

Synthesis

ISSN 1676-9805

Revista de Produção Científica da UNIFACVEST

Ano XX - Nº 2 - jul/dez 2021

OS VÁRIOS OLHARES DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA. Nº40



editora
papervest

Synthesis

Revista de Produção Científica da UNIFACVEST

Ano XX- Nº2- jul/dez 2021

Synthesis- ISSN 1676-9805

SYNTHESIS- REVISTA DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA DA
UNIFACVEST

Lages: Papervest Editora, Nº 40, Julho a Dezembro
de 2021, 192p



Publicação da Papervest Editora
Av. Marechal Floriano, 947 - CEP: 88503-190
Fone: (49) 3225-4114 - Lages / SC
www.unifacvest.edu.br



centro universitário
unifacvest

Mantenedora: Sociedade de Educação Nossa Senhora Auxiliadora

Editores - Renato Rodrigues (Presidente) e Arceloni Neusa Volpato

Conselho Editorial e Científico

Doutores

Alceu Pinto da Luz (Brasil)
Alejandro Villalobos Clavería (Chile)
Alexandre Teixeira (Uruguay)
Andreia de Bem Machado (Brasil)
Camilla Volpato Broering (Brasil)
Doris Dukova (Colombia)
Eduard Marquardt (Brasil)
Fabio Eduardo Grunenwald Soares (Brasil)
Gustavo Capobianco Volaco (Brasil)
José Endoença Martins (Brasil)
José Ricardo Mariano (Brasil)
Juan Martín Ceballos Almeraya (México)
Juscelino Francisco do Nascimento (Brasil)
Lourival Andrade Junior (Brasil)
Luis Miguel Cardoso (Portugal)
Ramon Hernandez de Jesus (Venezuela)
Rita Borges (Brasil)
Soeli Staub Zembruski (Brasil)

Reitor: Geovani Broering

Pró-Reitora Administrativa: Soraya Lemos Erpen Broering

Pró-Reitor de Pesquisa e Extensão: Renato Rodrigues

Pró-Reitor Acadêmico: Roberto Lopes da Fonseca

Editoração Eletrônica: Gráfica Princesa

Revisão Final: Renato Rodrigues

Ficha Catalográfica

Synthesis
Revista de Produção Científica da UNIFACVEST
Ano XX- Nº 2- jul/dez 2021
Synthesis- ISSN 1676-9805
SYNTHESIS- REVISTA DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA DA UNIFACVEST. Os Vários Olhares da Produção Científica.
Lages: Papervest Editora, nº 40, julho a dezembro de 2021, 192p.

Semestral
ISSN 1676-9805

1. Educação- 2. Ciências
I. Título

www.unifacvest.edu.br
Papervest Editora
Centro Universitário FACVEST-UNIFACVEST
Av. Marechal Floriano, 947, Lages – Santa Catarina – CEP 88503-190
www.unifacvest.edu.br
Lages / 2021



Reitor
Geovani Broering
Pró-reitora Administrativa
Soraya Lemos Erpen Broering
Pró-reitor de Pesquisa e Extensão
Renato Rodrigues
Pró-reitor Acadêmico
Roberto Lopes da Fonseca

APRESENTAÇÃO

É com muita satisfação que o Centro Universitário Unifacvest entrega a comunidade acadêmica e sociedade em geral mais uma Revista Synthesis.

O papel de uma instituição de Ensino Superior é garantir o desenvolvimento do tripé que sustenta a universidade (Ensino, Pesquisa e Extensão). É com este espírito que o Centro Universitário Unifacvest tem atuado nestes últimos anos, garantindo qualidade e possibilidade de desenvolvimento intelectual, gerando uma melhor expectativa de crescimento econômico e buscando a garantia da cidadania em sua plenitude.

Uma revista científica cumpre uma missão consagrada das pesquisas de professores de nossa instituição, que vão de projetos individuais a coletivos.

A divulgação dos resultados destes processos de trabalho é o objetivo central de nossa revista, que dará visibilidade a estas iniciativas e seus resultados.

Aproveitamos a oportunidade para reiterar nossa disposição de sempre estar apoiando projetos criativos e inovadores nas diversas áreas do conhecimento, respeitando as peculiaridades das diversas ciências e de nossos professores/pesquisadores.

Neste sentido, convidamos mais profissionais que atuam em nossa instituição para escreverem artigos e participar deste projeto de fazermos da Revista Synthesis um canal sério e dedicado à pesquisa de ponta, além de ser uma Revista Científica multi-temática que estará dialogando com profissionais de outras instituições de Ensino Superior do Brasil e do Exterior.

Geovani Broering
Reitor do Centro Universitário UNIFACVEST

SUMÁRIO

CONDIÇÕES DOS TERCEIROS MOLARES EM PACIENTES DE UMA CLÍNICA ESCOLA DE ODONTOLOGIA EM LAGES/SC Carolina da Silva Mezzomo, Evelyn Bernardino, Jo-seane Silva Carniel, Paola de Oliveira Machado, Luana Soares Kuze	01
ANÁLISE DAS MUDANÇAS EM BIOSSEGURANÇA ADOTADAS NO ÂMBITO ODONTOLÓGICO PARA O ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA PELO CORONAVÍRUS Carine Beck, Suellen Cristina da Silva, Yuri Possamai, Luana Soares Kuze	09
CONVÍVIO SOCIAL, DIREITO, DEFICIÊNCIA E O ENSINO SUPERIOR Geovani Broering	18
A CONTRIBUIÇÃO DA MÚSICA NO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO EDUCATIVO Ana Cláudia Madruga Schneider	50
CONSTITUIÇÃO, ENSINO SUPERIOR, EDUCAÇÃO E O DIREITO BRASILEIRO Renato Rodrigues	65
GESTÃO ESCOLAR INTERFACE SISTEMA WEB E SEGURANÇA EM REDES WIRELESS Aujor Rogério Tigre Filho, Sérgio Murilo Schutz	93
TECNODIVERSIDADE: HIPÓTESES PARA A INVENÇÃO DE UMA TECNOLOGIA DECOLONIAL Rafael Rodrigues Schmitt	100



A IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO DE UM SETOR DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR Mayara Gabriela Vieira Azi, José Correia Gonçalves	107
A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA GESTÃO PÚBLICA DENTRO DE UM PODER EXECUTIVO Carla da Silva Bastos, José Correia Gonçalves	122
A QUALIDADE DE ATENDIMENTO: UM ESTUDO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA SOB A ÓTICA DO ANTAGONISMO COMERCIAL Guilherme Duarte, José Correia Gonçalves	137
PLANEJAMENTO DE MARKETING PARA O CRESCIMENTO DE UMA PEQUENA EMPRESA COMERCIAL Iana Monteiro Inácio, José Correia Gonçalves	152
ANÁLISE DAS MUDANÇAS EM BIOSSEGURANÇA ADOTADAS NO ÂMBITO ODONTOLÓGICO PARA O ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA PELO CORONAVÍRUS Carine Beck, Suellen Cristina Da Silva, Yuri Posamai, Luana Soares Kuze	169
FATORES ETIOLÓGICOS RELACIONADOS AO BRUXISMO NA DENTIÇÃO DECÍDUA Thiago Dos Santos Walter, Rosemeire Santos Souza, Marinalva De Castilho Florêncio, Leticia Kimberle Furquim Silveira, Juliana Maria Gonçalves Ferreira, Luana Soares Kuze, Matheus, Frohlich Marquette, Neide Rodrigues da Silva	178
NORMAS PARA COLABORADORES	192



CONDIÇÕES DOS TERCEIROS MOLARES EM PACIENTES DE UMA CLÍNICA ESCOLA DE ODONTOLOGIA EM LAGES/SC

Carolina da Silva Mezzomo¹
Evelyn Bernardino²
Joseane Silva Carniel³
Paola de Oliveira Machado⁴
Luana Soares Kuze⁵

RESUMO

Objetivo: avaliar a posição dos terceiros molares, impaction e a presença de quartos molares supranumerários em radiografias panorâmicas de pacientes da clínica de odontologia da Unifacvest Lages-SC. Métodos: este estudo se caracterizará por uma pesquisa quantitativa e sua elaboração será baseada em análise das radiografias panorâmicas, do ano de 2018 ao ano de 2021, da Clínica de Odontologia do Centro Universitário Uni-facvest em Lages/SC. Os dados foram coletados e armazenados em planilhas no Excel originando gráficos. Resultados: foram analisadas 118 panorâmicas. Frente aos resultados das condições dos terceiros molares, os superiores se encontraram na maior parte dos casos erupcionados. Os terceiros molares inferiores foram os mais frequentemente encontrados impactados. Poucos elementos apresentavam lesões perirradiculares, sendo os terceiros molares inferiores os mais afetados por elas. Nas classificações de Winter, a posição vertical foi a mais encontrada, a Classe I de Pell & Gregory foi determinante e a Posição A, ocupando mais de 50% dos resultados. Conclusão: as radiografias panorâmicas possuem extrema relevância na classificação das posições, mas para análise cirúrgica o estudo se torna limitado sendo necessário exames complementares. Os terceiros molares inferiores são frequentemente encontrados impactados. Os quartos molares são raros.

Palavras-chaves: Terceiro molar, Dente supranumerário, Quarto molar.

ABSTRACT

Objective: to evaluate the position of the third molars, impaction and the pre-

¹Acadêmica do Curso de Odontologia, 7ª fase, disciplina de OSP VII do Centro Universitário UNIFACVEST.

²Acadêmica do Curso de Odontologia, 7ª fase, disciplina de OSP VII do Centro Universitário UNIFACVEST.

³Acadêmica do Curso de Odontologia, 7ª fase, disciplina de OSP VII do Centro Universitário UNIFACVEST.

⁴Acadêmica do Curso de Odontologia, 7ª fase, disciplina de OSP VII do Centro Universitário UNIFACVEST.

⁵Mestre em Clínica Odontológica pela Universidade de Passo Fundo (UPF), professora na disciplina de OSP VII do Centro Universitário UNIFACVEST.

sence of supranumerary molar quarters on panoramic radiographs of patients of the dentistry clinic of Unifacvest Lages-SC. Methods: this study will be characterized by a quantitative research and its elaboration will be based on analysis of panoramic radiographs, from the year 2018 to the year 2021, of the Dentistry Clinic of the Unifacvest University Center in Lages/SC. Data were collected and stored in spreadsheets in Excel, originating graphs. Results: a total of 118 panoramic views were analyzed. In view of the results of the conditions of the third molars, the superiors were found in most cases erupted. The lower third molars were the most frequently found impacted. Few elements presented periradicular lesions, and the lower third molars were the most affected by them. In the winter classifications, the vertical position was the most found, Pell & Gregory's Class I was determined and Position A occupying more than 50% of the results. Conclusion: panoramic radiographs have extreme relevance in the classification of positions, but for surgical analysis the study becomes limited and complementary tests are necessary. The lower third molars are often found impacted. The quarter molars are rare.

Keywords: Third molar, Supernumerary tooth, Fourth molar.

INTRODUÇÃO

As alterações de desenvolvimento dos dentes são numerosas, podendo ocorrer alterações de número, tamanho, forma e estrutura. O fator genético parece ter grande influência no desenvolvimento dos dentes. Os dentes podem irromper ou permanecer impactados¹. Os dentes supranumerários podem estar localizados tanto na maxila como na mandíbula, de forma uni ou bilateral. Quando apresentam um formato de dente normal, passam a ser chamados pelo nome do dente acrescido da palavra supranumerário e quando possuem uma forma atípica recebem o nome de dente supranumerário. Os supranumerários que aparecem distalmente aos terceiros molares recebem o nome de quartos molares e os dentes que aparecem entre os dentes anteriores, mesiodens².

De acordo com o estudo de Xavier et al., (2010)³ os terceiros molares na maioria das vezes se encontram inclusos e por este motivo o procedimento cirúrgico mais comum dentro dos consultórios odontológicos, atualmente, é a sua remoção. Dessa forma, é possível perceber a importância de uma correta avaliação da posição desses dentes, por meio de radiografias panorâmicas e periapicais, para que assim seja possível classificar os terceiros molares, seguindo as classificações de Winter e a de Pell & Gregory³.

Na odontologia moderna, os exames por imagem possuem grande relevância para o diagnóstico, planejamento do tratamento e preservação do

paciente. Assim sendo, a radiografia panorâmica é o exame de escolha para análise do complexo maxilomandibular, da região dento-alveolar e estruturas adjuntas, além de favorecer a avaliação e classificação dos terceiros molares³.

O estudo de Fardin et al., (2011)⁴ descrevem a importância de um diagnóstico precoce de dentes supranumerários que abrange a realização de radiografias panorâmicas e periapicais. Geralmente, este diagnóstico é realizado por meio de radiografias de rotina, visto que a maior parte desses dentes se encontram retidos e são assintomáticos.

MÉTODOS

Este estudo se caracteriza por uma pesquisa quantitativa e sua elaboração foi baseada em análise das radiografias panorâmicas da Clínica de Odontologia do Centro Universitário Unifacvest em Lages/SC com o objetivo principal de avaliar e coletar as informações frente a posição que se encontra os terceiros molares, impactação e presença de supranumerários. O presente projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Centro Universitário Unifacvest sob o CAAE 46230621.7.0000.5616.

A classificação de Pell & Gregory foi utilizada analisando os terceiros molares superiores e inferiores em posição A, B e C e os inferiores em Classe I, II e III; para dentes impactados foi utilizado a classificação de Winter analisando as posições dos terceiros molares. Para a análise da condição do dente foram utilizadas como parâmetros: 1- dente erupcionado, 2- dente impactado, 3- dente cariado, 4- dente restaurado, 5- elemento ausente e 6- presença de lesão periradicular, sendo considerada apenas a pior situação.

A pesquisa foi realizada na clínica de Odontologia da Unifacvest de Lages/SC, através da avaliação de radiografias panorâmicas de pacientes com idade superior a 15 anos e que foram atendidos na clínica odontológica no ano de 2018 até o ano de 2021. Foram excluídos os pacientes que não pertenciam à faixa etária pré-estabelecida, passaram por cirurgia de extração dos terceiros molares e/ou possuíam agenesia deste elemento dental. A interpretação das imagens radiográficas foi realizada na referida clínica, pelos autores do projeto. Os dados coletados foram armazenados em planilhas no Excel, após a coleta de dados ocorreu a produção de gráficos, organizando melhor as informações obtidas e deixando o projeto visualmente mais compreensível e acessível ao leitor.

A parte teórica do trabalho teve embasamento em literatura científica e artigos que foram coletados em meios de pesquisa como: Bireme, Periódicos Capes, PubMed, Scielo, Medline e LILACS, usando palavras chaves como: Terceiros Molares, Supranumerários, Quarto Molar.

RESULTADOS

Os resultados foram obtidos na Clínica Escola de Odontologia do Centro Uni-versitário Unifacvest em Lages-SC e o total de 118 (cento e dezoito) panorâmicas foram analisadas do ano de 2018 ao ano de 2021. Foram excluídas da pesquisa, panorâmicas de pacientes menores de 15 anos e as panorâmicas externas (panorâmicas que não foram realizadas no âmbito da clínica). Também foram retiradas da pesquisa aquelas em que os pacientes não possuíam nenhum dos terceiros molares, não sendo possível saber se houve extração do elemento ou o paciente possuía agenesia deste, o que é explicado pela falta de informações do prontuário, e pacientes com restos radiculares dos terceiros molares foram contabilizados como elementos ausentes.

Os dados foram analisados e tabulados em planilhas de Excel para confecção de gráficos e tabelas. Para a análise da condição do dente, a pior situação foi considerada, sendo utilizadas como parâmetros: 1- dente erupcionado, 2- dente impactado, 3- dente cariado, 4- dente restaurado, 5- elemento ausente e 6- presença de lesão perirradicular. Referente aos terceiros molares superiores a condição mais encontrada foi erupcionado em 41,1% dos casos, já os terceiros molares inferiores se encontravam erupcionados em 33% dos casos. De todos os elementos (18,28,48 e 48), 33,1% destes estavam ausentes, sendo os mais faltantes, os terceiros molares superiores. Os terceiros molares inferiores foram os mais frequentemente encontrados impactados, obtendo a média de 20,4%, enquanto os terceiros molares superiores apenas 11%. No quesito cariados, somente 2,1% se encontravam nessa condição. Na condição de restaurados, 10,6% dos elementos apresentavam restaurações, foi observado que os dois elementos na mesma arcada, ou seja, superior ou inferior, quando restaurados, ambos se encontravam nesta condição. Os terceiros molares inferiores foram os mais afetados por lesões perirradiculares (Figura I).

Seguindo a Classificação de Winter (Figura II) para dentes impactados, somente 11% dos terceiros molares superiores se encontravam retidos, no entanto, 22,4% dos terceiros molares inferiores estão impactados. A posição vertical foi a mais frequente nos terceiros molares inferiores (8,5%), enquanto que, nos terceiros molares superiores predominou a posição disto-angular de Winter (5,1%). Na classificação de Pell & Gregory (Figura III- A e III- B), foram ignorados e/ou excluídos da classificação, 35% dos terceiros molares. A posição A foi a predominante com uma média de 45,4% e a Classe I com 46,2%. Referente aos dentes supranumerários, os quartos molares, em toda a pesquisa, somente 1 (uma) panorâmica foi encontrada com um quarto molar superior direito.

DISCUSSÃO

No presente estudo foram excluídas as panorâmicas de pacientes menores de 15 anos, pois segundo estudos de Moreira et al. (2007)⁵ os terceiros molares superiores e inferiores irão erupcionar no plano oclusal após a completa formação da mandíbula e são os últimos dentes a erupcionar. A formação da coroa começa por volta dos nove a dez anos de idade podendo ser visualizado na radiografia panorâmica, em cerca de 90% dos casos, aos onze anos de idade. A sua erupção pode iniciar aos 16 anos de idade em 90% dos casos. Já Gundim et al. (2014)⁶ relataram uma grande variação na cronologia e formação, no entanto, no resultado dos estudos feitos observou-se uma relação entre a idade cronológica e o estágio de desenvolvimento dos terceiros molares inferiores, não havendo diferença na idade inicial e final de desenvolvimento dos terceiros molares em ambos os gêneros. Em crianças com oito anos de idade começou a ser observado a mineralização da coroa. Quanto a visualização do folículo dentário os resultados mostraram que esse fenômeno ocorreu somente aos sete anos de idade e o final da mineralização aos 16 anos de idade. Tendo como resultado em outros estudos o início aos 7,5 anos de idade e final aos 17 anos de idade, relatando talvez uma relação de diferença entre regiões brasileiras^{5,6}.

A agenesia (ausência) de terceiros molares é discutida constantemente na literatura referente a sua etiologia, no entanto, a teoria da evolução humana continua sendo a mais aceita. Moreira et al. (2007)⁵ em seu estudo teve como incidência de dentes ausentes congenitamente 15,6%, sendo mais observada nos dentes inferiores. Diferentemente do presente estudo que relatou os terceiros molares superiores como os mais faltantes, apresentando 33,1% de dentes ausentes. Enfatizando que neste estudo não foi possível saber se houve extração do elemento ou se o paciente possuía agenesia, além de que pacientes com restos radiculares dos terceiros molares foram contabilizados como elementos ausentes.

Entre as indicações mais frequentes de extração de terceiros molares cita-se peri-coronarite, indicação ortodôntica, reabsorção radicular, risco de fratura óssea, tratamento de dor, presença de cistos e tumores odontogênicos, doença periodontal, cárie dentária. No estudo de Moreira et al. (2007)⁵ foi observado que nenhum paciente teve indicação de cárie dentária ou periodontite. No presente estudo entre os terceiros molares avaliados apenas 2,1% se encontravam cariados, e somente 1,5% apresentavam lesão perirradicular.

Segundo Gondim et al.(2010)⁷, os dentes que são encontrados mais frequentemente retidos são os terceiros molares. Referente à etiologia, a inclusão dental é na maioria das vezes consequência de fatores mecânicos, ou seja, quando o dente encontra algum obstáculo que o impede de erupcionar na cavidade oral. O dente pode estar retido fisiologicamente ou por alteração pa-

tológica advindo de uma extensão da espessura óssea daquela região ou ainda por neoplasias. Neste estudo, os terceiros molares inferiores foram os mais frequentemente encontrados impactados (20,8%), seguido pelos terceiros molares superiores (11%). Quando presentes, os molares se apresentam de variadas formas, posições e angulações, o que nos leva a uma classificação criada por Winter e Pell e Gregory (COSTA et al., 2010)8.

Conforme Winter, os terceiros molares são capazes de estarem em uma posição vertical (10°), mesio-angular (entre 11° e 79°), disto-angular (entre -11° e 79°), horizontal (entre 80° e 100°), invertida e ainda em linguoversão ou vestibuloversão (XAVIER et al., 2010)3.

Neste estudo, a posição vertical de Winter foi a mais frequente nos terceiros molares inferiores seguida da mesio-angular e horizontal, enquanto nos terceiros molares superiores predominou a posição disto-angular, seguida da vertical e mesio-angular; sendo esse resultado diferente do encontrado por Xavier et al. (2010)3 que apresentou os terceiros molares superiores, na maioria, em posição vertical, seguida de distal e mesial, e nos inferiores, posição vertical seguida de mesial.

No estudo de Costa et al. (2010)8 a classificação de Winter também foi aplicada em terceiros molares superiores e inferiores e a posição mais frequente foi a vertical (70,1%), seguida de mesial (19%), distal (7,7%) e horizontal (2,8%).

A classificação feita por Pell & Gregory compara a superfície oclusal dos terceiros molares inferiores correlacionada ao segundo molar adjacente (Posição A,B,C) e o diâmetro mesio-distal do terceiro molar relacionado à borda anterior do ramo da mandíbula, não sendo classificada em maxila (Classe I, II e III) (XAVIER et al., 2010)3. No estudo de Xavier et al. (2010)3 utilizando a classificação de Pell & Gregory, a posição mais comum para os terceiros molares superiores foi a A, seguida da B e a C. Com relação aos dentes inferiores, a posição mais comum foi a classe II posição A para ambos os quadrantes (3º e 4º), seguida de classe II posição B, classe I posição A e classe III posição C.

Já no estudo de Moreira et al. (2007)5, o dente 18 apresentou a posição A em 45,2% dos casos, posição B em 9,7% e posição C em 45,2%. O dente 28 apresentou-se em 39,4% na posição A, 9,1% na B e 51,5% na C. Para o dente 38, observaram-se Classes I e III, 14,3% cada uma e classe II, 71,4%; posição A em 42,9%, B em 39,3% e C em 17,9%. E o dente 48 apresentou classe I em 16,7% dos casos, Classe II em 70,8% e Classe III em 12,5%; posição A em 54,2%, B em 33,3% e C em 12,5%. Dados estes que diferem do presente estudo.

Os quartos molares são casos de dentes supranumerários conhecidos como distomolares e que geralmente estão retidos ou inclusos (PEREIRA et al., 2019)9. Os quartos molares de 75% a 91% estão localizados na maxila. Em um estudo realizado por Shahzad e Roth (2012)10 de todos os quartos molares encontrados, 78% estavam localizados na maxila. Menos da metade dos pacientes

com quartos molares apresentaram-os bilateralmente. Nesta pesquisa apenas 1 (um) quarto molar superior direito foi encontrado, comprovando que dentes supranumerários não são comuns, no entanto, o estudo se limitou somente em 118 panorâmicas sendo necessário estudos mais complexos, com níveis de amostra maiores para relatar a frequência correta de quartos molares.

