de distribuição da empresa, citadas pelo gestor X2 ao contemplar as entregas e o gestor X3, quando trata dos veículos e suas metas referentes às rotas.

Sobre a possibilidade de exploração de oportunidades de mercado pela distribuição da empresa, o gestor X3 demonstra as possibilidades existentes frente às operações analisadas, e pontua que os veículos da distribuidora possuem metas relacionadas ao seu porte e que garantam que a exploração dos canais de distribuição seja efetiva, com garantias frente ao retorno necessário.

Corroborando o exposto por Stern et al. (1996) e Barros (2001), a distribuição passa a se tornar um diferencial ao proporcionar opções em termos de resposta ágil às necessidades do cliente, pleiteando o que é exposto como meta pelo Gestor X2 em termos de agilidade, pontualidade e menor margem possível de erros.

Almeida e Marcondes (2014) consideram que a integração proporcionada pelas atividades de distribuição é capaz de trazer acréscimos ao valor econômico produzido, uma vez que sejam fornecidos produtos e serviços em um alto nível de qualidade, com os menores custos possíveis. Isto se alinha com os dados expostos ao considerar a disposição das rotas e a efetividade das operações da empresa, dispostas em informações cedidas pelos gestores, assim como pelos clientes Y3, Y6, Y7 e Y10.

O cliente Y10 dispõe sobre a agilidade da distribuição da empresa, e ainda pontua que há uma minimização dos riscos perante o reabastecimento das gôndolas mediante a rapidez das entregas, o que afasta a possibilidade de ruptura de estoques. Por outro lado, em consonância com o comentário do Gestor X3, percebe-se que essa característica gera para a empresa distribuidora um giro mais rápido de estoques e permite que as metas por veículo sejam alcançadas, garantido a rentabilidade. Em relação ao exposto, Pinto (1994), Shyncon e Sterling (1983) entendem que a sintetização de utilidades de tempo e espaço são capazes de trazer fomentos às receitas, caracterizando um possível acréscimo de lucratividade advinda da agilidade da distribuição ao cliente, considerando a disposição eficiente de recursos que a empresa possui.

Ainda percebe-se o alinhamento das características do nível de serviço estudado com o exposto por Bowersox e Closs (2001), ao que são satisfeitas condições como disponibilidade, desempenho e confiabilidade no que se refere às operações de distribuição física da empresa. Pode-se verificar nas falas dos clientes Y1 e Y6 o desempenho operacional frente às demandas, em um ciclo de atividades que denotam consistência do fluxo logístico, com flexibilidade e a capacidade da manutenção da disponibilidade de estoque para atendimento das necessidades do cliente. Em linha, o cliente Y3 corrobora o citado pelos clientes Y1 e Y6 em sua observação, o que evidencia a adequação das características da prestação de serviços às necessidades demonstradas pelos clientes perante a distribuição.

ANÁLISE DA DISTRIBUIÇÃO FÍSICA A PARTIR DO MODELO VRIO

Alinhado aos dados obtidos, pode-se notar que a empresa possui uma gama de recursos competitivos que a posicionam estrategicamente em relação à concorrência, garantindo vantagens competitivas. A figura 2 mostra as evidências encontradas nas falas dos gestores a respeito dos recursos competitivos da empresa de laticínios:

Figura 2

RECURSOS	RELATOS
Flexibilidade no fluxo de atividades	<p>“[...] nossa logística é mais maleável e é passível de acordos internos, o que facilita que a gente possa trabalhar com a transferência de mercadorias entre os carros para atingir as metas da distribuição ou mesmo facilitar o alcance dos objetivos de entrega” (GESTOR X1).</p> <p>“[as rotas] permitem um contato próximo com o cliente, sendo desenhadas de maneira a propiciar uma janela de tempo em que o produto é escoado e se torna necessário lançar novos pedidos de compra, uma vez que há ampla saída de mercadoria, porém sem perdas relacionadas a tempo de reposição” (GESTOR X3).</p> <p>“Cada caminhão tem uma meta específica de entrega e rodagem relacionada às rotas e o quanto estas podem ser expandidas e quantos clientes a mais poderão contemplar de maneira a que se garanta a rentabilidade, selecionando a quantidade de produto e o peso necessário para que se possa ser realizado deslocamento de maneira que o quantitativo geral de mercadoria entregue pague os custos totais da rota” (GESTOR X3).</p>
Localização	<p>“Há uma busca pela eficiência da logística pleiteando a agilidade, a pontualidade, e também a menor margem possível de erros. Quanto mais rápido se entrega, melhor está o planejamento de rota, tanto com o vendedor, quanto com o motorista” (GESTOR X3).</p> <p>“[...] a empresa ainda tem a vantagem sobre a concorrência, especialmente as empresas de maior porte, que é o tempo de entrega em virtude da localização do centro, assim como o tempo de exposição do produto na gôndola” (GESTOR X2).</p> <p>“[...] as outras grandes marcas não possuem centros de distribuição com localização estratégica como possuímos, alocados em pontos que atendem uma maior gama de municípios” (GESTOR X3).</p> <p>“[...] o cliente tem um fluxo de mercadoria mais rápido e claro, além da disponibilidade mercadoria com agilidade para o consumidor final, garantindo o manutenção de estoques e o consumo de ponto final” (GESTOR X3).</p>
Sistema de ERP	<p>“[...] as atividades são todas coordenadas através de um sistema que nos permite estar em contato com a força de vendas e receber em tempo real o volume produzido e as demandas, e assim trabalhar no faturamento dessa mercadoria a ser entregue” (GESTOR X2).</p>
Pessoas	<p>“[...] nossos colaboradores conhecem o desenho das operações e são orientados a tomar uma postura proativa, damos autonomia para que eles desempenhem sua parte nas atividades” (GESTOR X1).</p> <p>“com a eficiência que obtivemos nas entregas é possível atender mais clientes nas rotas no tempo que sobra entre o fechamento da rota e a chegada de novos pedidos, abrangendo novas oportunidades” (GESTOR X3).</p> <p>“[...] o setor de faturamento possui autonomia para realizar operações referentes a parte operacional da logística da unidade, ao que nós consideramos como um valor que possuímos na empresa o autogerenciamento” (GESTOR X1).</p> <p>“[...] sempre realizamos ações de capacitação com os motoristas e ajudantes de forma trimestral com a PRF, a equipe da Volkswagen, com foco na melhoria contínua das atividades de distribuição” (GESTOR X2).</p>
Reputação	<p>“[...] a qualidade percebida pela clientela é resultado de três fatores, a agilidade, a pontualidade, e também a menor margem possível de erros, em uma busca pela eficiência da logística” (GESTOR X2).</p> <p>“[...] o cliente tem a certeza que irá contar com o produto no dia certo, sempre no horário programado, sem atrasos consideráveis” (GESTOR X1).</p> <p>“Nós buscamos estabelecer uma coordenação dos esforços de maneira que a resposta à demanda do cliente venha o quanto antes, se possível no horário e dia exato em que se estipulou, o que nos garante confiabilidade” (GESTOR X2).</p> <p>“O nosso cliente faz as compras e tem a vantagem de saber que de fato irá receber o produto da mesma forma tal qual foi ordenado. Hoje muitos concorrentes não possuem dias programados de visita, assim como também não possuem dias certos de entrega, o que faz com que nossa política de disponibilização dos produtos e a sua forma de entrega se destaque entre os fornecedores” (GESTOR X3).</p>

Recursos competitivos da empresa de laticínios

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

A figura 2 ratifica a existência de cinco recursos competitivos na empresa de

laticínios. Dentre esses recursos está a flexibilidade no fluxo das atividades, uma característica da distribuição capaz de maximizar o desempenho da prestação de serviços uma vez que traz maleabilidade a forma como é desenhada a operação. Permite também o alcance dos objetivos de entrega de forma mais rápida, tornando o fluxo das entregas mais claro e rápido ao que se coordenam os esforços em consonância com as demandas que vão sendo satisfeitas e os novos imperativos que surgem na distribuição.

Já a localização da unidade distribuidora é elencada como recurso competitivo, uma vez que esta propicia vantagens em relação ao modal terrestre trabalhado pela empresa. A eficiência das

rotas, trabalhadas em função da localização estratégica da unidade distribuidora, amplia a disponibilidade de mercadoria para o cliente, evitando rupturas de estoque e ainda aumentando o tempo em evidência do produto em gôndola.

No que concerne ao sistema de ERP, este recurso diz respeito ao sistema informatizado utilizado pela empresa para coordenação das atividades de vendas, faturamento e ressurgimento de mercadorias na unidade distribuidora. Sua principal contribuição para a distribuição está no ato de concatenar os esforços e desempenhos em uma cadeia lógica, unindo as atividades de distribuição de forma que a prestação de serviços ocorra de forma otimizada.

No tocante ao recurso Pessoas, percebe-se que o quadro funcional da empresa é um dos seus grandes recursos. Destaca-se a atuação dos colaboradores como o elemento intangível capaz de direcionar a distribuição aos valores praticados na empresa referentes ao autogerenciamento e margem mínima de erros. Esta capacidade relacionada ao recurso Pessoas se torna estratégica para a empresa ao passo que as atividades dos colaboradores estejam niveladas, e todo o corpo funcional conheça a extensão de suas atuações. Dessa maneira, a empresa investe em qualificação, aprendizagem e reciclagem de seu corpo funcional de forma a coordenar suas atividades com a excelência que se espera dos colaboradores.

O último recurso apreendido na observação dos dados obtidos é a reputação. Este se refere à percepção dos benefícios totais relacionados à escolha da empresa de laticínios enquanto fornecedor, com enfoque na qualidade total da prestação de serviços referente a distribuição física para os clientes varejistas. Em seguida, considerando a RBV, foram analisados os recursos competitivos da empresa de laticínios a compreender se atendem ao modelo VRIO, ao que este traz em sua proposta quatro critérios, sejam o valor, raridade, inimitabilidade e organização (BARNEY; HESTERLY, 2007). A figura 3 evidencia os recursos competitivos da empresa estudada, revelando se respondem às quatro categorias do modelo VRIO.

Figura 3 – Recursos característicos da distribuição física da empresa de laticínios

RECURSOS		VRIO			
		VALOR	RARIDADE	IMITABILIDADE	ORGANIZAÇÃO
RECURSOS TANGÍVEIS	Pessoal	Sim	Não	Sim	Sim
	Sistema de ERP	Sim	Não	Não	Sim
	Localização	Sim	Sim	Sim	Sim
RECURSOS INTANGÍVEIS	Reputação	Sim	Sim	Sim	Sim
	Flexibilidade no fluxo de atividades	Sim	Não	Não	Sim

Fonte:
Dados
os
da
pesq

uisa (2017).

A figura 3 apresenta os recursos encontrados na empresa estudada a partir da análise das atividades de distribuição física pela perspectiva do modelo VRIO. Dessa forma, são demonstrados

quais recursos atendem ao modelo de forma a determinar as possíveis relações competitivas que a distribuição física tem quanto à obtenção de vantagem competitiva pela empresa (BARNEY, 1991; BARNEY; HESTERLY, 2007).

A localização geográfica da unidade se configura como estratégica ao passo que permite acesso às rotas que propiciam contato com uma parcela mais ampla de clientes, em localidades circunvizinhas (GESTOR X3). Dessa forma, destaca-se que este recurso permite que a empresa explore oportunidades ambientais e de mercado (BARNEY, 1991; BARNEY, 2002; BARNEY; HESTERLY, 2007) como também se encontra em posse de um número limitado de concorrentes (BARNEY, 1991) e de forma a ser replicado traria desvantagens em termos financeiros (BARNEY; HESTERLY, 2007), porém não tão extensas de maneira a garantir a exclusividade do recurso de forma sustentável. Assim, caracteriza-se a formação de uma vantagem competitiva temporária.

De maneira a esclarecer a forma que a localização geográfica atua como geradora de vantagem competitiva temporária, o Gestor X3 salienta que o fluxo da distribuição colabora no gerenciamento adequado dos estoques dos clientes varejistas. Corroborando esse entendimento, o Gestor X2 considera as vantagens existentes capazes de criar valor em virtude da relação que a localização da unidade distribuidora traz em relação à entrega dos produtos aos clientes. Em conformidade com Hambrick (1987), a localização geográfica é compreendida como recurso estratégico para a atividade de distribuição física, uma vez que a parcela de detentores desse recurso é mínima, o que o torna potencialmente capaz de pleitear vantagem competitiva para a empresa.

Em continuidade à análise dos recursos tangíveis, nota-se que a frota de veículos utilizada pela empresa estudada é um fator preponderante para o sucesso das entregas, assim como a contribuição funcional dos colaboradores que trabalham nas rotas. O nível de serviço é constantemente avaliado pela capacidade de resposta às demandas que se estabelecem com as necessidades do cliente, o que se percebe na fala dos gestores X2 e X3. Dessa forma, o serviço de distribuição funciona de forma ajustada, atividade que as entregas acontecem nos horários previstos, com uma margem de atraso diminuta, o que proporciona a criação de valor em decorrência do desempenho operacional (ALMEIDA, 2012).

No que diz respeito à flexibilidade no fluxo de atividades, esta se mostra como um recurso que possui valor enquanto alinhado à distribuição, considerando que o alinhamento das atribuições gera economias de custo (CHRISTOPHER, 2003; LEMOS; TORTATO, 2009). Por possuir valor, este recurso garante paridade competitiva uma vez utilizado para a formulação e aplicação de estratégias, podendo ser considerado como força organizacional (BARNEY; HESTERLY, 2007). A mesma lógica pode ser considerada ao analisar os recursos tecnológicos, nesse caso, o sistema de ERP, dotado de valor e organizado em uma perspectiva funcional, porém sem raridade ou dificuldades de replicação.

Observa-se que a distribuição, em um alinhamento estratégico da gestão para com o quadro funcional, garante a presença de maior flexibilidade frente às operações logísticas, o que permite ganhos em tempo e espaço. A capacidade de exploração de recursos organizacionais presente na empresa se orienta à manutenção das forças organizacionais, com paridade competitiva (BARNEY; HESTERLY, 2007). Percebe-se que há o estabelecimento de um alicerce processual capaz de associar recursos complementares de maneira a trazer eficiência no desenvolvimento das atividades, e assim explorar oportunidades ou neutralizar ameaças, em linha com o exposto por Barney (1991).

Dentre os recursos que detêm a empresa estudada, devem-se destacar as relações interpessoais como estratégicas, em ordem que se compreendam enquanto ativos intangíveis, de difícil imitação (BARNEY, 1991; BARNEY, 2001; MINTZBERG et al., 2006). Essas relações são compreendidas pelo recurso competitivo “pessoas”, dotado de valor, porém não raro, o que o apresenta como gerador de paridade competitiva. Também vale salientar que o recurso é de difícil replicação ao passo que existe uma ambiguidade causal referente ao entendimento dos gestores da forma na qual os relacionamentos entre os colaboradores podem favorecer as atividades (BARNEY; HESTERLY, 2007). Isso resulta numa não categorização das capacidades que envolvem a eficiência das relações interpessoais, mesmo que se possa notar a efetividade de sua importância para as atividades de distribuição.

Também são realizadas capacitações de maneira a desenvolver competências nos colaboradores que se envolvem com a distribuição física da empresa. A empresa, em posse do capital humano, é ciente da relevância que possui o desenvolvimento de capacidades e competências relacionadas ao desempenho das atividades, e dessa forma compreende seu quadro funcional como ativo intangível capaz de gerar competitividade (TEECE; PISANO; SHUEN, 1997; MINTZBERG et al., 2006; HITT; IRELAND; HOSKISSON, 2011).

No tocante aos recursos intangíveis, destaca-se um recurso, a reputação. Esse recurso diz respeito à percepção total da clientela apreendida pelos gestores em relação à qualidade dos serviços prestados, tomando como critérios a precisão, agilidade e margem mínima de erros em relação a entregas e disponibilização do produto ao cliente varejista. Esse recurso se relaciona diretamente à cultura de serviços ao cliente que a empresa possui, de forma que a melhoria contínua dos serviços de distribuição é capaz de produzir uma reputação favorável e agregar valor ao produto disponibilizado pela empresa aos clientes. Este recurso possui capacidade para a exploração de alternativas frente ao mercado e neutralização de ameaças, o que o configura valor (BARNEY; HESTERLY, 2007). Além disso, não é um recurso facilmente imitáveis, dada a sua natureza intangível e subjetiva, além de possuir raridade (BARNEY, 1991; BARNEY; HESTERLY, 2007; CARVALHO; PRÉVOT; MACHADO, 2014; LEMOS; TORTATO, 2009).

Dessa maneira, apenas a reputação favorece a obtenção de vantagem competitiva sustentável

ao responder satisfatoriamente aos quatro elementos do modelo VRIO. Ademais, a localização se enquadra como fonte de vantagem competitiva temporária. Por outro lado, os recursos competitivos pessoas e sistema de ERP garantem apenas paridade competitiva frente à concorrência, uma vez que agregam valor às atividades de distribuição, mas não possuem raridade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o desenvolvimento desta pesquisa observou-se que a empresa estudada possui um encadeamento em seus processos, demonstrado no fluxo das atividades de distribuição. Percebeu-se uma sequência de atividades que flui desde o momento em que se dá a coordenação dos esforços no setor comercial - responsável pelas vendas e delineamento das atividades de entrega – com a força de vendas, até a disponibilização do produto por meio do nível dos canais de distribuição referente às atividades de varejo.

Durante a análise dos dados, observou-se que os recursos competitivos da empresa de laticínios são, no que se trata da reputação, à luz do modelo VRIO, um recurso potencial para a obtenção de vantagem competitiva sustentável. Enquanto que a localização traria desvantagens em termos financeiros ao ser replicada, porém não tão extensas de maneira a garantir a exclusividade do recurso de forma sustentável. Os demais recursos analisados se apresentam como fonte de paridade competitiva ao passo que são forças organizacionais para a empresa ou capazes de proporcionar vantagem competitiva em um espaço limitado de tempo uma vez alinhadas às atividades a um nível de serviço adequado.

O presente trabalho trouxe como contribuições ao campo de estudos da RBV considerações importantes acerca da distribuição física enquanto fonte de vantagem competitiva para as empresas, em continuidade a estudos que a analisaram considerando o tempo. O estudo investigou os recursos competitivos que perfazem as atividades de distribuição, sejam estes tangíveis ou intangíveis, demonstrando as implicações que estes possuem em termos competitivos. Esse enfoque ultrapassa o que é abordado na literatura em relação à temática ao apontar fatores não tão somente estruturais, mas também de cunho interpessoal para o sucesso das atividades de distribuição frente à geração e manutenção das vantagens competitivas relacionadas às atividades de distribuição física.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, M. V. *Distribuição física como recurso estratégico na obtenção de vantagem competitiva no segmento de bens de consumo de massa no Brasil*. Dissertação de mestrado (Mestrado em Administração de Empresas) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo,

2012.

ALMEIDA, M. V.; MARCONDES, R. C. A distribuição física como recurso estratégico de fabricantes de bens de consumo para a obtenção da vantagem competitiva. *Revista de Administração (FEA-USP)*, v. 49, p. 656-670, 2014.

BALLOU, R. H. *Gerenciamento da cadeia de suprimentos/Logística empresarial*. Porto Alegre: Bookman. 2006.

BARNEY, J. B. Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, v. 17, n.1, p. 99-120, 1991.

BARNEY, J. B.; HESTERLY, W. S. *Administração estratégica e vantagem competitiva*. São Paulo, Pearson Prentice Hall, 2007.

BARROS, M. M. N. Logística – a busca de novas estratégias para as operações de distribuição física, apoio à fabricação e suprimento. *Revista do Centro de Ciências Administrativas*, Fortaleza, v. 7, n. 1, p. 55-61, nov. 2001.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais, *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*, vol.2, nº1(3), jan.-jul, p. 68-80, 2005.

BOWERSOX, D, J; CLOSS, D. J. *Logística Empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimentos*. São Paulo: Atlas, 2001.

CARVALHO, D. M.; PRÉVOT, F.; MACHADO, J. A. D. O uso da teoria da Visão Baseada em Recursos em propriedades rurais: uma revisão sistemática da literatura. *Revista de Administração*, v. 49, n. 3, p. 506-518, 2014.

CHRISTOPHER, Martin. *A Logística do Marketing*. Ed. Futura, 5ª. Edição, 2003

COUGHLAN, A. T. et al. *Canais de marketing e distribuição*. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

GIL, Antonio Carlos; *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. 2. Reimpr. São Paulo: Editora

Atlas, 2009.

HAMBRICK, D. C. The top management team: key to strategic success. *California Management Review*, v. 30, n. 1, p. 88-108, 1987.

HITT, M. A.; IRELAND, R. D.; HOSKISSON, R. E. *Administração estratégica: competitividade e globalização*. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

KOTLER, P. *Marketing management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 2000.

LEMOS, L. R.; TORTATO, U. Canais de distribuição e vantagem competitiva sustentável: uma análise baseada em recursos da firma. *Revista Brasileira de Estratégia*, Curitiba, v. 2, n. 2, p. 121-132, maio/ago. 2009.

MINTZBERG, H.; LAMPEL, J.; QUINN, J. B.; GHOSHAL, S. *O processo da estratégia: conceitos, contextos e casos selecionados*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

PINTO, K. C. R. Distribuição física de eletrodomésticos não portáteis. *Revista de Administração*, v. 29, n. 3, p. 84-89, 1994.

PINTO, R. F.; GUERRAZZI, L. A. C.; SERRA, B. P. C.; KNISS, C. T. A Pesquisa em Administração Estratégica: Um Estudo Bibliométrico em Periódicos Internacionais de Estratégia no Período de 2008 A 2013. *Revista Ibero-Americana de Estratégia*, vol. 15, n.2, p. 22-37, 2016.