CONCLUSÃO

Considerando os dados coletados, foi possível concluir que é de suma importância o conhecimento das posições dos terceiros molares. No entanto, as radiografias panorâmicas possuem extrema relevância na classificação destas posições, mas para análise cirúrgica o estudo se torna limitado sendo necessário exames complementares. Os terceiros molares inferiores são frequentemente encontrados impactados. Os quartos molares são raros. Nas classificações de Winter e de Pell & Gregory, a posição vertical foi a mais encontrada com uma média de 6,1%, a posição A foi a predominante com uma média de 45,4% e a Classe I com 48,5%. Todavia, são necessários mais estudos para compreender as posições dentárias existentes.

REFERÊNCIAS

- 1- Neville, BW; Damm DD; Allen CM; Bouquot JE. **Patologia: Oral & Maxilofacial**. 3ª ed. Elsevier editora. 2009. p. 73-74.
- 2- Tommasi, Maria Helena Martins. **Diagnóstico em Patologia Bucal**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013. 463 p.
- 3- Xavier CRG; Dias-Ribeiro E; Ferreira-Rocha J; Duarte BG; Ferreira-Júnior O; Eduardo Sant'Ana E, et al. Avaliação das posições dos terceiros molares impactados de acordo com as classificações de Winter e Pell & Gregory em radiografias panorâmicas. **Revista de Cirurgia e Traumatologia Buco-Maxilo-Facial**, Camaragibe. 2010 abr-jun, v. 10, n. 2, p. 83-90.
- 4- Fardin AC, Gaetti-Jardim EC, Aranega AM, Júnior EGJ, Júnior IRG. Quarto molar retido: a importância do diagnóstico precoce. RFO- **Revista da faculdade de odontologia**, Passo Fundo, v. 16, n. 1, p. 90-94, jan-abr. 2011.
- 5- Moreira BF; Picorelli NMS; Filho RFV; Paula MVQ; Chaoubah A; Maior BSS. Avaliação Radiográfica dos Terceiros Molares em Alunos da Graduação da Faculdade de Odontologia da UFJF. Hu **Revista, Juiz de Fora**. 2007 jul-set. v. 33, n. 3, p. 63-68.

6- Gundim AC, Sousa AP, Silva JC, Oliveira R, Yamamoto-Silva FP, Silva BSF. Estágio de mineralização dos terceiros molares e sua relação com a idade cronológica: uma amostra da população do centro-oeste do Brasil. **Revista de Odontologia da Unesp**. 2014 set-out. v. 43, n. 5, p. 294-298. doi: 10.1590/rou.2014.047.

7- Gondim CR; Medeiros MIH; Braga ECC; Dias-Ribeiro E; Costa LJ. Prevalência de dentes retidos presentes em radiografias panorâmicas. **Revista de Cirurgia e Traumatologia Buco-Maxilo-Facial**. Camaragibe; 2010 jul-set. v. 10, n. 3, p. 85-90.

8- Costa M. A, Oliveira AEF, Costa JF, Silva RA, Lopes FF, Silva APB. Incidência das Posições Anatômicas e Agenesia dos Terceiros Molares em Estudantes de São Luís, Maranhão. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**. Paraíba, v. 10, n. 3, p. 399-403, set-dez 2010. doi: 10.4034/1519.0501.2010.0103.0011.

9- Pereira VX; Silva AP; Carlesso JS; Campos MF. **Um caso raro de quarto molar maxilar: um relato de caso**. J. Hum. Growth Dev. São Paulo. 2019 abr, v. 29, n. 1, p. 125-128. doi: 10.7322/jhgd.157763.

10 - Shahzad KM, Roth LE. Prevalence and Management of Fourth Molars: a retrospective study and literature review. **Journal Of Oral And Maxillo-facial Surgery**. 2012 fev; v. 70, n. 2, p. 272-275. Elsevier BV. doi: 10.1016/j.joms.2011.03.063 .

ANÁLISE DAS MUDANÇAS EM BIOSSEGURANÇA ADOTADAS NO ÂMBITO ODONTOLÓGICO PARA O ENFRENTAMENTO DA PANDE- MIA PELO CORONAVÍRUS

Carine Beck¹
Suellen Cristina da Silva²
Yuri Possamai³
Luana Soares Kuze⁴

RESUMO

Com o surgimento da pandemia pelo novo coronavírus, a odontologia foi muito afetada. Os profissionais trabalham frente as principais rotas de transmissão da doença, e não podem realizar o distanciamento durante as consultas. Dessa forma, objetivo do estudo foi analisar as medidas de biossegurança adotadas pelas clínicas odontológicas, em específico na clínica escola da UNIFACVEST para o enfrentamento da Covid-19. A metodologia foi qualitativa, em forma de entrevistas com o coordenador do curso de odontologia, as responsáveis pela clínica e a técnica da esterilização, além de um responsável pela Vigilância Sanitária de Lages. Nossos resultados mostraram que as principais mudanças foram relacionadas a higienização dos boxes, triagens pré-consulta, diminuição do fluxo de pessoas na clínica em 50%, implementação de novos equipamentos de proteção individual, como a faceshield, sobre jaleco descartável, máscaras com maior proteção (PFF2, PFF3, N95), além disso, foi relatado o descarte do lixo contaminado na categoria A1 de forma não obrigatória.

PALAVRAS-CHAVE: Odontologia. Biossegurança. Coronavírus. Equipamentos de Proteção Individual. Higienização.

ABSTRACT

With the emergence of the new coronavirus pandemic, dentistry was greatly affected. The professionals work on the main routes of transmission of the disease, and cannot perform the distance during consultations. Thus, the objective of the study was to analyze the biosafety measures adopted by dental clinics,

¹ Aluna da Graduação em Odontologia do Centro Universitário UNIFACVEST;

² Aluna da Graduação em Odontologia do Centro Universitário UNIFACVEST;

³ Aluno da Graduação em Odontologia do Centro Universitário UNIFACVEST;

⁴ Mestre em Clínica Odontológica pela Universidade de Passo Fundo (UPF), Professora do Centro Universitário UNIFACVEST.

* R. Henrique Mariani, 82 – Da Brusque/SC. yuri.possamai.aluno@unifacvest.edu.br

specifically at the UNIFACVEST school clinic to face Covid-19. The methodology was qualitative, in the form of interviews with the coordinator of the dentistry course, those responsible for the clinic and the sterilization technique, in addition to a person in charge of Lages' Health Surveillance. Our results showed that the main changes were related to the hygiene of the boxes, pre-consultation screenings, a 50% decrease in the flow of people in the clinic, implementation of new personal protective equipment, such as faceshield, disposable overcoat, masks with greater protection (PFF2, PFF3, N95), in addition, the disposal of contaminated waste in category A1 has been reported in a non-mandatory manner.

KEYWORDS: Dentistry. Biosafety. Coronavirus. Personal Protective Equipment. Sanitation.

1 INTRODUÇÃO

Em dezembro de 2019, um novo vírus da família Coronavírus do subtipo beta-corona vírus foi observado em Wuhan, China e logo se espalhou para outros países, dando início à uma pandemia mundial. O vírus é reconhecido e denominado como Coronavírus, ou em termos mais técnicos Síndrome Respiratória Aguda Grave (Sars-Cov-2), esta denominação é em consequência do seu aspecto microscópico semelhante a pontas em forma de coroa em sua superfície, e o principal receptor do hospedeiro para humanos parece ser a enzima conversora de angiotensina (PEREIRA, et al., 2020). O vírus possui alta transmissibilidade e pode causar vários sintomas e em casos mais extremos levar ao óbito. Este vírus é uma doença respiratória que causa uma grave pneumonia, e sua principal forma de contágio é por meio da inalação de gotículas respiratórias.

Os principais sintomas são: astenia, mialgias, congestão nasal, rinite, obstrução faringotimpânica, e especialmente tosse seca e dispneia com febre, além desses podem ter diarreia e dor de garganta (AMATO, et al., 2020).

Esta pandemia impactou vários setores, incluindo o setor da saúde, onde para conter o avanço do vírus, muitas clínicas médicas, odontológicas entre outras, tiveram que realizar uma redução drástica no número de pacientes atendidos, limitando assim a movimentação dentro das clínicas e permitindo apenas os atendimentos urgentes.

Segundo Amato et al. (2020) os dentistas estão particularmente expostos a um alto risco de infecção por SARS-Cov-2 devido à incapacidade de manter uma distância interpessoal de mais de um metro e à exposição de saliva, sangue e outros fluídos corporais durante procedimentos cirúrgicos. Além disso, muitos procedimentos odontológicos podem gerar aerossóis.

Ainda que, as vias de transmissão do novo Coronavírus sejam incertas, sabe-se que sua transmissão é dada de pessoa para pessoa, podendo ocorrer pela inalação de partículas soltas por uma pessoa infectada, quando esta espirra, tosse ou fala, atingindo assim, as mucosas da boca, nariz ou olhos das pessoas próximas. Além disso, o vírus pode permanecer em superfícies ou objetos, o que pode levar a contaminação pelo contato direto com tais superfícies infectadas pelas mãos se essas forem levadas até a boca, nariz ou olhos.

Assim percebe-se que o cirurgião-dentista está em constante exposição, por isso é indispensável manter os cuidados com a biossegurança. Nesse caso o uso de álcool 70% para a limpeza de superfícies, como também para a higienização das mãos auxilia na eliminação e propagação do vírus. Outro ponto importante é a utilização das máscaras cirúrgicas que devem, pelo menos, terem uma camada interna e outra externa, tendo obrigatoriamente um elemento filtrante de partículas (EFP) > 98% e também de bactérias (BFE) > 95%, tendo o certificado de aprovação pelo INMETRO. Nesse caso as máscaras preconizadas são a N95 ou PFF2 ou PFF3, que são as mais indicadas para procedimentos que produzem aerossóis (AMIB/CFO, 2020).

Diante do momento vivido por toda a população mundial, os cuidados são de essencial importância e devem ser seguidos à risca. Várias vidas foram perdidas e muitas pessoas se encontram em estado de internação hospitalar na unidade de terapia intensiva (UTI), além das muitas em isolamento domiciliar.

O isolamento social é necessário, criar aglomerações pode prejudicar diversas vidas, e no consultório odontológico não é diferente, tendo a necessidade de preconizar a saúde geral dos pacientes e do próprio cirurgião-dentista (CD) e sua equipe, evitando encher as salas de espera e marcar consultas mais distantes, e assim evitar a disseminação desse vírus perigoso.

Portanto, é de suma importância as medidas de biossegurança que devem ser adotadas nos consultórios odontológicos, para se evitar a propagação do vírus e assim proporcionar atendimentos com maior segurança, tanto para o paciente, quanto para o CD e sua equipe.

Perante isso, o objetivo da presente pesquisa se dá por compreender as mudanças realizadas em biossegurança no âmbito odontológico em decorrência da COVID-19 e quais protocolos foram implementados, identificando as rotas de transmissão na odontologia, as medidas de segurança preconizadas pelos órgãos da saúde, entendendo como isso tudo afeta a rotina odontológica, e a rotina da Instituição Unifacvest para com os alunos e pacientes.



2 MÉTODOS

Esta pesquisa se configurou de forma qualitativa, onde foram realizadas entrevistas ao coordenador do curso de odontologia, à responsável pelas clínicas e pré-clínicas de odontologia e à responsável pela esterilização do Centro Universitário Unifacvest. Além disso também foi feita uma entrevista com a responsável pela vigilância sanitária de Lages, Santa Catarina.

Estas entrevistas abordaram o objetivo principal do estudo que visava compreender as mudanças e os protocolos adotados com relação a biossegurança no âmbito odontológico devido a pandemia, onde foram feitas perguntas descritivas elaboradas pelos autores do artigo.

Estas questões abordaram temas como: as mudanças em biossegurança realizadas devido a pandemia, quais foram os protocolos adotados para entrada nas clínicas e pré-clínicas de odontologia, quais foram as alterações com relação a esterilização de materiais e como estas mudanças são fiscalizadas pela vigilância sanitária de Lages.

As entrevistas foram aplicadas no decorrer do 1º semestre do ano de 2021, e os dados coletados estão inseridos na pesquisa de forma a esclarecer sobre quais foram as principais mudanças adotadas em biossegurança na área odontológica devido ao coronavírus.

Nas entrevistas com o coordenador do curso de odontologia, com a responsável pelas clínicas e pré-clínicas e com a responsável pela esterilização foi entregue um termo de consentimento livre e esclarecido. E na entrevista com o responsável pelo setor de Vigilância Sanitária de Lages foi entregue um ofício comprovando o vínculo dos acadêmicos com o Centro Universitário Unifacvest e o comprometimento com os dados fornecidos, além do termo de consentimento livre e esclarecido.

O embasamento teórico do presente estudo foi realizado por meio de pesquisas e artigos científicos em sites como: Google Scholar, Lilacs, PubMed e Scielo, utilizando palavras chaves como: Odontologia, Biossegurança, Coronavírus, Aerossóis, SARS-CoV-2.

3 RESULTADOS

Todos os resultados são relacionados à clínica odontológica da Unifacvest durante a pandemia pelo Coronavírus.



Protocolos de Biossegurança adotados

Com o auxílio de alunos da enfermagem foi realizado a triagem de alunos, funcionários e pacientes ao adentrar nas clínicas odontológicas. Nesta triagem era verificado temperatura e saturação e ainda um questionário com perguntas relacionadas aos sintomas da COVID-19 era aplicado. Além disso a capacidade das clínicas foi reduzida à 50%, sendo os atendimentos distanciados para evitar contatos, onde um box era livre e ao lado isolado. O agendamento de pacientes também ocorreu de forma mais espaçada para se evitar aglomero nas salas de espera, além disso também era recomendado que não trouxessem acompanhantes, como afirma a responsável pela Vigilância Sanitária de Lages: “No entanto é uma coisa muito complicada, quando se tratam de crianças ou pacientes que necessitam de acompanhantes durante ou após certos procedimentos...sabemos que esta questão deve ser vista de caso a caso”

EPI's

Foram adotados alguns novos EPI's, que foram o sobre jaleco descartável e a faceshield, além dos EPI's que já eram utilizados, como jaleco, máscara (preferência pelas PFF2, PFF3 e N95), touca, luva e óculos. A adequação aos novos EPI's pelos acadêmicos de odontologia da Unifacvest foi bem aceita, além disso, como destaca a responsável pela Vigilância Sanitária de Lages em relação ao uso da faceshield:

“Escutei de muitos profissionais “nunca mais eu deixo de usar”, por que a quantidade de gotículas que se acumula ali a gente não fazia ideia”.

Descarte do lixo odontológico

Em relação ao resíduo que é produzido nos consultórios, a ANVISA se posicionou. O plano de gerenciamento em resíduos qualifica os resíduos em categorias, sendo a categoria A dividida em 4 subgrupos. Nos consultórios odontológicos o grupo que é produzido é o A4, no entanto a ANVISA relata que todo resíduo deve ser considerado A1. A diferença entre o lixo considerado A1 e A4, é que o lixo de categoria A4 deve ser separado dentro da clínica odontológica e a empresa responsável pela coleta e destinação realizará o seu tratamento, já o lixo de categoria A1 deve ser tratado dentro do próprio estabelecimento, mas como alega a responsável pela Vigilância Sanitária de Lages: “esse documento que a ANVISA criou não é lei e acaba sendo mais uma recomendação”.



Esterilização de materiais

Com relação a limpeza dos materiais, antes de acondicioná-los para esterilização, foi preconizado a entrada de apenas 4 alunos na sala de expurgo, para evitar aglomerado de alunos. O processo de esterilização tem três etapas: limpeza com água quente, sabão/detergente, esponja de aço pra tirar resíduos dos instrumentais mais difíceis e secagem; desinfecção com produtos químicos (testados, rotulados, dentro do prazo de validade, adequadamente diluído). Por último a esterilização propriamente dita, lava-se novamente, seca, embala-se e vai para autoclave. Além disso, na esterilização temos os testes de controle microbiológicos da autoclave. Ainda, a validade do material esterilizado, passou de 30 dias para 7 dias. Segundo a responsável pela Vigilância Sanitária de Lages: “Cuidamos principalmente a questão da esterilização, posso dizer que são muito poucos profissionais que fazem corretamente a esterilização do material”.

Supervisionamento e controle de aglomerados

Este controle é feito pelas supervisoras que ficam posicionadas nas entradas das clínicas e pré-clínicas, conferindo o uso dos EPI's e data de validade dos materiais esterilizados. No decorrer das aulas há também a conferência pelas supervisoras e pelos professores. Caso as orientações não sejam seguidas, a entrada do aluno não é permitida, recebendo um termo de advertência. Para evitar aglomerações durante os atendimentos os pacientes foram atendidos somente por agendamento, assim realizando o controle da entrada de pessoas. Preconizou-se um período de 20 minutos entre as consultas para que seja possível a higienização dos boxes e a troca de EPI's.

Eficiência das medidas adotadas

Nota-se que foi de suma importância as adequações estabelecidas, auxiliando no controle de transmissão da COVID-19 e outras doenças, visto que as medidas adotadas corroboraram para evitar o contado simultâneo de várias pessoas, como também os EPI's auxiliaram na proteção e no controle da transmissibilidade do vírus. Conforme as responsáveis pela supervisão das Clínicas afirmam:

“Não imaginamos trabalhar de outra forma daqui pra frente, visto que nos sentimos muito mais seguros, cuidando de nós e dos pacientes também”.

Fiscalização por parte da Vigilância Sanitária

Em um primeiro momento a Vigilância notifica sobre os problemas encontrados em um determinado estabelecimento, pedindo providências, caso o problema persista é feito um auto de intimação e sucessivamente um processo administrativo, seguido de auto de intimação, auto de infração e multa. A Vigilância pode interditar o local sempre que há risco à saúde pública e desacordos com os parâmetros estipulados, assim como relata a responsável pela Vigilância Sanitária de Lages:

“A responsabilidade da esterilização do material é do profissional e não do atendente, ele que tem que ter interesse de utilizar um material que está adequado”.

4 DISCUSSÃO

Com o surgimento da pandemia pelo novo coronavírus a saúde pública mundial teve que adotar diversas medidas de precaução e segurança para evitar a propagação do vírus. No Centro Universitário Unifacvest foram adotadas triagens pré consultas, aferição de temperatura, redução da capacidade de atendimentos para que houvesse o distanciamento social, bem como o uso do protetor facial (faceshield) e jaleco descartável, além dos demais EPI's já utilizados durante os atendimentos, o que vai de encontro com as recomendações da AMIB/CFO, OMS e dos estudos de Meng et al. (2020) e Amato et al. (2020).

Além disso, também há a recomendação pela AMIB/CFO de que se evitem levar acompanhantes, no entanto como vimos no nosso estudo esta questão de acompanhantes é complicada, uma vez que alguns pacientes possam depender dos mesmos.

Segundo estudos de Passarelli et al. (2020) e Doremalen et al. (2020), o novo coronavírus pode permanecer viável em aerossóis por mais de 3 horas e pode ser encontrado em várias superfícies mesmo após 72 horas, apesar de sua carga viral reduzida. Como vimos, a preocupação em manter um ambiente limpo foi de suma importância para a redução do contágio do vírus na clínica escola da Unifacvest, preconizando a limpeza dos boxes antes e depois de cada atendimento. Utilizando álcool líquido 70%, hipoclorito de sódio ou outro desinfetante, para esta etapa.

Existem várias rotas de transmissão da doença, como pelo contato direto ou indireto entre o profissional e o paciente através de fluidos orais, objetos do paciente e utensílios dentais contaminados (PENG et al., 2020). Nesse contexto observamos como é importante o cuidado na limpeza, desinfecção e descarte de materiais e resíduos. Conforme o que foi preconizado na clínica escola Unifacvest, os materiais de uso contínuo devem ser limpos, desinfetados por produtos químicos, secados, embalados e levados para autoclave. Já o lixo

deve ser descartado de forma correta nos locais indicados para cada resíduo e recolhidos pela empresa encarregada, em conformidade com a normas estabelecidas pela AMIB/CFO e ANVISA, onde o lixo contaminado fica enquadrado na categoria A1.

Spagnuolo et al. (2020) descrevem cirurgiões-dentistas como os profissionais com maior exposição ao Coronavírus, assim nota-se a extrema importância das medidas de segurança adotadas para o controle da COVID-19 aplicadas nas clínicas odontológicas da Unifacvest, bem como o supervisionamento das mesmas, garantindo maior segurança tanto para os alunos, quanto para os pacientes.

Considerando o inciso I do art. 6º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 1990), que estabelece que um dos direitos básicos do consumidor é a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços, conforme visto no estudo, a Vigilância Sanitária é responsável pela fiscalização dos estabelecimentos, podendo aplicar notificações, e em casos de risco à saúde pública interditar a instituição que está em desacordo.

5 CONCLUSÃO

Com o presente estudo observou-se a importância de manter e seguir de forma correta os protocolos e medidas de prevenção contra o coronavírus. Bem como o uso dos EPI's reduzem de forma significativa o contágio e o contato com as principais vias de transmissão do vírus.

Outro fator importante analisado, foi o cuidado em manter o ambiente odontológico limpo e desinfetado, como também evitar o acúmulo de pacientes nas salas de espera, além de realizar pré-triagens antes de qualquer consulta, assim trazendo maior segurança para o profissional e o paciente, evitando-se a disseminação do vírus.

REFERÊNCIAS

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). **Nota Técnica GVIMS/GGTES/ANVISA nº 04/2020**. Atualização de 25/02/2021.

AMATO, A. et al. **Infection Control in Dental Practice During the COVID-19 Pandemic**. Int. J. Environ. Res. Public Health 2020, 17, 4769.

BRASIL. **Decreto Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor.

Conselho Federal de Odontologia. Recomendações AMIB/CFO para atendimento odontológico COVID- 19: Comitê de Odontologia AMIB/CFO de enfrentamento ao COVID-19. Departamento de Odontologia AMIB – 3º Atualização 22/06/2020.

DOREMALEN Van, N, Bushmaker, T, Morris, DH. **Aerosol and surface stability of SARS-CoV-2 as compared with SARS-CoV-1**. N Engl J Med 2020; doi: 10.1056/NEJMc2004973.

MENG, L.; HUA, F.; BIAN, Z. **Coronavirus disease 2019 (COVID-19):** emerging and future challenges for dental and oral medicine. Journal of Dental Research, v. 99, n. 5, p. 481-487, 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Folha informativa COVID-19** - Escritório da OPAS e da OMS no Brasil. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>

PASSARELLI, P. C et al. **The impact of the COVID-19 infection in dentistry**. Experimental Biology and Medicine 2020; 245: 940–944.

PENG, X., Xu, X., Li, Y. et al. **Transmission routes of 2019-nCoV and controls in dental practice**. Int J Oral Sci 12.

PEREIRA, L. J. et al. **Aspectos biológicos e sociais da Doença por Coronavírus 2019 (COVID-19) relacionados à saúde bucal**. Braz. oral res. vol.34 São Paulo 2020 Epub 08 de maio de 2020.

SPAGNUOLO, G; DE VITO, D; RENGU, S; TATULLO, M. **Covid-19 outbreak: an overview on dentistry**. Int J Environ Res Public Health, v. 17, n. 6, p. 1-3, 2020. <https://doi.org/10.3390/ijerph17062094>.

CONVÍVIO SOCIAL, DIREITO, DEFICIÊNCIA E O ENSINO SUPERIOR

Geovani Broering¹

RESUMO

A análise a seguir é reflexo de pesquisa sobre o conceito histórico da Educação Inclusiva, os tipos de Deficiência, o histórico dos parâmetros legais e a história dos portadores de deficiência no Ensino Superior a fim de compreender o contexto com um olhar do Direito, que a problemática da pesquisa se debruça, a inserção dos portadores de deficiência nos cursos de graduação.

Palavras-chaves: Direito. Graduação. Educação Inclusiva. Histórico.

ABSTRACT

The analysis below is a reflection of research on the historical concept of Inclusive Education, the types of Disabilities, the history of legal parameters and the history of people with disabilities in Higher Education in order to understand the context from a perspective of Law, which problematic of the research deals with the inclusion of people with disabilities in undergraduate courses.

Keywords: Law. University graduate. Inclusive education. Historic.

1. INTRODUÇÃO

O nascimento da Educação Inclusiva, se dá através da preocupação em construir uma sociedade inclusiva, trata-se de um processo que busca modificar a concepção de sociedade para que esta adéque as condições para todos os indivíduos a partir da compreensão das diferenças, portanto da diversidade sem que haja uma exclusão por determinadas características (WERNECK, 2000, p. 78). A tônica da educação inclusiva é a participação dos indivíduos em todos os níveis escolares, é possível observar esse movimento tem âmbito internacional como uma espécie de resultado das campanhas de defesa da dignidade da pessoa humana e dos direitos humanos. Percebe-se ainda que se trata de ações que são caracterizadas com viés cultural-social, com intuito de possibilidade uma junção dos estudantes sem dispor qualquer indivíduo a diferenciação por motivo de deficiência, portanto é uma recomendação de participação de todos nos processos pedagógicos (PACHECO et al, 2007, p.55).

[...] um paradigma educacional fundamentado na concepção de direitos humanos, que conjuga igualdade e diferença como valores indissociáveis, e que avança em relação à ideia de equidade formal ao contextualizar as circunstâncias históricas da produção da exclusão dentro e fora da escola. (BRASIL, 2008, pág. 5).

Em uma perspectiva histórica a educação inclusiva é um conjunto de políticas educacionais que possuem o princípio de integrar todos os tipos de criança, desta forma se realiza no ensino regular, desde o início dos anos escolares. Pode-se identificar a maior força dessas orientações enquanto políticas com a Lei de Diretrizes e Bases, não é a intenção aprofundar tão discussão agora, mas cabe analisar que esta lei apresenta uma abordagem democrática de inclusão, contudo, esse processo possui ditames que são exigências de adaptação por parte a escola e dos professores, muitas dessas são necessidades materiais e de capacitação (MACHADO e MAZZARO, 2004, p.67)

Sendo assim, em incentivar uma maior participação de todos nesse processo a educação inclusiva possui um caráter democrático, a exigência da participação dos atores envolvidos nessa relação acaba por se apresentar como uma ruptura do modelo tradicional que impõe certo distanciamento e papéis muito fixos, determinados.

O sujeito desta relação tem que ser compreendido como um sujeito que possui singularidades específicas, características próprias que não o fazem excluir pela diferença, pelo contrário, incluído pela atenção à essa diferença. A perspectiva inclusiva é constituída de uma base humanística que leva em consideração o crescimento individual, a participação e inserção (MELO, 2004, p. 126).

No que tange a vida escolar em todo o percurso é possível encontrar necessidades especiais dos alunos, a educação inclusiva auxilia o enfrentamento dessas questões por considerar todas as necessidades, resta claro que de acordo com as deficiências as necessidades são específicas, mas considerar as diferentes dificuldades facilita o processo de ensino aprendido de forma que a diversidade seja a maior característica a ser construída. Como lê-se em:

A Educação inclusiva favorece a diversidade à medida que considera que todos os alunos podem ter necessidades especiais em algum momento de sua vida escolar. Há, entretanto, necessidades que interferem de maneira significativa no processo de aprendizagem e que exigem uma atitude educativa específica da escola como, por exemplo, a utilização de recursos e apoio especializados para garantir a aprendizagem de todos os alunos. Com a inclusão, as diferenças não são vistas como problema, mas como diversidade. É essa variedade, a partir da realidade social, que pode ampliar a visão de mundo e desenvolver oportunidades de convivência à todas as crianças. A educação inclusiva deve ser um espaço para todos, e assim favorecendo a diversidade à todos, na medida que compreendemos que cada um tem sua especificidade em algum momento de sua aprendizagem (ALONSO, 2013, p. 77).

¹ REITOR do Centro Universitário FACVEST-UNIFACVEST- reitoria@unifacvest.edu.br

A citação em epígrafe esclarece que há necessidades especiais que afetam o processo de ensino aprendizagem o que traz um destaque da importância das modificações para aprendizagem de forma que inclua e atenda a especificidade a fim de tornar o conhecimento acessível a todos sem parâmetro de exclusão. Importa destacar que esta parte do processo pedagógico estabelece uma definição de espaço que inclui todos, essa definição acaba por ampliar o conceito de educação inclusiva, portanto abre para o favorecimento da diversidade.

As ações de inclusão na sociedade contemporânea estão se expandindo a fim de responder às demandas atuais, a partir de má compreensão de sociedade que inclui as diferenças e aceita a diversidade a educação inclusiva se apresenta como uma urgência e contribui diretamente para práticas democráticas que visam um ambiente sem preconceitos, o desenvolvimento do indivíduo enquanto pessoa humana dotada de dignidade ganha novos contornos na sociedade contemporânea, a defesa da diferença e o espaço para o diferente são desenvolvidos com o entendimento do conceito de educação inclusiva (LOPES, 2019, p.112).

No recorte histórico, o século XX se apresentou com grande importância, nele tivemos a Declaração Mundial de Educação para todos e a Declaração de Salamanca, em ambos os documentos houve uma normativa em defender o acesso às escolas comuns, e a exigir a devida adequação recomendando que no processo de ensino aprendizagem o foco seja a criança, portanto, que haja um esforço da comunidade em construir um ambiente que seja proveitoso para o aprendizado de acordo com as necessidades de cada um, como vemos em: “[...] as pessoas com necessidades educacionais especiais devem ter acesso às escolas comuns que deverão integrá-las numa pedagogia centralizada na criança, capaz de atender a essas necessidades” (ABENHAIM, 2005, p. 43).

Nesta seara a escola deve reconhecer e responder às diversas necessidades do indivíduo de forma que garanta a estes uma educação de qualidade, isto é, que o processo de ensino aprendizagem leve em consideração o currículo próprio, os meios de transferência de conhecimento, as estratégias de ensino, estratégias de organização para a efetividade dessas necessárias adequações. Temos com a Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (PNEEPEI 2008), que:

[...] os sistemas de ensino devem assegurar aos alunos currículo, métodos, recursos e organização específicos para atender às suas necessidades; assegura a terminalidade específica àqueles que não atingiram o nível exigido para a conclusão do ensino fundamental, em virtude das suas deficiências (Brasil, 2008, p. 2).

A educação especial não fora tratada nos anos 50 e 60, só apareceu como preocupação dos políticos na década de 70 com a discussão da criação das novas instituições. A expressão maior dessa temática ocorre a partir da década de 90 com a Declaração de Salamanca, nesse momento começa-se a discutir as organizações as leis favoráveis, como complexo legislativo que versam sobre esse tema temos a constituição de 88 e a LDB de 96. Nessa construção a educação especial tem sido compreendida como a educação de pessoas com deficiência em sua totalidade, não havendo diferenciação dos tipos, portanto contemplando, as deficiências auditivas, físicas, mentais, superdotados, física múltipla, ou decorrente de desenvolvimento de distúrbios.

Em se tratando de ensino e escola, historicamente se criou uma percepção de escolarização como privilégio, o que foi constatado quando pesquisado sobre as políticas públicas que legitimaram as práticas educacionais que nada mais eram que reproduções dos quadros sociais.

Portanto, o histórico do ensino é imbricando como uma conduta elitista, a redemocratização do país, a partir da Constituição de 88, que trouxe novas nuances aos processos de ensino, desta forma foi possível observar que a democratização do espaço da escola permitiu a discussão da inclusão e do acesso como primazia do debate, contudo, ainda que essa preocupação se torne importante os grupos considerados fora da normalidade não viraram foco de preocupação de imediato, assim sendo as lutas para a inclusão dessas pautas é algo observado constantemente.

Observa-se o cenário do fracasso escolar uma naturalização dos processos de segregação que se normaliza como uma espécie de seleção natural, ou ainda uma meritocracia, contudo, essa discussão não se prolonga uma vez que não se fala de condições igualitárias. É possível observar que há uma identificação do outro que não dentro do padrão a fim de excluir, isso dentro dos processos de criação de hierarquias valorativas o que por sua vez produz desigualdades e distinções, dando continuidade à esfera da segregação.

[...] a exclusão é processo complexo e multifacetado, uma configuração de dimensões materiais, políticas, relacionais e subjetivas. É processo sutil e dialético, pois só existe em relação à inclusão como parte constitutiva dela. Não é uma coisa ou um estado, é processo que envolve o homem por inteiro e suas relações com os outros. (SAWAIA, 2001, p. 9).

Esse processo de exclusão e segregação não compõe aos valores estabelecidos pelos documentos de inclusão, não compõe ainda as diretrizes internacionais, trata-se de uma quebra com ensino tradicional, esse processo de exclusão pelas características físicas, intelectuais é retrato desse ensino ultrapassado, a educação inclusiva se organiza sobre os ditames de um atendimento especial, conforme a nomenclatura educação especial, acabou se distanciando da educação comum, pela segunda em não aceitar as singularidades.

No tocante ao histórico observa-se um ensaio de atendimento às pessoas com deficiência no início do império, com a criação de duas instituições: o Imperial Instituto dos Meninos Cegos, em 1854, atual Instituto Benjamin Constant, e o Instituto dos Surdos Mudos, em 1857, atualmente chamado de Instituto Nacional da Educação dos Surdos. Já em 1926 foi fundado o Instituto Pestalozzi, essa instituição era especializada no atendimento às pessoas com deficiência mental.

No ano de 1954, foi fundada Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais, primeira associação com essa preocupação o que apresentou uma importância a rede de apoio dos indivíduos portadores de deficiência. O atendimento educacional especializado às pessoas com superdotação na Sociedade Pestalozzi foi criado por Helena Antipoff no ano de 1961.

Importa destacar que o atendimento educacional às pessoas com deficiência passa a ser fundamentado pelas disposições da Lei nº 4.024/61, a chamada Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDBEN, que descreve o direito dos “excepcionais” à educação, e tem como exigência que estes estejam inseridos no sistema de ensino.

A LDBEN de 1961 é alterada pela Lei nº 5.692/71, esta por sua vez define o chamado “tratamento especial” para os indivíduos com deficiências físicas, mentais, neste caso, consideram ainda os alunos que se estão atrasados em relação às turmas de origem e os superdotados. Contudo, ainda que tenha ocorrido uma evolução legislativa, neste momento não foi inaugurando mudanças significativas no certame.

O sistema de ensino, ainda que normatizado com as leis supracitadas não foi sofreu alterações suficientes para atender às necessidades educacionais e suas especificidades, desta forma deslocou os portadores de deficiência para outros lugares que não as escolas comuns, o encaminhamento para as classes especiais foi ratificado. O Centro Nacional de Educação Especial foi criado em 1973 com intuito de gerir o sistema de educação especial no país, contudo, cabe destacar que nesse momento estávamos conduzidos por políticas autoritárias, sobre isso, tem-se:

Nesse período, não se efetiva uma política pública de acesso universal à educação, permanecendo a concepção de “políticas especiais” para tratar da educação de alunos com deficiência. No que se refere aos alunos com superdotação, apesar do acesso ao ensino regular, não é organizado um atendimento especializado que considere as suas singularidades de aprendizagem (BRASIL, 2008, p. 58).

Notório é que o avanço dos direitos do homem e dos direitos humanos ajudou no avanço dos desenvolvimentos das políticas de inclusão e preocupação da educação em uma perspectiva igualitária, nessa seara a Constituição Federal de 1988, em seu art.3º, inciso IV, versa seus objetivos fundamentais em

“promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação” ratificando o entendimento isonômico e igualitário dos documentos internacionais.

O direito à educação, previsto no artigo 205, da carta magna, versa sobre a educação como um direito de todos, garantindo o pleno desenvolvimento da pessoa, o exercício da cidadania e a qualificação para o trabalho, vê-se o esforço do estado em normatizar o tratamento sem predileções.

Ainda na legislação em epígrafe, o artigo 206, inciso I, in verbis “igualdade de condições de acesso e permanência na escola” como um dos princípios para o ensino e garante, como dever do Estado, a oferta do atendimento educacional especializado, preferencialmente na rede regular de ensino o que está previsto no art. 208 de forma consecutiva.

A necessidade em matricular a criança no ensino regular vem prevista no O Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, Lei nº 8.069/90, em seu artigo 55, “os pais ou responsáveis têm a obrigação de matricular seus filhos ou pupilos na rede regular de ensino”. Como dito anteriormente, a Declaração Mundial de Educação para Todos em 1990 e a Declaração de Salamanca de 1994 são os norteadores das políticas públicas referentes a essa temática.

O processo de “integração instrucional” é publicado em 1994 com a publicação da Política Nacional de Educação Especial, e possui o papel de orientar o chamado processo de “integração instrucional” com o aconselhamento de o acesso às classes comuns do ensino regular àqueles que “(...) possuem condições de acompanhar e desenvolver as atividades curriculares programadas do ensino comum, no mesmo ritmo que os alunos ditos normais” (BRASIL, 2008, p.19).

Ao reafirmar os pressupostos construídos a partir de padrões homogêneos de participação e aprendizagem, a Política não provoca uma reformulação das práticas educacionais de maneira que sejam valorizados os diferentes potenciais de aprendizagem no ensino comum, mas mantendo a responsabilidade da educação desses alunos exclusivamente no âmbito da educação especial. A atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9.394/96, no artigo 59, preconiza que os sistemas de ensino devem assegurar aos alunos currículo, métodos, recursos e organização específicos para atender às suas necessidades; assegura a terminalidade específica àqueles que não atingiram o nível exigido para a conclusão do ensino fundamental, em virtude de suas deficiências; e assegura a aceleração de estudos aos superdotados para conclusão do programa escolar. Também define, dentre as normas para a organização da educação básica, a “possibilidade de avanço nos cursos e nas séries mediante verificação do aprendizado” (art. 24, inciso Inclusão: R. Educ. esp., Brasília, v. 4, n. 1, p. 7-17, jan./jun. 2008 11 V) e “[...] oportunidades educacionais apropriadas, consideradas as características do alunado, seus interesses, condições de vida e de trabalho, mediante cursos e exames” (art. 37). Em 1999, o Decreto nº 3.298, que regulamenta a Lei nº

7.853/89, ao dispor sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, define a educação especial como uma modalidade transversal a todos os níveis e modalidades de ensino, enfatizando a atuação complementar da educação especial ao ensino regular.

Insta salientar que os alunos que possuem necessidades especiais estão inseridos na minoria de deficientes e que a educação inclusiva enfatiza a construção de uma sociedade se comprometa com os espaços de desenvolvimento desses grupos que estão às margens da sociedade, a autora Werneck (2000, pág 54) salienta que a inclusão vem “quebrar barreiras cristalizadas em torno de grandes estigmatizados.”

Dentro do certame constitucional a autora em epígrafe afirma ainda que é fundamental equiparmos as oportunidades para que todas as pessoas, incluindo portadoras de deficiência, possam ter acesso a todos os serviços, bens, ambientes construídos e ambientes naturais, em busca da realização de seus sonhos e objetivos (WERNECK, 2000, pág. 56).

A declaração de Salamanca (1994, p. 18) compreende que o princípio fundamental desta linha de Ação é de que as escolas devem acolher todas as crianças independentemente de suas condições físicas, intelectuais, sociais, emocionais, linguísticas ou outras.

Devem acolher crianças com deficiência e crianças bem-dotadas, crianças que vivem nas ruas e que trabalham, crianças de minorias linguística, étnicas ou culturais e crianças e crianças de outros grupos ou zonas desfavoráveis ou marginalizadas, com esse conceito tem-se que a educação inclusiva se operacionaliza por uma política de justiça no âmbito social, pois visa alcançar os indivíduos que possuem as mais diversas necessidades especiais.

Resta evidenciado que as leis específicas sobre o tema de educação inclusiva só se expande a partir do séc. XXI, principalmente no Brasil nos anos 200, e isso se realiza através dos seguintes documentos legais: Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva em 2008; do Decreto Nº 6.571/2008 - Dispõe sobre o Atendimento Educacional Especializado também de 2008; Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência/ONU - Ratificada pelo Decreto Nº 6.949/2009 em 2009; Diretrizes Operacionais para o Atendimento Educacional Especializado na Educação Básica- Modalidade Educação Especial, Resolução- Nº 4 CNE/CEB 2009 idem, e a Lei Nº 13.146, de 6 de julho de 2015, a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (estatuto da pessoa com deficiência) que entrou em vigor em janeiro de 2016.

Soma-se a este cenário ainda os documentos: a Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva em 2008, o Programa Pedagógico da Fundação Catarinense de Educação Especial – FCEE em 2009, a Política de Educação Especial do Estado de Santa Catarina em 2009 e as Diretri-

zes Curriculares Municipais para a Educação Básica de Blumenau de 2012. Trata-se de análises de políticas relativas ao desenvolvimento regional que visam analisar as políticas educacionais no quesito de compreender os conceitos e a relações que se estabelecem

Em suma, cabe observar que a educação inclusiva sofreu historicamente algumas questões em específicos, a saber, a implementação na ordem prática do que disposto em lei, a necessidade de uma reorganização no sistema educacional a fim de que haja um alinhamento com a lei, e a partir desse conjunto de situações o exercício democrático de direito, uma vez que o contexto de incluir, de não segregar, de atender a todas as necessidades se coaduna com o que previsto na constituição federal.

Por conseguinte, a luta pela inclusão dos indivíduos portadores de deficiência é constituído de um ideário da educação democrática e tem como base os direitos humanos, dessa maneira é uma ratificação do viés humanista.

O sistema de integração é organizado a partir do conceito decorrente principal, conhecido como “mainstream”. [...] O processo de integração através da corrente principal é definido pelo chamado sistema de cascatas. Nele, todos os alunos têm o direito de entrar na corrente principal e transitar por ela. Podem Tanto descer ou subir na cascata em função de suas necessidades específicas. [...] A inclusão questiona o conceito de cascatas [...] A objeção é que o sistema de cascatas tende para a segregação[...] porque um sistema que admite tamanha diversificação de oportunidades para os alunos que não conseguem ‘acompanhar a turma’ no ensino regular não força a escola a se reestruturar para mantê-los. [...] Inclusão é, assim, o termo utilizado por quem defende o sistema caleidoscópico de inserção. [...] No sistema de caleidoscópico não existe uma diversificação de atendimento. A criança entrará na escola, na turma comum do ensino regular, e lá ficará. Caberá à escola encontrar respostas educativas para as necessidades específicas de cada aluno, quaisquer que sejam elas. A inclusão [...] tende para uma especialização do ensino para todos. [...] A inclusão exige rupturas (WERNECK, 1997, p. 52/53).

A proposta da educação especial por vezes foi tratada como segregante por afastar o indivíduo com necessidades especiais se baseando na ideia que as escolas comuns não teriam aporte para recebê-los, por isso a separação em classes especiais seria mais efetiva, com os estudos aprofundados percebeu-se que a adaptação do aluno às classes comuns acarretaria inúmeros benefícios, constatados pela rede de apoio.

A discussão que Fraga et Al (2017, p. 96) acerca da educação especial ser tratada como segregação, integração e atualmente como inclusão, traz à baila a discussão sobre a segregação ser entendida pelo o processo de dissociação segundo o qual os indivíduos acabam se afastando de outros indivíduos, baseando-se na convicção de que seriam melhor atendidos em ambientes sepa-

rados às classes comuns; o termo integração foi mais utilizado pelo sistema educacional europeu e se debruçava sobre a inclusão dos alunos com deficiências em escolas comuns, porém definia que deveria ser em classes separadas. Esse modelo tem como princípio a adaptação do aluno, significa dizer que o aluno e sua família deveriam adaptar-se à escola, no formato que ela estabelecesse.

MENDES (2010, p.85) dispõe que o termo inclusão se expandia no território americano, pois a expressão inclusão escolar era utilizada em larga escala para retratar a inclusão dos alunos com necessidades especiais em escolas comuns, nesse sentido o termo inclusão é compreendido por uma perspectiva mais expansionista pois garante diversas situações, no sentido de assegurar a devida adaptação da escola com intuito de incentivar a aceitação, acolher os estudantes, e reestruturar os espaços; esse sentido é consoante com entendimento pátrio sobre o assunto como vemos em: “ não é o aluno que se adapta à escola, mas é ela que, consciente da sua função, coloca-se à disposição do aluno, tornando-se um espaço inclusivo” (BRASIL, 2001, p. 29).

No prisma do direito, todo e qualquer aluno deve ser considerado como sujeito de direito, de forma a não ser condicionada a sua situação, contudo, ainda que haja leis que estabeleçam essas premissas há uma relação de estigma, as leis buscam garantir a igualdade a todos, mas ainda assim há exercícios de poder que hierarquizam, e deslocam o portador de deficiência para outro lugar, o qual ele não se acha pertencente. Persistir no isolamento em turmas especiais é fazer a manutenção das diferenças sem aceite na esfera pública.

A teoria sócio-histórica de Vygotsky é baseada nas interações sociais, para esse pensador a condição fundamental para que a criança se modifique e se torne cada vez mais elaborado a fim de desenvolver estrutura humanas que se realizam no pensamento e na linguagem está no convívio social, o ser humano com deficiência historicamente foi isolado do grupo, o que dificultou demais seu desenvolvimento segundo a teoria em epígrafe.

A dinâmica sociogênica é fundamental para o desenvolvimento da criança e deve ocorrer na família e na vida escolar, quando isso não ocorre se estabelece um problema de ordem psicossocial. Nesse sentido, a integração em uma escola de ensino comum, e uma experiência que irá fortalecer o desenvolvimento infantil, uma vez que se estabelecerá de forma intensa as trocas psicossociais serão benéficas ao sujeito em desenvolvimento.

Os conceitos de Vygotsky possuem grande implicação para pensar a educação inclusiva, como podemos ver na definição de deficiência, compensação, na avaliação de desempenho intelectual e na necessidade da mediação semiótica. Os conceitos se entrelaçam e permitem uma concepção mais ampliada da ideia de inclusão. O pensador em tela visava um rompimento dos pensamentos binários, mediante o exposto ele não seguia uma linhagem de comparação, compreendia o ser humano com identidade única, e qualquer coisa fora dessa definição pode decair para critérios normativos que excluem o indivíduo.

Os conceitos trabalhados por Vygotsky não se atenam aos critérios psicanalíticos, suas considerações eram sempre pelo sujeito em relação, portanto, a partir das categorias sócio históricas, a interpretação subjetiva era criticada, o conceito de compensação em específico era pensado pela realização social, diante disso era possível superar as limitações da deficiência uma vez inserido na realidade social, a superação do problema não estaria uma compensação orgânica, mas sim pelo processo social de inserção, importa destacar que essa inclusão tem resultados imediatos na construção do indivíduo, uma vez que este constrói uma auto estima e assegura sua existência na relação social que estabelece.

Nessa temática, a avaliação de desempenho do indivíduo para Vygotski há uma clara crítica aos métodos de sua época, uma vez que estes não são considerados como eficientes práticas, pois são influenciadas por abordagens psicométrica, o que ele compreendia como eficiente é o conceito de zona de desenvolvimento proximal, significa estar atento para o dilatamento intelectual e não para sua condição cognitiva, trata-se de enfatizar as potências através de uma avaliação dinâmica.

Toda a perspectiva vygotskiana é baseada nas linhas genéticas e biológicas no que tange o desenvolvimento do ser humano, desta forma para este pensador, a necessidade de mediação semiótica, isto é, a utilização dos recursos culturais como um instrumental o qual a fala é um dos mais expressivos, auxiliaram todo o desenvolver da criança. Assim sendo, a linha social teria grande influência no desenvolvimento individual, como lê-se em: “a mediação é particularmente importante, como recurso para garantir a qualidade das experiências sociais e culturais da criança, e de capital importância para compensar as limitações funcionais que as crianças com deficiência enfrentam, já que a priori encontram limitações na linha orgânica ou biológica do desenvolvimento” (VYGOTSKY, 1997, pág. 78).