PORTER, M. E. Cost Advantage. In: PORTER, M. E. *Competitive advantage: creating and sustaining superior performance*. New York: Free Press, p. 62-118, 1985.

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

SHYNCON, H, N., KRENN, John, M. Modeling sales response of customer service for more effective distribution. *Proceedings of National Council of Physical Distribution Management*. V. 1, New Orleans: LA. p.14-17, October, 1983.

STERN, L. W.; EL-ANSARY A. I. COUGHLAN, A. T. *Marketing channels*. 5. ed. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1996.

TEECE, D. J.; PISANO, G.; SHUEN, A. Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, Chicago, v.18, n.7, p.509-533, Oct. 1997.

A PROPAGANDA NOS VÍDEOS DO YOUTUBE: UMA ANÁLISE A PARTIR DA VISÃO DE USUÁRIOS¹

OLIVEIRA, Ellen Kátilen Franco de²

Universidade Federal do Semi-Árido (UFERSA)/RN

PEREIRA, Yákara Vasconcelos³

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)/PB

Resumo: esta pesquisa tem por objetivo analisar como as propagandas vinculadas ao início dos vídeos do YouTube influenciam a visão do consumidor em relação ao produto e serviços divulgados. A pesquisa de natureza qualitativa foi realizada mediante a coleta de dados que ocorreu através de questionário eletrônico. Com base nos dados coletados, foi possível observar que as propagandas nos vídeos do YouTube podem trazer benefícios para a empresa, mas para isso o dirigente tem que saber como propagar o seu produto ou serviço de maneira que chame a atenção das pessoas. Percebe-se que algumas empresas fazem suas propagandas de qualquer forma, mas não percebem que isso poderá trazer malefícios para o seu negócio. Portanto, é preciso que cada empresa que deseje inserir suas propagandas no YouTube analise a melhor maneira para atrair clientes e conseqüentemente aumentar seus lucros.

Palavras-chave: YouTube; Propagandas; Marketing; Usuários; Consumidor.

INTRODUÇÃO

Com o constante crescimento do acesso à internet, os indivíduos estão utilizando a ferramenta para realizar diversas tarefas diárias. Gonçalves (2008) afirma que provavelmente, a internet seja o meio de comunicação mais significativo desde a criação do telefone e já faz parte do cotidiano da maioria das pessoas há algum tempo.

A internet é um importante mecanismo de comunicação que tem sido utilizada pelas corporações (PEREIRA; CRUZ, 2009). Além disso, possibilitou a mudança na forma como as organizações se relacionam com seus clientes, e com importantes consumidores de seus produtos (KAMLOT; GOUVEIA; GOUVEIA, 2015). Desse modo, as empresas estão utilizando a internet dentro do seu negócio, seja para uma melhor comunicação com os clientes, como também para utilização das tarefas diárias.

Nos últimos anos também é possível comprar praticamente tudo pela internet. Porém, devido a esta facilidade o consumidor moderno está mais exigente, assim para vender um produto não é

1 Trabalho apresentado no GT Estratégias e processos de gestão nas organizações, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017.

2 Graduada em Administração. E-mail: ellenkatilen@hotmail.com.

3 Doutora em Administração – Docente do PPGCTI/UFERSA, do PPGHT/UFPE e do DEMID/UFPB. E-mail: yakarav@gmail.com.

suficiente oferecer apenas o necessário, é preciso construir valores para o consumidor e mostrar que o produto trará benefícios (PEREIRA; CRUZ, 2009). Devido a essa realidade, as empresas estão anunciando amplamente produtos e serviços nas mídias digitais.

Com o propósito de melhorar a comunicação e a barganha com a clientela, o marketing digital faz uso de todas as mídias digitais, abrangendo desde a internet a canais móveis e interativos (PRIDE; FERRELL, 2015). Werneck e Cruz (2009) afirmam que com o auxílio das ferramentas de marketing digital, os profissionais dessa área estão preparados para a interação com seus clientes, assim é possível fazer contato mais amplo e rápido, a qualquer momento e aonde quer que os clientes estejam. Observa-se que com a utilização do marketing digital, a comunicação com os clientes é bem mais rápida e eficaz, fazendo com que a empresa tenha um retorno do seu investimento mais rapidamente.

A plataforma de marketing do YouTube foi adotada por alguns profissionais de marketing como uma forma inovadora e atraente para conectar-se ao público e com isso aumentar as vendas e a exposição da empresa e do produto. A divulgação é feita por meio da publicidade em vídeo, patrocínio de concursos, criação de canais de marca e acrescentando ao site o seu próprio conteúdo original (CRUZ; ALMEIDA, 2008). Essa plataforma é uma inovação que traz muitos benefícios para as corporações, além disso a propaganda pode atingir a um público bem maior do que com a forma tradicional de marketing.

No ponto de vista da comunicação em marketing, a propaganda é um dos principais pilares, necessitando de grandes recursos financeiros das empresas e de serem aplicados de forma estratégica (BAZANINI; ROSSI; PLANTULO, 2005). As mensagens de marketing apenas serão eficazes se os consumidores compreenderem as informações sobre a marca e as incorporarem a categoria de um produto já existente. A maneira de se propagar é que fará o diferencial da empresa e chamará a atenção do cliente.

Atualmente, o YouTube tem sido observado por grandes corporações como uma opção para promover produtos e/ou marcas (PEREIRA; CRUZ, 2009). O McDonald's, por exemplo, fez uma parceria com o YouTube para ter seus anúncios vinculados durante os vídeos dos parceiros do YouTube, assim garante o alcance a um número elevado de usuários (PRIDE; FERRELL, 2015). No entanto, é comum ouvir as pessoas comentando sobre não gostar das propagandas que ficam no início dos vídeos do YouTube. Por outro lado, Cruz e Almeida (2008) afirmam que há inúmeras maneiras para utilizadores, parceiros e empresários se favorecerem da relação com os milhões de usuários que constituem a maior comunidade mundial de vídeos on-line.

Nesse sentido, alcança-se o seguinte problema de pesquisa: como as propagandas vinculadas ao início dos vídeos do YouTube influenciam a visão do consumidor em relação ao produto e serviços divulgados? Assim, a pesquisa teve por objetivo geral: analisar como as propagandas

vinculadas ao início dos vídeos do YouTube influenciam a visão do consumidor em relação ao produto e serviços divulgados.

De acordo com Telhado e Cruz (2009) algumas empresas já conseguiram perceber como a ferramenta do YouTube pode atingir o seu público-alvo e estão demonstrando interesse em divulgar os seus vídeos comerciais, apesar da maioria dos gestores das empresas não entender como esta mídia pode promover o seu produto. Portanto, este estudo visa investigar a relação entre a propaganda realizada pelo YouTube e o comportamento do consumidor. Sendo assim a realização desta pesquisa se justifica por tratar de um assunto contemporâneo que ainda necessita ser estudado e por acreditar que os resultados alcançados poderão auxiliar as empresas, que fazem propaganda na internet, a se comunicarem com o seu público-alvo.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracteriza-se por adotar a abordagem qualitativa. Para fins desta pesquisa utilizou-se como objeto o site YouTube. Especificamente, a pesquisa sobre as propagandas no início dos vídeos do YouTube tornou-se atrativa devido ao fato de ser um tema contemporâneo pouco estudado e também devido aos relatos negativos sobre as propagandas vinculadas ao início dos vídeos, comumente expressados por pessoas que assistem vídeos no YouTube.

Os dados foram coletados por meio de questionário que será divulgado em meios eletrônicos, tais como Facebook, WhatsApp e e-mails. Após a elaboração do questionário, o mesmo esteve hospedado no Google Drive, local de recepção e tabulação automática de dados.

Além disso, para a seleção dos respondentes utilizou como critério os indivíduos que possuem acesso à internet, seja por meio de dispositivos móveis ou computadores e que podiam responder ao questionário disponibilizado virtualmente. Para responder ao questionário, o indivíduo precisava ter assistido a vídeos no YouTube, sendo este um critério primordial para o sujeito responder ao questionário.

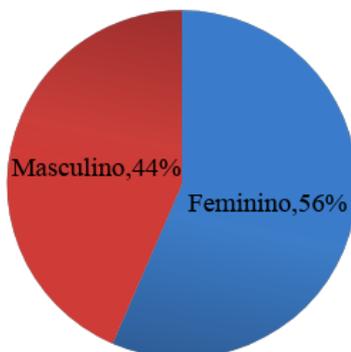
Diante disso, foi possível a coleta de dados com 134 sujeitos, que se dispuseram a responder o questionário eletrônico disponibilizado durante o período de 17/10/2016 à 07/01/2017. Do total de sujeitos que responderam à pesquisa, obteve-se 131 formulários válidos.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

1. PERFIL DOS RESPONDENTES

De acordo com a Figura 1, é possível observar que 56% dos respondentes são do gênero feminino e 44% masculino. Assim, nota-se uma maior pré-disposição das mulheres para responder à pesquisa.

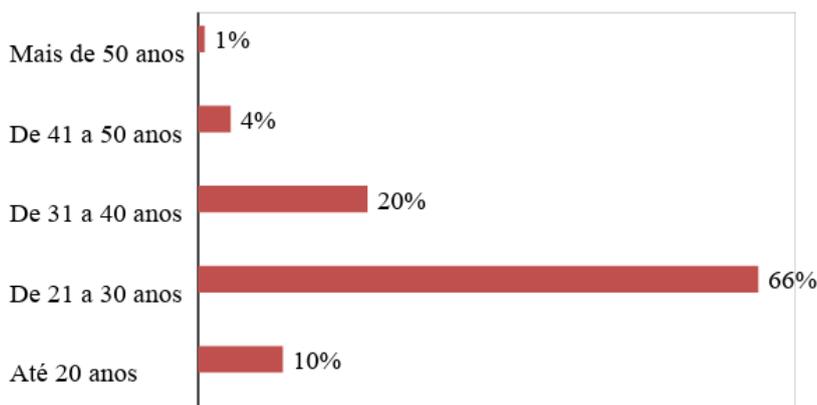
Figura 1 - Gênero dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

De acordo com a figura 2, nota-se que há uma predominância da faixa etária entre 21 e 30 anos que representaram 66% dos pesquisados, seguidos pela faixa entre 31 e 40 anos com 20%, além da faixa de até 20 anos com 10%, os demais representam 5% com idades a partir de 41 anos. Segundo Telhado e Cruz (2009, p. 6) “[...] a faixa etária da base de usuários do YouTube é de 18 a 55 anos [...]”, o que implica dizer que os sujeitos que responderam a pesquisa estão dentro desta faixa etária.

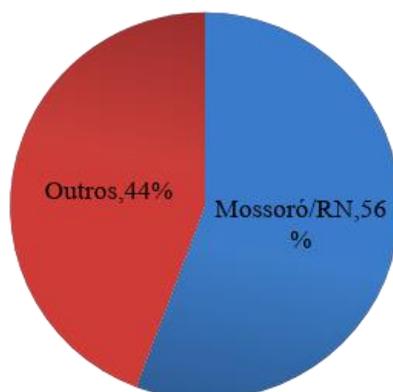
Figura 2 - Idade dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Com base na Figura 3, é possível observar que a maioria dos sujeitos pesquisados, ou seja 56%, reside em Mossoró-RN e 44% em outras cidades. Para Telhado e Cruz (2009), o YouTube engloba todas as regiões geográficas, inclusive a cidade de Mossoró-RN.

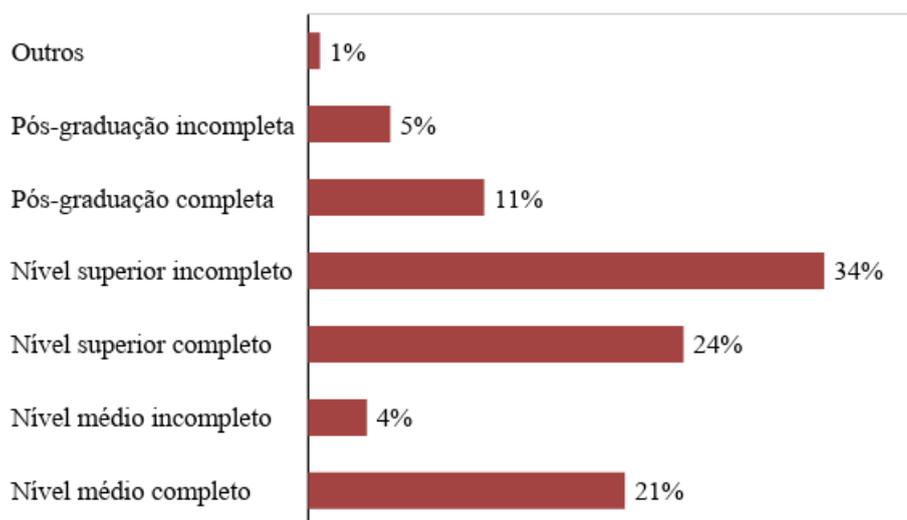
Figura 3 - Cidade onde os respondentes residem



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Além disso, conforme dados da Figura 4, nota-se que a maioria do público pesquisado está ainda em formação representado por 34%, seguidos por indivíduos com nível superior completo com 24%, com nível médio completo 21% dos sujeitos responderam à pesquisa, seguidos por 11% que possuem pós-graduação completa. Esses dados demonstram que a maioria dos entrevistados possui vivência do meio acadêmico.

Figura 4 - Grau de escolaridade dos respondentes

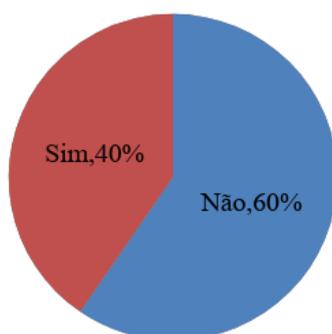


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Para completar o delineamento do perfil dos respondentes foi verificada a ocupação, renda familiar e o estado civil. Em relação à ocupação, observa-se que 33% são empregados de empresas privadas, seguidos por 24% de estudantes (não fazem estágio) e como empatados obteve-se os estagiários e os funcionários públicos, representando 13% cada um, outras ocupações somadas representam 17% dos respondentes. Com relação à renda familiar dos respondentes a maior concentração está entre 3 a 6 salários mínimos com 48%, seguidos pela renda de até 2 salários mínimos com 40%, os outros 12% representam os respondentes que recebem acima de 7 salários mínimos. Em relação ao estado civil, nota-se que a maioria do público pesquisado é composta por indivíduos solteiros representados por 58%, seguidos por indivíduos casados ou em relação estável com 37%, os demais representam 6%. Desse modo observa-se que não são apenas os solteiros que assistem a vídeos no YouTube.

Para Werneck e Cruz (2009), o YouTube é o site mais comum desse tipo em virtude da facilidade de hospedar quaisquer vídeos, por meio dele usuários do mundo podem enviar seus vídeos digitais, gravados a partir de filmadoras caseiras, webcams e até celulares para compartilhar com outros usuários desta página. No entanto, conforme dados da Figura 5, é possível observar que 60% dos sujeitos pesquisados não hospedaram vídeos no YouTube para compartilhar com outros usuários e 40% fizeram a hospedagem. Assim, observa-se que apesar de assistirem aos vídeos no YouTube, apenas uma pequena parcela dos indivíduos hospeda seu próprio vídeo.

Figura 5 - Hospedagem de vídeos no YouTube



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Após realizado o delineamento do perfil dos respondentes, os tópicos seguintes, buscam apresentar os dados dos demais objetivos estabelecidos desta pesquisa.

2. ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DAS PROPAGANDAS INICIAIS DOS VÍDEOS DO YOUTUBE

Na visão de Azevedo et al. (2016), é comum observar os clientes compartilhando nas redes sociais a sua satisfação ou insatisfação ao adquirir um produto ou serviço. Além disso, os comentários feitos publicamente pelos usuários podem gerar retornos positivos e negativos para as organizações. O acompanhamento dessas conversas dos usuários é de extrema importância para as corporações que estão interessadas em conhecer a percepção dos consumidores para buscar a sua satisfação.

Diante disso, a partir dos dados obtidos foi possível perceber três pontos positivos relacionados à exposição das propagandas iniciais dos vídeos do YouTube para o consumidor, quais sejam: ampliação da divulgação do produto ou serviço; viabiliza o acesso; e, por fim, fomenta o conhecimento (ver Quadro 1).

Quadro 1 - Pontos positivos da vinculação das propagandas nos vídeos do YouTube

AMPLIAÇÃO DA DIVULGAÇÃO	VIABILIZA O ACESSO	FOMENTA O CONHECIMENTO
<p>“[...] A divulgação da marca/produto em um curto período de tempo, assim pode despertar a atenção do consumidor a conhecer o produto, fazendo com que se tenha interesse na aquisição daquele produto.”</p> <p>“[...] Atrair a atenção dos consumidores.”</p> <p>“[...] Chamar atenção do cliente de forma repentina, quando interessante, conquista o consumidor.”</p> <p>“[...] Despertar interesse de compra é um ponto positivo, muitas vezes as pessoas estão ali só pra assistir um vídeo que alguém indicou, aí no início tem um anúncio de certo produto que a pessoa acaba comprando.”</p> <p>“[...] Divulgação. Como o YouTube recebe muitos acessos diariamente, aumentam as chances de uma marca/produto chegar a um número maior de pessoas.”</p> <p>“[...] Maior divulgação, porque o YouTube tem um grande número de</p>	<p>“[...] A propaganda vem até mim.”</p> <p>“[...] Ampla visualização.”</p> <p>“[...] Atingem todos os públicos.”</p> <p>“[...] É onde está inserido o maior número de pessoas ao mesmo tempo.”</p> <p>“[...] O YouTube é um site visto no mundo todo, assim dá para propagar o produto em vários nichos.”</p> <p>“[...] Facilidade de acesso à informação.”</p>	<p>“[...] As informações repassadas.”</p> <p>“[...] Às vezes não notamos a qualidade de certos produtos e/ ou serviços, e às vezes algumas propagandas nos mostram.”</p> <p>“[...] Conhecer algo novo.”</p> <p>“[...] Eles mostram na maioria das vezes produtos que você não conhecia e passa a conhecer, isso é bom, porque te ajuda de alguma forma quando precisar.”</p> <p>“[...] Oportunidade de conhecer novas marcas.”</p>

usuários e assim atinge mais pessoas, podendo ser compartilhadas de maneira fácil.”		
---	--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Na perspectiva de Werneck e Cruz (2009), a partir da utilização do YouTube, as empresas podem produzir e distribuir vídeos digitais de seus produtos/serviços de forma fácil, rápida e econômica, possibilitando a produção de um vídeo mais moderno, personalizado e conceitual, para enviar o link para o cliente, colocar em seu site e ainda deixar à disposição de milhões de usuários da internet. É possível perceber, a partir das respostas dos sujeitos, que as propagandas vinculadas aos vídeos do YouTube trazem benefícios para as empresas que as divulgam, pois conseguem atingir um elevado número de pessoas, tem uma forma eficiente de acesso, pois atingem todos os públicos e por fim, faz com que as pessoas conheçam o produto ou serviço.

A plataforma de marketing do YouTube foi adotada por alguns profissionais de marketing como uma forma inovadora e atraente para conectar-se ao público e com isso aumentar as vendas e a exposição da empresa e do produto. A divulgação é feita por meio da publicidade em vídeo, patrocínio de concursos, criação de canais de marca e acrescentando ao site o seu próprio conteúdo original (CRUZ; ALMEIDA, 2008). O YouTube permite que a empresa possa aumentar sua divulgação, pois consegue chegar mais rapidamente aonde o cliente estiver.

Em relação ao segundo aspecto, os respondentes disseram que as propagandas possuem fácil acesso, pois o YouTube está disponível abertamente na internet e por isso consegue atingir inúmeras pessoas ao mesmo tempo. Segundo Cruz e Almeida (2008), vários fatores contribuíram para o rápido crescimento da popularidade do site, entre eles: o marketing ‘boca-a-boca’, os arquivos organizados por categoria, a facilidade de acessar e enviar os vídeos e a exposição do conteúdo no formato streaming, que não necessita realizar o download dos arquivos, para poder assisti-los.

Diante disso, pode-se perceber também três pontos negativos, que são: propagandas com conteúdo cansativo e repetitividade atrapalham o usuário a assistir suas preferências, e por fim, anúncios longos (na percepção do usuário), conforme mostra o Quadro 2. Segundo Pereira e Cruz (2009), para as empresas que desejam introduzir esta ferramenta, é necessário entender que a comunicação não surge aleatoriamente e muito menos depende da sorte. Para seduzir o consumidor, os profissionais de marketing devem entender o que a coletividade quer, devem saber quem irá divulgar o material, e o que realmente vai gerar valor para a empresa.