Em suma, só é possível conceber um desenvolvimento pleno do indivíduo a partir da inclusão, na perspectiva vygotskiana o fator essencial de um desenvolvimento satisfatório do ser humano é da ordem do sócio gênese, portanto, a interação social percorre todos os níveis de superação da deficiência. Corroborando, em síntese temos (BEYER, 2005, p.3):

O grande problema ou grande obstáculo quando pensamos na criança com deficiência reside no isolamento frequente que vivencia, seja na família, seja na vida escolar, seja na vida em sociedade. O isolamento, na ótica vygotskiana, não constitui apenas um problema social ou ético, porém apresenta uma faceta psicossocial (mais correto afirmar, psicológica) muito delicada. Esta vulnerabilidade deve-se à premissa vygotskiana central da necessidade da dinâmica sociogênicas para um desenvolvimento infantil sadio. Quanto mais intensas e positivas forem as trocas psicossociais, mais fortalecido sairá o desenvolvimento infantil, sendo a recíproca verdadeira, isto é, quanto mais

debilitadas forem estas trocas, mais lacunar será tal desenvolvimento. Porém, o prejuízo maior, na ótica de Vygotski, ocorreria no plano social, isto é, conforme sua teoria sócio genética, a criança com necessidades especiais ficaria debilitada no que tange à importância das trocas interpsicologias. Uma das premissas vygotkianas fundamentais, que afirma que as condições do desenvolvimento psíquico derivam da qualidade das trocas sociais, estaria diretamente implicada na decisão pedagógica de integrar (ou incluir) ou não os alunos com necessidades especiais na escola comum.

2. INSTITUIÇÕES INCLUSIVAS

Para melhor compreensão da inserção dos portadores de deficiência nos cursos de graduação, após o percurso de compreensão do conceito histórico da educação inclusiva cabe pesquisar os tipos de deficiência, esse tópico se faz importante uma vez que as necessidades especiais são diversas, e a adequação legislativa de uma determinada exigência não garante uma instituição de fato inclusiva, por isso, o recurso metodológico é perscrutar os diversos tipos de deficiência para pensar a inclusão pela perspectiva da diferença e que abarque todo este complexo.

O conceito de pessoa com deficiência é determinado pela Lei nº 13.146 (2015 p.1) que diz são pessoa que possuem “impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas”.

Não obstante o entendimento de educação especial orbitou pela maneira de formação distanciada da educação comum, essa tipologia de ensino acreditou por muito tempo que segregaria a indivíduo a atenção específica para sua necessidade, um atendimento adequado, ou ainda uma restrição pela não adequação a normatividade, acabou por ser perdura na história educação especial com estudos na área e a necessidade de promover o desenvolvimento do campo, foi produzido muitos livros, artigos científicos, e legislações a fim de compreender como seria a inclusão mais eficaz, que produziu na vida dos portadores verdadeiras transformações.

Nesse sentido foi observada uma reestruturação nas escolas de ensino tanto regular quanto especial, como vimos acima, com a Declaração de Salamanca o que ficou estabelecido era que o meio mais eficaz de combater as diferenciações de normalidade era incluir os portadores em escolas regulares, assim sendo a prática de atitudes discriminatórias também estariam sendo combatidas, a orientação consistia em “as escolas deveriam acomodar todas as crianças independentemente de suas condições físicas, intelectuais, sociais, emocionais, linguísticas ou outras” (BRASIL, 2006, p.330).

A declaração também disseminou o conceito de necessidades especiais como visto acima, o que cabe o destaque é um dos ganhos desse documento legal foi a ampliação do entendimento que a interação é uma das características mais ricas no ambiente educacional, portanto a sociabilidade é algo que deve ser levando em conta quando se trata da inserção desses indivíduos, como podemos observar em (CARREIRA, 2010, p. 44):

Na perspectiva da educação inclusiva, a educação especial passa a integrar a proposta pedagógica da escola regular, promovendo o atendimento às necessidades educacionais especiais de alunos com deficiência, transtornos globais de desenvolvimento e altas habilidades/superdotação. Nestes casos e outros, que implicam em transtornos funcionais específicos, a educação especial atua de forma articulada com o ensino comum, orientando para o atendimento às necessidades educacionais especiais desses alunos. A educação especial direciona suas ações para o atendimento às especificidades desses alunos no processo educacional e, no âmbito de uma atuação mais ampla na escola, orienta a organização de redes de apoio, à formação continuada, a identificação de recursos, serviços e o desenvolvimento de práticas colaborativas. Os estudos mais recentes no campo da educação especial enfatizam que as definições e uso de classificações devem ser contextualizados, não se esgotando na mera especificação ou categorização atribuída a um quadro de deficiência, transtorno, distúrbio, síndrome ou aptidão.

Cabe esclarecer que o ser humano vive imerso em transformações contínuas, desta forma as interações podem se transformar ao longo do tempo, e é muito importante que o contexto seja levando em consideração, diante dessa complexidade a atuação pedagógica direcionada promove um processo de ensino aprendido eficaz, e os sistemas heterogêneos apresentam um solo fértil para as variações da diversidade. Ainda nesse sentido de definição de deficiência e seus tipos os alunos denominados com transtornos globais do desenvolvimento apresentam alterações nas interações sociais e a comunicação possui ruídos.

Como ilustração desse grupo, temos os indivíduos com autismo, síndromes do espectro do autismo e psicose infantil. Soma-se ainda, os indivíduos com altas habilidades/superdotação que apresentam potencial elevado nas áreas como exemplo: intelectual, acadêmica, liderança, psicomotricidade e artes, insta salientar que apresentam potencial em criar.

Importa destacar que as necessidades especiais não são tratadas com um único tipo de terapia, por vezes são equipes multidisciplinares que atuam, portanto, há tratamentos clínicos e terapêuticos, nessa seara a doença mental se destaca. O tratamento especializado que o sistema educacional deve oferecer estavam embasados nos textos da lei 4024/61 e da 5692/71, atualmente substituída pela lei 9394/96, a denominada Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

A classificação das doenças foi uma preocupação no século XVIII, no que tange as deficiências foi em 1948 que se organizou a CID 6, também conhecida como Revisão da Classificação Internacional de Doenças, tal taxonomia das doenças ajudam no tratamento e encaminham o atendimento dos indivíduos, a doença crônica e aguda também foi preocupação das Revisões de classificação de doença, importa para nós o enquadramento das doenças que podem ser perturbações crônicas, evolutivas ou irreversíveis.

A conceituação mudou em 1976, no decorrer da IX assembleia da OMS, a qual se estabeleceu e foi publicada em 1989 a Classificação Internacional de deficiências, incapacidades e desvantagens: um manual de classificação das consequências das doenças (CIDID). Esse parâmetro internacional tem como funcionalidade a determinação das incapacidades o que pode ajudar quando necessário aplicar na seguridade social, nas concessões de benefícios, em sentido menos científico de assistencialidade a avaliação dos indivíduos que estão em tratamentos terapêuticos de recuperação. Como lê-se em (AMIRALIAN, 2019, p.88):

ICIDH propõe uma classificação da conceituação de deficiência que pode ser aplicada a vários aspectos da saúde e da doença, sendo um referencial unificado para a área. Estabelece, com objetividade, abrangência e hierarquia de intensidades, uma escala de deficiências com níveis de dependência, limitação e seus respectivos códigos, propondo que sejam utilizados com a CID pelos serviços de medicina, reabilitação e segurança social. Por essa classificação são conceituadas:

Deficiência: perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente. Incluem-se nessas a ocorrência de uma anomalia, defeito ou perda de um membro, órgão, tecido ou qualquer outra estrutura do corpo, inclusive das funções mentais. Representa a exteriorização de um estado patológico, refletindo um distúrbio orgânico, uma perturbação no órgão.

Incapacidade: restrição, resultante de uma deficiência, da habilidade para desempenhar uma atividade considerada normal para o ser humano. Surge como consequência direta ou é resposta do indivíduo a uma deficiência psicológica, física, sensorial ou outra. Representa a objetivação da deficiência e reflete os distúrbios da própria pessoa, nas atividades e comportamentos essenciais à vida diária.

Desvantagem: prejuízo para o indivíduo, resultante de uma deficiência ou uma incapacidade, que limita ou impede o desempenho de papéis de acordo com a idade, sexo, fatores sociais e culturais caracteriza-se por uma discordância entre a capacidade individual de realização e as expectativas do indivíduo ou do seu grupo social. Representa a socialização da deficiência e relaciona-se às dificuldades nas habilidades de sobrevivência.

A necessidade de classificar as deficiências de apresentou urgente não só para área biomédica, mas por uma questão de direitos humanos, assim os estudos críticos ganharam grande notoriedade, como narra Amiralian (2019, p. 45):

Este momento a interpelação de natureza política tinha como um dos principais alvos a relação de causalidade entre impairments, disabilities e handicaps assumida pela ICIDH. De acordo com a mesma, impairments significava perda ou anormalidade de uma estrutura ou função corporal – psicológica, fisiológica ou anatômica; disability significava a restrição ou perda da capacidade de performance de atividades de forma considerada normal para os seres humanos e handicap era a desvantagem de uma pessoa individual oriunda do impairment ou da disability que a limita de desempenhar um papel que é normal em determinado grupo 3.

Para os críticos, a afirmação da relação de causalidade entre essas condições refletia a soberania da linguagem biomédica e a ênfase em propostas curativas. Como resultado da revisão da ICIDH, em 2001, foi aprovada a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF). O documento é um marco na legitimação de um modelo interpretativo da deficiência com foco nas barreiras e na restrição de participação social de pessoas com deficiências, o qual ficou conhecido como Modelo Social da Deficiência. De uma categoria estritamente biomédica na ICIDH, a deficiência assumiu um caráter também sociológico e político na CIF.

Em conclusão, os debates científicos não cessaram, a discussão sobre o sentido de “deficiência” não se findou com a com a aprovação da CIF. E ainda, como possível inferir, o termo deficiência desapareceu nesta classificação e os termos funcionalidade e incapacidade ganham notório crescimento. A OMS estabeleceu como proposta que a CIF não fosse utilizada apenas para aqueles portadores de deficiências, sendo utilizado de forma generalista, isto é, sobre todas as pessoas, nesses embates foi possível constatar que o que está em pauta é a relação do indivíduo com a sociedade, portanto, distanciada da área biomédica apenas.

Destarte, na CIF o conceito essencial para se conceituar uma deficiência é a avaliação do desempenho do indivíduo no contexto que este realiza suas atividades principais, importa destacar que o Estatuto da Pessoa com Deficiência utiliza o igual o termo. Em amplo sentido existem muitas deficiências e estados destas algumas podem se reparadas.

O Decreto 5.626, de 22 de dezembro de 2005 em seu o parágrafo 2º, regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 e dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais-Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e define: “considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreen-

de e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais – Libras”.

O mesmo Decreto em seu parágrafo único explana que a deficiência auditiva é caracterizada como “perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz”. É possível elencar os tipos de deficiência auditiva estão: a condutiva, mista, neurosensorial e central. De forma consecutiva, temos a ocorrência da condutiva quando há problemas na condução do som desde o conduto auditivo externo até a orelha interna; importa destacar que nesse caso a correção pode ser feita por meio de cirurgia. Já a neurosensorial ocorre quando há uma impossibilidade de recepção por lesão na orelha interna ou no nervo auditivo. No que tange a deficiência mista é característica de quando as perdas condutivas e neurosensoriais ocorrem em um mesmo indivíduo.

A cegueira e baixa visão são classificadas como deficiência visual, tem-se que “(...) alteração grave ou total de uma ou mais das funções elementares da visão que afeta de modo irremediável a capacidade de perceber cor, tamanho, distância, forma, posição ou movimento em um campo mais ou menos abrangente” existe certa dificuldade na classificação da baixa visão, ela é compreendida como conceito complexo, uma vez que se refere à multiplicidade e as diversas formas de comprometimentos das funções visuais, nesse sentido, os comprometimentos visuais podem variar de uma simples percepção de luz até à diminuição da acuidade e do campo de visão que interferem diretamente as atividades de desempenho da vida (SÁ, 2007, p. 8).

2.1 EDUCAÇÃO DIFERENCIADA

As políticas que visam atender a pessoa com deficiência são amplamente discutidas no Brasil, especialmente após a Declaração de Salamanca, de 1994, em que houve muitos avanços, e posteriormente, com a Lei de Diretrizes e Bases- LDB 9394/96, implementando medidas educacionais que assistem aos portadores de deficiência (ROSSETTO et al., 2006).

Entretanto, a educação especial no Brasil foi, durante muito tempo, embasada em parâmetros médicos, com a deficiência sendo entendida na esfera patológica. Essa abordagem promovia um afastamento das pessoas com deficiência das pessoas sem deficiência, tornando a educação diferenciada em ambos os grupos. Essa mudança marca um passo em direção a educação inclusiva, que não faz distinção desse tipo em sua dinâmica (ROCHA, 2009).

Estudar a história dos parâmetros legais possibilita uma melhor compreensão da problemática do atual trabalho, nosso intuito é analisar o desenvolvimento legal e observar as conexões com as declarações internacionais e as demandas da sociedade nas épocas da construção. Cabe ainda um esclare-

cimento, a terminologia ideal para essa discussão não é portadora de deficiência, mas sim necessidades especiais, como a legislação usa portador teremos a licença metodológica para usar os dois termos já que o aporte teórico é do campo do direito, contudo não é nossa intenção alimentar o aspecto de preconceito e discriminação que por vezes a nomenclatura pode acarretar.

Os documentos que são parâmetros legais para a inserção dos portadores de necessidades especiais possuem uma fundamentação essencial em garantir à acessibilidade à educação, a fim de diminuir as barreiras e ações que possam discriminar os sujeitos envolvidos.

Ainda assim, com todos os avanços das perspectivas globais para a inclusão no sistema educacional se apresentaram como urgentes certas transformações, com ênfase nas legislações com intuito de oferecer eficácia no tratamento desse grupo em todos os níveis do processo de aprendizagem, nesse sentido foi importante observar o acesso e a permanência destes (BOMFIM, 2009, p.37).

Faz-se necessário analisar que no contexto do histórico a garantia da acessibilidade na educação superior não é uma temática largamente pesquisada, principalmente no tocante a efetivação da legislação, não existem muitos estudos que possam comprovar o desenvolvimento positivo dessas políticas, como recorte metodológico de efetivação cabe um retorno a discussão sobre a escolarização dos alunos que possuem tais necessidades especiais, no campo material Lei nº 9.394/1996, de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, possui alguns capítulos de concentração sobre a Educação Especial.

O cerne da questão está no atendimento educacional que deve se atentar para as necessidades específicas do indivíduo e essa atenção deve ser feita em todos os níveis do ensino, portanto, resta claro que há a necessidade de um apoio especializado, uma organização que garanta inclusive a flexibilidade de currículo, às necessidades observadas devem ser estudadas a fim de contemplar um processo de ensino aprendizagem que consiga ser significativo para o aluno. No contexto brasileiro, em que se pese o lapso temporal do Império não foi preocupação dos governantes a educação especial de pessoas com deficiência mental, a população se encontrava em sua maioria habitando a parte rural dos territórios, a aparição desse tipo de necessidade não era expoente, a escolarização era precária em todos os níveis. Vemos em Jannuzzi (1994)

(...) na época do império, a educação de pessoas com deficiência mental foi deixada de lado, diante de uma sociedade predominantemente rural e não escolarizada, pois não se mostrava ou falava sobre tais pessoas. Mas, com o avanço da escolarização, foram sendo organizadas escolas para estes sujeitos. Contudo, como a educação no Brasil somente foi institucionalizada entre o final do século XVIII e começo do século XIX, a Educação Especial teve início apenas em 1854, marcada por iniciativas particulares. Desse modo, as primeiras instituições para pessoas com deficiência mental surgiram no final

do império, em Salvador (1874), com o Hospital Juliano Moreira e, no Rio de Janeiro (1887), com a Escola México. A criação destes institutos caracterizou-se como conquista para as possibilidades educacionais. Estas instituições eram administradas pelo Estado e surgiram para atender casos graves de deficiência mental, os quais se acreditava serem problemas médicos. De fato, o crescimento da preocupação em relação à educação das pessoas com deficiência acompanhava as transformações sociais do país. Surgiam instituições de ensino para tais sujeitos por meio do empenho de algumas pessoas que se sensibilizavam com o problema e também que encontravam apoio do governo. Com a proclamação da República (1889) e a adoção da Constituição de 1891, admitiu-se que cada estado tivesse uma independência governamental. Com isso, o Congresso permitiu a criação de instituições de ensino superior e secundário, porém descartou a obrigação e gratuidade da educação primária. Depois da 1ª Guerra Mundial (1918), o governo federal interferiu economicamente na educação primária, fazendo com que os estados de São Paulo, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro organizassem escolas primárias e escolas para pessoas com deficiência mental. Profissionais como médicos, psicólogos e professores foram se organizando e refletindo as práticas pedagógicas e tornando possível a vida dos mais prejudicados. Salienta-se, portanto, que o modelo médico e clínico fundamentou as bases educacionais desde o começo do século XX, norteando o atendimento a essas pessoas até hoje.

Ao nos debruçarmos sobre os parâmetros legais estamos na verdade nos atentando para o desenvolvimento da educação inclusiva uma vez que seu desenvolvimento segue de forma direta um arcabouço de criação de políticas públicas, legislação e documentos oficiais. A premissa defendida é a educação para todos sem que haja qualquer sorte de diferenciação, no que tange a sociedade há uma necessidade desta se adaptar para incluir, nesse sentido “Incluir é conviver com as diferenças, transformando o sistema de ensino para respeitar as individualidades, buscando incluir todos os alunos nas atividades escolares” (REZENDE, 2008).

A mudança do paradigma médico foi significativa para educação, anteriormente, educação especial possuía um modelo específico médico uma vez que a deficiência era entendida como doença e daí uma justificação para que o ensino fosse segregado em turmas especiais, a quebra de paradigma possibilitou uma aproximação com a comunidade civil, nesse sentido a inclusão foi compreendida com viés mais humanitário. Retirar as necessidades especiais da categoria de doença, patologia, oferece maior oportunidade de inserção na sociedade, a interação social é um ponto essencial para pensar a educação inclusiva no viés dos direitos da dignidade do homem. Segundo Platt (1999, p. 13):

ao longo da história da deficiência, observa-se que instituições e entidades estabeleceram políticas educacionais voltadas ao atendimento das pessoas com deficiência numa interação médico/terapêutica, assistencialismo/protecionismo Augusto Comte, acreditava que o normal e o patológico são afirmados em relação ao conhecimento do normal e que as doenças nada mais são do que mudanças na ação dos estimulantes indispensáveis à saúde. Essa perspectiva, que só será absorvida posteriormente pelos modelos educacionais, relativizava as noções de normal versus anormal, indicando caminhos para pensar na educação especial como apenas mais uma das facetas do ensino, além de abrir possibilidades para pensar na inclusão como um dos aspectos da diversidade pedagógica. Ainda nesse tema, Canguilhem (1982) atrela a noção de doença à incapacidade de produzir, dentro da ótica capitalista da normalidade, identificando a saúde naquilo que é útil. Essa discussão exemplifica a forma como a sociedade tratou as pessoas com deficiência durante muitos séculos, atribuindo anormalidade à doença e, dessa forma, a exclusão dos ditos anormais da sociedade, em termos produtivos.

O modelo educacional enfatizou por certo tempo as noções de normal e anormal, e a noção de anormal estava atrelada a patologia, essa significação se manifestou como barreira a ser superada por um modelo de humanização das necessidades especiais dos indivíduos.

Para que tenham ocorrido as modificações de pensamentos foi necessário a organização de eventos, fóruns, como por exemplo, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) da década 1990, nesse mesmo ano foi realizada em na Tailândia, a Conferência Mundial sobre Educação para Todos, que deu origem à Declaração Mundial de Educação para Todos some-se ainda, no ano de 1994, foi organizada em Salamanca, na Espanha, a Conferência Mundial sobre Educação Especial, que resultou na Declaração de Salamanca sobre Princípios, Política e Práticas na Área das Necessidades Educativas Especiais, como já explanado anteriormente. Rezende (2008, p 32):

os participantes da Conferência Mundial sobre Educação para Todos proclamaram algumas metas para a efetivação de uma educação básica universal. Dentre elas, destacamos: todas as pessoas devem estar em condições de aproveitar as oportunidades educativas voltadas para satisfazer suas necessidades básicas de aprendizagem (Artigo 1, § 1); é preciso mais recursos para a educação básica, melhores estruturas institucionais e mudança dos currículos e dos sistemas convencionais de ensino (Artigo 2, § 1); a educação básica deve ser proporcionada a todas as crianças, jovens e adultos (Artigo 3, § 1); é preciso dar atenção especial às necessidades básicas de aprendizagem das pessoas com deficiência, tomando medidas que garantam sua igualdade de acesso à educação, como parte integrante do sistema educativo (Artigo 3, § 5).

2.2 DEFICIÊNCIA, HISTÓRIA E O ENSINO SUPERIOR

A inserção dos portadores de deficiência em recorte histórico é um retrato das legislações e políticas públicas adotadas pelo país, ainda que não seja efetiva como se gostaria, acaba por demarcar os avanços desse grupo. O Brasil possui um histórico de acesso a escolarização de forma limitada e respondendo aos anseios das elites dominantes, os grupos heterogêneos que destoava do padrão nunca estiveram incluídos de forma efetiva.

Em se tratando do movimento de inclusão da pessoa portadora de deficiência é possível situá-lo como preocupação recente, a dicotomia inclusão x exclusão ganha espaço de discussão após a democratização da escola, nesse sentido pensar um espaço de todos é pensar a inclusão.

Não obstante a história dos portadores de deficiência, desde a antiguidade foi marcada pela exclusão, nas sociedades antigas como os gregos havia um extermínio dos que não se encontrava no padrão no momento do seu nascimento, o direito à vida era limitado às pessoas que nasciam sem nenhuma deformidade, portanto, perfeitas e funcionais, os deficientes eram compreendidos como aberrações não naturais. Como vemos em:

[...] quando nascia uma criança, o pai realizava uma festa conhecida como 'amphidromia' [...]. Os costumes exigiam que ele tomasse a criança em seus braços, dias após o nascimento, e a levasse solenemente à sala para mostrá-la aos parentes e amigos e para iniciá-la no culto dos deuses. A festa terminava com banquete familiar. Caso não fosse realizada a festa, era sinal de que a criança não sobreviveria. Cabia, então, ao pai o extermínio do próprio filho (SILVA, 2007).

Já na época medieval, essa temática sofreu uma mudança de percepção, com a primazia da igreja nas temáticas sociais os portadores de deficiência foram considerados, no primeiro momento, algo que não divino, uma espécie de castigo da transcendência, as pessoas nessa época eram submetidas a exorcismo.

No segundo momento pela perspectiva da caridade a igreja passou dar o aceite à esse grupo, contudo, eles eram excluídos do convívio social, colocados nas partes da igreja que não poderiam ser vistos, pode-se conceber que nesse momento teve início na percepção do direito à vida desse grupo, ainda que afastados da interação, portanto não incluídos, eles não estavam fadados à morte. Maranhão (2005, p. 25) narra que:

[...] baseava-se na caridade – virtude que tinha como base o sentimento de amor ao próximo, o perdão, a humildade e a benevolência – conteúdo este pregado por Jesus Cristo e que, cada vez mais, conquistava sobremaneira os desfavorecidos. Entre estes estavam aqueles que eram vítimas de doenças crônicas, defeitos físicos e mentais.