Quadro 2 - Pontos negativos da vinculação das propagandas nos vídeos do YouTube

<p align="center">CONTEÚDOS DESINTERESSANTES E REPETITIVIDADE</p>	<p align="center">ATRAPALHAM O USUÁRIO</p>	<p align="center">ANÚNCIOS LONGOS</p>
<p>“[...] A maioria são chatas.”</p> <p>“[...] A repetição e obrigatoriedade que alguns anúncios têm de assistir até o fim.”</p> <p>“[...] Aparecer várias vezes em um único vídeo, pois, quando a propaganda aparece na primeira vez é até interessante, mais quando aparece repetidamente se torna chata e cansativa, fazendo com que a pessoa sempre venha a pular.”</p> <p>“[...] Às vezes cansam o usuário devido sua repetição.”</p> <p>“[...] Às vezes se tornam repetitivas.”</p> <p>“[...] Assunto desinteressante.”</p> <p>“[...] Bastante repetitivas e precisa-se de uma maior filtragem para que mostre mais o interesse do público-alvo.”</p> <p>“[...] Causa desinteresse devido a grande frequência de anúncios.”</p> <p>“[...] Conteúdo muitas vezes indesejado.”</p>	<p>“[...] O nosso tempo hoje está corrido, quando queremos ver vídeos não queremos perder tempo, estamos focados apenas no que realmente nos interessa.”</p> <p>“[...] A pessoa está interessada em assistir o vídeo e não a propaganda, porque é chato isso.”</p> <p>“[...] Às vezes atrapalha na transmissão do vídeo no qual você realmente tem interesse de assistir.”</p> <p>“[...] Deixa usuários do YouTube com raiva de ter que assistir os 5 segundos.”</p> <p>“[...] Na maioria das vezes os usuários não têm interesse no que está sendo apresentado na propaganda, e olhando por essa Ótica a apresentação desses vídeos torna-se uma coisa chata e repetitiva.”</p>	<p>“[...] Algumas são de longa duração. Estou no site para assistir ao vídeo de meu interesse e não para ver propagandas muito longas.”</p> <p>“[...] As que são muito extensas ou passam direto somente essa, torna-se cansativo e chato a repetição.”</p> <p>“[...] Longos e alguns não pode pular.”</p> <p>“[...] Quando é muita longa, e não traz atrativos.”</p>

“[...] Falta de criatividade.”		
“[...] Falta de inovação.”		

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Dessa forma, o marketing precisa ser planejado e analisado com exatidão, pois as corporações expostas a mais riscos são aquelas que não conseguem monitorar seus clientes e concorrentes com dedicação e otimizar continuamente suas ofertas de valor (CRUZ; ALMEIDA, 2008). Se as empresas expuserem suas propagandas de qualquer jeito, sem analisarem a qualidade, se está expressa de forma clara e direcionada para o público correto, isso pode acarretar em prejuízos.

A INFLUÊNCIA DAS PROPAGANDAS NA VISÃO DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AO PRODUTO E SERVIÇOS DIVULGADOS.

De acordo com a visão dos respondentes, percebe-se que os pontos positivos das propagandas dos vídeos do YouTube exercem influência de três formas: ter interesse em comprar o produto ou adquirir o serviço, gerar valor ao produto ou serviço e conhecer melhor o produto ou serviço. O quadro 3 apresenta as evidências dessas categorias identificadas.

Quadro 3 - Como os aspectos positivos influenciam a visão dos usuários

Ter interesse em comprar o produto ou adquirir o serviço	Gerar valor ao produto ou serviço	Conhecer melhor o produto ou serviço
“[...] Chama atenção para o produto, e me faz ter vontade de adquiri-lo.”	“[...] Acho que gera um valor percebido por nós consumidores, acredito que a divulgação no YouTube influencia na tomada de decisão do consumidor em relação ao concorrente.”	“[...] Apresenta produtos que não conhecia.”
“[...] Eles vão me influenciar a comprar o produto.”		“[...] Conhecer melhor o que está sendo divulgado.”
“[...] Influenciam no poder de compra, poder de indicação para amigos e pesquisa de aprofundamento sobre qualidade	“[...] Na minha visão a propaganda demonstra as qualidades e características dos	“[...] Acrescenta conhecimento acerca do mesmo.”
		“[...] Conhecer a marca.”

<p>do produto (quando nunca utilizei o produto/serviço).”</p> <p>“[...] Interesse em comprar ou testar o produto.”</p> <p>“[...] Uma boa propaganda conquista clientes, se aparentemente o conteúdo descrito for interessante, acabo que comprando o produto/serviço.”</p>	<p>produtos ou serviços, muitas vezes eliminando dúvidas que já possuía anteriormente.”</p> <p>“[...] Influenciam na mudança de opinião sobre o produto e também como incentiva a pesquisar mais.”</p> <p>“[...] Mostra ao cliente a qualidade e necessidade de utilização em seus produtos e serviços.”</p> <p>“[...] Quando a publicidade é algo que chama atenção os produtos tornam-se interessantes.”</p> <p>“[...] Se a propaganda for boa, ajuda a difundir a marca e o produto pois o anúncio chega a uma grande quantidade de pessoas.”</p>	<p>“[...] Conheço novas ideias.”</p> <p>“[...] Sempre nos manter informados, muitas vezes não conhecemos os produtos e através dos vídeos passamos a conhecer e acabamos comprando.”</p> <p>“[...] Conhecimento do produto.”</p> <p>“[...] Dependendo do produto, eu tenho interesse sobre o mesmo e procuro saber mais sobre a marca.”</p> <p>“[...] Desperta o interesse de conhecer o produto.”</p> <p>“[...] Tendo conhecimento sobre ele, fazendo com que, futuramente, esse produto possa ser adquirido.”</p> <p>“[...] Ter um maior conhecimento de alguns produtos e serviços pouco comentados.”</p>
--	--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Nos últimos tempos também é possível comprar praticamente tudo pela internet. Porém, devido a esta facilidade o consumidor moderno está cada vez mais exigente, ou seja, para vender

um produto não é suficiente oferecer apenas o necessário, é preciso construir valores para o consumidor e mostrar que o produto trará benefícios (PEREIRA; CRUZ, 2009). Com base nos dados desta pesquisa (Quadro 3), observa-se que quando a propaganda tem qualidade, isso faz com que as pessoas tenham interesse em comprar o produto ou serviço, procurar conhecê-lo melhor e gerar valor ao produto ou serviço.

Werneck e Cruz (2009) afirmam que com o auxílio das ferramentas de marketing digital, os profissionais dessa área estão preparados para a interação com seus clientes, assim é possível fazer contato mais amplo e rápido, a qualquer momento e aonde quer que os clientes estejam. Nesse sentido, a maioria dos respondentes desta pesquisa concordam que a empresa ao colocar sua propaganda no início dos vídeos do YouTube torna possível fazer contato mais amplo e rápido, a qualquer momento e onde quer que os clientes estejam.

Entretanto há pontos negativos das propagandas dos vídeos do YouTube que influenciam a visão dos usuários, que são: não querer comprar o produto ou adquirir o serviço e ter uma imagem negativa da empresa, como pode se observar no quadro 4.

Quadro 4 - Como os aspectos negativos influenciam a visão dos usuários

Não querer comprar o produto ou adquirir o serviço	Ter uma imagem negativa da empresa
<p>“[...] Deixo de adquirir e não recomendo para amigos.”</p> <p>“[...] Influencia a não comprar.”</p> <p>“[...] Provavelmente não compraria os produtos ou serviços.”</p>	<p>“[...] A repetitividade e insistência pode causar desgosto pelo produto.”</p> <p>“[...] Consumidores como eu, podem às vezes não gostar da propaganda e automaticamente já não gostar da marca.”</p> <p>“[...] Eu posso confundir a minha antipatia por anúncios com a opinião sobre determinada marca, pois naquele momento a propaganda me causou desconforto.”</p> <p>“[...] Fico estressado, pois quero ver o vídeo e acaba ligando a frustração à imagem da empresa.”</p> <p>“[...] Me ajuda a odiar o produto.”</p> <p>“[...] Porque eu acho um pouco irritante a propaganda e acabo</p>

	<p>julgando o produto mesmo sem conhecê-lo.”</p> <p>“[...] Propagandas sem noção e sem graça fazem com que não tenhamos vontade de conhecer o produto.”</p> <p>“[...] Se torna chato ter que sempre pular, criando uma imagem negativa do produto.”</p> <p>“[...] Um dos aspectos negativos é que você tem a impressão de está sendo obrigado a ver e posteriormente utilizar o serviço por obrigação ou por impulso.”</p>
--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

No ponto de vista da comunicação em marketing, a propaganda é um dos principais pilares, necessitando de grandes recursos financeiros das empresas e de serem aplicados de forma estratégica (BAZANINI; ROSSI; PLANTULO, 2005). Caso contrário os consumidores podem ficar com uma imagem negativa da empresa ou desistirem de comprar o produto ou serviço.

Todavia, quando há a falta de habilidade em marketing, os clientes não aparecem, não compram e conseqüentemente a empresa não cresce. É via marketing que as empresas se comunicam com as partes interessadas atuais e potenciais e com o público de modo geral (CRUZ; ALMEIDA, 2008).

O consumidor além de ter as necessidades atendidas deseja também ser percebido, para isso são necessários meios de comunicação reais e atualizados, para que possam adquirir o produto/serviço como também a experiência (BARBOSA JÚNIOR et al., 2015). Dessa forma, é preciso indicar que as empresas analisem suas estratégias de marketing para conquistar e fidelizar seus consumidores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O perfil dos respondentes caracterizou-se pela predominância de pessoas do gênero feminino, de uma faixa etária de 21 a 30 anos, residentes em Mossoró, tendo como estado civil a maioria formada por solteiros com renda familiar de 3 a 6 salários mínimos. A maioria dos indivíduos está cursando o nível superior. Além disso, a maior parte dos respondentes trabalha em empresas privadas. No geral, foi observado que eles não costumam hospedar vídeos no YouTube para compartilhar com outros usuários.

De acordo com os dados analisados, os aspectos positivos das propagandas iniciais dos vídeos do YouTube são a ampliação da divulgação, viabiliza o acesso e fomenta o conhecimento. Percebe-se que as propagandas nos vídeos do YouTube proporcionam muitos benefícios para as empresas que anunciam neste canal. No entanto devido a essa facilidade de se propagar um produto ou serviço, surgem alguns aspectos negativos, que segundo os respondentes há conteúdos desinteressantes e repetitivos, atrapalham o usuário e existem anúncios longos. Com isso é preciso que os anunciantes tenham cautela ao fazer suas propagandas para que não produzam conteúdos com esses aspectos.

Esses aspectos positivos e negativos influenciam a visão do consumidor em relação aos produtos e serviços divulgados pelas propagandas. Os pontos positivos das propagandas influenciam das seguintes formas: ter interesse em comprar o produto ou adquirir o serviço, gerar valor ao produto ou serviço e conhecer melhor o produto ou serviço. Nota-se que quando a empresa consegue propagar sua marca de forma criativa e com conteúdo interessante, alcança o cliente fazendo com que conheça o produto e queira adquiri-lo. No entanto se os anunciantes não conseguirem propagar sua marca de forma eficiente, poderão surgir pontos negativos que irão influenciar a visão dos usuários de duas formas: não querer comprar o produto ou adquirir o serviço e ter uma imagem negativa da empresa. Nesse caso, a empresa poderá ter muitos problemas, pois devido à insatisfação dos clientes, a empresa deixará de vender o seu produto ou serviço e ainda poderá ficar com imagem negativa diante do mercado.

Com base nos dados coletados, foi possível observar que as propagandas nos vídeos do YouTube podem trazer muitos benefícios para a empresa, mas para isso o dirigente tem que saber como propagar o seu produto ou serviço de maneira que chame a atenção das pessoas. Percebe-se que algumas empresas fazem suas propagandas de qualquer forma, mas não percebem que isso poderá trazer malefícios para o seu negócio. Portanto, é preciso que cada empresa que deseje inserir suas propagandas no YouTube analise a melhor maneira para atrair clientes e conseqüentemente aumentar seus lucros.

Diante do exposto, o presente estudo mostra-se relevante para que gestores de empresas percebam que a propaganda é a imagem da empresa e que ao inseri-la aos vídeos do YouTube, estará atraindo ou afastando os clientes. Recomenda-se para estudos futuros analisar a atuação dos YouTubers e sua influência no marketing, mostrando como as empresas utilizam os YouTubers para propagar o seu produto ou serviço.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, T. R.; NODARI, C. H.; SALVAGNI, J.; VEIGA NETO, A. R. Avaliação da qualidade percebida de um serviço por meio de site de redes sociais. **Revista Ciências Administrativas**, v. 22, n. 1, p. 162-191, 2016.

BARBOSA JÚNIOR, L. H. L.; SILVA, J. O.; GONDIM, C. B.; BRANDÃO, J. M. F. Ferramentas de comunicação online na hotelaria: um estudo das empresas hoteleiras associadas à ABIH-RN. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 6, n. 1, p. 1135-1149, 2015.

BAZANINI, R.; ROSSI, G.; PLANTULO, V. L. Comunicação em marketing. Análise das estratégias presentes nos conteúdos das propagandas de empresas de serviços. Um estudo descritivo e proposições de pesquisa. **Revista de Administração da Unimep**, v. 3, n. 1, p. 48-71, 2005.

CRUZ, E. P.; ALMEIDA, T. K. O uso do YouTube como ferramenta comercial: o caso do Magazine Luiza. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 2, n. 3, p. 1-16, 2008.

GONÇALVES, D. I. F. Pesquisas de Marketing pela Internet: as percepções sob a ótica dos entrevistados. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 9, n. 7, p. 70-88, 2008.

KAMLOT, D.; GOUVEIA, T. A.; GOUVEA, A. L. O. Propaganda enganosa na internet: percepções por meio de mapas de calor. **Caderno Profissional de Administração da UNIMEP**, v. 5, n. 1, p. 59-75, 2015.

PEREIRA, T. C.; CRUZ, E. P. O uso do YouTube como ferramenta de marketing: o caso Guaraná Antarctica. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 3, n. 2, p. 1-19, 2009.

PRIDE, W. M.; FERRELL, O. C. **Fundamentos de marketing: conceitos e práticas**. São Paulo: Cengage, 2015.

TELHADO, M. G. L.; CRUZ, E. P. O uso do YouTube como forma de propaganda para o Hotel Sul América. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 3, n. 1, p. 1-9, 2009.

WERNECK, C. L. L.; CRUZ, E. P. O uso do YouTube como ferramenta de marketing: estudo de caso da Imobiliária Tecnisa. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 3, n. 3, p. 1-20, 2009.

MUDANÇA DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E SERVIÇOS PRESTADOS: ANÁLISE NUMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR DO NORDESTE¹

RÉGIS, Ana Beatriz²

Universidade Federal do Semiárido – UFERSA / RN

PEREIRA, Yákara Vasconcelos³

Universidade Federal da Paraíba- UFPB / PB

SILVEIRA, Laís⁴

Universidade Federal do Semiárido – UFERSA / RN

Resumo: a Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA) passou por um processo de mudança organizacional quando implementou seu novo Estatuto em 2016, o que implicou em transformações na sua estrutura organizacional. Neste contexto, esta pesquisa teve o objetivo de analisar a relação entre a mudança de estrutura organizacional da UFERSA motivada pela implementação do novo Estatuto e os serviços prestados. Para tanto, realizou-se uma pesquisa qualitativa por meio de questionário e análise documental. O estudo apresentou opiniões diversas acerca da aceitação, avaliação da mudança implementada e gestão dos serviços da universidade. Contudo, é importante perceber que a universidade está na busca de um modelo ideal para o desenvolvimento de suas atividades e este estudo pode colaborar ao ampliar os conhecimentos acerca da temática analisada.

Palavras-chave: mudança organizacional; serviços; gestão pública.

INTRODUÇÃO

A sociedade vive em um cenário de constantes mudanças (VIEIRA; VIEIRA, 2003) das mais diversas ordens, as quais implicam no processo de globalização. Tais mudanças fazem com que os antigos modelos de organização fiquem ultrapassados, ineficientes e desapropriados (FREITAS JÚNIOR et al., 2015), o que cria nas organizações a necessidade de adaptação, a qual influencia a implementação de processos de estruturação (COSTA; SOUZA; FELL, 2012).

Nesse cenário há as instituições de ensino superior (IES), organizações prestadoras de serviços cuja função é formar profissionais qualificados atuantes no mercado de trabalho e/ou em pesquisas científicas (FREITAS JÚNIOR et al., 2015). Ao considerar que as universidades são

¹ Trabalho apresentado no GT Estratégias e Processos de Gestão nas Organizações, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (UFERSA), 2017.

² Especialista em Gestão Estratégica de Serviços (UFERSA) e graduada em Administração (UFERSA). bia.mr9104@gmail.com

³ Professora da UFPB e docente permanente do Programa de Pós-graduação em Cognição, Tecnologias e Instituições (PPGCTI/UFERSA) e do Programa de Pós-Graduação em Hotelaria e Turismo - PPHTUR/UFPE. yakarav@gmail.com

⁴ Especialista em Gestão Estratégica de Serviços (UFERSA) e graduada em Design de Ambientes (UEMG). laisgovea@gmail.com

afetadas “[...] pelas incertezas internas e externas geradas pela globalização” (FREITAS JÚNIOR et al., 2015, p. 2), percebe-se que as organizações com estruturas acadêmicas, enquanto produtoras e propagadoras do conhecimento, devem estar aptas a liderar e acompanhar as transformações contemporâneas (VIEIRA; VIEIRA, 2003).

Para Costa, Souza e Fell (2012, p. 4), a estrutura organizacional reflete tudo que uma organização determina. O fator crítico está na obsolescência das estruturas organizacionais e modelos de planejamento das universidades frente às intensas transformações contextuais (LOPES; BERNARDES, 2005). Sobre o assunto, Vieira e Vieira (2003) afirmam que as universidades federais são contraditórias quando deveriam agir no entorno da inovação, flexibilidade e eficiência, e passam a ser caracterizadas por suas estruturas antigas, de pouca eficiência e grande burocratização. Para os autores fica evidente a defasagem das estruturas da maioria das universidades, ao longo do tempo.

Logo o modelo burocrático que ainda é seguido por algumas instituições públicas brasileiras acaba por tornar as estruturas administrativas centralizadas e produz serviços que não correspondem aos novos desafios da sociedade (FREITAS JÚNIOR et al., 2015). Neste contexto aparece a Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), a universidade foi criada em 2006 no interior do Rio Grande do Norte e no ano de 2016 implementou seu novo Estatuto, o que implicou em transformações na estrutura organizacional. Assim, esta pesquisa tem o objetivo de analisar a relação entre a mudança de estrutura organizacional da UFERSA motivada pela implementação do novo Estatuto e os serviços prestados.

GESTÃO DE SERVIÇOS DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Serviço consiste na atividade em que há o relacionamento entre fornecedor e consumidor, a fim de atender uma necessidade deste último (CAVALCANTI; FONSECA, 2012), onde produção e consumo ocorrem simultaneamente, por meio de processos subjetivos (SPANHOL; FIGUEIREDO NETO; LIMA-FILHO, 2010) que são percebidos conforme aspectos individuais, envolvendo experiência e confiança, entre outras questões (DINIZ, ROSADAS; MACEDO, 2006). Os serviços educacionais, por sua vez, diferenciam-se dos demais tipos de serviços porque envolvem aspectos bastante particulares, que perpassam pelo saber e pela transformação do indivíduo com base no conhecimento, entre outras questões (IOTTI NETO, 2004). Contudo, apesar de suas particularidades, a instituição que desenvolve serviços educacionais é uma organização tal qual as demais no que se refere à sua finalidade, que compreende atender com qualidade às necessidades do público (MEZOMO, 1994).

Na visão de Floriano et al. (2013), para que se consiga atender expectativas e manter a qualidade dos serviços é preciso que haja empenho de gestores e funcionários no processo de gestão, por meio de estratégias adequadas. A referida qualidade, por sua vez, é essencial para a sobrevivência dessas organizações (SANTOS, 2014), e deve abranger também toda a estrutura organizacional (MENDONÇA; SELIG; SILVA, 2005).

No entanto, focar na satisfação dos usuários dos serviços está cada vez mais complexo porque aqueles estão cada dia mais criteriosos (DINIZ; ROSADAS; MACEDO, 2006). Por isso as expectativas dos clientes, além de atendidas, devem ser também superadas, principalmente quando se trata de uma instituição de formação de pessoas, onde o grau de exigência e as críticas são superiores (FLORIANO et al., 2013).

Assim, “[...] é fundamental repensar a estrutura organizacional das universidades para adaptá-las a esses novos contextos [...]” (FREITAS JÚNIOR et al., 2015, p. 2), sendo um desafio constante realizar os devidos ajustes e tornar as estruturas mais modernas (PATINI; FILGUEIRA; FERNANDES, 2010).

Considerando a relevância das instituições de educação superior frente ao cenário atual, o que implica na necessidade de reorganização de suas estruturas com vistas à otimização da gestão dos serviços, convém compreender qual a relação entre as estruturas organizacionais das universidades e os serviços por elas oferecidos.

2.1 Estrutura organizacional e a prestação de serviços de universidades

Para Vieira e Vieira (2003), quando a estrutura de uma organização é dotada de pouco dinamismo e excessiva tradição, ela costuma desenvolver-se aquém dos setores mais ativos do mercado, tornando difícil uma reestruturação.

A primeira reforma estrutural das universidades federais brasileiras ocorreu no fim da década de 60, quando o Conselho Federal de Educação, por meio da Lei 5.540, de 28 de novembro de 1968, fixou normas acerca da estrutura e organização daquelas instituições, atualizando-as para tentar torná-las menos burocráticas (VIEIRA; VIEIRA, 2004). A reforma de 1968 considerou um modelo elaborado pelo consultor Rudolph Acton, o qual se tratava de uma adaptação das estruturas empresariais americanas às universidades brasileiras - em que o departamento era a menor unidade administrativa- sem levar em conta a conjuntura nacional (FERNANDES, 2014).

Conforme Lopes e Bernardes (2005), posteriormente, a Lei nº 5.540 fora revogada pela Lei nº 9.394, de 1996, a chamada Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), que deu origem a quatro novos modelos derivados dos anteriores, e os departamentos como menor unidade administrativa foram substituídos pelos cursos. Para Vieira e Vieira (2003), ao contrário do esperado, as universidades se tornaram ainda mais burocráticas em virtude da complexidade

imposta pelas inúmeras unidades administrativas que passaram a existir após as reformas propostas (VIEIRA; VIEIRA, 2003).

Neste caso, é compreensível que os órgãos públicos não consigam implementar grandes mudanças estruturais e de gestão em virtude de sua subordinação a leis e normas vigentes (PALÁCIOS, 2011). Lopes e Bernardes (2005) salientam ainda que a problemática da estruturação das instituições de ensino superior consiste na dificuldade de encontrar um modelo voltado às suas particularidades, as quais envolvem políticas e ideologias diversas. Por esse motivo as universidades brasileiras continuam na busca de um modelo ideal para o desenvolvimento de suas atividades com eficiência e eficácia.

Neste contexto, algumas organizações públicas têm se modernizado com atraso e as mais afetadas são justamente as universidades federais, que costumam priorizar a burocratização administrativa e acadêmica de suas estruturas organizacionais (VIEIRA; VIEIRA, 2004). Desse modo, é imprescindível o processo de estruturação de tais organizações (COSTA; SOUZA; FEL, 2012). Para tanto, Colenci Jr. et al. (2008) defendem que deve haver mudanças que permitam entender de que forma fatores como estrutura, organização, pessoas e tecnologias podem ser utilizados para melhorar resultados.

É oportuno destacar o conceito de mudança organizacional, como toda alteração de caráter relevante, que seja planejado e executado na organização, com o aval da gestão superior, e que envolva aspectos comportamentais, estruturais, tecnológicos e estratégicos (ARAÚJO, 2010). Contudo, muitas organizações se submetem a processos de mudança estrutural sem passar por um concreto planejamento, quando a mudança deveria ser decidida com precaução e responsabilidade (PATINI, FILGUEIRA, FERNANDES, 2010).

No entanto, o pluralismo das universidades as torna um tipo de organizações resistentes à mudança, em virtude da disputa de poderes e interesses envolvidos (PALÁCIOS, 2011). Desse modo, deve-se ressaltar a importância de sensibilizar os condutores ou envolvidos no processo de transformação, pois, mesmo que esta não tenha relação com o comportamento de pessoal, se não houver a conscientização, não há como compreender o esforço necessário para a sua efetiva realização (ARAÚJO, 2010).

Ademais se ao longo do processo de mudança não forem considerados também os aspectos sociais e culturais dos agentes, os resultados alcançados não serão os mesmos pretendidos pela organização (PATINI; FILGUEIRA; FERNANDES, 2010), isso proporciona o controle sobre o desempenho e permite que as pessoas que nela atuam sejam responsáveis pelos resultados (COSTA; SOUZA; FELL, 2012).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Por concentrar-se em um caso específico e sua importância (SEVERINO, 2011) é possível definir a pesquisa em questão como um estudo de caso, onde os procedimentos analíticos são principalmente de natureza qualitativa e dependem da capacidade de análise e do estilo do pesquisador (GIL, 2009). Para tanto, fora investigada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA, para atingir o objetivo de pesquisa estabelecido.

A sua relevância histórica, social, acadêmica e científica, bem como as diversas mudanças sofridas ao longo do tempo, destacando-se, por último, a implementação do seu novo Estatuto em 2016; além da acessibilidade à instituição, tornaram atrativa a realização da pesquisa na organização em questão, o que viabilizou o alcance do objetivo pretendido.

Sendo substancial a escolha dos respondentes de uma pesquisa, de modo a obter informações suficientes para alcançar o problema de pesquisa (DUARTE, 2002), foram escolhidos, para esta investigação, os seguintes pesquisados: Ex-diretores interinos dos cinco centros da sede; Diretores e Vice-diretores eleitos; Ex-diretores interinos dos cinco centros da sede reconduzidos ao cargo após processo eleitoral; Diretores e Vice-diretores dos três centros multidisciplinares localizados dos *campi*; Servidores técnico-administrativos lotados nos cinco centros localizados no campus sede e em centros multidisciplinares; Servidores docentes lotados nos centros da sede e nos centros multidisciplinares; Discentes vinculados aos cinco centros da sede e aos centros multidisciplinares;

O critério para seleção dos investigados foi a acessibilidade, escolhendo-se os sujeitos disponíveis a participar da pesquisa, os quais detinham as informações necessárias para execução da mesma. Uma vez que o número de pessoas envolvidas é amplo, contando com um considerável quantitativo de investigados distribuídos nos quatro *campi* universitários, optou-se pelo questionário como instrumento para coleta de dados, com perguntas fechadas e abertas, totalizando dez instrumentos diferentes, enviados por e-mail aos pesquisados por meio da ferramenta eletrônica *Google formulários*, com o prazo de sete dias para resposta. Insta mencionar que dos dez instrumentos enviados somente não houve resposta a dois deles, os quais eram direcionados aos Ex-Diretores interinos de centro e aos Diretores e Vice-Diretores dos centros multidisciplinares.

Após o recebimento das respostas, analisaram-se os dados coletados de modo a organizá-los considerando a semelhança entre as respostas, comparando-as, e em seguida interpretando-as para a “[...] obtenção de um sentido mais amplo” (GIL, 2009, p. 178). Sendo necessário, por fim, fazer relação com o referencial teórico, conforme preconiza Severino, (2011), examinando-os com base na análise de conteúdo. É importante ressaltar que também fora necessário realizar uma pesquisa documental de arquivos públicos do tipo escrito, conforme Markoni e Lakatos (2012), a saber,

documentos oficiais da universidade, “interpretando-os e comparando-os, para torna-los utilizáveis” (MARKONI; LAKATOS, 2011, p. 50).

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção revela a discussão dos resultados obtidos na pesquisa a fim de alcançar o objetivo pretendido. Inicialmente apresenta-se como ocorreu a mudança da estrutura organizacional implementada na UFERSA, em seguida, avaliação dos serviços da UFERSA, na visão dos pesquisados, por fim, a relação entre a mudança analisada e os serviços prestados na instituição.

4.1 A mudança da estrutura organizacional

No ano de 2016, a UFERSA enfrentou uma transformação significativa, quando fora implantado o novo Estatuto, em 1º de setembro. Contudo, para compreender as mudanças estruturais determinadas pelo documento, é importante explicar como era estabelecida a antiga estrutura da organização.

Segundo o art. 6º do Estatuto da UFERSA (2013, p.6) anteriormente em vigor, a UFERSA “[...] estrutura-se em Conselhos Superiores, Reitoria, Pró-Reitorias, Departamentos [...]. A Universidade contará, ainda, com órgãos suplementares. Neste contexto, conforme o art. 33 do antigo Estatuto (2013), a menor unidade da estrutura eram os departamentos.

Atualmente, o Estatuto e Regimento determinam a estrutura organizacional da UFERSA. Segundo art. 1º, Parágrafo Único, do novo Estatuto (2016, p.4), “[...] a UFERSA tem estrutura *multicampi*, distribuída na região do semiárido brasileiro, organizados em centros conforme critérios estabelecidos neste Estatuto.”. Estando estruturada, segundo o art. 6º (2016, p.7), em: “Conselhos Superiores, Reitoria, Pró-Reitorias, Superintendências, centros e Departamentos Acadêmicos”. Neste contexto, a implementação dos centros fora, por sua vez, a principal mudança na estrutura da universidade.

Os atuais centros em funcionamento na universidade foram estabelecidos pela PORTARIA UFERSA/GAB Nº. 0594/2016 de 01 de setembro de 2016, que teve por finalidade, “[...] transferir as competências de organização administrativa, financeira, didático-científica e lotação de pessoal dos departamentos para os centros”, conforme seu art. 1º. Desse modo, foram extintos os antigos departamentos da universidade, passando a funcionar os centros que, de acordo com o art. 62 do Estatuto da UFERSA (2016, p.30), estão subdivididos em: Assembleia de Centro; Direção de Centro; Conselho de centro; Assembleias Departamentais; Departamentos Acadêmicos; Colegiados de Cursos e Unidades Suplementares. Neste ponto é necessário observar o artigo 68 do novo Estatuto (2016, p.33) o qual afirma que o departamento continua sendo “[...] a menor fração da estrutura universitária [...]”, indo de encontro ao artigo 62 do mesmo Estatuto bem como ao

organograma da universidade, onde é possível observar que subordinados aos departamentos estão ainda os colegiados de cursos.

Neste contexto, é possível perceber que a antiga estrutura organizacional da UFERSA ainda estava enquadrada em um dos modelos proposto pela Lei nº 5540 de 1968, e o modelo atual, atende à Lei nº 9394, de 1996, conforme definem Lopes e Bernardes (2005). Assim, os departamentos como menor unidade deram lugar aos cursos.

Diante do exposto, é oportuno mencionar que, assim como preconizam Vieira e Vieira (2003), ao contrário do esperado, é possível que a universidade tenha se tornado mais burocrática em virtude da complexidade imposta pela nova unidade administrativa que passou a existir após a reforma. Desse modo, é possível observar, então, que a mudança estrutural ocorrida na universidade analisada não é inovadora, uma vez que o modelo utilizado é da década de 1990. Além do que já vem sendo seguido por outras universidades federais, reafirmando Vieira e Vieira (2003), de que fica evidente a defasagem das estruturas da maioria das universidades, ao longo do tempo.

Outrossim, é oportuno frisar ainda Vieira e Vieira (2004) quando defendem quem dentre as organizações públicas, as IFES são as mais afetadas com relação à modernização de suas estruturas, que costumam priorizar a burocratização administrativa e acadêmica. Neste caso, de acordo com Palácios (2011), é até compreensível que essas instituições não consigam implementar grandes mudanças estruturais e de gestão em virtude de sua subordinação a leis e normas vigentes.

4.2 Os serviços prestados

Os serviços ocorrem por meio de processos subjetivos (SPANHOL; FIGUEIREDO NETO; LIMA-FILHO, 2010), que devem atender às necessidades do usuário (CAVALCANTI; FONSECA, 2012). Por esses motivos considerou-se necessário investigar, o modo como os usuários avaliam os serviços oferecidos pela UFERSA, visto que a qualidade dos serviços de uma organização é essencial à sua sobrevivência, entendimento que está em consonância com Santos (2014).

Os serviços da universidade analisada foram explicitamente bem avaliados por pouco mais de cem pesquisados, que os classificaram com conceitos que variam de “bons” e “muito bons”, “ótimos” e “satisfatórios” a até “excelentes”, principalmente pelo fato de atenderem às suas necessidades e expectativas. Por sua vez, houve investigados que não deram esse tipo de classificação aos serviços, porém registraram em suas falas que estão satisfeitos com os mesmos. Outros respondentes afirmaram que os serviços da UFERSA atendem em parte as suas necessidades, ou deixam a desejar em algumas situações, sendo, por isso, classificados como “razoáveis”; “medianos” ou “regulares”, totalizando 38 pesquisados. Observa-se também respondentes que não definiram os serviços com esses conceitos de classificação, no entanto, demonstraram estar parcialmente insatisfeitos.

Houve ainda pesquisados que definiram o serviço prestado pela UFERSA como “ruins”; “muito ruins” ou “péssimos” por causarem completa insatisfação, devido apresentarem falhas durante a execução. Ocorreu que outros investigados não classificaram os serviços daquela maneira, porém afirmaram estarem totalmente insatisfeitos pelos mesmos motivos.

Considerando as opiniões diversas, percebe-se, de fato, a subjetividade característica dos serviços, como preconizam Diniz, Rosadas e Macedo (2006), os quais afirmam que, via de regra, a percepção do serviço prestado depende de aspectos individuais dos usuários. No que tange a qualidade dos serviços, percebe-se como positivo o fato da UFERSA alcançar as expectativas dos usuários, cumprindo a sua finalidade, que deve ser de atender às necessidades do público com qualidade, em conformidade com os preceitos de Mezomo (1994). Contudo, é preciso ressaltar que não é suficiente atender às expectativas dos usuários, mas também superá-las, em consonância com a compreensão de Floriano et al. (2013).

Ademais, considerando as críticas dos investigados, deve-se atentar para o fato de que há usuários pouco satisfeitos ou totalmente insatisfeitos, corroborando Diniz, Rosadas e Macedo (2006) que indicam que os usuários de serviços estão cada vez mais exigentes e por isso torna-se difícil satisfazê-los, principalmente quando se trata de organizações de formação de pessoas, onde há críticas e maior nível de exigência.

4.2 A mudança da estrutura organizacional e os serviços prestados

Diante do propósito da investigação, buscou-se investigar de que forma os usuários avaliam a mudança de estrutura organizacional implementada na UFERSA e os serviços prestados após a implementação dos centros e qual a sua implicação no desempenho da UFERSA. Para tanto, insta ressaltar que foram considerados somente os pesquisados que vivenciaram a referida mudança, ou seja, aqueles que já estavam lotados ou vinculados às unidades acadêmicas e/ ou administrativas da UFERSA antes da implementação dos centros ocorrida em setembro de 2016.

Com relação à mudança da estrutura organizacional, doze dos investigados avaliaram da seguinte maneira: “boa”; “importante”, “ótima”; e “excelente”. Outros pesquisados não avaliaram com esses conceitos, porém, entendem que a mudança é positiva e necessária, tendo em vista o crescimento da universidade e o cenário de mudanças no qual está inserida.

Em contrapartida, houve investigados que, até o momento da pesquisa, não notaram resultados com a mudança da estrutura organizacional ou entendem que a mesma não representa mudanças significativamente positivas. Nesse sentido, é oportuno ressaltar que se faz necessário que a mudança proporcione o entendimento de como fatores como estrutura, organização, pessoas e tecnologias podem ser utilizados para melhorar resultados, como já visto em Colenci Jr. et al. (2008). Ademais, as pessoas que são responsáveis por conduzir o processo de mudança devem estar

envolvidas e compreender o que deve ser necessário para que a mudança ocorra de fato, assim como define Araújo (2010).

Destaca-se ainda as diversas críticas dos investigados quanto à forma como a mudança fora pensada ou executada na UFRSA. Para estes pesquisados, o planejamento da mudança fora realizado de forma errada, ou a sua execução está ocorrendo em desconformidade ao que fora planejado, o que pode implicar, negativamente, nos serviços prestados.

Neste contexto, diversos respondentes de todas as categorias avaliaram como positiva a forma como o atual modelo organizacional implica ou pode implicar no desempenho da universidade. Na visão dessas pessoas, a nova estrutura proposta pelo novo modelo organizacional pode permitir maior descentralização e autonomia, o que pode gerar agilidade e eficiência na solução de demandas. Outros investigados também de todas as categorias, reconhecem que no momento não há implicação do modelo de estrutura no desempenho da instituição, contudo, para eles, bons resultados podem ser alcançados mediante a perfeita execução do modelo proposto. Maior organização e controle, além de democratização e modernização de processos também foram elencados como pontos que, se vierem a existir, podem ser favoráveis ao desempenho da universidade. Ademais, houve alguns dos respondentes das categorias docentes, diretores e servidores técnico-administrativos que acreditam que a nova estrutura da universidade não reflete ou influencia negativamente no desempenho da organização, justamente pelo planejamento defeituoso ou falhas durante a implementação.

Apesar das críticas, deve-se atentar para o fato de que a maioria dos respondentes das categorias diretores; servidores técnico-administrativos e docentes, avalia o modelo atual de estrutura organizacional como o que proporciona maior autonomia à universidade se comparado ao anterior. Já a maioria dos discentes investigados acredita que os modelos de estrutura organizacional anterior e atual são indiferentes à autonomia que proporciona à universidade.

Diante do exposto, é relevante refletir sobre a temática da mudança organizacional. Em primeiro lugar, é perceptível o caráter pluralista da instituição analisada, considerando as inúmeras opiniões acerca da mudança implementada e seus desdobramentos. Em algumas falas é possível perceber também a disputa de poderes e interesses, bem como a resistência à mudança, características típicas das instituições de ensino superior, conforme abordado por Palácios (2011). Destaca-se também a observação de Lopes e Bernardes (2005) quando afirmam que o grande problema das estruturas das IES está relacionado às inúmeras particularidades envolvidas no processo, tais como políticas e ideologias distintas que geram diferentes pensamentos.

Quanto às críticas ao processo, estas merecem atenção, uma vez que foi recorrente a expressividade de que houve falhas no planejamento e execução da mudança. Sabe-se que a mudança deveria ser decidida com precaução e responsabilidade sendo também importante que ao

longo do processo, os aspectos sociais e culturais dos agentes sejam considerados, porque do contrário, os resultados pretendidos não serão alcançados (PATINI; FILGUEIRA; FERNANDES, 2010).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa em questão teve como objetivo analisar a relação entre a mudança de estrutura organizacional da UFERSA motivada pela implementação do novo Estatuto e os serviços prestados. Constata-se que a problemática das estruturas organizacionais pouco modernas não é uma realidade somente da UFERSA, mas de todas as outras universidades federais, haja vista que a última reforma de estruturação fora proposta há mais de vinte anos.

Quanto à mudança em si, pode-se observar que a criação dos centros implicou em mais uma unidade administrativa e não causou relevantes impactos na prestação de serviços da universidade, tendo em vista que estes não sofreram descontinuidade e mantiveram o mesmo nível de qualidade. Haja vista a pluralidade já bastante comentada do ambiente universitário observou-se a aceitação total ou parcial com boa avaliação da mudança, bem como a total reprovação da mesma. Torna-se relevante atentar ainda para as críticas quanto aos serviços prestados bem como à forma como fora planejada e implementada a mudança estudada. Por fim é importante perceber que a universidade está na busca de um modelo ideal para o desenvolvimento de suas atividades.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis Cesar G. de. *Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional*. 4. ed. São Paulo: Atlas 2010. 334 p.

CAVALCANTI, Washington Moreira; FONSECA, Adriano Teles. Gestão de serviços: a percepção do usuário quanto aos serviços prestados no atendimento ao público de uma cooperativa de crédito. *Revista de Gestão e Tecnologia*, v. 2, n. 2, p. 05-16, Jul/Dez 2012.

COLENCI JÚNIOR et al. A Gestão Estratégica das Instituições de Ensino Superior: uma contribuição ao melhor desempenho no caso brasileiro. *Anais... III Workshop de Pós-Graduação e Pesquisa- Centro Paula de Souza/ SP*, 2008. p. 1 -9.

COSTA, Maria Clara Fraga da; SOUZA, Bruno Silvestre Silva de; FELL; André Felipe de Albuquerque. Um estudo da estrutura organizacional e as mudanças organizacionais: proposta de um novo modelo. *Revista de Gestão e Tecnologia*, v. 2, n. 1, p. 57-74, Jan/Jun 2012.

DINIZ, Suzy Veiga; ROSADAS, Leandro Azevedo da Silva; MACEDO, Marcelo Álvaro da Silva. Impacto da Qualidade em Serviços no Sucesso de Sites de Comércio Eletrônico. In: *III SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, 3., Resende, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/753_Artigo%20Seget%20TI.pdf Acesso em: 19 jun. 2017.

DUARTE, Rosália. Pesquisa Qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. *Caderno de Pesquisas*, n. 115, p. 139-154, mar 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cp/n115/a05n115.pdf> Acesso em: 19 jun. 2017.

FERNANDES, Leandro Trigueiro. *Estrutura e desempenho organizacional: uma análise na Universidade Federal do Rio Grande do Norte*. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, natal. 132f, 2014.

FLORIANO, Bruno Marinho et al. A Prestação de Serviços nas Instituições de Ensino Superior: uma abordagem visando à qualidade no atendimento. *Revista Ampla de Gestão Empresarial*, v. 2, n. 2, p. 35-49, Mai 2013.

FREITAS JÚNIOR, Olival de Gusmão et al. Reestruturando o modelo de universidade pública brasileira para atender aos novos desafios gerenciais. *Anais... CIGU*, 2015. p. 1 -15.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de Pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

IOTTI NETO, Leon. *Percepção da qualidade dos serviços prestados em uma instituição privada de ensino superior*. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 235f, 2004.

LOPES, Luis Antônio Coelho; BERNANRDES, Francesca Ribeiro. Estruturas administrativas das universidades brasileiras. *Anais... SEMEAD*, 2005. p. 1 -13.

MARKONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria.; *Técnicas de pesquisa*, 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MENDONÇA, Gilda Aquino de Araújo; SELIG, Paulo Maurício; SILVA, Simone de Cássia. Aplicações da qualidade em serviços educacionais. *Anais... ENEGEP*, 2005. p. 1615 -1620.

MEZOMO, João Catarin. *Gestão da qualidade na escola. Princípios básicos*. São Paulo: J.C. Mezomo 1994. 207 p.

PALÁCIOS, Fernando Antônio Colares. *Processo estratégico na criação e implantação da escola de artes, ciências e humanidades da USP: Esquema analítico e evidências empíricas*. Tese (Doutorado em Administração). Universidade de São Paulo, São Paulo. 213f, 2011.

PATINI, Aline de Campos Gonçalves; FILGUEIRA, José Carlos Gonçalves; FERNANDES, Vagner. Mudança na estrutura organizacional na visão dos trabalhadores em nível gerencial – Um estudo de caso em uma empresa do setor químico. *Revista Administração em Diálogo*, v. 12, n. 3, p. 111-135, Set/ Out/ Nov/ Dez 2010.

PORTARIA UFERSA/GAB Nº. 0594/2016 de 01 de setembro de 2016. Disponível em: <<https://documentos.ufersa.edu.br/wp-content/uploads/sites/79/2016/01/Portaria-n%C2%BA-0594-de-01-de-setembro-de-2016.pdf>>. Acesso em: 14 de jun. 2017.

SANTOS, Guido Salvi dos. *Avaliação da qualidade do serviço educacional numa instituição de ensino superior privada: a perspectiva de alunos de graduação em um estudo longitudinal*. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Administração). Universidade Potiguar, Natal. 138f, 2014.