É possível observa a institucionalização da segregação no século XVIII através da criação do Instituto Nacional de Surdos-Mudos, na França. Ainda em recorte histórico o século XIX apresenta sua importância, trata-se de um século que é resultante de grandes descobertas científicas, principalmente na área de humanas, nesse sentido houve grande avanço na área da psicologia e no entendimento do ser, a educação especial passou a ser norteadada por esta ciência o que ajudou bastante nas terapias e nos estudos comportamentais, o ponto de destaque desse momento é que a relação social começou a ser ponto de interesse.

O marco histórico do século XX na educação inclusiva foi a democratização do ensino como resultado das aplicações mercadológicas, a busca pela inserção escolar gerou a concepção de classes especiais, portanto, o aceite da diferença ainda que em classes separadas foi um avanço na discussão dos espaços para dos deficientes. Sobre esse momento temos (SEVERINO, 1999, p. 25):

A proposta social de integração das pessoas de necessidades especiais iniciou na década de 60, originando a Filosofia da Integração, em que os alunos deficientes poderiam se integrar à escola regular após passar pelas Instituições Especializadas e por seleções que comprovasse que estas crianças estavam aptas a frequentarem a escola comum. Todavia, mesmo ingressando em escolas regulares, os alunos com necessidades especiais não permaneciam na mesma sala dos alunos considerados "normais". Eles eram colocados em salas especiais com um professor específico e, só após conseguirem em bom desempenho, eram inseridos nas salas comuns (SEVERINO, 1999, p. 25).

A filosofia da integração foi um passo relevante para integração social dos portadores de necessidades especiais, esse passo só foi possível a posteriori de estudos na área, cabe destacar que ainda que estivessem na escola comum a inclusão não era total, portanto, havia ainda um caminho a ser percorrido nesse quesito, contudo, considera-se que tenha sido um avanço, pois iniciou-se o processo de interação, fundamental nesse assunto.

A discussão supra possibilitou o começo da mobilização social que tinha como intuito dar fim a segregação institucionalizada, esse marco teve sua realização nos anos 90, nesse sentido a sociedade começou a criar um pensamento mais consciente sobre a efetiva integração, isso se realizou pela constatação de que a matrícula dos portadores de deficiência em instituições comuns não significava a real integração, contudo, era o início de um processo de socialização. Embora não oferecesse uma educação efetiva que pudesse se termo de comparação com os que estavam no padrão da normalidade aceito pela sociedade.

Carvalho (2000, p. 27), salienta que ao término do século XX ocorreram inúmeros conflitos, que deram como consequências uma sequência de modificações, aponta-se para as transformações ocorridas na educação especial, como visto em outro subtópico a educação especial está presente no Brasil desde a

época do império. O cenário de evolução nessa temática vem se transformando com ele temos as expressões que a maioria caiu em desuso, “Educação para todos” e “Escola para todos”, em um percurso histórico a autor supra salienta que a educação inclusiva vem sendo ampliada desde século XVIII por nomes como Pestalozzi, nesse sentido esse pensador enfatizava a necessidade de respeitar a individualidade do ser, ou seja, a criança em seu desenvolvimento deveria ser compreendida de forma singular.

Não obstante nesse momento histórico, mesmo com a Lei nº 4.024 de 1961 – Lei de Diretrizes e Base da Educação Nacional (LDBEN) que garantia o direito à educação em escolas regulares para as crianças portadoras de alguma deficiência ou superdotadas, ocorreu retrocessos nessa construção a lei nº 5.692/71 que defendia o tratamento especializado para os alunos com necessidades especiais, acabou por enfatizar a perspectiva de segregação, uma vez que esses alunos seriam afastados do convívio das turmas e alocados em salas especiais.

Cabe destacar que o órgão responsável pela educação especial no Brasil era o Centro Nacional de Educação Especial (CENESP), que fora criado na mesma década da lei supracitada, esse órgão foi responsável por expandir o movimento de integração de indivíduos com necessidades especiais, principalmente os que possuíam restrições parciais ou totais, físico ou mentais.

O decreto nº 3.298, regulamentou a Lei nº 7.853/89, que versava sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, esse decreto merece destaque em nossa pesquisa, pois foi aqui que se estabeleceu o conceito de deficiência, como supra trabalhado, a definição do conceito possibilita a melhor garantia dos direitos uma vez que constrói possibilidades de assegurar os direitos do que no conceito se adéquam.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A perda, característica do deficiente ou uma anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que provoque incapacidade para desempenhar atividade, dentro do padrão considerado normal para os demais e afirma ainda que deficiência permanente é aquela que ocorreu num determinado tempo sem recuperação, mesmo com novos tratamentos.

Insta destacar o art. 4º do decreto em epígrafe: a pessoa tem uma Deficiência Física quando apresenta uma alteração completa ou parcial de uma ou mais partes do corpo, acarretando prejuízo para o desenvolvimento da função física e apresentando-se como: paraplegia, paraparesia, monoplegia, tetraplegia, triplegia, triparesia, hemiplegia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, deformidade congênita dos membros ou adquirida, ressalva as deformidades estéticas e as que não alteram o desenvolvimento de funções.

Como dito anteriormente, a história da inserção dos portadores de necessidades especiais no ensino superior é a história da evolução legislativa que auxiliou o processo de compreensão da deficiência e inclusão, a própria constituição federal possui papel de destaque no histórico por ter no final dos anos 80 e começo dos anos 90, em seu artigo 3º, inciso V, determina que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios têm como objetivo fundamental “promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação” aqui percebe-se o combate aos tipos de discriminação.

Outro artigo da CRFB, que merece destaque é o art. 205, lê-se: A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (BRASIL, 1988, p. 56).

O artigo 206 do mesmo documento legal, garante a igualdade de condições de acesso e de permanência para todos na educação regular, nesse compêndio legislativo percebemos em como os documentos legais retratam as discussões da sociedade. A obrigação do Estado em garantir o atendimento educacional está explícita no art. 208, inciso III, “atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino” (BRASIL, 1988).

Como comentado acima no tópico a importância do envolvimento da família e de toda comunidade como participação, assim sendo o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Lei nº 8.069/90, em seu art. 55 estabelece que cabe aos pais ou responsáveis a obrigatoriedade de matricular seus filhos na rede regular de ensino, com essa normativa expressa-se o incentivo da rede de apoio no processo educacional.

Cabe a retomada da Declaração Mundial de Educação para Todos (1990) e da Declaração de Salamanca (1994) como marco histórico na inserção dos portadores de deficiência no ensino superior porque somente depois dessas declarações que passou a enfatizar a temática na formulação das políticas públicas que versem sobre inclusão no sistema educacional.

O Decreto de nº 3.956/2001 do Brasil regulamentou a Convenção da Guatemala (1999), esse documento compreendeu a educação especial no prisma da diferenciação, o que permitiu uma nova interpretação desse tipo de educação, com intuito de eliminar as barreiras que dificultam o acesso de pessoas com necessidades especiais, que têm os mesmos direitos humanos e liberdades fundamentais, à escolarização, pois suas limitações não os fazem menos sujeito de direito. Como exposto aqui tem-se que Fonseca (2005, p.78):

A década de 1990 foi marcada por mudanças importantes nas políticas públicas educacionais no que se refere à escolarização de alunos com deficiência, elencando avanços importantes que propiciaram a efetivação de uma Escola para todos, princípio fundamental da inclusão. Diante dessa realidade, a escola passa a ter o compromisso de atender a diversidade humana, tendo que se adaptar às necessidades individuais de seus alunos e não mais segregar ou excluir aqueles que não aprendem, porque essa atitude acaba por negar seu papel enquanto instituição social. Princípios fundamentais desse processo foram estabelecidos no ano de 1994, na Conferência Mundial de Educação Especial, que aconteceu em Salamanca, na Espanha, em que se destaca o direito de todos a uma educação de qualidade e que atenda a suas especificidades, cabendo aos sistemas educacionais elaborarem programas educacionais que favoreçam a aprendizagem, aprimorando a escola enquanto instituição que promove uma sociedade inclusiva.

Desta forma, vários foram os eventos que marcaram os anos 1990 como um momento oportuno de transformações para o histórico da inclusão das pessoas portadoras de deficiência, houve avanços nas políticas públicas, legislações específicas e o comprometimento em compreender a realidade desse indivíduo e inserir o mesmo em um ambiente produtivo no sistema educacional para sua formação como ser político e cidadão.

Consoante a isso, a Lei nº 9.394/96 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional apresentou o que podemos considerar uma nova visão educacional, observa-se isto, em seu artigo 59 que busca assegurar aos educandos com necessidades especiais a adaptação curricular, metodológica e organizacional da escola permitindo também a terminalidade e a aceleração de acordo com as necessidades de cada pessoa.

A organização educacional também é tema dessa legislação, podemos ver isto nos artigos 24, inciso V e o art. 37, parágrafo 1º in verbis: “oportunidades educacionais apropriadas, consideradas as características do alunado, seus interesses, condições de vida e de trabalho, mediante cursos e exames”.

REFERÊNCIAS

ABENHAIM, E. **Os Caminhos da inclusão: breve histórico.** In A. M. Machado, A. J. VEIGA NETO, M. V. O.; SILVA, R. G. PRIETO, W. Rannã & E. Abenhaim (Orgs.). *Psicologia e Direitos Humanos: Educação Inclusiva, direitos humanos na escola* São Paulo: Casa do Psicólogo. 2005. (p. 39-53).

ALONSO, Daniela. **Os desafios da Educação inclusiva: foco nas redes de apoio.** Nova Escola, 2013. Volume 4. São Paulo. Disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/554/os-desafios-da-educacao-inclusiva-foco-nas-redes-de-apoio>. Acesso em: 22 set 2020.

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho.** São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção Primeiros Passos, 171).

AMERICAN ASSOCIATION ON MENTAL RETARDATION (AAIDD). **Definition of mental retardation.** 2002. Disponível em <http://www.aamr.org/Policies/fa>. Acesso em 20 de fevereiro de 2010.

AMIRALIAN, Maria Lúcia Toledo Moraes. **Conceituando deficiência.** Laboratório Interunidades de Estudos sobre Deficiências do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. São Paulo, FAPESP, 2019.

ANACHE, A.; CAVALCANTE, L. **Análise das condições de permanência do estudante com deficiência na Educação Superior.** *Psicologia Escolar e Educacional*, SP. Número Especial, 2018: 115-125 2018.

ANTUNES, Ricardo. **Trabalho e precarização numa ordem neoliberal.** In: FRIGOTTO, Gaudêncio (Org.) *A cidadania negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho.* 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

ARAÚJO, Luiz Alberto David. **A proteção constitucional das pessoas portadoras de deficiência.** Imprensa: Brasília, Corde, 1997.

ARENT, Hannah. **A condição humana. Traduzido por Roberto Raposo.** 10. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2008. Tradução de: *The Human Condition*.

ASSIS, Olney Queiroz. **Pessoa Portadora de Deficiência: Direitos e Garantias.** 2.ed. São Paulo: Damásio de Jesus, 2005.

ASSUMPÇÃO JUNIOR, Francisco B. **Introdução ao estudo da deficiência mental.** São Paulo: Memnon, 2000.

BARTALOTTI, Celiana Camargo. **Inclusão social das pessoas com deficiência: utopia ou possibilidade?** São Paulo: Paulus, 2006.

BENTES, N. O. **Sanção educativa e aprendizagem nas relações dialógicas da sala de aula.** 2003. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Metodista de Piracicaba, Piracicaba, 2003.

BEHRING, Elaine Rossetti. **Política Social: fundamentos e história.** 3 ed. São Paulo: Cortez, 2007. (Biblioteca básica do Serviço Social; v.2).

BEYER, Hugo Otto. **Por que Lev Vygotski quando se propõe uma educação inclusiva?** *Revista do Centro de Educação.* Santa Maria, Cadernos :edição: 2005 - N° 26. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/educacaoespecial/>. Acesso em: 25 set 2020.

BLAUTH, Rafaela; VIEIRA, Reginaldo. **Análise das Constituições Estaduais Brasileiras e seu conteúdo quanto aos direitos da pessoa com deficiência.** Rev. de Direito Sociais e Políticas Públicas | e-ISSN: 2525-9881 | Goiânia | v. 5 | n. 1 | p.119-140 | Jan/Jun. 2019.

BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos.** Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BOBBIO, Norberto. **Liberalismo e democracia.** Tradução: Marco Aurélio Nogueira. São Paulo: Brasiliense, 2005. Tradução de Liberalismo e democracia.

BOMFIM, Ronaldo; BOTELHO, Lissandro. **Zona Franca de Manaus: condicionantes do futuro.** Manaus: Valer, 2009.

BOSCHETTI, Ivanete. **Assistência Social no Brasil: um direito entre originalidade e conservadorismo.** 2. ed. Brasília: UnB, 2003.

BRANCO, Pedro H. Villas Boas Castelo; GOUVEA, Carina Barbosa. **Populismos.** Belo Horizonte, MG: Casa do Direito, 2020.

BRASIL. **Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Acessibilidade.** Ministério da Educação. Política nacional de educação especial na perspectiva da educação inclusiva. Brasília: MEC/SEESP, junho de 2008.

BRASIL. **Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos.** 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em outubro de 1988.** 16 ed., atual.e amp. São Paulo: Saraiva, 1997.

BRASIL. **A inclusão de Pessoas com deficiência no mercado de trabalho.** 2. ed. Brasília: Ministério do Trabalho e do Emprego. Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT), 2007.

BRASIL. **Lei Orgânica de Assistência Social (1993).** 6 ed. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, 2007.

BRASIL. **Legislação Brasileira sobre Pessoas Portadoras de Deficiência.** 2. ed. Brasília: Câmara do Deputados, Coordenação de Publicações, 2006.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social.** Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, 2004.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e Capital Monopolista: a degradação do trabalho no Século XX.** Tradução de Nathanael C. Caixeiro. 3 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2011. Tradução de Labor and monopoly capital: the degradation of work in the twentieth century, 1st ed.

BRENER, Jaimer. **Regimes Políticos: uma viagem.** São Paulo: Editora Scipione, 1994.

CARNEIRO, Maria Sylvia Cardoso. **Adultos com Síndrome de Down: a deficiência mental como produção social.** Campinas – SP: Papirus, 2008.

CARREIRA, D. **A integração da pessoa deficiente no mercado de trabalho.** In: MANTOAN, M. T. E. (Org.). A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema. São Paulo: Memonn, 2010.

CARVALHO, Rodrigo Janoni. **Capitalismo e Crise em perspectiva.** Agora – Revista Eletrônica. Cerro Grande-RS, 2010. Disponível em . Acessado em 01 de junho de 2011.

CARVALHO, E. & MACIEL, D. **Nova concepção de deficiência mental segundo a American Association on Mental Retardation - AAMR: Sistema 2002.** Temas em Psicologia, SBP, 2, (2003.)

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário.** Rio de Janeiro. Vozes, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

COSTA, Maria Cristina Castilho. **Sociologia: introdução à ciência da sociedade.** 3. ed. São Paulo: Moderna, 1986.

COURTINE, Jean-Jacques. **História do corpo: Da Renascença às Luzes.** Tradução de ORTH, Lúcia M. E. Petrópolis: Vozes, 2008.

COURTINE, Jean-Jacques. **História do corpo: Da Revolução a Grande Guerra.** Tradução de KREUCH, João Batista e ORTH Jaime Clasen. Petrópolis: Vozes, 2008a.

COURTINE, Jean-Jacques. **História do corpo: As Mutações do Olhar. O Século XX.** Tradução e revisão da tradução ALVES, Ephraim Ferreira. Petrópolis: Vozes, 2008b.

COUTO, Berenice Rojas. **O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma equação possível?** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

DECCA, Maria Auxiliadora Guzzo de. **Indústria, trabalho e cotidiano: Brasil – 1880 a 1930.** 4 ed. São Paulo: Atual, 1991.

DECLARAÇÃO DOS DIREITOS DO DEFICIENTE MENTAL, 1975. Disponível em: . Acesso em: 19 de jan de 2009.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, 1948. Disponível em: . Acesso em: 19 de jan de 2009.

DELEUZE, G. **Foucault.** São Paulo: Brasiliense, 1991.

DELEUZE. **Conversações.** São Paulo: Ed. 34, 2008.

DINIZ, Debora. **O que é deficiência?** São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção Primeiros Passos; 324).

DUARTE, Emerson Rodrigues et al. Estudo de caso sobre a inclusão de alunos com deficiência no Ensino Superior. **Rev. bras. educ. espec.**, Marília, v. 19, n. 2, p. 289-300, June 2013.

ENGELS, Friedrich. **O papel do trabalho da transformação do macaco em homem.** 4 ed. Rio de Janeiro: Global Editora, 1990. (Universidade Popular).

FIGUEIRA, S. A. **Sociedade e Doença Mental.** Rio de Janeiro: Campus, 1978.

FIGUEIRA, Emilio. **Caminhando em silêncio: uma introdução à trajetória das pessoas com deficiência na história do Brasil.** São Paulo: Giz editora, 2008.

FOUCAULT, M. **O que é a crítica?** Espaço Michel Foucault, 1990. Disponível em: <www.filoesco.unb.br/foucault>. Acesso em: 14 maio 2020.

FOUCAULT, M. **A ética do cuidado de si como prática da liberdade.** In: MOTTA, Manoel Barros da. Foucault: ética, sexualidade, política. Rio de Janeiro: Forense, 2006, p. 264-287.

FOUCAULT, M. **Verdade, poder e si mesmo.** In: MOTTA, Manoel Barros da. Foucault: ética, sexualidade, política. Rio de Janeiro: Forense, 2006, p. 294-300.

FOUCAULT, M. **El sujeto y el poder, 2007.** Disponível em: <<http://www.campo-grupal.com/poder.html>>. Acesso em: 12 setembro 2020.

FONSECA, R.T.M. **O mercado de trabalho e as leis de ação afirmativa.** Curitiba: Procuradoria Regional do Trabalho da 9ª Região, 2005.

FRAGA, Juliany Mazera; VARELA, Aline Martins; WUO, Andrea Soares; RAUSCH, Rita Buzzi. **Conceitos e relações entre educação inclusiva e educação especial nas legislações educacionais do Brasil, Santa Catarina e Blumenau.** Revista Educação Especial | v. 30 | n. 57 | p. 41-54 | jan./abr. 2017 Santa Maria Disponível em: <https://www.ufsm.br/revistaeducacaoespecial>. Acesso em: 20 out 2020.

FRIGOTTO, Gaudêncio. **Formação técnico-profissional e a crise do trabalho assalariado: o mito da empregabilidade e dilemas de reconversão profissional.** In: PLANTAMURA, Vitangelo (Org). Educação e Qualificação profissional no contexto da globalização. Manaus: EDUA, 1999.

FÜHRER, Maximiliano C. A. **Resumo de Direito do Trabalho.** São Paulo: Malheiros, 2004. (Coleção Resumos N.º 9).

FURASTÉ, Pedro Augusto. **Normas e Técnicas para o Trabalho Científico: Explicação das Normas da ABNT.** 15 ed. Porto Alegre: s/e, 2009.

GLAT, Rosana. **A integração social dos portadores de deficiência: uma reflexão.** 3 ed. Rio de Janeiro: 7 Letras Editora, 2006.

GOFFMAN, Erving. Estigma. **Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada.** Rio de Janeiro: LTC Editora, 1984.

HOBBSAWM, E. J. **A era dos extremos – o breve século XX (1914- 1991).** São Paulo: Cia das Letras, 1995.

HOLANDA, Maria Norma Alcântara Brandão de. **O trabalho em sentido ontológico para Marx e Lukács: algumas considerações sobre trabalho e Serviço Social.** Revista Serviço Social & Sociedade. n. 69. Ano XXIII. São Paulo: Cortez, 2002.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 9. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE): CENSO (2000) – **Pessoas com Deficiência.** Disponível em <http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/datas/deffisica/ceso2000.html>. Acesso em 22 abr. 2009.

INSTITUTO ETHOS. **O que as empresas podem fazer pela inclusão de pessoas com deficiência.** Coordenação Marta Gil. São Paulo: Instituto Ethos, 2003. Disponível em: www.ethos.org.br/_Uniethos/Documents/Mn%20Inclpdf. Acesso em: 10/09/2009.

JANUZZI, G.S.M. **Escola e trabalho do considerado deficiente.** Anais do II Seminário sobre Educação

Especial Profissional e Deficiência. Unicamp, 1994.

JANNUZZI, G. . **Algumas concepções de educação do deficiente.** Revista Brasileira de Ciências do Esporte, (2004), 25(3), 9-25.

JAPIASSÚ, Hilton e MARVONDES, M. **Dicionário básico de filosofia**. 4 ed. Atual. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 2006.

KALUME, Pedro de Alcântara. **Deficientes: ainda um desafio para o governo e para a sociedade: habilitação, reabilitação e reserva de mercado de trabalho**. São Paulo: LTR, 2005.

KELSEN, Hans. **Teoria geral do direito e do estado**. São Paulo: Martins Fontes, 2000a.

KELSEN, Hans. **Teoria pura do direito**. 6.ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000b.

LEITE, Cecília Sayonara Gonzaga. **Corpo doente: introdução ao estudo das representações sociais dos deficientes físicos na cidade de Manaus**. Dissertação (Mestrando em Educação), 133f. Manaus: UFAM, 2007.

LEWKOWICZS, Ida. **Trabalho compulsório e trabalho livre na história do Brasil**. São Paulo: Editora UNESP, 2008.

LOBO, Lilian Ferreira. **Os infames da história: pobres, escravos e deficientes no Brasil**. Rio de Janeiro: Lamparina, 2008.

LOPES, Gláucia Gomes Vergara. **A inserção do portador de deficiência no mercado de trabalho: a efetividade das leis brasileiras**. São Paulo: LTr, 2005.

LORENTZ, Lutiana Nacur. **A norma da igualdade e o trabalho das pessoas portadoras de deficiência**. São Paulo: LTr, 2006.

LOUREIRO, Antônio José Souto. **História da Medicina e das doenças no Amazonas**. Manaus/AM: Gráfica Lorena, 2004.

MACHADO, E.V.; MAZZARO, J.L. **Inclusão sócio-educacional do deficiente mental**. Temas de Seminário da Unacid, Vol. 1, 2004.

MARCONSin, Cleier. **Direitos do Trabalho: uma Breve Abordagem sobre suas Origens**. In: FORTI, Valéria & GUERRA, Yolanda (org). *Ética e Direitos: Ensaio Críticos*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2009.

MARQUES, Maria Celeste S. **Uma dimensão do direito “ao” e “do” trabalho**. In: FORTI, Valéria & GUERRA, Yolanda (org). *Ética e Direitos: Ensaio Críticos*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2009.

MARX, Karl. **O Capital: crítica da Economia Política**. Livro 1 – O processo de produção do capital. Vol. II. São Paulo: Bertrand Brasil, 1987.

MELO, Sandro Nahmias. **O direito ao trabalho da pessoa portadora de deficiência: o princípio constitucional da igualdade - ação afirmativa**. São Paulo: Ltr, 2004.

MELLO, Anahi Guedes. **Por uma abordagem antropológica da deficiência: pessoa, corpo e subjetividade**. Monografia de Ciências Sociais. UFSC, Florianópolis, 2009.

MELLO, Cleyson de Moraes; NETO, José Rogerio Moura de Almeida; PETRILHO, Regina Pentagna. **Metodologias Ativas: Desafios Contemporâneos e aprendizagem Transformadora**. Rio de Janeiro: 2019.