SEVERINO, Antônio Joaquim; *Metodologia do trabalho científico*. 23. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SPANHOL, Caroline Pauletto; FIGUEREDO NETO, Leonardo Francisco; LIMA-FILHO, Dario de Oliveira. Qualidade dos Serviços Educacionais: o caso de uma Instituição de Ensino Superior Privada. *INGEPRO – Inovação, Gestão e Produção*, v. 2, n. 12, p. 64-73, Dez 2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO. *Estatuto*. Mossoró, 2013. Disponível em: < <https://documentos.ufersa.edu.br/estatuto/> > Acesso em: 15 jul. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO. *Estatuto*. Mossoró, 2016. Disponível em: < <https://documentos.ufersa.edu.br/estatuto/>> Acesso em: 15 jul. 2017.

VIEIRA, Euripedes Falcão; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Estrutura organizacional e gestão do desempenho nas universidades federais brasileiras. *Revista de Administração Pública*, v. 37, n. 4, p. 899-920, Jul/Ago 2003.

VIEIRA, Euripedes Falcão; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Funcionalidade burocrática nas universidades federais: conflito em tempos de mudança. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 8, n. 2, p. 181-200, Abr/Jun 2004.

ORGANIZAÇÃO DE RECURSOS COMPETITIVOS: ANÁLISE DE UM HOTEL NA CIDADE DE MOSSORÓ/RN¹

BEZERRA, Kennia Ferreira de Macedo²

Universidade Federal Rural do Semiárido - UFRSA/RN

PEREIRA, Yákara Vasconcelos³

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)/PB

SALAZAR, Viviane Santos⁴

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)/PE

Resumo: os recursos disponíveis em uma organização representam um forte aliado na geração de vantagem competitiva, desde que sejam geridos de maneira correta. A Visão Baseada em Recursos (VBR) foi a base para o surgimento do modelo VRIO que se estrutura na questão do valor, da raridade, imitabilidade e organização dos recursos. Este último elemento é essencial na gestão dos recursos, que devem estar organizados de maneira a gerar vantagem competitiva. Este artigo tem como objetivo analisar a dimensão organização do modelo VRIO num hotel da cidade de Mossoró/RN e para isso foram realizadas entrevistas semiestruturadas com colaboradores de diferentes níveis hierárquicos. Os resultados indicaram que a empresa possui recursos considerados valiosos, raros e de difícil imitação e a organização destes, se baseia em ações voltadas para a fiscalização, gestão diferenciada de pessoas e planejamento.

Palavras-chave: Recursos competitivos; Modelo VRIO; Organização dos recursos.

INTRODUÇÃO

Administrar e pensar estrategicamente as ações de uma empresa requer um planejamento elaborado com o fim de alcançar os objetivos organizacionais. Existe uma diversidade de elementos que constituem uma estratégia capaz de gerar vantagem competitiva, para isso a empresa deve tomar decisões com base nas estratégias que irá adotar, sendo essencial haver pensamento e planejamento estratégico (MORESCO; MARCHIORI; GOUVEA, 2014)..

Uma das mais proeminentes teorias para explicar esta vantagem competitiva, a *Resource Based View* (RBV) ou Visão Baseada em Recursos (VBR), surgiu no final da década de oitenta e está baseada na exploração dos recursos e competências da empresa (análise interna) como fonte de vantagem competitiva. No modelo VBR, os recursos de uma empresa podem ser utilizados para

¹ Trabalho apresentado no GT Estratégias e processos de gestão nas organizações, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (UFRSA), 2017

² Bacharel em Administração pela Universidade Federal Rural do Semiárido. E-mail: kenniamacedo@hotmail.com

³ Doutora em Administração – Docente do PPGCTI/UFRSA, do PPGHT/UFPE e do DEMID/UFPB. E-mail: yakarav@gmail.com

⁴ Doutora em Administração – Docente do PROPAD/UFPE, do PPGHT/UFPE e do DHT/UFPE. E-mail: viviane_salazar@yahoo.com.br

criar e implementar estratégias, estes recursos estão classificados em tangíveis e intangíveis (BARNEY; HESTERLY, 2007).

Ter recursos valiosos não é suficiente para obter vantagem competitiva, é necessário possuir habilidade para gerenciar suas competências de modo a se adequar às mudanças ambientais. A empresa deve desenvolver capacidades de gerenciamento combinadas a outras habilidades organizacionais, ou seja, capacidades dinâmicas. As capacidades de uma empresa também são consideradas um recurso, que não é adquirido, mas se desenvolve aos poucos em sua rotina (TEECE; PISANO; SHUEN, 1997). Além de habilidades, há de se destacar o papel das competências como fundamental para a gestão dos recursos. São as competências essenciais, que na visão de Prahalad (1993), se constituem em um conjunto de habilidades e tecnologias que tornam a organização capaz de gerar benefícios aos seus clientes.

Em relação à vantagem competitiva, Barney (1991) e Peteraf (1993) compartilham ideias semelhantes. Na visão desses autores a heterogeneidade e a imobilidade de recursos são condições fundamentais para se obter vantagem competitiva, além disso concordam com a ideia de que os recursos da empresa devem ser únicos e de difícil imitação. Dessa forma, enquanto não houver a duplicação de benefícios para a concorrência por meio de estratégias adotadas, a vantagem competitiva permanecerá sustentável (BUZZERIO; MARCONDES, 2014).

Barney (2002) afirma que os recursos e capacidades, assim como a heterogeneidade e imobilidade de recursos, não são suficientes para analisar as forças e fraquezas de uma organização. Para isso é necessária uma estrutura que incorpore essas definições e premissas. A estrutura é um modelo de análise aplicado à Visão Baseada em Recursos que ficou amplamente conhecida como VRIO e que indica a utilidade dos recursos para a geração de vantagem competitiva (KNOTT, 2009). O VRIO se estrutura em quatro questões: a questão do valor, da raridade, da imitabilidade e da organização. Essas questões ajudam a empresa a identificar se seus recursos e capacidades são uma força ou uma fraqueza.

Cada organização tem sua maneira própria de organizar seus recursos, suas próprias estratégias de mercado que estão voltadas para a configuração tecnológica, estrutural e processual (VALLANDRO; TREZ, 2013). O “o” do modelo VRIO representa a capacidade da organização em organizar os recursos que são valiosos, raros e difíceis de se imitar (CARDEAL; ANTÓNIO, 2012).

O atributo “Organização” do modelo VRIO é o mais diferenciado dessa teoria, pois possui uma intangibilidade mais consistente, dificultando assim a imitação. Esse atributo deve estar em conjunto com os outros elementos do modelo VRIO, pois sozinho não é capaz de gerar vantagem competitiva (GONÇALVES; COELHO; SOUZA, 2011).

Todos os recursos de uma empresa são importantes, porém existem aqueles que se administrados de forma adequada, facilitam o alcance de objetivos organizacionais. Desse modo, é

possível afirmar que o elemento “o” do modelo VRIO é a fundamental para todos os recursos competitivos de uma empresa. A existência de recursos competitivos não é suficiente quando não se desenvolve a capacidade de organizá-los.

Assim como nos demais setores da economia, o de hotelaria busca se manter competitivo por meio de estratégias que possibilitem atrair clientes e superar seus concorrentes. Há poucas pesquisas sobre a RBV com ênfase em hotelaria (SANTOS et al., 2015), porém os estudos já desenvolvidos apontam que os recursos são verdadeiramente fonte de vantagem competitiva e a forma como as empresas hoteleiras gerem esses recursos tem se tornado uma ação valiosa diante da competitividade.

Quando o assunto é gestão de recursos, os empreendimentos hoteleiros se destacam ao enfrentar esse desafio, pois as empresas hoteleiras possuem características - intangibilidade, perecibilidade, inseparabilidade e variabilidade - que podem ser importantes para a gestão estratégica dos serviços (OKUMUS; ROPER, 1999).

A indústria hoteleira possui significativa força econômica, mas para se manter sustentável é necessário desenvolver competências essenciais para alcançar vantagem competitiva no domínio de negócios, combinando recursos e capacidades a fim de alcançar seus objetivos. No setor hoteleiro em relação à gestão dos recursos também se faz necessário desenvolver competências essenciais que se definem em processos, habilidades e ativos nos quais a empresa se baseia para alcançar a vantagem competitiva (OLSEN; TSE; WEST, 1998).

Desse modo, percebe-se a importância de realizar um estudo sobre a administração estratégica em hotéis, especificamente em relação ao gerenciamento de recursos e capacidades para manter a atuação frente aos desafios impostos pelo aumento da concorrência. Seguindo a abordagem da Visão Baseada em Recursos (VBR), com ênfase na questão “organização” do modelo VRIO, o presente estudo busca responder a seguinte problemática: como os recursos competitivos da empresa pesquisada estão sendo organizados? O objetivo dessa pesquisa é Analisar a dimensão organização do Modelo VRIO na empresa pesquisada.

Metodologia

Uma pesquisa se constitui de um processo sistemático que procura apontar respostas para uma problemática, dessa maneira para que seja desenvolvida é necessário escolher cuidadosamente os métodos, processos e técnicas que serão utilizados (DIEHL; TATIM, 2004).

Esta pesquisa segue uma abordagem qualitativa e tem caráter descritivo, pois busca identificar, descrever e analisar a prática dessa empresa em relação a esse aspecto. Para fins de procedimentos técnicos esta pesquisa se realizou por meio de estudo de caso de uma empresa do setor hoteleiro da cidade de Mossoró, onde se buscou explorar e compreender acontecimentos e ações estratégicas no contexto da empresa.

Para esta pesquisa foi utilizada a entrevista semiestruturada com base em um roteiro previamente elaborado, porém com possibilidade de aprofundar em determinadas questões quando necessário. Para atender aos objetivos da pesquisa e melhor compreender o ambiente e a realidade da empresa, foram selecionados para responderem à entrevista nove de vinte e três funcionários, o critério de seleção dos entrevistados utilizado considerou os sujeitos dos diferentes níveis estratégicos, de forma não probabilística e intencional. Foram entrevistados a gerente do hotel, uma trainee, uma supervisora de andares, três atendentes de hospedagem, duas atendentes de A e B e uma camareira.

A análise de dados desta pesquisa se realizou por meio da análise de conteúdo com o suporte tecnológico do software ATLAS.ti. Os dados foram analisados com base na análise de conteúdo discutida por Bardin (2011).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa foi realizada no Hotel Ibis que pertence ao grupo Accor Hotels, uma empresa que está presente em 92 países com mais de 3.700 hotéis dos mais luxuosos aos mais econômicos. O Ibis é uma das 20 marcas gerenciadas pelo grupo Accor e conta com mais de 1.000 hotéis em 61 países, sendo considerada a rede de hotéis líder no segmento econômico, na Europa e América Latina. A rede de hotéis Ibis se caracteriza principalmente por oferecer serviços de qualidade com tarifas acessíveis (ACCOR HOTELS, 2017).

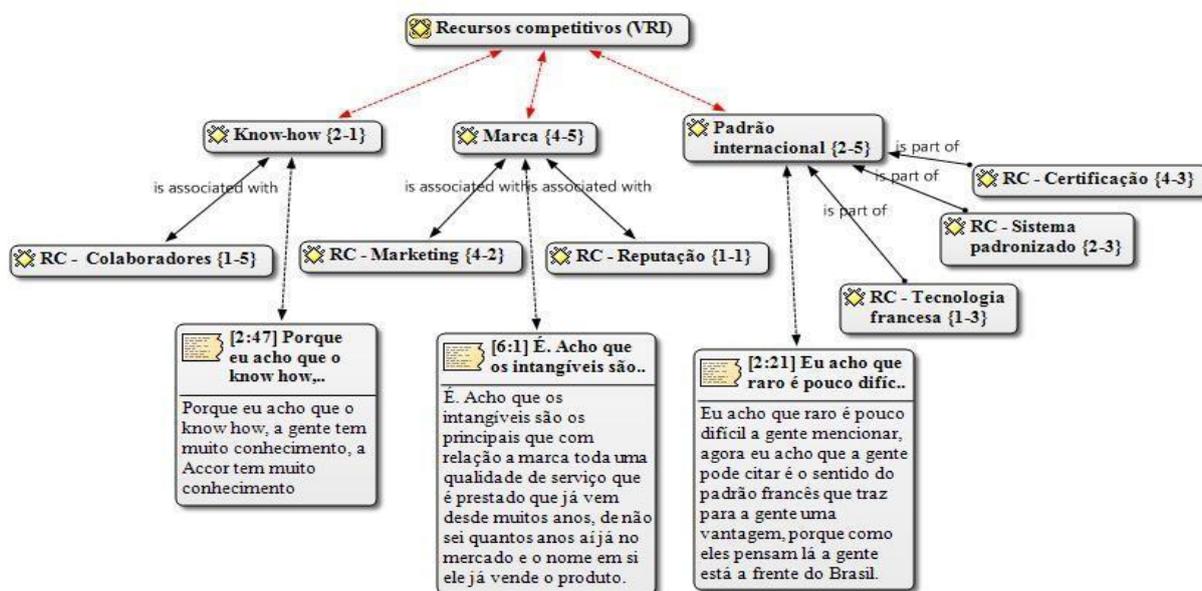
A unidade Ibis onde se realizou a pesquisa está localizada na cidade de Mossoró/RN e está em funcionamento há quatro anos. O hotel fica localizado próximo ao centro da cidade e possui uma estrutura com 154 acomodações, restaurante e bar, estacionamento e internet sem fio grátis para os hóspedes. Possui um quadro com 23 funcionários distribuídos nas funções de gerente geral, trainee, supervisão de andares, administrativo, hospedagem, alimentos e bebidas, governança e manutenção.

Recursos valiosos, raros e difíceis de imitar

A Visão baseada em recursos considera que a combinação entre estratégias e os recursos de uma empresa pode gerar vantagem competitiva sustentável (CRUBELLATE; PASCUCCI; GRAVE, 2008). A partir dos dados coletados percebeu-se que a empresa possui recursos competitivos que aliados às suas estratégias são capazes de gerar vantagem sobre os seus concorrentes.

Foram identificados recursos tangíveis e intangíveis (BARNEY; HESTERLY, 2007), nomeados anteriormente por Barney (1991) como recursos de capital físico, recursos de capital humano e recursos de capital organizacional. Dentre os recursos destacam-se três intangíveis que possuem as características de valor, raridade e imitabilidade simultaneamente. Essas características atendem ao que está definido no modelo VRIO, o recurso deve ser valioso, raro, de difícil imitação e organizado para gerar vantagem competitiva sustentável (CAMARGO; ZILBER, 2013). Os três recursos que possuem as três primeiras características do modelo são: know-how, marca e padrão internacional. A figura 1 mostra os recursos da empresa pesquisada que possuem valor, raridade e imitabilidade, além dos outros recursos que estão relacionados a eles.

Figura 1 - Recursos competitivos valiosos, raros e difíceis de imitar



Fonte: Elaboração das autoras com o auxílio do ATLAS.ti (2017).

De acordo com a análise dos dados constatou-se que dentre todos os recursos que a empresa possui, o know-how, a marca e o padrão internacional são valiosos, porque permitem a empresa aproveitar oportunidades de mercado, raros porque são específicos da empresa e difíceis de serem obtidos por outras empresas e de difícil imitação porque a concorrência dificilmente pode copiar. Barney (2002) afirma que essas características permitem a empresa identificar se seus recursos são

uma força ou uma fraqueza, nesse caso, os recursos know-how, marca e padrão internacional representam uma força que possibilita a empresa ser competitiva no mercado hoteleiro.

O know-how é um recurso classificado como intangível e importante na geração de vantagem competitiva (BARNEY; HESTERLY, 2007). A empresa possui conhecimento adquirido por meio de capacitação constante em relação às normas, procedimentos e métodos. O know-how da empresa está diretamente relacionado aos colaboradores, pois o conhecimento é compartilhado com todos, independente de hierarquia.

O Ibis e a Accor são marcas já consolidadas no mercado, principalmente por terem conquistado a confiança do consumidor pela qualidade dos seus serviços. Assim, se construiu ao longo dos anos uma reputação positiva que de acordo com Barney e Hesterly (2007) faz parte dos recursos organizacionais que são construídos na coletividade, pelas pessoas que fazem parte da empresa. A reputação é essencial na fidelização dos hóspedes que utilizam os hotéis dessa marca, assim como na conquista de novos clientes. Outro aspecto relacionado à marca é o marketing que a empresa faz para mostrar suas qualidades. O marketing é realizado por meio de redes sociais, página virtual, programas de tv de grande audiência e diretamente com os hóspedes através dos colaboradores.

O padrão internacional é um diferencial do Ibis, pois todos os procedimentos e normas seguem o padrão desenvolvido na França, país de origem da empresa. Todas as unidades devem seguir esse padrão em todos os aspectos, porém com pequenas adaptações à realidade local e isso permite a empresa deter recursos que os seus concorrentes não possuem, obtendo vantagem sobre eles.

O padrão internacional exige que as unidades Ibis sigam o modelo determinado e dentre essas exigências merecem destaque a certificação e o sistema padronizado que segue o padrão de tecnologia francesa. Por se tratar de uma empresa francesa, a Accor utiliza a estratégia de padronização em todas as suas unidades Ibis, incluindo procedimentos, estrutura, refeições e gestão de pessoas, tudo isso com o objetivo de oferecer sempre qualidade para os hóspedes. O sistema é integrado e padronizado, facilitando a organização dos procedimentos e possibilitando um melhor controle dos recursos organizacionais. Ainda em relação ao padrão internacional, é importante dar ênfase à certificação que confere à empresa mais um diferencial. O Hotel Ibis Mossoró possui os certificados ISO 9.000 (ambiental) e ISO 14.000 (de processos), certificação difícil de encontrar em outras empresas locais do mesmo setor.

Todos esses recursos se definem como intangíveis (BARNEY; HESTERLY, 2007), porém também se enquadram em duas das categorias definidas por Barney (1991): recursos de capital físico, porque envolve tecnologia e recursos de capital organizacional, porque estão relacionados à estrutura organizacional da empresa.

Os recursos do hotel Ibis Mossoró identificados como valiosos, raros e difíceis de imitar também se caracterizam pela heterogeneidade e imobilidade, que segundo Barney (1991) e Peteraf (1993), são condições essenciais para gerar vantagem competitiva. Além disso, esses recursos possibilitam o desenvolvimento de competências essenciais (PRAHALAD, 1993), pois aliam habilidades e tecnologias gerando benefícios para os clientes.

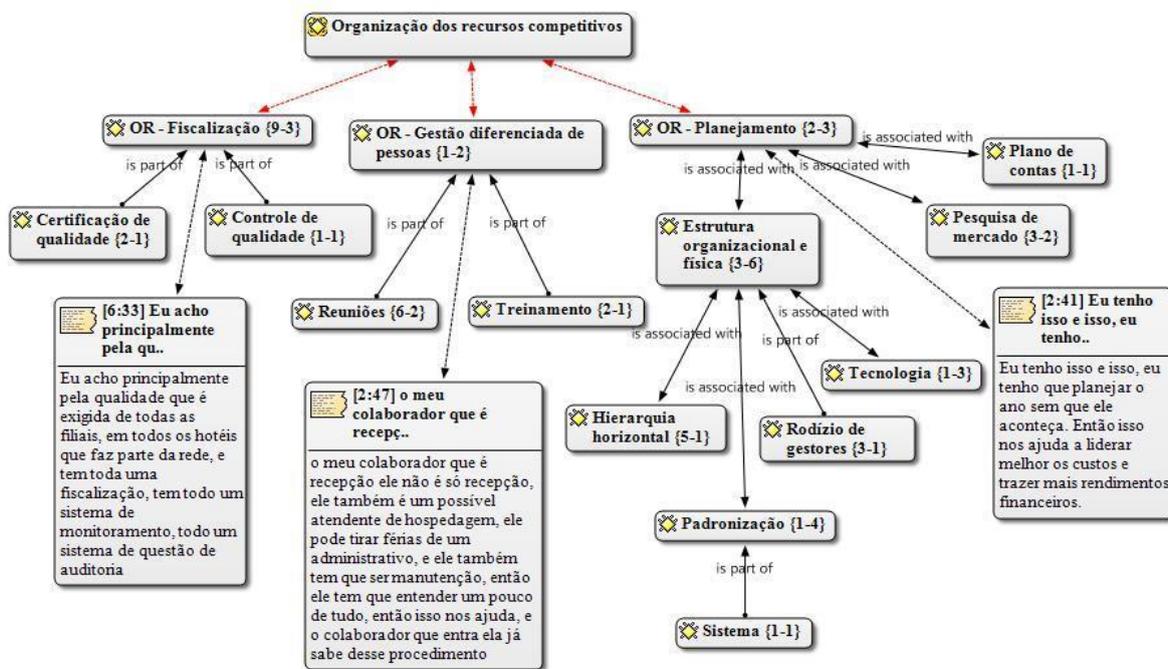
Os recursos competitivos identificados no Hotel Ibis Mossoró não seriam capazes de gerar vantagem competitiva se não estivessem organizados de maneira adequada para isso. Dessa forma verificou-se que a empresa utiliza estratégias que permitem organizar e aproveitar da melhor maneira seus recursos.

Organização dos recursos competitivos

Ao desenvolver capacidades e competências essenciais, o Hotel Ibis se torna uma empresa competitiva, pois também se mostra capaz de integrar e organizar seus recursos, assim a organização adquire elevados níveis de competitividade (VALLANDRO; TREZ, 2013).

As estratégias utilizadas pelo Ibis Mossoró permitem a empresa manter a organização em diversos aspectos. De acordo com a análise das informações pode-se constatar que a empresa organiza os recursos valiosos, raros e difíceis de imitar por meio da fiscalização, gestão diferenciada de pessoas e planejamento (ver figura 2).

Figura 2 - Organização dos recursos competitivos



Fonte: Elaboração das autoras com o auxílio do ATLAS.ti (2017).

É importante destacar que os elementos associados à organização dos recursos estão também relacionados ao padrão exigido para todas as unidades do Hotel Ibis, ou seja, o padrão adotado pela empresa viabiliza a integração e organização dos recursos competitivos.

A fiscalização em seus diferentes aspectos é uma maneira da empresa manter seus recursos organizados e isso ocorre por meio de auditorias realizadas pela sede a cada três meses, seis meses ou um ano, de acordo com a necessidade de cada setor. As auditorias têm o objetivo de verificar se as normas e procedimentos exigidos pelo padrão estão sendo respeitados, assim os valores defendidos pela marca podem ser preservados, mantendo sua boa reputação. Para isso é necessário manter a certificação de qualidade, além de controlar os produtos e serviços oferecidos aos hóspedes.

No aspecto gestão diferenciada de pessoas, o Ibis Mossoró direciona estratégias específicas para a gestão de recursos humanos. O treinamento multifuncional que os colaboradores recebem permite que se tenha conhecimento dos procedimentos específicos de todas as funções. As reuniões mensais também são uma forma de organizar os recursos, pois são momentos oportunos para avaliar as estratégias, verificar se os recursos estão sendo bem aproveitados e apontar melhorias no que for necessário. Com base na Visão Baseada em Recursos é possível afirmar que o treinamento de funcionários e as reuniões possibilitam fazer a relação entre estratégias e recursos, concordando com Santos et al. (2015) que confirmam a importância da avaliação dos recursos disponíveis para a viabilidade das estratégias.

O planejamento também se constitui um processo essencial na organização dos recursos competitivos do Hotel Ibis Mossoró, pois permite analisar os recursos disponíveis e aproveitá-los da melhor maneira. Planejar viabiliza a organização dos recursos, aproveitando melhor aqueles que são valiosos, raros e difíceis de imitar, por esse motivo, o planejamento deve se direcionar para a seleção e utilização dos recursos adequados (CRUBELLATE; PASCUCCI; GRAVE, 2008).

As estruturas organizacional e física do Ibis Mossoró tornam viável a organização dos recursos. A hierarquia é horizontal, todos são subordinados apenas à gerente geral que só fica no máximo dois anos em cada unidade, pois há o rodízio de gestores. Essa é uma estratégia utilizada pela empresa para a organização dos seus recursos humanos. Os recursos tecnológicos disponíveis auxiliam a empresa a manter-se sempre organizada e a tecnologia francesa é um diferencial em relação à concorrência. O sistema é todo padronizado sendo a base para toda a gestão hoteleira do Ibis, por isso é essencial que seja um sistema organizado e eficaz.

Faz parte do planejamento do Hotel Ibis, o plano de contas e a pesquisa de mercado que permitem a empresa avaliar seus resultados e definir suas estratégias. O plano de contas é o planejamento financeiro realizado anualmente de maneira antecipada, ou seja, o ano seguinte é planejado no ano atual. Da mesma forma é realizada constantemente pesquisas de mercado para conhecer melhor as estratégias dos concorrentes, aproveitando as oportunidades e neutralizando ameaças.

A fiscalização, gestão diferenciada de pessoas e planejamento se constituem capacidades que Barney (2002) definiu como complementares, pelo fato de não serem capazes de gerar vantagem competitiva sozinhas. Assim, essas capacidades complementam outros recursos e capacidades que a empresa possui e juntos beneficiam a empresa com a vantagem competitiva sustentável.

Mesmo possuindo uma estrutura que possibilita a organização de seus recursos, o Hotel Ibis Mossoró também demonstrou ter falhas em relação a esse elemento do modelo VRIO. A gestão é centralizada, portanto a gerência está sempre ligada aos procedimentos deixando as estratégias em segundo plano. Desse modo, em alguns casos não é possível desenvolver estratégias que possibilitem a organização dos recursos.

Por meio da organização dos recursos, o Hotel Ibis Mossoró consegue diminuir seus custos e passar essa redução no valor final para os clientes. O Hotel é administrado pelo Grupo Accor que possui em seu portfólio hotéis com diferentes padrões para atender aos variados tipos de público. O Ibis Mossoró faz parte da linha econômica do grupo Accor. Uma das suas principais características é oferecer estadia de qualidade por um valor acessível e isso é possível porque a empresa utiliza a estratégia de liderança em custos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo foi realizado na unidade do Hotel Ibis em Mossoró que é administrada pela Accor Hotels, onde foram realizadas entrevistas semiestruturadas com nove colaboradores de diferentes níveis hierárquicos. Com os dados obtidos, foi possível identificar os principais recursos competitivos da empresa e dentre esses, três possuem as características de valor, raridade e imitabilidade, atendendo ao que determina o modelo VRIO em relação aos recursos que podem gerar vantagem competitiva.

O know-how, a marca e o padrão internacional são os recursos que a empresa possui e que são difíceis de serem obtidos ou copiados por seus concorrentes. As estratégias utilizadas pela empresa e que promovem a organização desses recursos estão fundamentadas na fiscalização, gestão diferenciada de pessoas e planejamento. O Ibis Mossoró possui certo rigor em relação às normas que devem ser seguidas para atender ao padrão estabelecido pela sede, por isso passa por diversas auditorias durante o ano. Além disso utiliza estratégias para gerir seus recursos humanos de forma a beneficiar os hóspedes com serviços de qualidade. Por fim, o planejamento é a base para a gestão e organização dos recursos, possibilitando o seu aproveitamento adequado.

Percebe-se que os colaboradores se revelam como um recurso muito importante para o Hotel Ibis, considerando que estão em contato direto com o consumidor dos serviços oferecidos pela empresa, os hóspedes. O atendimento e os serviços de maneira geral, oferecidos pelos colaboradores do Ibis são os motivadores das avaliações positivas por parte dos hóspedes e para que isso seja viável, há treinamentos constantes para que a qualidade permaneça na empresa.

Em relação à organização dos seus recursos, é importante salientar que o padrão seguido pela empresa possibilita o alcance de seus objetivos organizacionais, assim como manter os recursos competitivos organizados para gerar vantagem competitiva. Com isso é possível afirmar que o Hotel Ibis Mossoró desenvolve estratégias que resultam na organização de seus recursos valiosos, raros e difíceis de imitar.

Para o campo de estudo da administração, este trabalho contribui no enriquecimento teórico da administração estratégica no que tange à gestão de recursos de uma empresa. Esta pesquisa possibilita o avanço da compreensão de estratégias de identificação e organização de recursos no setor hoteleiro, revelando a importância da utilização das capacidades internas de uma empresa no aproveitamento eficaz de seus recursos.

Embora utilize algumas estratégias de organização dos recursos, percebe-se que a empresa por ter um padrão a seguir ocupa o tempo da gestora com procedimentos e com isso as estratégias não recebem a devida atenção. Portanto, sugere-se que as atividades centralizadas apenas na gerência

sejam delegadas a outras pessoas capacitadas para isso, dessa forma haverá mais tempo para a gestora da unidade planejar e colocar em prática estratégias voltadas para a gestão de recursos.

Não houve limitações para o desenvolvimento da pesquisa, contudo, esse é um tema pouco explorado não somente no setor de hotelaria, mas também em outros setores da economia. Por isso a sugestão de estudo é para que haja maior aprofundamento a respeito das estratégias de organização de recursos competitivos em diferentes tipos de empresas, gerando o enriquecimento da literatura no campo da administração estratégica.

REFERÊNCIAS

ACCOR HOTELS. **Descubra nossas marcas**. Disponível em: < <http://www.accorhotels.com/pt-br/brands/index.shtml>>. Acesso em: 05 mar. 2017.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARNEY, J. B. Firm resources and sustained competitive advantage. **Journal of Management**, v. 17, n. 1, p. 99-120, 1991.

BARNEY, Jay B. BARNEY, Jay B. Evaluating Firm Strengths and Weaknesses: The Resource-based View. In: **Gaining and Sustaining Competitive Advantage**. 3. ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2002. Cap. 5. p. 149-185.

BARNEY, Jay B.; HESTERLY, William S.. Avaliação das capacidades internas de uma empresa. In: BARNEY, Jay B.; HESTERLY, William S.. **Administração estratégica e vantagem competitiva**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. Cap. 3. p. 63-97. Tradução de: Monica Rosemberg.

CAMARGO, Álvaro Antônio Bueno de; ZILBER, Moisés Ary. Verificação de vantagem competitiva em empresas brasileiras de tecnologia com base no modelo de pedras angulares de Peteraf. **Gestão e Regionalidade**, v. 29, n. 85, p.5-17, abr. 2013.

CARDEAL, Nuno; ANTÓNIO, Nelson. Valuable, rare, inimitable resources and organization (VRIO) resources or valuable, rare, inimitable resources (VRI) capabilities: What leads to competitive advantage? **Afr. J. Bus. Manage**, v. 6, n. 37, p.10159-10170, set. 2012.

DIEHL, Astor A. ; TATIM, Denise C. Metodologia, método e técnicas de pesquisa. In: DIEHL, Astor A. ; TATIM, Denise C. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: Métodos e técnicas**. São Paulo: Pearson, 2004. Cap. 4. p. 47-88.

CRUBELLATE, João Marcelo; PASCUCCHI, Lucilaine; GRAVE, Paulo Sérgio. Contribuições para uma visão baseada em recursos legítimos. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 48, n. 4, p.8-19, dez. 2008.

GONÇALVES, Carlos Alberto; COELHO, Mariana de Freitas; SOUZA, Érika Márcia de. VRIO: Vantagem competitiva sustentável pela organização. **Revista Ciências Administrativas**, Fortaleza, v. 17, n. 3, p.819-855, dez. 2011.

KNOTT, Paul. Integrating resource-based theory in a practice-relevant form. **Journal Of Strategy And Management**, v. 2, n. 2, p.163-174, 2009.

MORESCO, Marcielly C.; MARCHIORI, Marlene; GOUVEA, Daniela Modolo R. Pensamento estratégico e planejamento estratégico: possíveis inter-relações. **Revista Gestão & Planejamento**, Salvador, v. 15, n. 1, p. 63-79, 2014.

OKUMUS, Fevzi; ROPER, Angela. A Review of disparate approaches to strategy implementation in hospitality firms. **Journal Of Hospitality & Tourism Research**. p. 21-39. fev. 1999.

OLSEN, Michael D.; TSE, Eliza Ching-Yick; WEST, Joseph J. **Strategic Management in the Hospitality Industry**. 2. ed. John Wiley & Sons, Inc., 1998. p. 1-44; 173-204.

PETERAF, M. A. The cornerstones of competitive advantage: a resource-based view. **Strategic Management Journal**, v.14, n. 3, p. 179-191, 1993.

PRAHALAD, C.K. The role of core competencies in the corporation. **Research Technology Management**. v. 36, n. 6, p. 40-47, 1993.

SANTOS, Luciano Costa et al. Como dar suporte às estratégias de empresas hoteleiras? Uma análise segundo a visão baseada em recursos. **Production**, v. 25, n. 2, p.403-415, jun. 2015.

TEECE, D. J.; PISANO, Gary; SHUEN, Amy. **Dynamic capabilities & strategic management**. Oxford: Oxford University Press, v. 18, n. 7, p. 509-533, 1997.

VALLANDRO, Luiz Felipe Jostmeier; TREZ, Guilherme. Visão baseada em recursos, estratégia, estrutura e performance da firma: uma análise das lacunas e oportunidades de pesquisas existentes no campo da administração estratégica. **Análise – Revista de Administração da PUCRS**, v. 24, n. 1, p. 79-81, jul. 2013.

TRANSVERSALIDADE DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL NO BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS, CÂMPUS MOSSORÓ/RN¹

BARBOSA, Maria Naftally Dantas²

CARVALHO, Girlene Borges de³

MOURA, Ana Paula de⁴

OLIVEIRA, Alan Martins de⁵

Universidade Federal Rural do Semi-árido – UFERSA/RN

Resumo: o presente trabalho tem como objetivo geral, avaliar a presença da educação ambiental, de forma transversal e permanente no Curso de Ciências Contábeis, campus sede, em Mossoró - RN, além de investigar com o corpo docente as ações que possuem relação com a educação ambiental no curso de Engenharia de Energia e, por fim, identificar no Projeto Pedagógico do Curso – PPC, a presença da educação ambiental como temática transversal. A pesquisa caracteriza-se por ter um caráter quanti-qualitativo e descritivo, e para entendermos melhor sobre EA na educação formal, realizamos uma pesquisa com os docentes do curso através da aplicação de questionários via formulário online. Foi possível avaliar que a inserção de temáticas ambientais ainda é pouco explorada no curso de Contábeis, e, por isso, recomenda-se que a educação ambiental esteja inserida às suas práticas de ensino, como projetos de pesquisa e extensão.

Palavras-chave: Educação Ambiental; Sustentabilidade; Ciências Contábeis; Transversalidade.

INTRODUÇÃO

Diante da realidade de desequilíbrio ambiental que nosso planeta se encontra, é cada dia mais importante buscar medidas que envolvam a sustentabilidade aliada a desenvolvimento socioeconômico. Segundo Martins (2011), os atuais problemas socioambientais fazem as pessoas pararem para refletir e avaliar suas ações perante ao mundo.

Em vista disso, surgiu a educação ambiental, que pode ser entendida como um processo político, pedagógico e social orientado para uma determinada realidade socioambiental em busca de promover a participação da sociedade na transformação das condições ambientais de degradação (CORTES JUNIOR; FERNANDEZ, 2016).

Segundo Souza e Salvi (2012), a educação ambiental, também mencionada pelos autores como EA (Educação Ambiental), surgiu com o intuito de contribuir e buscar uma solução para os problemas ecológicos que ocorriam mais precisamente na década de 1970. No Brasil, a educação

¹ Trabalho apresentado no GT Desenvolvimento e Integração de Tecnologias na Sociedade, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), 2017

² Mestranda do Programa Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições (Ufersa). naftallydantas2@gmail.com

³ Mestranda do Programa Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições (Ufersa). girleneborges_ic@hotmail.com

⁴ Mestranda do Programa Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições (Ufersa). moura_ap@hotmail.com.br

⁵ Orientador. Universidade Federal Rural do Semi-Árido, DECAM. alanmartins@ufersa.edu.br

ambiental foi difundida ao longo de sua história, buscando construir uma sociedade mais justa, sustentável e participativa, o que reforça a ideia de que as práticas sociais e pedagógicas cotidianas devem ser vistas como espaços de redefinição da dimensão política de nossa existência (REIGOTA, 2008 *apud* ROSA et al., 2015).

Para Rosa et al. (2015), a educação ambiental compreende-se como uma estratégia de reflexão para a sociedade ou grupo de pessoas buscando estabelecer valores e criar uma nova identidade ao indivíduo. Por sua vez, enquanto conceito dinâmico, Araújo e Pedrosa (2014) destacam que a educação voltada para o desenvolvimento sustentável envolve uma nova perspectiva de educação, unindo as pessoas e influenciando-as a assumir suas responsabilidades e seu papel de criarem um futuro sustentável para essa e as próximas gerações. “A educação ambiental tem como objetivo formar indivíduos conscientes. Não há como isolar-se do meio socioambiental. As atitudes do indivíduo podem ser influenciadas por meio da sua formação.” (MARTINS, 2011, p. 6). Diante disso, é importante que a educação ambiental esteja inserida em escolas, empresas, universidades, repartições públicas, em busca de promover mudanças e construir conhecimentos, fazendo com que os cidadãos possam refletir de maneira consciente, e por fim, estimulando atitudes individuais e coletivas, voltadas para a preservação do meio ambiente.

Em função dessa capacidade de contribuir para estimular mudanças no ambiente em que está inserida, a educação ambiental precisa fazer parte da grade curricular de cursos de graduação, visando promover uma prática de ensino, em que professores e alunos tenham a oportunidade de desenvolver trabalhos de intervenção e, mais que isso, formar professores e alunos pesquisadores conscientes, abrindo espaço para discussões e reflexões sobre essas problemáticas dentro do ambiente acadêmico (AMARAL; CARNIATTO, 2011).

De acordo com Cortes Junior e Fernandez (2016), a EA deve ser constituída como uma prática educativa integrada e interdisciplinar, contínua e permanente nas universidades. Para os autores, nos cursos, programas e projetos de graduação, pós-graduação e de extensão, é importante a criação de componente curricular específico voltado à educação ambiental.

Segundo Bilert et al. (2014), a abordagem das questões ambientais precisa ter a participação conjunta das ciências sociais e das ciências naturais, constituindo as ciências sociais aplicadas, essas, que por sua vez, devem capacitar seus profissionais a desenvolverem cada vez mais uma visão abrangente sobre a temática, a fim de que tenham capacidade de resolver problemas e de atuar em diversos níveis organizacionais e sociais. Tomando por base essa avaliação, destacamos a relevância de disciplinas envolvendo a EA para a formação dos profissionais da área das ciências sociais aplicadas,

Sendo assim, este trabalho teve como objetivo geral, avaliar a presença da educação

ambiental, de forma transversal e permanente no curso de Ciências Contábeis, campus sede, em Mossoró, RN. Os objetivos específicos são: investigar com o corpo docente as ações que possuem relação com a educação ambiental no curso de Ciências Contábeis; e, identificar no Projeto Pedagógico do Curso (PPC), a presença da educação ambiental como temática transversal.

METODOLOGIA

O presente estudo se caracteriza por ter um caráter quali-quantitativo e descritivo. Possui uma abordagem qualitativa, pois o pesquisador vai ao campo buscar nas pessoas envolvidas suas perspectivas, considerando seus pontos relevantes (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007). Trata-se de uma pesquisa quantitativa, pois como Vergara (2006), a pesquisa utiliza-se de técnicas de tratamento de dados, buscando a generalização dos resultados. Pode ser classificado também como pesquisa descritiva, uma vez que visa descobrir com maior precisão a relação e conexão, natureza e características das variáveis em estudo (GIL, 2002).

O campo de pesquisa escolhido para o estudo foi a Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). Uma instituição federal de ensino superior brasileira, cuja reitoria está localizada na cidade de Mossoró, no estado do Rio Grande do Norte. Seus campi estão localizados nos municípios de Angicos, Caraúbas e Pau dos Ferros. A unidade da realização do estudo foi o, Câmpus sede, em Mossoró-RN e os sujeitos da pesquisa foram os docentes do curso de Ciências Contábeis.

Para o levantamento de informações utilizou-se como instrumento de coleta de dados, questionários contendo 14 (quatorze) questões objetivas, de maneira que suscitasse respostas

igualmente objetivas, evitando ambiguidades ou dúvidas. A tentativa de uma análise censitária foi proposta, porém, apenas 37,5% dos professores se disponibilizaram para participar do questionário solicitado via e-mail.

Cada docente ministra diferentes disciplinas que compõe a então matriz curricular do curso. Foram selecionados os questionários devidamente respondidos para a realização da pesquisa, os quais possuem aparente representatividade válida para os objetivos dessa pesquisa.

No que se refere ao Projeto Pedagógico do Curso (PPC), verificou-se a existência de uma abordagem da temática educação ambiental e se o requisito previsto na Lei no 9.795, de 27 de abril de 1999, que institui a Política Nacional de Educação Ambiental – PNEA (BRASIL, 1999), está contemplado formalmente no referido curso.

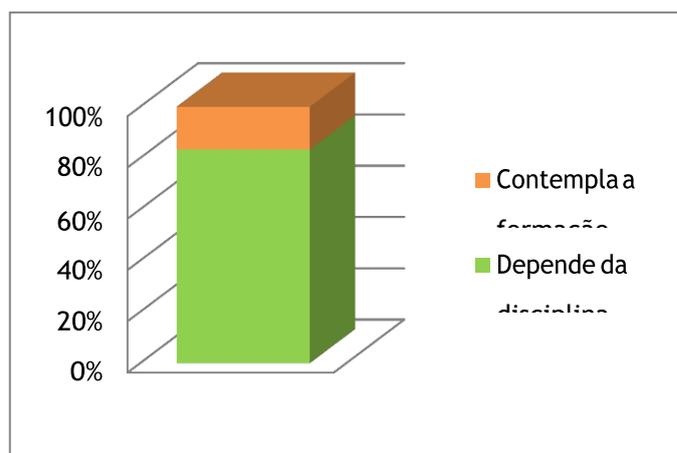
RESULTADOS E DISCURSÕES

Foi enviado por e-mail o conjunto de questões, sistematicamente articuladas, com vistas a conhecer a opinião dos docentes do curso de Engenharia de Energia sobre o assunto em estudo. Levantando informações acerca de questões sobre educação ambiental na formação profissional e questões específicas sobre a educação ambiental.

Em primeiro momento, buscou-se observar as repostas com a finalidade de entender o nível de importância do tema para os docentes que efetuaram a pesquisa. Posteriormente analisou-se questão por questão e o nível de concordância entre os docentes.

Verifica-se que 83,33% dos docentes responderam que temas transversais, dependendo da disciplina ministrada, devem ser abordados em sala de aula como assuntos obrigatórios e 16,67% alegam que os temas devem ser aplicados pois contemplam a formação profissional. Como ilustra a figura 1.