MELLO, Cleyson de Moraes; NETO, José Rogerio Moura de Almeida; PETRILHO, Regina Pentagna. **Ensino por Competências. Eficiência o processo de ensino e aprendizagem. Da teoria à prática**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2020.

MENDES, E. G. **A Radicalização do Debate sobre Inclusão Escolar no Brasil**. Revista Brasileira de Educação, v. 11, n. 33, p. 387-559, 2006.

MENDES, E. G. **Breve histórico da educação especial no Brasil**. Revista Educación y Pedagogía, v. 22, n. 57, p. 93-109, mai./ago. 2010.

MENDOÇA, Luiz Eduardo Amaral. **Lei de Cotas: pessoas com deficiência a visão empresarial**. São Paulo: LTR, 2010.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. Pesquisa qualitativa em saúde. Rio de Janeiro: HucitecAbrasco, 1993.

MITLER, Peter. **Educação Inclusiva: contextos sociais**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

NUNES, Luiz Antônio. **Manual de introdução ao estudo do Direito**. São Paulo: Editora Saraiva, 1996.

NIESS, Luciana Toledo Távora; NIESS, Pedro Henrique. **Pessoas portadoras de deficiência no direito brasileiro**. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2003.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Carta das Nações Unidas**. Disponível em http://www.fd.uc.pt/hrc/enciclopedia/ONU/txtos_onu/cnu.pdf. Acesso em 8 mar. 2009.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. Assembléia Geral das Nações Unidas, 6 de dezembro de 2006.

PACHECO, Kátia Monteiro de Benedetto; ALVES, Vera Lúcia Rodrigues. **A história da deficiência, da marginalização à inclusão social: uma mudança de paradigma.** Acta Fisiatr. Revista Brasileira de Fisioterapia, 2007.

PEDOTT, Larissa Gomes Ornelas; ANGELUCCI, Carla Biancha. Análise de Solicitações ao Ministério Público sobre o Direito das Pessoas com Deficiência à Educação. **Rev. bras. educ. espec.**, Bauru, v. 26, n. 3, p. 437-452, July 2020.

PEREIRA, Marilú. Ações afirmativas e a inclusão de alunos com deficiência no Ensino Superior. Ponto de vista, Florianópolis, n. 10, p. 19-38, 2008.

PESSOTTI, Isaiás. **Deficiência mental: da superstição à ciência.** São Paulo: EDUSP, 1984.

PLATT, A. D. **Uma contribuição histórico-filosófica para a análise do conceito de deficiência.** Ponto de Vista, (1999),1(1), 71-80.

REALE, Miguel. **Filosofia do direito.** 19. ed. - São Paulo: Saraiva, 1999.

REZENDE, Ana Paula; VITAL, Flávia Maria de Paiva (Org.). **Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência Comentada.** Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2008.

RIBAS, João Baptista Cintra. **O que são pessoas com deficiência?** São Paulo: Brasiliense, 2003.

ROCHA, Telma Brito; MIRANDA, Theresinha Guimarães. **Acesso e permanência do aluno com deficiência na instituição de ensino superior.** Revista "Educação Especial" v. 22, n. 34, p. 197-212, maio/ago. 2009, Santa Maria.

RODRIGUES, Renato. Gonçalves, José Correia. **Procedimentos de Metodologia Científica.** 10. ed. Lages, SC. PAPERVEST, 2021.

ROSSETO, L.; SOBRAL, A; KREMER, J.; PAGANI, N; SILVA, M.T.N. **Aspectos históricos da Pessoa com deficiência.** Vol. 1 nº 1 jan./jun. 2006 p. 103-108. Unioeste Campus de Cascavel.

SÁ, E.D.; CAMPOS, I.M.; SILVA; M.B.C. **Atendimento Educacional Especializado: Deficiência visual.** (2007, Brasília, DF: SEESP / SEED / MEC.

SAWAIA, B. As **Artimanhas da Exclusão:** análise psicossocial e ética da desigualdade social. Petrópolis: vozes, 2001.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos.** 7 ed. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **A Convenção III e a Promoção da igualdade na organização coletiva.** Brasília: Ministério do trabalho e Emprego/TEM, 2006.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Filosofia da Educação: construindo a cidadania.** São Paulo: FTD. 1999.

SILVA, José Afonso da. **Aplicabilidade das normas constitucionais.** Imprensa: São Paulo, Malheiros, 2012.

SILVA, Otto Marques da. **A epopéia ignorada – A pessoa Deficiente na História do Mundo de Ontem e de Hoje.** São Paulo: CEDAS, 1987.

SILVA, Tomaz Tadeu da (Org). **Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais.** 7 ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

SOUZA, Luciana Gonçalves de. **Da Exclusão aos Direitos. Dos Direitos às Garantias: um estudo sobre as garantias do direito ao trabalho das pessoas com deficiência.** Tese de Mestrado. Brasília: UNB, 2006.

SPROVIERI, M. H. S. & ASSUMPÇÃO, F. B. **Deficiência mental: sexualidade e família.** Barueri: Manole, 2005.

VIEIRA, Balbina Ottoni. **História do Serviço Social: contribuição para a construção de sua teoria.** 5 ed. Rio de Janeiro: Agir, 1989.

VYGOTSKI, L.S. **Obras Escogidas V – Fundamentos de Defectologia.** Madrid: Visor, 1997.

WERNECK, Claudia. **Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva.** 2.ed. Rio de Janeiro: WVA, 2000.

A CONTRIBUIÇÃO DA MÚSICA NO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO EDUCATIVO

Ana Cláudia Madruga Schneider¹

RESUMO

O presente artigo trata-se de uma análise sobre a realização do meu trabalho de conclusão do curso de Pedagogia, enfatizando o tema Musicalização. A música como parte da prática pedagógica, deveria ser reconhecida como uma linguagem de expressão, desenvolvendo a expressão corporal, cognitiva, motora e suas possibilidades, parte complementar da formação global da criança. Deveria estar envolvida com a dinâmica da turma, favorecendo desta maneira a prática pedagógica em sala de aula. Para tal finalidade, buscou-se referenciais teóricos diferenciados, observação em ambiente escolar, pesquisas em artigos científicos e análise dos papers de Estágio em Educação Infantil, Séries Iniciais e Gestão Escolar.

Palavras-chave: Música. Aprendizagem. Desenvolvimento.

ABSTRACT

This article is about an analysis about the accomplishment of my work of completing the course of Pedagogy, emphasizing the theme Musicalization. I believe that music, as part of pedagogical practice, must be recognized as a language of expression, developing the corporal, cognitive, motor expression and its possibilities, a complementary part of the overall formation of the child. It must be involved with the dynamics of the class, thus favoring the pedagogical practice in the classroom. For this purpose, I delved into different theoretical references, observation in school environment, research in scientific articles and analysis of the papers of Internship in Early Childhood Education, Initial Series and School Management.

Keywords: Music. Learning. Development.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo ressalta assuntos relevantes para a educação, possibilitando ter uma visão clara e objetiva sobre o assunto abordado, através de uma fundamentação teórica de fácil entendimento, acreditando que a música deva ser

¹Psicóloga e Professora. Disciplinas (Modalidade Ead). Psicologia do Desenvolvimento / Psicologia da Educação e Gestão de Pessoas. email psicologia.anaclaudia.ms@gmail.com

compreendida como uma linguagem de expressão, como parte complementar da formação global da criança e do aluno.

De acordo com a Enciclopédia online Wikipédia (2017), “[...] a música é uma forma de arte que se constitui na combinação de vários sons e ritmos, seguindo uma reorganização ao longo do tempo”.

Conforme a mesma Enciclopédia (2017), a música:

É considerada por diversos autores como uma prática cultural e humana. Não se conhece nenhuma civilização ou agrupamento que não possua manifestações musicais próprias. Embora nem sempre seja feita com esse objetivo, a música pode ser considerada como uma forma de arte, considerada por muitos como sua principal função.

Observando as ideias aqui expostas, o objetivo geral deste artigo constitui em analisar as contribuições da música no desenvolvimento educativo, visando compreender as diversas formas de propostas pedagógicas no processo de ensino aprendizagem e seus benefícios para a educação.

Os objetivos específicos envolvem a compreensão da contribuição da música, visando o contato da criança e do aluno com diferentes estilos musicais, interligando diferentes culturas, trabalhando a identidade; estabelecendo interações entre as crianças através da música; estimulando a linguagem musical e contribuindo para o desenvolvimento da aprendizagem.

Para o desenvolvimento deste artigo, realizou-se pesquisas bibliográficas, consultando autores e suas respectivas citações. Posteriormente, analisou-se o material coletado através das práticas de estágio, para maior esclarecimento sobre o tema.

Ao buscar compreender sobre a contribuição que a música traz para o cotidiano escolar, percebeu-se que a mesma desafia as crianças a explorarem o ambiente e a manifestarem suas linguagens, desenvolvendo habilidades e competências, bem como desafia o professor a realizar práticas pedagógicas para que isso se desenvolva de maneira efetiva. A partir desse pensamento, buscou-se compreender como essa relação se estabelece no cotidiano escolar.

O que torna esse tema ainda mais instigante são os fatores que o emergem, evidenciando a criança e o aluno como ser em desenvolvimento constante, considerando a música como uma ferramenta rica e importante na metodologia de ensino. A música traz consigo diversas culturas, envolvendo costumes, lendas, tradições e festas populares.

Reconhecer a importância da música na rotina escolar é essencial para desenvolver um repertório que as permitirá se expressar pelos sons. Para estimular o senso musical, é necessário apresentar a música em sua própria linguagem, através de atividades lúdicas, criando novas descobertas, fantasias e aprendizagem.

Acredita-se que a música na Educação pode focar ações como a escuta de diferentes sons, o silêncio, expressão corporal em diferentes ritmos, a cantar com volume e intensidade e a exploração de sentimentos. Se trabalhados corretamente podem desenvolver o raciocínio, a criatividade e a possibilidade de descobertas de novos dons e aptidões, tornando-se um importante recurso didático.

O professor deverá ser condutor da Prática Educativa, orientando, ajudando, intervindo, fazendo observações e os alunos envolvidos na realização desses processos. Podese destacar também que o professor além de favorecer na construção do ambiente de aprendizagem, deve favorecer e estimular os alunos, para obterem avanços dentro dos conteúdos de maneira ética.

A música precisa ter relação com a dinâmica e envolver movimentos que manifestem esses sentimentos, favorecendo com a prática pedagógica na sala de aula. Tendo que contribuir para o desenvolvimento do conhecimento, da sensibilidade, criatividade, sociabilidade e gosto artístico.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A música no contexto da Educação Infantil

Ao falar de Educação Infantil estamos fazendo referência a primeira etapa do desenvolvimento da criança. Sabemos que é nesta fase que a criança se desenvolve de forma integral, sendo os aspectos físicos, psicológicos, intelectual e social.

Na educação infantil a criança, por não saber ainda exprimir seus desejos através de palavras, frases e atos, expressa-se com o corpo e através de sons, sendo possível entendê-las. Esta é a fase da "conduta de produção sonora da criança", de desenvolver a criatividade, a imaginação e as regras. Através das atividades lúdicas elas exploram o seu mundo interior, imitam aspectos da vida adulta para compreendê-la.

A relação da criança com a música e o contato com o universo sonoro iniciam-se ainda antes do nascer, no ventre materno, pois convivem com os sons provocados pelo corpo da mãe e também com canções de ninar por exemplo. A criança se relaciona permanentemente com o ambiente sonoro que a envolve, vindo a desenvolver o processo de musicalização espontaneamente e de forma intuitiva, com toda a variedade de sons do cotidiano.

Toda criança tem necessidade e o direito de estar em contato com a música, isto é uma característica da infância garantida em Lei N 9394/96 RCNEI (Referencial Curricular Nacional para a Educação Infantil), tendo em vista o desenvolvimento da criança em todos os seus aspectos, ou seja, cognitivo, afetivo, motor e social.

Essas questões devem ser consideradas ao se pensar na aprendizagem, pois o contato intuitivo e espontâneo com a expressão musical desde os primeiros anos de vida é um importante ponto de partida para o processo de musicalização.

Diversas são as possibilidades de buscarmos as contribuições da música no desenvolvimento da criança, visto que ela se faz presente em suas vidas antes de sua alfabetização. Reconhecer a importância da música na rotina das crianças é primordial para que se desenvolva um repertório que a permita se expressar pelos sons. Como exemplos ouvir música, aprender uma canção, brincar de roda, realizar brincadeiras rítmicas, jogos de mãos (caracterizam-se pelas brincadeiras rítmicas ou melódicas integrando texto e batimentos com as mãos, realizadas por duplas, trios ou quartetos de crianças- Referencial Curricular Nacional da Educação Infantil, 1988, p.49).

Nas brincadeiras infantis, as crianças usam a música como forma de expressão, estabelecendo regras, relações sociais, aprendizagem e diversão. Para que esse senso musical seja estimulado, é necessário apresentar para a criança, a música em sua própria linguagem, através de atividades lúdicas, desta forma criam-se novas descobertas e fantasias, estimulando-a integralmente no universo da Educação Infantil.

Para que possamos aplicar atividades incluindo a música, deve-se planejar essas atividades, que podem ser através dos planos de aula. Os planejamentos são em geral as atividades de uma unidade escolar, onde é feito em nível sistêmico, levando em consideração as orientações em nível nacional, estadual ou municipal.

Ao buscar compreender sobre a contribuição que a música traz para o cotidiano infantil, percebe-se que a mesma desafia as crianças a explorarem o ambiente e a manifestarem suas linguagens, desenvolvendo habilidades e competências, bem como desafia o professor a realizar práticas pedagógicas para que isso se desenvolva de maneira efetiva.

Segundo Melo (2011, p. 13):

A música não deve ser utilizada apenas como fonte de recreação para os alunos, ignorando sua riqueza cultural e social. É necessário que ela seja utilizada de forma a ampliar a linguagem oral e corporal das crianças, de forma socializadora e não discriminadora, como fonte de conhecimento.

A partir deste pensamento de Melo, entende-se que o grande desafio é que a música na educação infantil venha a colaborar com o desenvolvimento da criança, almejando que essa não seja apenas uma prática descontextualizada, mas um complemento, um meio para o melhor entendimento e trabalho das muitas atividades realizadas na educação infantil, que além de desenvolver a

sensibilidade musical pode ainda ajudar no desenvolvimento de outras potencialidades da criança.

Crianças e bebês começam a interagir com o ambiente sonoro através do ouvir, cantar e dançar, nesse sentido o processo musical começa espontaneamente por meio do contato com os sons do dia-a-dia. Parlendas, cantigas de roda, jogos musicais e até mesmo canções de ninar são de grande importância para o desenvolvimento sensorio-motor, afetivo e cognitivo, reforçando as relações entre crianças e a música.

Na educação infantil é importante que a música seja rotina diária, pois mesmo que a criança não tenha a compreensão da linguagem musical, deve-se apresentar a ela diversos ritmos musicais, variar os sons dos instrumentos, fazer cantar e ouvir, ampliando seu repertório musical.

Desta forma, espera-se que através das ideias deste artigo, a música seja utilizada de forma a ampliar a linguagem oral, visual e corporal das crianças, de forma socializadora, reunindo toda e qualquer fonte sonora possível: o próprio corpo, brinquedos, objetos do cotidiano, instrumentos musicais disponíveis na instituição e construídos com materiais reciclados, brinquedos sonoros populares, elementos do dia-a-dia e presentes na cultura da criança.

O benefício que a música proporciona na educação infantil é reconhecido pelo Ministério da Educação Infantil, seu objetivo é ampliar as capacidades infantis por meio físico e mental.

“Em todas as culturas as crianças brincam com música. Jogos e brinquedos musicais são transmitidos por tradição oral, persistindo nas sociedades urbanas, nas quais a força da cultura de massas é muito intensa, pois são fonte de vivências e desenvolvimento expressivo musical. Envolvendo o gesto, o movimento, o canto, a dança e o faz-de-conta, esses jogos e brincadeiras são legítimas expressões da infância. Brincar de roda, ciranda, pular corda, amarelinha etc. são maneiras de estabelecer contato consigo próprio e com o outro, de se sentir único e, ao mesmo tempo, parte de um grupo, e de trabalhar com as estruturas e formas musicais que se apresentam em cada canção e em cada brinquedo”. (RCNEI, vol.3, p.71,1998)

É difícil imaginar uma criança que ao ouvir uma música animada não começa a balançar o corpo no ritmo a sua maneira, levando-a dançar. Isso ocorre por que desde cedo ela vivencia experiências sonoras, nas quais, sem perceber acaba fazendo essa ligação com a música e dança expressando emoções.

As atividades que abrangem a música e a corporeidade representam um importante meio de inserção de cultura e ludicidade, pois a criança capta a atividade como possibilidade de brincar e não há nada mais gratificante do que aprender brincando.

Através da música é possível estreitar laços com as crianças e até mesmo com as próprias famílias. Aos poucos a criança vai ampliando seu repertório, desenvolvendo cada vez mais a fala, a escuta atenta, a participação e a memória. Através do manuseio de instrumentos musicais ou de escuta, as crianças começam a compreender os diferentes ritmos e sons” (STUCK e PIANEZZER, 2013, P. 141).

Vivemos em um país onde existem diversos ritmos musicais, levar essas músicas para dentro da sala é fundamental, para que a mesma possa ampliar seu repertório. Trabalhar a música na educação infantil é possibilitar às crianças à formação de indivíduos críticos e um olhar atento dos professores para os procedimentos que serão aplicados.

2.2 A música no contexto do Ensino Fundamental e Anos Iniciais

Através da história saímos do ensino tradicionalista, no qual se partia do princípio de que o acúmulo de informações era aprendizagem. Os alunos eram meros receptores de informações, mas não conseguiam manipular os dados recebidos. Hoje a educação está voltada para o crescimento global do indivíduo, valorizando a autonomia, a participação, a iniciativa e a construção de conhecimento, que difere do método antigo baseado na decoreba.

Partindo deste princípio, podemos identificar a música como uma metodologia de ensino, onde a mesma pode contribuir para o desenvolvimento da aprendizagem, ajudando na socialização da criança, também podendo ser usada como forma de relaxar os alunos depois de atividades físicas, ou para acalmá-los diante da tensão de uma nova e diferente atividade, além de ser um poderoso recurso didático.

Se pararmos para observar, iremos perceber como a música está presente na vida das pessoas, vindo acompanhada e carregada de histórias e culturas. No Brasil, a linguagem musical encontra-se em diversas manifestações religiosas e em várias classes sociais, trazendo consigo o desenvolvimento das relações humanas e o convívio em sociedade. Diversas são as possibilidades de buscarmos as contribuições da música no desenvolvimento humano, visto que ela se faz presente em nossas vidas antes mesmo da alfabetização. Reconhecer a importância da música na rotina da escola é primordial para que se desenvolva um repertório que permita-nos se expressar pelos sons.

As atividades musicais praticadas na escola não visam à formação da música, mas através da vivência e compreensão da linguagem musical, possibilitando a abertura de canais sensoriais, facilitando a demonstração de emoções, expandindo a cultura geral e auxiliando para a formação integral do ser.

Entende-se que o grande desafio da música na educação, e que ela seja utilizada para ajudar a ampliar os sentidos, como a visão, tato e, principalmente, a audição. Quando se possibilita à criança esse contato diverso com a música, não deve-se ignorar sua riqueza cultural e social, é necessário que ela seja utilizada para aprimorar a linguagem oral e corporal.

A música está agregada a cultura e as tradições de um povo e de sua época. Deste modo o folclore pode ser representado como um gênero de cultura de origem popular, formado pelos costumes, tradições, festas populares e lendas.

As atividades musicais na escola, dentro da prática pedagógica, podem ter objetivos preventivos nos seguintes aspectos: Físico, oferecendo atividades capazes de promover o alívio de tensões devidas à instabilidade emocional e fadiga; Psíquico, promovendo processo de expressão, comunicação e descarga emocional através do estímulo musical e sonoro; Mental, proporcionando situações que possam contribuir para estimular e desenvolver o sentido da ordem, harmonia, organização e compreensão.

Baseado nestas ideias entende-se que ao desenvolver atividades com música, ajudamos de maneira lúdica e prazerosa o conhecimento e o trabalho em equipe, pois faz-se necessário um olhar atento do professor quanto a capacidade de a música propiciar o crescimento do saber do aluno. A música está ligada ao corpo, a mente e as sensações, afetando vários aspectos do desenvolvimento humano.

Através da música é possível estreitar laços com as crianças e até mesmo com as próprias famílias. Aos poucos a criança vai ampliando seu repertório, desenvolvendo cada vez mais a fala, a escuta atenta, a participação e a memória. Através do manuseio de instrumentos musicais ou de escuta, as crianças começam a compreender os diferentes ritmos e sons (STUCK e PIANEZZER, 2013, p. 141).

Segundo Brésvia (2013, p. 81):

Ao trabalhar com os sons, a criança aguça sua audição, ao acompanhar gestos ou dançar ela está trabalhando a coordenação motora e a atenção, ao cantar ou imitar sons ela está estabelecendo relação com o ambiente em que vive. O aprendizado de música, além de favorecer o desenvolvimento afetivo da criança, amplia a atividade cerebral, melhorando o desempenho escolar dos alunos e contribuindo para integrar socialmente o indivíduo.

Desta maneira, a música contribui, abrindo informações e estímulos multissensoriais, aguçando os sentidos da visão, audição, olfato, tato, e o simples fato de receber o toque. Incentivando ações como falar, cantar, andar e manipular.

Somos induzidos desde cedo com algumas experiências e impressões positivas ou negativas, a partir daí formamos uma identidade sonora musical, desta maneira algumas pessoas gostam de rock, outras de popular, e outras de música clássica.

O pedagogo tem papel fundamental em todos esses processos. Como dizem Martins; Coelho (2011, p. 141): “Pedagogo não é somente aquele que exerce a docência, mas sim aquele que se preocupa efetivamente com a prática educativa, atua com intencionalidade pedagógica”.

Isto nos reflete que por mais que estejamos preparados para estar em sala de aula, devemos sempre nos preocupar com as práticas que iremos aplicar, assim, podemos chegar aos resultados esperados.

2.3 Gestão escolar e a musicalização na escola

Cabe a gestão escolar permitir a inserção de metodologias de trabalho em que os professores respeitem em sala de aula o ritmo de aprendizado e o desenvolvimento de cada aluno, conscientes de que a diversidade leva a trocas de experiências umas com as outras e com o meio a sua volta.

Segundo Khoury (2011, p. 81):

A função primordial do gestor escolar, baseada na liderança e competência é manter a escola em atividades harmoniosas, participativas e produtivas, acompanhando e exigindo tarefas com autenticidade e ponderação, assim transformando o discurso em ação, desse modo o gestor precisa saber ouvir, e levar em consideração ideias e opiniões.

Ao oferecer um espaço onde o indivíduo encontra possibilidades de desenvolvimento, torna-se imprescindível no processo de conscientização dos alunos. É na escola que o indivíduo se apropria de valores e suas linguagens, respeito ao próximo, considerando assim um espaço onde tenha contato com a música.

Desse modo a gestão deve sempre estar na busca em criar e possibilitar métodos de aprendizagem capazes de proporcionar um ambiente propício a produção do conhecimento e a uma facilitação do trabalho docente.

O orientador tem como função estabelecer a ponte entre a escola e a família, buscando a melhor formação para o aluno, a partir das necessidades do desenvolvimento integral, física, intelectual, social, emocional, moral, vocacional e profissional do aluno.

Para Grinspun (2008, p.76 apud PIANEZZER 2013, p. 39):

A orientação educacional tem o papel de mediação na escola, isto é, ela se reveste de mais de um campo na escola para analisar, discutir, refletir com e para todos que atuam a escola – em, não com o tom preventivo, corretivo, mas com um olhar pedagógico. [...] A orientação faz um trabalho de interdisciplinaridade entre fatos/situações, ações/razões e emoções que levem o indivíduo a agir de determinada maneira, ou mesmo a instituição a agir de determinada forma.

O supervisor é o profissional de grande peso em cada instituição, pois ele apresenta propostas pedagógica da escola através da ação de orientar, acompanhar, controlar e avaliar o trabalho dos professores, buscando novas técnicas e métodos para assim auxiliar na aprendizagem do educando, é algo que deve ser constante na ação do supervisor da instituição, que juntamente com o professor estará comprometido com o processo de ensinar, aprender e educar. Procurando assim conhecer todas as possibilidades que possa ajudar no desenvolvimento de um ensino e de uma aprendizagem em que as criatividade e a interação sejam as principais características.

De acordo com Santos, (2011, p. 70):

[...] ser supervisor pedagógico é ser pedagogo, mas também é arte. É desenvolver competências e habilidades para gerir uma equipe, usufruindo da sensibilidade e da criatividade que a arte possibilita... Essa arte permite, também, ter diferentes olhares sobre o mesmo objetivo ou situação [...] o supervisor pedagógico se depara com essa necessidade nas escolas: coordena diferentes sujeitos e situações que exigem diversos procedimentos, atribuições e diálogos.

O coordenador pedagógico atua na organização e planejamento das atividades cotidianas da escola. Para isso torna-se imprescindível o planejamento das ações, pois a escola funciona num ritmo acelerado, fazendo com que muitas vezes o coordenador tenha que agir na urgência, mas com competência.

Uma das funções do coordenador, em parceria com a gestão, é envolver os professores nas diversas propostas que a escola desenvolve com base no projeto político-pedagógico (PPP). Ao observar o cotidiano e a prática da sala de aula, ele precisa refletir e estudar sobre os problemas encontrados com base em um planejamento aprofundado.

Podemos compreender que a Gestão, Supervisão, Coordenação e Orientação Educacional são imprescindíveis para o bom andamento das atividades escolares. Cada um possui sua importância e valor, não sendo uma função mais importante que outra, até porque nenhuma se consolida isoladamente, mas se constitui no coletivo, por meio da articulação dos diferentes papéis daqueles que compõe a equipe pedagógica.

Desta maneira, a gestão escolar como fonte de conscientização das demandas da do espaço escolar, precisa compreender em termos pedagógicos que a música como princípio norteador do processo educacional, desenvolverá no aluno habilidades que facilitarão o processo de aprendizagem. Quando trabalhamos a música na educação, abre um espaço para que cada criança expresse seus sentimentos, oferecendo assim a ela a oportunidade para desenvolver a afetividade, para a assimilação de novos conhecimentos.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta pesquisa possibilitou vivências e experiências importantes com o propósito de construção de profissionais competentes. Obteve-se a oportunidade de ter contato com práticas reais, assim foi possível estabelecer uma associação entre a teoria e a prática. Durante a faculdade de Pedagogia, foram realizados três estágios, que aconteceram a partir do quinto semestre, cuja sequência e funcionamento descritos a seguir.

O primeiro estágio foi realizado na área da Educação Infantil, onde escolheu-se um centro de educação infantil da rede municipal de Blumenau. O estágio foi fundamentado na pesquisa bibliográfica e análise de dados das regências com apoio teórico. O tema trabalhado neste estágio foi “A Contribuição da Música no Desenvolvimento Infantil”.

Os objetivos específicos deste trabalho envolveram proporcionar para as crianças o contato com diferentes estilos musicais, interligando cada cultura mencionada, trabalhando desta forma a identidade; estabelecer interações entre as crianças através da música; estabelecer a colaboração das famílias com o projeto, através da construção de instrumentos musicais, que serão socializados com a turma e estimular a linguagem musical.

A partir das observações realizadas, estabeleceu-se a linha de pesquisa, definindo os planos de aulas que foram aplicados durante as cinco regências. Os assuntos definidos nos planos de aula foram: Cantigas de Roda: com o objetivo de ampliar o repertório musical, a atenção, o ritmo e a memória, possibilitando explorar alguns movimentos corporais e a orientação espacial; Dança e música: com o objetivo de explorar músicas de diversas culturas (brasileira e estrangeira), respeitando a diversidade étnica e cultural; Animais, elementos da natureza e objetos: com o objetivo de explorar os sons destes itens mencionados; Sons do corpo: com o objetivo de explorar os sons que o próprio corpo produz; Instrumentos Musicais: com o objetivo de estimular a linguagem auditiva, possibilitando explorar a musicalidade através do manuseio de instrumentos musicais. No decorrer deste Estágio em Educação Infantil, pode-se compreender o quanto importante a música se faz no desenvolvimento infantil, pois ela é considerada um tema de grande importância na aprendizagem, contribuindo para a mesma

como um instrumento fundamental. Visto que a educação infantil tem como competência proporcionar aos seus educandos um ambiente rico em atividades lúdicas, já que a maioria das crianças de hoje passam grande parte do seu tempo em instituições, com rotinas, horários e regras, permitindo assim que elas vivam, sonhem, criem e aprendam a serem crianças.

Segundo Maluf (2008, p.12):

As atividades lúdicas são instrumentos pedagógicos altamente importantes, mais do que apenas divertimento, são um auxílio indispensável para o processo de ensino aprendizagem, que propicia a obtenção de informações em perspectivas e dimensões que perpassam o desenvolvimento do educando. A ludicidade é uma tática insubstituível para ser empregada como estímulo no aprimoramento do conhecimento e no progresso das diferentes aprendizagens.

Reconhecer a importância da música na rotina das crianças é essencial para desenvolver um repertório que as permitirá se expressar pelos sons. Para estimular o senso musical da criança, é necessário apresentar a música em sua própria linguagem, criando novas descobertas, fantasias e aprendizagem para a criança da Educação Infantil.

O segundo estágio foi realizado na área do ensino fundamental, onde escolheu-se uma escola do estado. O estágio foi fundamentado na pesquisa bibliográfica e análise de dados das regências com apoio teórico. O tema trabalhado neste estágio foi "A Contribuição da Música nos Anos Iniciais do Ensino Fundamental". As observações e regências aconteceram em uma turma do 2º Ano.

Este trabalho teve como objetivo geral analisar as contribuições da música no desenvolvimento dos Anos Iniciais do Ensino Fundamental, visando compreender as diversas formas de propostas pedagógicas no processo de ensino aprendizagem e seus benefícios na Educação. Os objetivos específicos foram proporcionar o contato com a música; estabelecer interações entre as crianças através da música; estimular a linguagem musical e contribuir para o desenvolvimento da aprendizagem.

A partir das observações realizadas neste estágio, pude direcionar minha linha de pesquisa, definindo os planos de aulas que foram aplicados durante as cinco regências: Estabelecer a importância do Conto no cotidiano escolar, utilizando atividades que envolvem música; Desenvolver a concentração e o raciocínio lógico, através de jogos matemáticos; Conhecer-se como ser que faz história, conhecer a origem da data "Aniversário", porque comemorar, interagir com a turma em uma festa de aniversário; Reconhecer as características das quatro estações do ano, utilizando também a música e imagens; Reconhecer e identificar o Hino Nacional e sua bandeira.

Segundo Campos (2008, p.32):

Neste sentido, trabalhar com ludicidade se constitui um importante recurso para o professor desenvolver a habilidade de resolução de problemas, a favorecer a apropriação de conceitos e atender aos anseios daqueles que ainda estão em processo de desenvolvimento.

Ao realizar este estágio, pude compreender que a música possui grande importância para os Anos Iniciais do Ensino Fundamental, contribuindo para a aprendizagem dos alunos, bem como sendo um instrumento fundamental para resgatar músicas que valorizam a cultura, utilizando de uma forma lúdica a mostrar e resgatar os valores e sentimentos que estão se perdendo nos dias de hoje. Brécia (2003) fala que, ao trabalhar com diferentes sons, a criança aguça sua audição, ao acompanhar gestos ou dançar ela está trabalhando a coordenação motora e a atenção, ao cantar ou imitar sons ela está estabelecendo relações com o ambiente em que vive.

Baseado nas atividades trabalhadas durante o estágio, pude alcançar os objetivos propostos anteriormente, utilizando a música para desenvolver a concentração, aguçar a imaginação e proporcionar a interação com os colegas.

Visto também que o desenvolvimento da musicalidade e da expressão corporal no espaço Educacional é muito importante para a ação pedagógica, tornando-a mais eficaz no processo lúdica e de aprendizagem, analisando e refletindo o uso da música, como forma de desenvolvimento das expressões e suas possibilidades.

O terceiro estágio foi realizado na área de Gestão Educacional, onde escolheu-se uma escola da rede municipal de Blumenau. O estágio foi fundamentado em pesquisa bibliográfica e em análise de dados das regências, entrevistas e com apoio teórico. O tema trabalhado neste estágio foi "Musicalização na Escola e a Contribuição da Gestão Escolar".

O objetivo geral deste estágio foi observar e entender o trabalho de uma diretora e de uma coordenadora pedagógica, na escola, em suas funções e atribuições, analisando as contribuições da música no desenvolvimento educacional, visando compreender as diversas formas de propostas pedagógicas no processo de ensino aprendizagem e seus benefícios para a educação.

Os objetivos específicos deste trabalho envolveram observar como os gestores conduzem a rotina escolar e como articulam as relações humanas entre corpo gestor, docentes, demais funcionários, crianças e familiares. Identificar os tipos de instrumentos avaliativos e o planejamento didático, verificar alguns exemplos de instrumentos de avaliação e sua inserção no planejamento didático.

A partir das observações realizadas neste estágio, pude direcionar minha linha de pesquisa, definindo as questões que pautaram as entrevistas individualizadas para a gestão educacional. As perguntas abrangeram: As funções que

as envolvidas exercem na escola; As maiores potencialidades e dificuldades no cotidiano escolar; Suas opiniões sobre a escolha de materiais pedagógicos; Seu entendimento sobre musicalização; A relação da música no contexto escolar; A suas avaliações sobre a música como processo de aprendizagem; Música e PPP; Descrição de momentos em que os alunos vivenciaram o contato com a música na instituição; Sobre a elaboração dos planejamentos e Sobre como acompanhar o trabalho do corpo docente.

Segundo Buss (2013, p. 39):

A função do gestor escolar vai além do simples ato de administrar. Ele assume uma série de funções, tanto de natureza administrativa quanto pedagógica, desempenhando as funções de organização, administração e supervisão.

Baseado nas observações e nas entrevistas realizadas com a gestão escolar durante o estágio, pude alcançar os objetivos propostos anteriormente, utilizando a música como tema central, envolvendo a contribuição da gestão dentro do cotidiano escolar, utilizando-a como forma de aprendizagem.

Percebeu-se também que neste espaço todos os envolvidos, tanto por parte da gestão como professores, buscam criar um ambiente descontraído para o aprendizado, pois quanto mais espaço lúdico é oferecido à criança, mais alegre, espontânea e criativa ela será.

Entende-se que é responsabilidade da instituição proporcionar aos professores um ambiente rico em atividades, reconhecendo a importância da música na rotina das crianças, pois a mesma possui um papel muito importante no desenvolvimento do intelecto do ser humano. Bem como a gestão pode auxiliar na contribuição da inclusão da música, podendo assim disponibilizar de um espaço adequado para essas atividades.

Desse modo a gestão escolar tem como foco principal a criança, procurando resgatar as características da infância proporcionando atividades através da musicalização, promovendo momentos prazerosos.

Enfim, o que pode-se concluir com as informações estabelecidas até aqui, é que a musicalização tem grande importância na instituição, ela auxilia na aprendizagem das crianças através de momentos prazerosos em que as mesmas aprendem e se divertem, recontam histórias e vivenciam momentos significativos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o desenvolver desse trabalho, pode-se compreender e refletir sobre a importância da musicalização no processo educacional, visando ressaltar que a ludicidade é uma prática pedagógica de extrema importância para o desenvolvimento integral da criança e do aluno. A Ludicidade, os jogos, o faz de conta, como também a Musicalização, são peças fundamentais para as crianças, as mesmas se

sentem desafiadas, surpreendidas, deixando aflorar sua imaginação.

É importante ressaltar também a importância de uma rotina bem planejada e organizada em sala de aula, a importância do professor no processo de ensino aprendizagem. Quanto mais estimulada a criança for sala de aula, maior será o seu desenvolvimento e o seu resultado com o meio ao qual ela está inserida.

Através do meu estudo chegou-se à conclusão de que a criança e o aluno possuem direitos que os asseguram um desenvolvimento integral, em seus aspectos físicos, afetivo, intelectual, linguístico e social, onde a música tem um papel significativo de contribuir para aquisição desse desenvolvimento, de contribuir para a aquisição de habilidades indispensáveis para a formação do indivíduo, como: conhecer, compreender e construir seus conhecimentos, tornando-se um cidadão deste mundo, sendo capaz de exercer sua cidadania com dignidade e competência.

Pode-se compreender também que o papel do professor é estar preparado para orientar os alunos nessa caminhada educacional de maneira animada e desafiadora, cabe a ele também estar sempre se atualizando com formações específicas principalmente sobre os direcionamentos que pretende seguir. O estudo permitiu ainda compreender que a música é significativa para a criança e para o aluno, sua contribuição atenta para a formação de cidadãos autônomos, capazes de pensar por conta própria, sabendo resolver problemas e compreendendo um mundo que exige diferentes conhecimentos e habilidades.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Secretária da Educação Fundamental. **Referencial Curricular Nacional para a Educação Infantil**. Brasília: MEC/SEF, 1998.

BRÉSVIA, V.L.P. **Educação musical: bases psicológicas e ações preventivas**. São Paulo: Átomo, 2003.

BUSS, R.B.P. **Gestão Escolar**. Indaial: Grupo Uniassevi, 2013, p.194.

CAMPOS, L.M.L; BORTOLOTO, T.M.; FELICIO, A.K.C. **A produção de jogos didáticos para o ensino de ciências e biologia: uma proposta para favorecer a aprendizagem**. São Paulo: Cadernos do Núcleo de Ensino, 2008.

MALUF, Â.C.M. **Atividades lúdicas para a educação infantil: conceitos, orientações e práticas**. 1.ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

MARTINS, J.; COELHO, K.S. **Didática e formação do Professor**. Indaial: Grupo Uniassevi, 2011.



MELO, F.C.M. de. **Lúdico e Musicalização na Educação Infantil**. Indaial: Grupo Uniasselvi, 2011.

OLIVEIRA, A.K.S. Gestão, Coordenação e Orientação educacional: Trabalho Integrado para o Bom Funcionamento da Escola. **Revista Pesquisa & Criação** - Volume 10, Número 1, janeiro /Junho de 2011: 51-66, Disponível em: <http://www.periodicos.unir.br/index.php/propesq/article/viewFile/394/416>. Acesso em: ag. 2017.

PIANEZZER, L.C.M. **Orientação Educacional**. Indaial: Grupo Uniasselvi, 2013.

ROSSINI, C. **Gestão Democrática Participativa na Escola**: Desafios e conquistas. Artigo desconhecido, 2012. Disponível em: <http://www.ijui.com/especiais/34478-gestaodemocratica-participativa-na-escola-desafios-e-conquistas-por-cleusa-rossini-e-outros.html> Acesso em: ago. 2017.

SANTOS, E.R.N. dos. **Supervisão Pedagógica**. Indaial: Grupo Uniasselvi, 2011.

STEUCK e PIANEZZER, C.D. e L.C.M. **Pedagogia da Educação Infantil**. Indaial: Grupo Uniasselvi, 2013.

TAFNER, E.P.; DA SILVA, E. **Metodologia do Trabalho Acadêmico**. Indaial: Uniaselvi, 2008.

WIKIPÉDIA. **Música**. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/M%C3%BA>ica. Acesso em: set. 2017.

KHOURY, C.G. **A Importância do Processo de Gestão Democrática para o Desenvolvimento Sócio Moral da Criança**. Universidade Candido Mendes Pós-Graduação "LATO SENSU" Projeto a vez do Mestre. 2011. Disponível em: http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/T204381.pdf. Acesso em: ago. 2017.



CONSTITUIÇÃO, ENSINO SUPERIOR, EDUCAÇÃO E O DIREITO BRASILEIRO

Renato Rodrigues ¹

RESUMO

Ao se inclinar pelo viés do Ensino Superior no Brasil, o artigo considera, reflete e contextualiza sua história bem como análise dos parâmetros educacionais que abrangem o ensino de um modo geral, com vislumbre para futuras pesquisas, incluindo a BNCC. O Ensino Superior em particular, com destaque para Constituição de 1988 e o Direito brasileiro. O artigo apresenta breve histórico, que se estende desde o período colonial até os anos 2010, tem por objetivo traçar as transformações pelas quais a educação formal como uma iniciativa do Estado passou a fim de termos instrumentos para uma melhor análise dos atuais mecanismos e quais interesses acolhem.

Palavras-chaves: Direito. Estado. Constituição. História. Ensino Superior.

ABSTRACT

By leaning towards the bias of Higher Education in Brazil, the article considers, reflects and contextualizes its history as well as an analysis of the educational parameters that encompass education in general, with a view to future research, including the BNCC. Higher Education in particular, with emphasis on the 1988 Constitution and Brazilian Law. The article presents a brief history, which extends from the colonial period to the years 2010, and aims to trace the transformations through which formal education as a State initiative went through in order to have instruments for a better analysis of current mechanisms and what interests welcome.

Keywords: Law. State. Constitution. Story. University education.

1. INTRODUÇÃO

Os contextos da educação formal e o do ensino no Brasil requer que se considerem a história de sua implementação, sua feitura e viés ideológico. A partir das missões jesuíticas, o território nacional passa a receber um tipo de

¹Pró-Reitor de Pesquisa e Extensão do Centro Universitário FACVEST-UNIFACVEST – prpe@unifacvest.edu.br



educação que está ancorada nos preceitos da Coroa Portuguesa de confissão Católica. As intenções iniciais não são voltadas para o interesse em desenvolver conhecimentos, mas na catequese dos indígenas e a formação de um clero brasileiro, até a expulsão da Companhia de Jesus, no século XVII, pelo Marquês de Pombal (DURHAM, 2003, p.23).

Durante todo o período colonial o Brasil não teve qualquer tentativa de implementação de universidades ou instituições análogas, cenário diferente dos vizinhos da América Hispânica em que Universidades católicas surgem desde o século XVI. Tal diferença se situa nos interesses distintos entre a coroa espanhola e a coroa portuguesa. Esta última adotou políticas que visavam impedir que quadros intelectuais emergissem da colônia, sendo a atividade intelectual nas universidades exclusividade da Metrúpole.

O início do ensino superior no Brasil só ocorre com a vinda da Família Real, em 1808. Neste mesmo ano são fundadas três escolas duas no Rio de Janeiro, onde a Corte se instalou e uma na Bahia: e de Anatomia e Cirurgia do Rio de Janeiro, instalada no Hospital Real Militar (atualmente Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio de Janeiro) e a Academia de Guarda da Marinha, no Rio de Janeiro, Cirurgia e Anatomia da Bahia (atualmente Faculdade de Medicina da Universidade Federal da Bahia) (DURHAM, 2003, p. 28).

Ainda que os jesuítas tivessem cursos de teologia e filosofia em seus colégios, não se pode falar em ensino superior como observado nas universidades europeias ou mesmo nas colônias espanholas (SAVIANI, 2010, p. 78). Embora ao longo dos anos seguintes à chegada de Dom João VI e da Corte portuguesa o Brasil tenha ampliado a abrangência de instituições de ensino superior e também dos cursos oferecidos, o crescimento se mostra retraído, pois o Estado não fez grandes investimentos e os governos locais não empenharam esforços para que a expansão de fato ocorresse.

Entretanto, é importante observar algumas mudanças e características das instituições desse período, uma vez que até 1818, com a criação do Curso de Desenho Técnico, no Rio de Janeiro, a maioria dos cursos tenha surgido sem estar vinculados às universidades, como é o caso de Agricultura em 1812, de Química (química industrial, geologia e mineralogia), em 1817, ambos situados no Rio de Janeiro.

Seguindo o fio da história, passando do período joanino ao Império, as mudanças ocorridas neste campo marcam o surgimento dos primeiros cursos que não visavam apenas uma formação profissional técnica ou erudição, mas que representava maior atuação o meio social, como a operacionalização da burocracia do Estado. O trecho a seguir diz respeito a essa pretensa virada em relação aos propósitos da educação superior

A marca impressa no ensino superior durante o período joanino foi avivada no período do Império quando se criaram as faculdades de Direito e a Escola de Minas. Esta, ao menos, teria tido uma característica que a distinguiu das outras: o ensino da ciência e da técnica adaptado às condições do meio, livre da forma retórica e livresca, dominante desde os tempos da Colônia (CUNHA, 1984, p. 13).

Como visto, esse período é marcado pelo surgimento das primeiras Faculdades de Direito no ano de 1927, em São Paulo (SP) e em Olinda (PE). Contudo, para Durham, o surgimento das primeiras faculdades de Direito cumpria a mesma premissa anterior, de formação técnica capaz de atender às demandas do funcionamento do aparelho de Estado.

Até esse momento, não havia nenhuma universidade no Brasil. Durham aponta que a permanência da corte portuguesa e conseqüente monarquia, fazem desse período uma continuidade do período joanino em vários aspectos, como o de ter o monopólio sobre os cursos, embora a Igreja exercesse pressão para criar estabelecimentos sob sua gestão.

Outra característica que se manteve foi o ensino voltado para as elites. Assim, os cursos que foram criados seriam de utilidade à manutenção do status quo e não como possibilidade de transformação social. Cabe lembrar que o Brasil vivia sob um regime escravocrata, portanto extremamente desigual.

Aos escravizados era vedado o direito à educação, quicá o ingresso em um curso superior. Desta feita, os cursos como Medicina, Engenharia, Direito e Farmácia eram destinados à formação das elites brasileiras sob o domínio do Império. Já os cursos de Filosofia, Ciências e Letras destinavam-se aos estudos de "cultura livre e desinteressada", apenas com a função da erudição que elevasse os valores nacionais e civilizatórios (CUNHA, 1984).

Nela deveria funcionar uma espécie de curso básico, preparatório aos cursos de todas as escolas profissionais e aos seus próprios, além dos estudos e das pesquisas independentes de qualquer interesse prático profissional imediato, apenas norteados pelos altos interesses da "cultura", da "civilização", da "Nação" (CUNHA, 1984, p. 10).

O ingresso nos cursos superiores também privilegiava as elites dominantes. Inicialmente ocorria por meio de inscrição na escola pretendida e submissão aos exames conhecidos como "estudos preparatórios", porém, por considerarem o processo de admissão rígido, as elites pressionaram até que os exames se diluíssem em várias provas e pudessem ser realizados em locais mais favoráveis (CUNHA, 1991).

Apesar das instituições não serem universidades seu ensino era de excelência, comparado até a Universidade de Coimbra e também havia forte influência da reforma educacional que ocorreu em Portugal. Na Academia Real Militar a formação levava 8 anos de duração com professores altamente qualificados (SAMPAIO, 1991, p. 112).

A partir do período republicano podem-se observar outras mudanças no formato das instituições de ensino superior, como a descentralização. A nova Constituição que surge com a República permite que instituições privadas sejam criadas, momento em que surgem as primeiras instituições ligadas à Igreja, bem como permite também que estados e municípios se engajem na criação de escolas de ensino superior. Nos anos entre 1889 e 1918 o país vê surgir 56 novas instituições, em grande parte privadas. Essas características de diversidade dos modelos das instituições de ensino superior marcam o Brasil até os dias atuais.