Figura 1: Opinião sobre a obrigatoriedade da abordagem de temas transversais

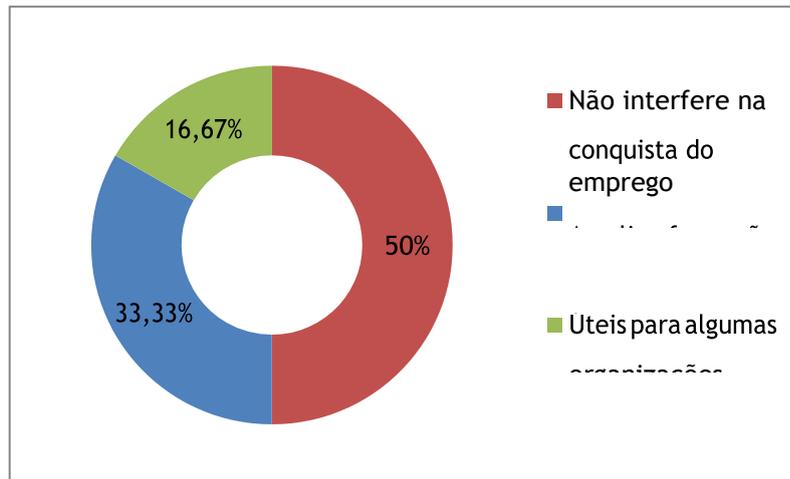


Fonte: Autores (2017)

Quando questionados sobre qual deve ser o percentual das disciplinas nas áreas de ciências ambientais e nas ciências sociais e humanas que o curso em análise deve compor, as opiniões se divergem, onde 33,33% dos docentes afirmam que essas disciplinas devem compor mais de 20% do conteúdo de toda a matriz curricular, mas, por sua vez, 33,33% também declaram que essas disciplinas devem ser extintas para que sejam incluídas na matriz curricular, mais disciplinas técnicas.

No entanto, quando questionados acerca do quanto o conhecimento do graduado em Ciências Contábeis, em relação aos temas transversais, podem contribuir para o acesso ao mercado de trabalho, verifica-se que a taxa de resposta de que o conhecimento dessas temáticas não tem interferência na conquista do emprego é de 50%. Outros 33,33% acreditam que os profissionais com conhecimento dessas temáticas podem ampliar a sua formação e pode ajudar na conquista do emprego. Os 16,67% afirmam que o conhecimento adquirido nessas áreas, em algumas empresas podem ser úteis e em outros não; uma vez que alegam que isso é responsabilidade e no mercado de trabalho exige-se um profissional específico da área, como mostra a figura 2.

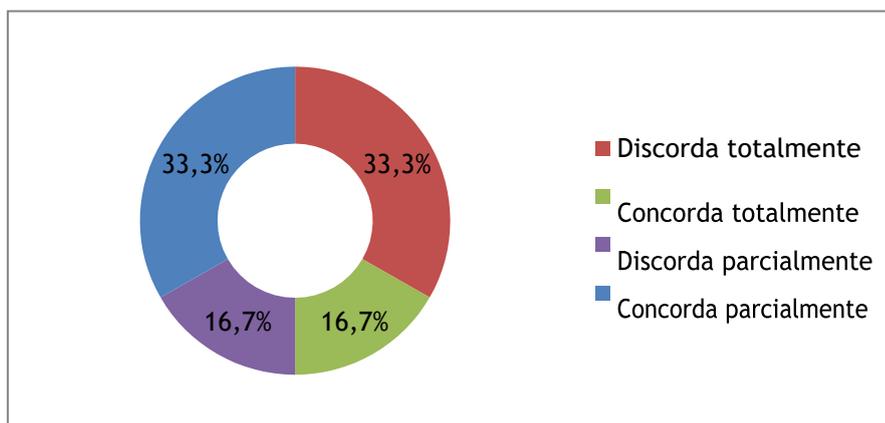
Figura 2: Temas transversais podem contribuir para o acesso ao mercado de trabalho



Fonte: Autores (2017)

Analisa-se que 66,66% dos professores discordam parcialmente ou totalmente, que a educação ambiental deve estar presente no PPC do curso. No entanto, na figura 3, verifica-se que os docentes se divergem nas opiniões quanto à importância de a educação ambiental estar contemplada no PPC. Uma vez que 33,33% discordam parcialmente que seja contemplada e 33,33% concordam parcialmente e declaram que a mesma não deve aparecer de forma tímida e esporádica. Não pode limitar-se apenas a projetos isolados, ou apenas em algumas disciplinas, dificultando a visualização, na prática, da conexão com a formação do profissional.

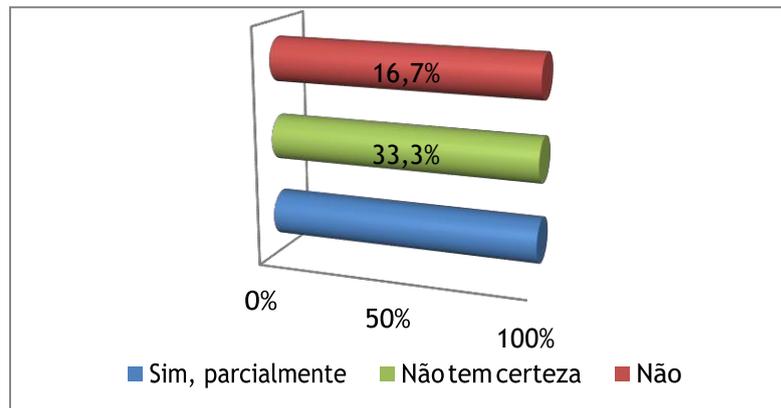
Figura 3: Importância da Educação Ambiental no PPC do curso



Fonte: Autores (2017)

A figura 4 ilustra a abordagem feita sobre a educação ambiental em projetos além da sala de aula, como os projetos de pesquisa ou de extensão, sendo que 50% afirmam que devem ser realizadas atividades que envolvem a temática ambiental de maneira parcial. Por sua vez, 33,3% também declararam que não estavam certos disso e apenas 16,7% afirmam que não nenhuma atividade deva envolver a temática analisada (Figura 4). Quando questionados se desenvolvem atividades em sala ou extra-sala sobre a temática da educação ambiental, 50% admitem não ter certeza se as atividades envolvem propriamente à temática da educação ambiental.

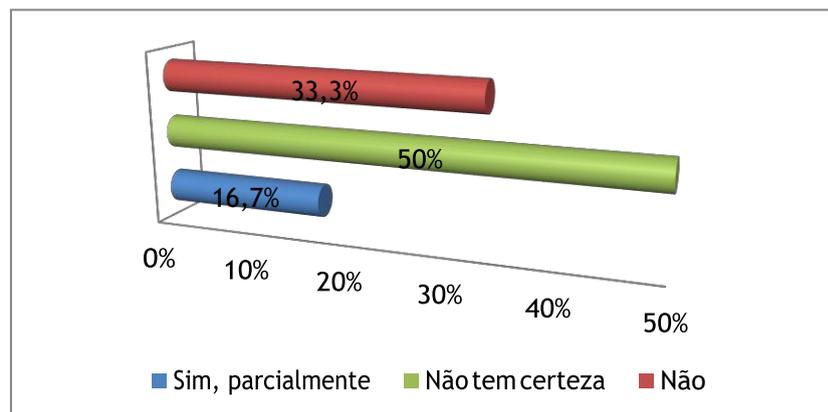
Figura 4: Presença da Educação Ambiental nas atividades extra-sala



Fonte: Autores (2017)

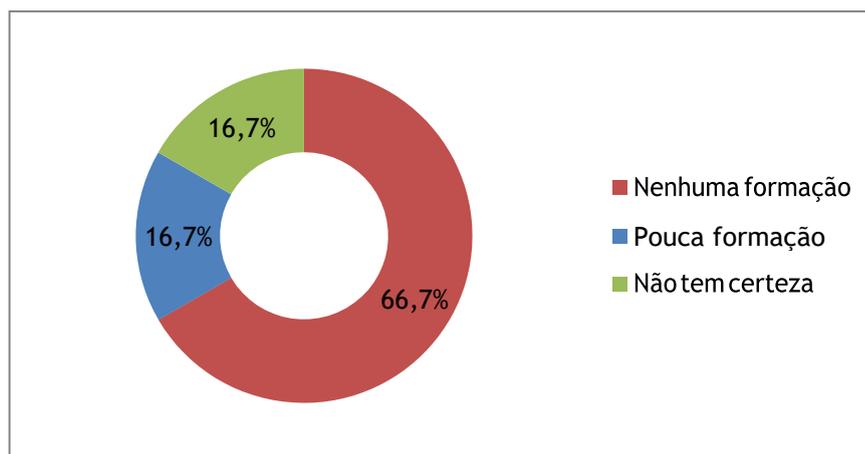
Quando questionados se desenvolvem atividades em sala ou extra-sala sobre a temática da educação ambiental, 50% admitem não ter certeza se as atividades envolvem propriamente à temática da educação ambiental (Figura 5).

Figura 5: Aplicação de atividades EA dentro e extra- sala



Quanto à capacitação, os docentes se dividiram nas opiniões onde na figura 5 a seguir, evidencia-se que 33,3% afirmam possuir formação acadêmica e profissional parcialmente suficiente, 33,3% pouca formação e 33,3% não possuem nenhuma formação suficiente. Por sua vez, verificou-se que quando questionados sobre a efetiva participação nas oficinas ou cursos de capacitação, na UFERSA, para melhor apreender acerca das temáticas ambientais, 66,7% assegura nunca ter participado desses treinamentos específicos.

Figura 5: Participação de treinamentos para compreender a importância da EA



Fonte: Autores (2017)

A pesquisa deixou evidente que os docentes do curso de Ciências Contábeis conhecem o PPC, onde 83,3% conhecem suficientemente. Porém, retratar a realidade ambiental, fazer uma análise crítica e apresentar possíveis soluções ou descrever um caminho de resolução, ainda não são abordadas de maneira que visem a ascensão do saber ambiental no dia a dia da formação acadêmica dos alunos do curso. São colocadas como disciplinas optativas sem muita aplicação efetiva ao referido curso.

Nesse contexto, reforça-se a importância da leitura, conhecimento e compreensão por parte do corpo docente de contemplar transversalmente a temática da educação ambiental e com isso procurar abordar estratégias e ações que sustentem a formação do profissional da área.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acredita-se que seja indispensável o desenvolvimento de temáticas transversais na área de Educação Ambiental nos cursos de graduação. Incentivando educadores a disponibilizar tempo e espaço para desenvolverem atividades relacionadas a essa temática. Com isso, avaliar e promover o diálogo entre as diferentes áreas e ter seus conhecimentos e concepções colocados a serviço; no objetivo de promover uma geração de profissionais mais conscientes.

Para tanto, precisa-se formar professores realmente interessados em fomentar a causa. O presente trabalho nos possibilitou avaliar que ainda há certa resistência no que diz respeito à inserção de temáticas ambientais em cursos de formação, no nosso estudo, no curso de Ciências Contábeis.

Para que aconteçam mudanças significativas sobre esse tema são necessárias profundas discussões e ações voltadas a rever as concepções dos cursos, onde essas concepções ultrapassem as barreiras disciplinares da área em que atuam, habilitando os docentes a interligar temáticas como educação ambiental às suas práticas de ensino.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Anelize Queiroz. CARNIATTO, Irene. **Concepções sobre Projetos de Educação Ambiental na Formação Continuada de Professores**. *Revista Electrónica de Investigación em Educación em Ciencias*, Buenos Aires, v. 1, n. 6, p. 113 -123, 2011.

ARAÚJO, M. F. F.; PEDROSA, M. A. **Desenvolvimento Sustentável e Concepções de Professores de Biologia em Formação Inicial**. *Revista Ensaio*, Belo Horizonte, v.16, n. 02, p. 71-83, maio-ago, 2014.

BILERT, V. S. de S. et al. **A Educação Ambiental nos Cursos das Ciências Sociais Aplicadas**. *Perspectiva*, Erechim. v. 38, n.142, p. 103-113, junho, 2014.

BRASIL. Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 1999. Disponível em

<<http://www.siam.mg.gov.br/sla/download.pdf?idNorma=491>> Acesso em 30.Ago.2017.

CERVO, A.L.; BERVIAN, P.A.; SILVA, Roberto. **Metodologia científica**. 6. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CORTES JUNIOR, L. P; FERNANDEZ, C. **A Educação Ambiental na Formação de Professores de Química: Estudo Diagnóstico e Representações Sociais.** *Química Nova*, Viçosa, v. 39, n. 6, p. 748-756, 2016.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, Arilda Schmidt. **Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades.** São Paulo: ERA Revista de Administração de Empresas, 1995.

MARTINS, Leidiane Maria S. M; Educação Ambiental: **Uma Perspectiva Transdisciplinar no Ensino Superior.** *In: II SEAT – Simpósio de Educação Ambiental e Transdisciplinaridade UFG / IESA / NUPEAT*, Goiânia, Maio, 2011.

ROSA, T. S. et al. **A Educação Ambiental como Estratégia para a Redução de Riscos Socioambientais.** *Ambiente & Sociedade*, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 211-230, jul-set, 2015.

SOUZA, D. C.; SALVI, R. F. **A Pesquisa em Educação Ambiental: Um Panorama sobre sua Construção.** *Revista Ensaio*, Belo Horizonte, v.14, n. 03, p. 111-129, set-dez, 2012.

VERGARA, S. C. **Métodos de Pesquisa em Administração.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 287p.

REDES SOCIAIS DIGITAIS E A ESCOLHA DE SERVIÇOS DE SAÚDE: UMA ANÁLISE DE CONSUMIDORES DA CIDADE DE MOSSORÓ-RN¹

SILVEIRA, Laís²

Universidade Federal do Semiárido – UFERSA / RN

PEREIRA, Yákara Vasoncelos³

Universidade Federal da Paraíba- UFPB / PB

Resumo: as redes sociais digitais transformaram as relações entre os indivíduos e aproximaram as organizações de saúde da população. Neste contexto, o objetivo do artigo é analisar a influência das informações divulgadas nas redes sociais digitais na decisão de consumidores na escolha de serviços de saúde privados, na cidade de Mossoró-RN. A análise qualitativa dos dados revelou que a maioria dos respondentes já consumiu serviços de saúde por influência de informações divulgadas nas redes sociais e que a indicação de outros consumidores é o principal fator que influencia a escolha de um serviço de saúde. Ademais, também foi possível perceber a necessidade das organizações de saúde se aproximarem dos profissionais de marketing no intuito de criar conteúdos mais atrativos, dentro das normas éticas dos conselhos e relevantes aos usuários das redes sociais.

Palavras-chave: redes sociais; marketing de serviços; serviços de saúde.

INTRODUÇÃO

A adoção de tecnologias abriu espaço para novos canais de comunicação, como as redes sociais digitais. Para Torres (2009), o consumidor na internet é o mesmo, porém quando utiliza essa tecnologia adquire alguns comportamentos que não apresentam no seu cotidiano por estar limitado pelas restrições de tempo, espaço e recurso financeiro. Pride e Ferrell (2015) entendem que os pensamentos, opiniões e discursões publicados pelos consumidores e a sua tendência em confiar mais em outros consumidores do que em corporações fizeram com que a informação gerada pelo usuário na internet ganhasse importância.

Nesse contexto, destaca-se que a divulgação dos serviços de saúde em uma plataforma digital ganha destaque por permitir a comunicação entre as organizações e seus usuários. Garbin, Pereira Neto, Guilam (2008) afirmam que na internet a saúde é uma das áreas que mais possuem

¹ Trabalho apresentado no GT Estratégias e Processos de Gestão nas Organizações, do II Seminário Interdisciplinar em Cognição, Tecnologias e Instituições, da Universidade Federal Rural do Semiárido (UFERSA), 2017.

² Especialista em Gestão Estratégica de Serviços (UFERSA) e graduada em Design de Ambientes (UEMG).
laisgovea@gmail.com

³ Professora da UFPB e docente permanente do Programa de Pós-graduação em Cognição, Tecnologias e Instituições (PPGCTI/UFERSA) e do Programa de Pós-Graduação em Hotelaria e Turismo - PPHTUR/UFPE. yakarav@gmail.com

informações disponíveis. Esse destaque se justifica na medida em que a saúde vem se tornando uma das principais preocupações do ser humano. Diante disso, este artigo tem o objetivo de analisar a influência das informações divulgadas nas redes sociais digitais na decisão de consumidores na escolha de serviços de saúde privados, na cidade de Mossoró-RN. Portanto, o texto está estruturado com a seção do referencial teórico, procedimentos metodológicos, resultados e considerações finais, apresentados a seguir.

Nesse contexto, destaca-se que a divulgação dos serviços de saúde em uma plataforma digital ganha destaque por permitir a comunicação entre as organizações e seus usuários. Garbin, Pereira Neto, Guilam (2008) afirmam que na internet a saúde é uma das áreas que mais possuem informações disponíveis. Esse destaque se justifica na medida em que a saúde vem se tornando uma das principais preocupações do ser humano. Diante disso, este artigo tem o objetivo de analisar a influência das informações divulgadas nas redes sociais digitais na decisão de consumidores na escolha de serviços de saúde privados, na cidade de Mossoró-RN. Portanto, o texto está estruturado com a seção do referencial teórico, procedimentos metodológicos, resultados e considerações finais, apresentados a seguir.

REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, apresenta-se uma discussão da literatura sobre a decisão de compra de serviços de saúde e a promoção de serviços nas redes sociais digitais. Diante do propósito da pesquisa, é relevante compreender a definição de serviços de saúde segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS) que considera como “[...] todas as atividades cujo propósito básico é promover, restaurar ou manter a saúde” (KOTLER; SHALOWITZ; STEVENS, 2010, p. 35).

Neste artigo, aborda-se como ocorre o processo de decisão de compra. Kotler, Shalowitz, Stevens (2010) entendem que a primeira razão para consumir um serviço de saúde está em buscar ajuda para resolver algum problema já identificado, este processo pode ser influenciado por amigos, familiares, empregadores e o governo, em casos de doenças transmissíveis a outros indivíduos.

Como alternativa na busca de informações para cuidados com a saúde estão as pesquisas na internet, incluindo as redes sociais como uma das ferramentas utilizadas pelos indivíduos. Portanto, é relevante investigar como ocorre a promoção de serviços nas redes sociais digitais, nesse sentido, considera-se as redes sociais como “[...] a representação de uma estrutura social de relacionamentos entre pessoas e organizações expressa em meios digitais” (FERREIRA JUNIOR; AZEVEDO, 2015, p. 208).

Decisão de compra de serviços de saúde

O comportamento do consumidor pode ser visto como um processo decisório, embora a decisão de compra pareça desorganizada e casuística, deve-se percebê-la como um processo lógico e estruturado de tomada de decisão (SAMARA; MORSCH, 2005). Lovelock, Wirtz e Hemzo (2009) afirmam que o consumo de serviços passa por três fases principais: pré-compra, encontro de serviço, e pós-encontro. A fase pré-compra é determinante para a decisão de consumo dos serviços de saúde, é nessa fase que o paciente percebe sua necessidade de cuidado com a saúde, realiza pesquisas e avalia as opções antes da contratação do serviço.

“O processo de decisão de compra do consumidor se inicia com o reconhecimento de uma necessidade (ou problema), isto é, o consumidor sente a diferença entre o seu estado atual e algum estado desejado” (SAMARA; MORSCH, 2005, p. 27). Quando um indivíduo reconhece sua necessidade e resolve consumir o serviço de saúde, inicia-se o processo de busca de informações e soluções para satisfazê-lo. Lovelock, Wirtz e Hemzo (2009) revelam que diversas alternativas podem vir à mente, essas soluções formam o conjunto evocado. No setor de serviços de saúde podem ser produtos, serviços similares e profissionais reconhecidos no mercado que são levados em consideração antes do processo decisório. Este conjunto evocado pode originar-se da memória, experiências passadas do indivíduo ou de fontes externas como propagandas, notícias, buscas pela internet e recomendações feitas por outras pessoas.

Os serviços de saúde possuem elementos intangíveis que determinam a criação de valor para o serviço, o conhecimento do profissional que executa o tratamento é fundamental para a apreciação do serviço. Diante da intangibilidade, é comum as pessoas terem dificuldade em avaliar os serviços antes do consumo, porque estes tendem a apresentar uma elevada proporção de atributos de experiência e credibilidade. Nesse caso, o cliente é forçado a confiar nas habilidades e conhecimentos do profissional prestador de serviço e esperar para que os resultados comprovem que a qualidade esperada foi realmente atingida, como no caso de uma cirurgia ou terapia contra o câncer (LOVELOCK; WIRTZ; HEMZO, 2009).

Sendo assim, a busca de informações sobre os serviços de saúde tem variação conforme a importância e risco percebido. Segundo Solomon (2016) os riscos podem ser: monetários (itens que exigem gastos substanciais), funcionais (relacionados ao desempenho da função e atendimento da necessidade), risco físico (estes são diretamente ligados à saúde e pessoas idosas tendem a ser mais afetadas), risco social (se refere a autoestima e autoconfiança das pessoas em consumir aquele serviço), risco psicológico (aflições e status).

Após o consumidor avaliar as possíveis alternativas, comparar atributos, examinar o risco percebido associado ao serviço e formar suas expectativas de nível de serviço desejado, adequado e previsto, irá tomar a decisão de compra dos serviços (LOVELOCK; WIRTZ; HEMZO, 2009). O

processo de decisão de compra é mais complexo de acordo com o porte do serviço a ser consumido. Sendo a saúde importante para o consumidor, a busca por informações e pesquisas antes da implementação da compra é fundamental no processo de escolha e a internet é uma das ferramentas utilizadas nesse processo. Neste sentido, mostra-se necessário compreender como ocorre a promoção/divulgação de serviços nas redes sociais digitais.

A promoção de serviços nas redes sociais digitais

Com a evolução tecnológica da internet surgiram novas ferramentas que facilitaram o relacionamento social. As redes sociais digitais transformaram as relações entre os indivíduos e aproximaram as organizações de saúde da população. Silva (2005) explica que a maior contribuição da internet para as organizações de saúde é a facilidade de integrar a organização, clientes e colaboradores. Os clientes passam a conhecer a empresa, assim os dirigentes têm meios facilitados para dispor de dados e armazenar informações que possibilitem desenvolver forte relacionamento com os clientes e colaboradores para explorar oportunidades que gerem vantagem competitiva.

Para Mangold e Faulds (2009), a primeira função das redes sociais para uma organização é a comunicação com os clientes, assim por meio das ferramentas de relacionamento com o consumidor a organização pode conversar com seu público. O segundo papel é a comunicação entre os clientes, tem-se então que as redes sociais digitais funcionam como a evolução do tradicional boca a boca. Deve-se considerar que “[...] a eficácia do marketing boca a boca supera a de qualquer outra manifestação de comunicação de marketing na área da saúde por ser formador da imagem institucional de uma organização” (SILVA, 2005, p. 148). Atestando essa observação, Pride e Ferrell (2015) reconhecem que enquanto as opiniões negativas postadas das redes sociais prejudicam uma empresa, um *feedback* positivo do consumidor é publicidade gratuita que ajuda mais do que mensagens corporativas, devido à autenticidade, isso porque um comentário pode aumentar significativamente a credibilidade da empresa.

Ressalta-se também que conforme a tecnologia da internet evolui, os serviços de saúde devem se adaptar às mudanças de comportamento do consumidor. Com os avanços tecnológicos, a internet torna-se aliada ao acesso à informação. É crescente o número de informações disponíveis ao público no segmento da saúde, o acesso às informações técnico-científicas aliado ao aumento do nível educacional das populações despertou um paciente que pesquisa informações sobre sua saúde. (GARBIN; PEREIRA NETO; GUILAM, 2008).

Logo os consumidores estão mais exigentes e desejam que as organizações se adaptem a essa nova mudança de comportamento, segundo Ferreira, Junior (2015) a geração de conteúdo é utilizada para efetivar a comunicação com os consumidores, assim as organizações produzem ações e materiais importantes para seus públicos, gerando relevância e aproximação. A partir dessa

discussão levantada no referencial teórico, busca-se identificar a relação entre a comunicação nas redes sociais digitais e a escolha dos serviços de saúde. Ademais, para atingir o objetivo de pesquisa, os procedimentos metodológicos são apresentados no tópico a seguir.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, são apresentados os procedimentos metodológicos necessários para o alcance do objetivo estabelecido nesta pesquisa. Neste estudo a abordagem qualitativa foi adotada para alcançar o objetivo da pesquisa. De acordo com Diehl e Tatim (2004), a investigação qualitativa descreve a complexidade de determinado problema e a interação de certas variáveis, compreende e classifica os processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribui no processo de mudança de dado grupo e possibilita o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos em maior nível de profundidade.

A promoção dos serviços de saúde é restrita em muitos aspectos devido às normas éticas estabelecidas pelos conselhos que regulamentam as organizações de saúde. Portanto, é cada vez mais frequente a presença das organizações prestadoras de serviços de saúde nas redes sociais digitais com o objetivo de se relacionarem com os clientes sem realizar publicidade abusiva. Diante desse fator, tornou-se atrativa a realização do estudo do comportamento dos usuários nas redes sociais digitais em relação às páginas das organizações de saúde privadas na cidade de Mossoró-RN.

Com o objetivo de coletar dados para a pesquisa foi elaborado um questionário hospedado no Google Drive, possibilitando recepcionar os dados e tabulá-los automaticamente. Para Gil (2008), o questionário consiste em uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões propostas por escrito aos respondentes, sendo costumeiramente auto aplicado, com o propósito de obter informações sobre o indivíduo.

O questionário foi estruturado para obter dados sobre o perfil dos respondentes e posteriormente foram apresentadas perguntas sobre os fatores que influenciam a decisão de consumo dos serviços privados de saúde, se o usuário utiliza a internet e as redes sociais como fonte de pesquisa antes do consumo e como o usuário interage com as páginas de estabelecimentos de saúde nas redes sociais.

A seleção dos respondentes foi realizada usando como critério os indivíduos que tivessem acesso à internet, seja por meio do uso de PC's ou dispositivos Mobile (celulares e *tablets*) e que se propusessem a responder o questionário eletrônico divulgado em redes sociais. Outro critério para responder o instrumento de coleta de dados foi o de utilizar serviços de saúde em Mossoró/RN, sendo indicado no cabeçalho do questionário.

Dessa maneira, a coleta de dados foi realizada durante o período de 20/04/2017 à 05/05/2017 e 100 indivíduos se dispuseram a responder o questionário, sendo 98 aptos a participarem da coleta de dados e 2 não atendiam aos critérios pré-estabelecidos. Os dados foram examinados por meio da análise interpretativa, levando-se em consideração os resultados comuns obtidos no questionário, por meio da obtenção das respostas da maioria dos respondentes, os dados foram analisados segundo o referencial teórico com o propósito de alcançar o objetivo da pesquisa.

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta a discussão dos resultados obtidos na pesquisa a fim de atingir o objetivo de analisar a influência das informações divulgadas nas redes sociais digitais na decisão de consumidores na escolha de serviços de saúde, na cidade de Mossoró-RN. Dentre os respondentes desta pesquisa observa-se que 66,3% é do gênero feminino e 33,7% do gênero masculino. Assim, nota-se maior predisposição do gênero feminino ao consumo de serviços de saúde em Mossoró RN e acesso à internet e redes sociais.

Em relação à faixa etária dos respondentes, há uma predominância da faixa etária entre 21 e 30 anos que representa 64,3% dos respondentes, seguidos pela faixa entre 31 e 40 anos com 20,4% e a faixa de 18 a 20 anos representa 7,2 %. A faixa etária de 51 a 60 corresponde a 5,1% dos respondentes e de 41 a 50 anos apenas 3%. Estes resultados mostram que houve maior participação dos jovens na investigação.

Os resultados mostram que 93% dos respondentes residem em Mossoró-RN e apenas 7% em outras cidades da Região Nordeste. Contudo, os indivíduos que não residem na cidade pesquisada atenderam ao critério estabelecido para responder ao questionário, qual seja: utilizar serviços de saúde em Mossoró-RN.

O grau de escolaridade dos indivíduos também é fator que aumenta a predisposição ao consumo de serviços de saúde. Nesta pesquisa 86,7% dos respondentes possuem no mínimo ensino superior, 13,3% estão no nível médio e nenhum respondente possui somente nível fundamental. Este perfil resultou da divulgação da pesquisa em redes sociais com perfil acadêmico, o que gerou maior participação de respondentes com nível superior.

A renda familiar é relevante para o consumo de serviços particulares de saúde. A maior concentração dos respondentes possui renda familiar entre 4 e 10 salários mínimos, seguidos de 1 a 3 salários mínimos, 8,2% possuem renda de até um salário mínimo, 6,1% recebem entre 10 e 20 salários mínimos e apenas 2% possuem renda familiar superior a 20 salários mínimos.

Também foi questionado quais as redes sociais os respondentes fazem parte, percebe-se que 95,9% possuem Facebook, 77,6% estão no Instagram, 30,6% possuem LinkedIn, 27,6% fazem parte

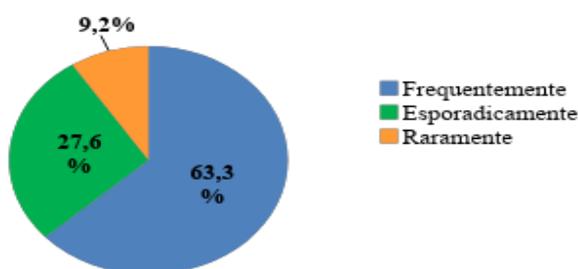
do Twitter e 2% citaram outras redes sociais. O Facebook e o Instagram se revelaram como as principais redes sociais utilizadas. O Facebook se destaca, pois apenas quatro indivíduos não possuem esta rede social.

ESCOLHA DO SERVIÇO DE SAÚDE

Este estudo revela que 61,2% dos respondentes ao questionário já escolheram um serviço de saúde a partir de informações encontradas das redes sociais. Pride e Ferrell (2015) explicam que os profissionais de marketing utilizam as redes sociais para promover serviços, lidar com dúvidas e queixas e fornecer informações que auxiliem os clientes em suas decisões de compra. Assim aumentam as possibilidades de consumo fundamentadas em informações online.

Visto que informações divulgadas nas redes sociais já influenciaram as decisões de consumo para a maioria dos respondentes, é importante conhecer como os usuários se relacionam com este tipo de informação na internet. O gráfico 1 mostra que a maioria dos respondentes, 63,3%, pesquisa frequentemente sobre saúde quando percebe que necessita de cuidados, 27,6% pesquisam esporadicamente e apenas 9,2% raramente pesquisam e contam somente com o diagnóstico realizado por profissionais. Garbin, Pereira Nero e Guilam (2008) corroboram o pensamento que os pacientes nos dias atuais buscam informações sobre os cuidados com a saúde. Os pacientes que têm acesso às informações, via internet, tornam-se potencialmente mais poderosos, além disso, esta condição pode influir e até transformar a relação dos profissionais da saúde com seus pacientes.

Gráfico 1 – Pesquisa de informações de saúde nas redes sociais



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

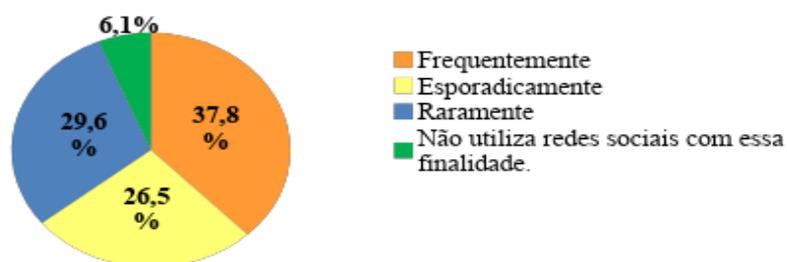
Quanto às informações pesquisadas pelos respondentes nas redes sociais dos estabelecimentos de saúde as mais citadas foram localização, horário de funcionamento e telefone. Este tipo de informação sobre o estabelecimento de saúde não pode faltar nas redes sociais, pois orienta sobre as opções que o consumidor possui para entrar em contato com os estabelecimentos de saúde.

As informações citadas como as mais pesquisadas pelos respondentes nas redes sociais não são informações que mais influenciam a decisão de consumo de um serviço de saúde. O gráfico 3 revela os fatores que os usuários mais levam em consideração antes de escolher um serviço de saúde. Verificou-se que a recomendação de amigos, familiares e outros clientes foi o fator mais exposto pelos respondentes da pesquisa, representado por 66,3%. Tal fator foi relatado por Garbin, Pereira Neto e Guilam (2008, p. 586) dessa forma: “Os cidadãos quando se tornam pacientes, procuram conhecer, fora do circuito médico, a experiência de outras pessoas sobre aquela doença, instituição ou profissional”.

Além das recomendações, outros fatores foram citados pelos respondentes como determinantes para escolha de um serviço de saúde. Todos estes fatores fazem parte do que Lovelock, Wirtz e Hemzo (2009) denominam como conjunto evocado, formado por fontes internas vividas pelo usuário e fontes externas que estimulam o consumo.

Após verificar que a maioria dos respondentes ao questionário desta pesquisa considera as recomendações de outras pessoas como uma informação que influencia a decisão de consumo de serviços de saúde, foi investigado se o mesmo ocorre nas redes sociais. Por meio do questionário foi constatado que a maioria dos respondentes utiliza as redes sociais para buscar avaliações e comentários de outros usuários antes de escolher um serviço de saúde. O gráfico 4 mostra que 37,8% dos respondentes frequentemente buscam estas informações, 29,6% raramente fazem estas pesquisas, 26,5% realizam esporadicamente e apenas 6,1% não utilizam as redes sociais com esta finalidade.

Gráfico 4 - Pesquisa de avaliações e comentários dos usuários nas redes sociais



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

O marketing boca a boca criado a partir das redes sociais digitais influencia a decisão de contratação do serviço de saúde pelo consumidor. Dentre os 98 respondentes, apenas 10 indivíduos responderam quais os serviços que consumiram por recomendação de um usuário, quatro pessoas mencionaram serviços odontológicos, quatro serviços médicos, um realizou exames e um fez fisioterapia. A maioria dos respondentes consumiu os serviços influenciados por recomendações publicadas por amigos ou pessoas próximas, apenas dois respondentes foram influenciados por publicação do próprio profissional de saúde e por *digital influencer* que recomendou o serviço (ver tabela 1).

Tabela 1 – Consumo de serviços de saúde por recomendação de outros usuários

Serviços de saúde recomendados nas redes sociais.			
Odontológicos	Médicos	Exames	Fisioterapia
<p>Respondentes 1, 2 e 3 Serviços odontológicos por recomendação de amigos nas redes sociais.</p> <p>Respondente 4: Lente de contato dental indicada pelo próprio dentista por vídeo nas</p>	<p>Respondente 5: Serviços dermatológicos recomendados por uma <i>digital influencer</i> nas redes sociais.</p> <p>Respondente 6: Oftalmologista, indicado por um amigo.</p>	<p>Respondente 9: Serviço de ultrassom, recomendado por uma amiga.</p>	<p>Respondente 10: Pilates recomendado por uma ex professora.</p>

redes sociais.	<p>Respondente 7: Uma consulta médica recomendada por um conhecido.</p> <p>Respondente 8: Pediatra por recomendação de uma amiga.</p>		
----------------	---	--	--

Fonte: Elaborada pela autora.

Enquanto um comentário positivo e a recomendação de um usuário influenciam o consumo do serviço de saúde, uma avaliação negativa e as críticas ao trabalho do profissional ou ao estabelecimento de saúde gera maior impacto sobre a decisão de não consumir um serviço. Por meio da análise dos dados obtidos no questionário foi possível verificar que o número de pessoas que desistiu de um serviço de saúde por informações compartilhadas nas redes sociais é maior do que o número de pessoas que consumiu serviços por recomendações online, 23,5% desistiram do serviço de saúde por informações compartilhadas em redes sociais e apenas 14,4% consumiram o serviço após indicações de usuários.

Dos 98 respondentes, 9 indivíduos se dispuseram a relatar os motivos pelos quais desistiram de consumir um serviço de saúde. Os relatos, que podem ser encontrados na Tabela 2, confirmam que comentários negativos nas redes sociais influenciam negativamente a reputação de uma empresa ou do profissional e levam outros consumidores a desistirem de consumir o serviço. Nesse sentido, destaca-se a compreensão de Lovelock, Wirtz e Hemzo (2009. p. 229), qual seja: “[...] clientes muito insatisfeitos comentam sua insatisfação com mais pessoas do que os muito satisfeitos”.

Tabela 2 – Informações compartilhadas nas redes sociais que fizeram usuários desistirem dos serviços de saúde

Serviços de saúde criticados em redes sociais		
Odontológicos	Médicos	Nutrição
<p>Respondente 11: Odontológico, por falta de informações online sobre o serviço.</p> <p>Respondente 12: Odontologia, por sentir</p>	<p>Respondente 14: Lipoaspiração, pelas informações compartilhadas mostrarem que é um procedimento muito invasivo e alertar ao risco de perfurações de órgãos.</p> <p>Respondente 15: Atendimento</p>	<p>Respondente 19: Nutricionista, por ter avaliações negativas de muitas pessoas quanto à qualidade do atendimento do profissional.</p>

<p>falta de segurança no profissional.</p> <p>Respondente 13: Bichectomia. Vídeo alertava que o paciente corria risco de perder a sensibilidade facial.</p>	<p>médico, as pessoas falavam mal do médico, que ele não era gentil no atendimento.</p> <p>Respondente 16: Dermatologia. Não acreditei no diagnóstico após buscar mais informações nas redes sociais sobre meu problema.</p> <p>Respondente 17: Urologista, medo do procedimento divulgado.</p> <p>Respondente 18: Obstetra, má fama na internet.</p>	
--	--	--

Fonte: Elaborada pela autora.

A falta de informações confiáveis disponíveis na página da empresa e o detalhamento dos processos técnicos realizados em alguns procedimentos de saúde, como imagens de cirurgias e outros procedimentos que geram desconforto para os usuários também foram citados como informações que influenciam negativamente a decisão de um consumo de serviços de saúde. Não basta apenas a presença nas redes sociais e publicações frequentes, a qualidade do conteúdo divulgado é essencial para orientar os consumidores online na decisão de consumo. Torres (2009) afirma que é necessário planejar o conteúdo, é preciso pensar o que o consumidor busca na internet antes de decidir o consumo e as publicações online devem estar alinhadas ao interesse do seu público e não apenas com o da empresa.

Nesta pesquisa também foi investigado como os respondentes interagem com os conteúdos de saúde compartilhados pelas empresas nas redes sociais. A maioria dos respondentes, 53,1%, apenas lê e curte as postagens, 22,4% são usuários ativos que comentam e compartilham conteúdos de interesse e 24,5% raramente lê e compartilha informativos de saúde. Também foi questionado aos respondentes se eles já publicaram alguma experiência de atendimento de saúde na página da empresa ou em seu perfil pessoal e a maior parte 84,7% nunca criou conteúdo online sobre saúde. Este perfil de usuário de redes sociais foi caracterizado por Pride e Ferrell (2015) como espectadores, é o grupo mais amplo na maioria dos países, apenas lê o que os outros produzem, mas não criam nenhum conteúdo. Portanto, os respondentes são influenciados por informações divulgadas por outros usuários nas redes sociais, porém são poucos os respondentes que já publicaram conteúdos qualificados para influenciar outros usuários.

Apresentados os resultados obtidos, observa-se que o objetivo do artigo foi atingido ao identificar que os respondentes são influenciados por informações divulgadas nas redes sociais digitais. As principais influências são as recomendações, avaliações e comentários de outros usuários que interferem na escolha de serviços de saúde privados, na cidade de Mossoró-RN, dessa forma passa-se, então, a apresentar as considerações finais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este artigo buscou-se analisar a influência das informações divulgadas nas redes sociais na decisão de consumidores na escolha de serviços de saúde privados em Mossoró-RN, os resultados obtidos demonstram que os consumidores são influenciados por essas informações. Foi perceptível que o consumidor atual utiliza a internet e as redes sociais como uma ferramenta para busca de informações em relação aos cuidados com a saúde. O consumidor quando sente necessidade de cuidar da saúde busca experiências e recomendações de outros indivíduos e atualmente possuem mais um meio de obter informações: as redes sociais.

As redes sociais são aliadas das organizações para o relacionamento com seu público. Os usuários buscam informações sobre os estabelecimentos de saúde e avaliações feitas por outros usuários. Dessa forma estas avaliações se tornam um novo modelo de marketing boca a boca, capazes de influenciar a decisão na escolha de um serviço de saúde. O estudo mostra que o número de pessoas que já desistiu de consumir um serviço por informações desfavoráveis ou insatisfatórias é maior do que as pessoas que consumiram serviços por informações e indicações online, mostrando que é essencial realizar o gerenciamento das redes sociais, responder adequadamente os *feedbacks* negativos e trabalhar para reverter a imagem negativa gerada que possa prejudicar a reputação da empresa.

Outro ponto importante a ser considerado é a geração de conteúdos, como os profissionais e estabelecimentos de saúde são associados aos conselhos e devem seguir normas de comportamento ético em suas publicações, é necessário que as postagens realizadas nas redes sociais sejam relevantes em relação aos cuidados com a saúde, não realizem apenas a autopromoção das organizações e dos profissionais e provoquem interesse dos usuários que acessam as redes sociais. No estudo verificou-se que a maioria dos usuários pouco interage com as publicações e não desenvolve conteúdos, assim percebe-se a necessidade das organizações de saúde se aproximarem dos profissionais de marketing no intuito de criar conteúdos mais atrativos e ao mesmo tempo úteis à população, dentro das normas estabelecidas, com postagens frequentes e relevantes. Por fim, como sugestão de novos estudos sobre o tema, levanta-se a possibilidade de identificar como as organizações de saúde realizam a promoção de seus serviços nas redes sociais e identificam a

contribuição das redes sociais na captação de pacientes sob percepção dos gestores dos estabelecimentos de saúde privados de Mossoró-RN.

REFERÊNCIAS

CETIC.BR. *TIC Domicílios*. Disponível em: <http://cetic.br/pesquisa/domicilios/>. Acesso em: 13 mar.2017.

DIEHL, Astor Antonio; TATIM, Denise Carvalho. *Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

FERREIRA JUNIOR, Achiles Batista; AZEVEDO, Ney Queiroz de. *Marketing digital: uma análise do mercado 3.0*. Curitiba: Intersaberes, 2015.

GABRIEL, Martha. *Marketing na era digital*. São Paulo: Novatec Editora, 2010.

GARBIN, Helena Beatriz da Rocha; PEREIRA NETO, André Faria; GUILAM, Maria Cristina Rodrigues. A internet, o paciente expert e a prática médica: uma análise bibliográfica. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, v. 12, n. 26, p. 579-88, jul./set. 2008.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KOTLER, Philip; SHALOWITZ, Joel; STEVENS, Robert J. *Marketing estratégico para a área de Saúde*. Porto Alegre: Bookman, 2010.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. *Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia*. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MANGOLD, W. Glynn; FAULDS, David J. Social media: The new hybrid element of the promotion mix. *Business Horizons*, v.52, p. 357-365, 2009.

PRIDE, William M; FERRELL, O. C. *Fundamentos de marketing*. São Paulo, 2015.

SAMARA, Beatriz Santos; MORSCH, Marco Aurelio. *Comportamento do consumidor: conceitos e casos*. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

SILVA, Severino Francisco da; *Marketing de serviços: fundamentos, análises e práticas no setor da saúde*. Maceió: EDUFAL, 2005.

SOLOMON, Michael R. *O comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo*. 9. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

TORRES, Cláudio. *A bíblia do marketing digital: tudo que você queria saber sobre marketing e publicidade na internet e não tinha a quem perguntar*. São Paulo: Novatec Editora, 2009.