Havia, de um lado, instituições católicas, empenhadas em oferecer uma alternativa confessional ao ensino público e, de outro, iniciativas de elites locais que buscavam dotar os seus estados de estabelecimentos de ensino superior. Destes, alguns contaram com o apoio dos governos estaduais ou foram encampadas por eles, outras permaneceram essencialmente privadas. Data dessa época, portanto, a diversificação do sistema que marca até hoje o ensino superior brasileiro: instituições públicas e leigas, federais ou estaduais, ao lado de instituições privadas, confessionais ou não (DURHAM, 2003, p.5)

O estado de São Paulo tem as primeiras instituições privadas e inaugura as medidas de descentralização garantidas legalmente. Sob forte influência positivista que se alinhava com o liberalismo, houve grande incentivo ao surgimento de escolas privadas, laicas ou confessionais, pois além da garantia da Constituição de 1891, rondava a ideia de que no setor privado haveria mais liberdade para o exercício das práticas de ensino, bem como haveria mais liberdade em relação às profissões (SAVIANI, 2010).

Contudo, ainda não havia universidade em São Paulo, apenas no Rio de Janeiro e em Minas Gerais, mas ainda com uma perspectiva fragmentada e justaposta, como observa Cunha (1984). A USP é criada apenas em 1934 após um plano de coligação entre as elites paulistas e o governo estadual, muito embora tenha sido influenciada pelo Estatuto das Universidades Brasileiras de 1931, como um plano elaborado pelo primeiro Ministro da Educação, Francisco Campos, para estabelecer parâmetros universitários (CUNHA, 1984). Até esse momento perdurava o modelo napoleônico de ensino superior, marcado por um viés não universitário.

Um dado curioso das instituições de ensino superior brasileiras em atuação no início do século XX é que, independentemente de ser pública ou privada, havia cobrança de mensalidade. Mesmo havendo apoio financeiro do Estado, no caso das públicas, a diferença primordial entre ambos os modelos é da ordem administrativa. Na esfera privada há mais liberdade e autonomia de gestão que nas públicas, que são tuteladas pelo Estado esta distinção era interessante para as elites da época que viviam sob a égide do positivismo (BARREYRO, 2008).

A Universidade do Paraná, que teve sua fundação em 1912, surgiu como uma instituição privada. Em 1920 sofreu intervenção do Estado e teve seu campo de atuação restrito a faculdades isoladas, ofertando os cursos de Direito, Engenharia e Medicina. Em 1951 é federalizada e passa a ser a Universidade Federal do Paraná.

O educador Luiz Antônio Cunha chama tanto o caso da universidade acima citada quanto da Universidade de Manaus (1909) e da Universidade de São Paulo (1911) de “universidades passageiras” (CUNHA apud SAVIANI, 2010). A cidade de Manaus foi favorecida pelo ciclo da borracha que proporcionou avanços econômicos na região, entretanto com a crise dos anos de 1920 devido ao esgotamento da extração de borracha nos seringais, passa por drásticas mudanças e mantém poucas faculdades em operação, como a Faculdade de Direito, a qual foi incorporada pela Universidade do Amazonas posteriormente, no ano de 1962. (SAVIANI, 2010).

Saviani (2010) aponta que após a Revolução de 1930 que inaugura o Ministério da Educação e o consequente Estatuto das Universidades Brasileiras, que as universidades criadas a partir do período republicano assumem novamente um caráter estatal, com a federalização de diversas instituições que surgiram como parte da iniciativa privada. O caso da Universidade de São Paulo o impacto do Estatuto não a torna federal, mas concentra as características previstas e tem a gestão proveniente do governo do estado. Contudo, o processo de federalização das universidades não cessa nesse período e será presente até a década de 1970.

Como exposto, o Brasil apresenta um caráter tardio na construção do ensino superior. Os primeiros cursos surgem da vinda da Família Real em 1808 e as primeiras universidades surgem apenas na primeira metade do século XX. Cunha (1984) aponta que pensar sobre a história do ensino superior no Brasil seria situar o modelo de universidade em um paradigma medieval de premissa de produção de conhecimento.

Isto porque, ainda que hoje em dia se tenha uma perspectiva mais plural, no âmbito da universidade persiste a ideia de que se trata de um espaço de produção de um tipo superior de conhecimento, de cultura, onde só os privilegiados têm acesso. Esta visão não está de todo desconectada da realidade, pois a realidade brasileira não abarca a oferta de ensino superior que contemple

a grande parte da população, portanto, continua sendo um ambiente marcado por privilégios, ainda que nas últimas duas décadas do século XX o cenário tenha se alterado.

O educador Darcy Ribeiro (1969) pensa a universidade a partir de um ambiente que possa justamente alterar o meio social através da ampliação da consciência social que possibilite que se desenvolvam estratégias que visem a autonomia dos indivíduos. É uma perspectiva que desloca a função da universidade como formadora de mão de obra para o mercado de trabalho e a coloca como motor de transformação social. Vale ressaltar que grande parte dos modelos de ensino superior tem esse projeto no horizonte, o de gerar mão de obra. Este modelo em questão não é também algo recente visto que desde o início as universidades estavam a serviço das elites.

Nesta seção do trabalho, traçamos brevemente um panorama histórico do surgimento das instituições de ensino superior no Brasil, identificando suas características até o período da primeira República. Nos subtópicos adiante trataremos dos cenários que se seguiram, com ênfase nas mudanças decorrentes do golpe de 1964 e em seguida no período de redemocratização, além de analisarmos os Parâmetros Curriculares Nacionais.

2. EDUCAÇÃO PÚBLICA E PRIVADA

O entendimento do Ensino Superior no Brasil referenda percorrer os Parâmetros Curriculares Nacionais que são um referencial de qualidade para educação do país, esses parâmetros têm como função orientar e garantir a coerência dos investimentos no sistema educacional, socializando discussões, pesquisas e recomendações, subsidiando a participação de técnicos e professores brasileiros, principalmente daqueles que se encontram mais isolados, com menor contato com a produção pedagógica atual (BRASIL, 1995, p.8).

Essas diretrizes foram elaboradas pelo Ministério da Educação, na competência do Governo Federal e visa orientar a educação no país de forma generalizada, o documento é dividido por disciplinas, e compreende tanto as instituições públicas como as privadas, a adoção pelas instituições privadas se dão como recomendação e orientação, portanto, não possui caráter obrigatório.

Insta destacar que existe ainda os Parâmetros Curriculares Nacionais do Ensino Médio que versam sobre o ensino médio como Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio que ganha força normativa pela Resolução CEB nº 3, de 26 de junho de 1998.

O caráter democrático de construção dos parâmetros é observado até em sua elaboração, trata-se de documentos que são resultados de inúmeros fóruns de debates que incluem profissionais da área como consultores, alunos, pais de alunos, uma equipe multidisciplinar que se propõe a pensar essas diretrizes (LOPES, 2002, p.28).

Podemos identificar algumas funções dos parâmetros curriculares, além de orientar e recomendar diretrizes que representam a filosofia do sistema educacional, eles buscam garantir a participação no sistema o que compreendem ser coerência uma vez que esses espaços deve ser de pesquisas, discussões com os agentes participantes, tanto no sentido de parecer técnico como de populações mais afastadas da ou que possuem menor produção na área pedagógica, é um espaço de incluir para construir e assim buscar coerência com o sistema normativo constitucional que prevê uma construção democrática.

Em virtude desse posicionamento percebe-se que a postura dos parâmetros e da construção desses é flexível, de natureza aberta, o que possibilita o estudo das diferenças territoriais e os contextos culturais, portanto, a realidade educacional é levada em consideração.

Por conseguinte, não possuem um modelo impositivo, hierarquizado, e muito menos uniforme, no que tange a execução ou elaboração de ferramentas não há de se falar de usurpação de poderes uma vez que não se sobrepõe às políticas das jurisdições, este modelo incentiva a autonomia dos professores e os agentes pedagógicos envolvidos no processo educacional, permite uma valorização regional ao considerar as especificidades de cada lugar e por último, mas não menos importante, o espaço da diversidade, uma atuação a partir da diferença, considerando essas (GIMENO SACRISTÁN, 1995).

Interessante se faz destacar que as proposições expressas nos parâmetros se referem às necessidades educacionais do país, nesse sentido o sistema educacional se organiza no caso específico do Brasil a urgência do entendimento da diversidade é observada na leitura deste documento, portanto, os parâmetros buscam assegurar que as diversidades tanto culturais, como étnicas, regionais, políticas, religiosas sejam consideradas, acolhidas e aceitas por um prisma de sociedade da diferença, ou seja, do aceite da diferença.

A educação deverá atuar nesse contexto de complexidade social, e possui papel definidor ao encaminhar as demandas desse processo, nesse sentido não se pode desviar do caráter principal da educação que é formação cidadã, nesse contexto o indivíduo deve se elaborar para que haja uma construção dos ideários dos direitos humanos no sentido de perspectiva democrática e igualdade de direitos.

A compreensão de cidadania em um cenário de sujeito de direitos, que defenda os princípios democráticos e busquem a igualdade de direitos permite um desenvolvimento social que faz da educação um norteador fundamental de uma sociedade. Como vemos em Lopes (2002, p. 57):

Essa igualdade implica necessariamente o acesso à totalidade dos bens públicos, entre os quais o conjunto dos conhecimentos socialmente relevantes. Entretanto, se estes Parâmetros Curriculares Nacionais podem funcionar como elemento catalisador de ações na busca de uma melhoria da qualidade da educação brasileira, de modo algum pretendem resolver todos os problemas que afetam a qualidade do ensino e da aprendizagem no País. A busca da qualidade impõe a necessidade de investimentos em diferentes frentes, como a formação inicial e continuada de professores, uma política de salários dignos, um plano de carreira, a qualidade do livro didático, de recursos televisivos e de multimídia, a disponibilidade de materiais didáticos. Mas esta qualificação almejada implica colocar também, no centro do debate, as atividades escolares de ensino e aprendizagem e a questão curricular como de inegável importância para a política educacional da nação brasileira.

A formação do indivíduo transforma a sociedade, nesse âmbito os parâmetros curriculares ainda que abertos e flexíveis funcionem como um catalisador, pois norteiam o sistema educacional, o que permite um desenvolvimento na qualidade, importa destacar que os parâmetros apontam para a necessidade de uma união de esforços da comunidade educacional, o que importa destacar que a qualidade quando questionada se apresenta como um complexo, pois é necessário que se tenha um olhar interessado para o material usado, para a formação dos professores, condições melhores, entre outras coisas.

Importa destacar que há um viés multicultural nesses documentos, e que ainda as novas propostas do Estado possuem uma ruptura muito clara como as propostas curriculares do ensino tradicional, essa abertura é a retomada da diversidade já mencionada no atual trabalho.

Outra temática que está em voga quando se discute os PCN é o fenômeno do fracasso escolar, é possível constatar que os grupos mais carentes de oportunidades são os que mais se evadem do sistema educacional, trata-se de grupos que sofrem exclusão por causa de determinada opressão social que decorre de sua situação social, racial e até mesmo de gênero. Nesse ponto cabe pontuar que se trata de uma diferenciação de exclusão que é retratado de não compreensão cultural, portanto o não entendimento da diferença. Lê-se em McLaren (1996, p.66)

Penso que um dos fatores que mais tem contribuído para o fracasso escolar de crianças pertencentes a grupos oprimidos, em função de classe social, raça e gênero, é o abismo entre seus backgrounds culturais e a cultura da escola. Sem pretender limitar qualquer criança à sua cultura de origem, penso que a escola precisa respeitar, acolher e criticar diferentes manifestações culturais, garantindo uma tensão dialética entre unidade e diversidade, sem destruir identidades culturais, sem impedir a exploração de novos horizontes culturais, sem impossibilitar o estabelecimento do diálogo entre diferentes grupos oprimidos, ainda que se trate de um diálogo perpassado por desiguais relações de poder.

O currículo que leva em consideração o multiculturalismo na perspectiva crítica pode acabar por partir do ponto equivocados que a cultura é um espaço de conflitos, de não aceitação, essa construção tradicional de espaços de poder a partir da cultura não deve ser fomentada, o produto que se espera de uma consideração de multiculturalismo é a observância da existência em igualdade de valor de diversas culturas e o entendimento de uma política que incentive essa construção para que haja um cenário de igualdades, respeito e existência múltiplos do diferente, esse compromisso cultural quando formado se retrata na existência de uma justiça social, que seria um instrumento que permite a concepção de igualdade e respeito.

A questão do multiculturalismo bastante presente hoje na análise sobre o saber e a cultura escolar parece ter sido incorporada de forma superficial e ingênua no documento. O convívio entre hábitos, valores e crenças populares locais, ou de grupos sociais minoritários, e o conhecimento transmitido pela escola nem sempre ocorre sem conflitos. Não basta propor o respeito às diferenças; é preciso fazer os alunos refletirem sobre elas. É preciso que seu conhecimento seja construído a partir da análise crítica e informada sobre a natureza dessas diferenças (BRASIL, 1996, p.7).

Cientificamente pode-se cair na discussão crítica que vai colocar em xeque o conceito de multiculturalismo, cabe esclarecer que multiculturalismo no Brasil é decorrente das misturas de culturas e etnias que se deram com a formação do território nacional, portanto, a diversidade cultural é o ponto que deve ser defendido como desdobramento desse cenário multicultural, trata-se de uma perspectiva de pluralidade.

Pensadores como Candau (1995, pág. 26), ratificam a posição de um tratar transcultural, nesse caso a diversidade continua sendo tema e tratada, o que se adiciona é a possibilidade de comparar com outras culturas e buscar nessa comparação quais são os cuidados específicos que devem ser levados em consideração na formação.

A transmissão de conhecimentos a partir da postura transcultural permite desenvolvimento de competências necessárias de forma instrumentalizar o ser para o convívio social, cabe destacar que o incentivo de vivência em culturas diferentes a partir do aceite da diversidade não possui o intuito de integrar para se submeter a uma cultura hegemônica, a generalização pode construir uma cultura como significativa ainda que existem outras, o ponto de defesa é existência e convivência sem hierarquização das culturas.

A postura transcultural pode possibilitar um processo de desenvolvimento educacional que responda às urgências do território nacional, é de ex-

trema importância que se conheça o espaço tratado dado suas especificidades, o conhecimento social permite a análise cuidadosa da desigualdade social, uma vez que há diferenças materiais as formas de ensino ficam claramente afetadas. Candau (1995, 28) versa:

Se existem diferenças sócio-culturais marcantes que determinam diferentes necessidades de aprendizagem, existe também aquilo que é comum, que um aluno de qualquer estado do Brasil, do interior ou do litoral, de uma grande cidade ou da zona rural, deve ter o direito de aprender e esse direito deve ser garantido pelo Estado.

O chamado desenvolvimento de capacidades que assegurem uma formação digna para todo cidadão brasileiro é uma diretriz defendida, a educação se evidencia claramente como papel de formação do indivíduo, o ponto de contato que deve ser analisado é que as diferenças comuns aos territórios haja vista as vastas dimensões do Brasil, nesse sentido há outros aspectos que devem estar unidos ao cenário de fundo da diversidade que é a desigualdade material, uma vez que há diferenças de aprendizado conforme suas formações culturais e sociais.

Assim tanto o multiculturalismo como transculturalismo, permitem a compreensão da diversidade que deve ser acompanhada das diferenças sociais. Gimeno Sacristán (1995, p. 83) acrescenta que "o currículo multicultural exige um contexto democrático de decisões sobre os conteúdos do ensino, no qual os interesses de todos sejam representados".

Importa destacar que ainda que os parâmetros tentem se afastar do posicionamento tradicional de uma cultura hegemônica, ele está contextualizado em transformações sociais que são dinâmicas e políticas, portanto, é possível achar orientações que em determinada interpretação tendem ao tradicionalismo ou ainda, não são efetivamente operacionais. Moreira (2017, p.5) analisa esse contexto:

Tal contexto, inexistente quando da elaboração do atual documento, não parece hoje ainda suficientemente arejado para acolher contribuições que se afastem demasiadamente dos caminhos mais tradicionais. Ou seja, os novos conteúdos e os novos temas dos PCN não deverão configurar um currículo multicultural, no qual a opressão de certos grupos, a violência, a fome, a falta de moradia, o desemprego, a corrupção, o consumismo, o racismo etc venham a ser tratados como produtos da história que homens e mulheres vêm construindo e que, a despeito das restrições estruturais, podem também ajudar a desconstruir.

2.1 POLÍTICAS EDUCACIONAIS E O AUTORITARISMO

O desenvolvimento das universidades foi lento do período de 1945 até os anos de 1960, Durham aponta que entre 1946 e 1966, 28 universidades foram criadas no país, dentre as quais 18 públicas e 10 privadas, e o número de estudantes passa dos 41.000 para os 95.000.

O Brasil, na década de 1960, passa por transformações políticas e sociais que causam impactos também nas políticas educacionais. Em 1964 o país sofre um golpe militar, orquestrado com setores da sociedade civil, instaurando um período que durou 21 anos. Se os movimentos até então buscavam ampliar a autonomia universitária, sob o autoritarismo as instituições sofrem com a ruptura da oferta de alguns cursos, como os de Filosofia e Sociologia, que eram entendidos pelo regime como subversivos.

Embora a gerência sobre os currículos tenha sido implementada nesse período, o movimento estudantil exerceu pressão por reformas pela ampliação de vagas e mais investimento nas instituições, pois o ingresso em curso superior ainda era privilégio das elites brasileiras. As pautas do movimento estudantil encontravam resistência do governo autoritário que se iniciava. Entretanto, o cenário guarda suas particularidades. A crescente reivindicação dos movimentos estudantis culminou com a ocupação de diversas universidades pelos estudantes e sendo gerida por estes através de comissões e mesmo com a instalação de cursos-piloto, no ano de 1968.

Em contrapartida o regime atuou na reforma do ensino superior com a Lei 5540/68, revogando a Lei 4.024/61 de diretrizes da educação nacional, que lançava as bases para os ensinos primário, médio e superior.

A primeira intervenção que o regime militar promoveu na educação superior pública se relaciona com o afastamento de quadros docentes considerados subversivos. Esta ação é motivada pela perseguição daqueles que são considerados inimigos do regime e perigosos aos avanços dos interesses dos militares. Desse modo, quem fosse considerado marxista, docente ou discente aliados, eram prontamente afastados do âmbito universitário. Contudo, houve reação, especialmente por parte do corpo estudantil. Após o Decreto-Lei do Presidente Castelo Branco, no ano de 1967, que instituiu que ao movimento estudantil era vedado o direito de manifestação político-partidária.

A atuação do movimento estudantil era imbuída de um caráter de justiça e em favor da autonomia de gestão, mas também de visão sobre o papel da universidade na sociedade. se o regime militar estava intimamente atrelado à dinâmica liberal que visava atender as demandas do mercado, as universidades pública juntamente com o movimento estudantil pretendia ampliar sua atuação científica em relação às pesquisas e não somente como centro de produção de mão de obra.

Conforme as medidas dos militares se tornavam menos democráticas, os estudantes se aliavam em busca de resistir à repressão e deu a tônica o caráter emancipatório dessas lutas, como o exposto:

É difícil entender o debate permanente que se trava no Brasil sobre o ensino superior, sem entender a importância desse movimento, do entusiasmo que ele gerou e de sua força. A luta contra o regime militar envolveu um grande sacrifício de lideranças que sofreram prisões, torturas e perseguições. Isto fez com que o ideal de universidade e de ensino superior que se consolidou neste período fosse considerado como a única opção justa e politicamente correta, envolta como estava no manto do heroísmo estudantil na luta contra a ditadura. O modelo de ensino superior que se articulou neste clima de exaltação revolucionária tem servido de parâmetro para todas as lutas políticas que se travaram desde então em torno deste problema: ele deve ser ministrado apenas em universidades públicas gratuitas que associam ensino e pesquisa, as quais devem ser autonomamente governadas por representantes eleitos diretamente por professores, alunos e funcionários. (DURHAM, 2003, p. 14).

Entretanto, a repressão aumenta e as universidades e o movimento estudantil estão na ordem do dia das políticas do governo militar. A UNE é extinta, enfraquecendo o movimento estudantil de âmbito nacional, permitindo apenas a atuação em Diretórios Acadêmicos (DAs) e de Diretórios Centrais dos Estudantes (DCEs), porém com atuação restrita às questões relativas aos cursos, sem qualquer direcionamento político que fosse entendido como subversivo pelos militares (FIGUEIREDO, 2017). Ainda que algumas demandas provenientes dos estudantes tenham sido consideradas, como a necessidade de se reformular o ensino superior, o regime acentua medidas repressivas no âmbito das universidades.

A autonomia foi suspensa e a reforma sofreu influência do modelo universitário estadunidense, havendo abolição de cátedras e consequente substituição por departamentos em que “a organização interna foi reformulada em termos de Institutos Básicos, divididos por áreas de conhecimento e as Faculdades ou Escolas, que ofereciam a formação profissional” (DURHAM, 2003, p. 15).

Essa reforma, com influência do modelo proveniente dos Estados Unidos, é fruto de um acordo do MEC-Usaid (Ministério da Educação e Cultura e United States Agency for International Development), promove alterações na LDB e tem apoio financeiro dos EUA para coadunar o sistema educacional brasileiro com os interesses de mercado internacionais, em especial estadunidenses (FIGUEIREDO, 2017).

Os currículos não tiveram quaisquer flexibilizações, ao contrário, eram acompanhados de perto e seguiam medidas rígidas impostas pelo Ministério da Educação. Nessa medida, a reforma não se concentrou em propor grandes mu-

danças curriculares, mas antes em acompanhar de perto para que não houvesse gerência das instituições que confrontasse os interesses do regime. Ademais, houve a inserção de “disciplinas de caráter ideológico e manipulador, no caso do ensino superior a disciplina EPB (Estudos de Problemas Brasileiros)” (FIGUEIREDO, 2017).

No entanto, na esteira o modelo estadunidense, houve a proposta de que os estudantes cumprissem um ciclo básico previamente à escolha da carreira profissional com vistas de solidificar a formação, porém o ingresso manteve a seleção visada à carreira, o que culminou com o fim do ciclo básico. Quanto ao acesso, Durham (2003) pontua que houve ampliação, mas ainda amparada por uma dinâmica que objetivava o mercado de trabalho e baseado num modelo de ensino tradicional com ênfase no diploma, com pouca pesquisa sendo realizada nas universidades.

Desse modo, o modelo a ser seguido é adequado às necessidades do capital hegemônico passa a ser entendido como uma medida de desenvolvimento do regime militar, visando à ampliação de mecanismos orientados aos interesses estrangeiros e culminando na concentração de renda das elites econômicas, sem qualquer pretensão de operar como um instrumento de diminuição das desigualdades sociais existentes no país, pelo contrário, acentuando tais desigualdades.

O regime estabelecido pós 1964 consolidou a hegemonia do grande capital, consubstanciada na aliança entre o empresariado, os tecnocratas e os militares, na gestão de um modelo econômico concentrador de renda e progressivamente internacionalizado. A educação, nos marcos do regime autoritário, tinha papel estratégico no processo de reorientação da política e da economia brasileira. O governo militar promoveu uma ampla reforma educacional, atingindo os diferentes níveis do sistema com o objetivo de adequar a educação às necessidades do desenvolvimento (CACETE, 2014, p. 26).

Além dos objetivos econômicos, a educação no Brasil como um todo era imbuída de um caráter nacionalista. A ideia de formação de cidadania pelo viés do “bom cidadão” foi incorporada a uma propaganda massiva entre a população de modo geral e com as instituições de ensino como reflexo de uma identidade nacional, organizada por meios oficiais, mas com apoio financeiro de empresas privadas (ZAMBONI, 2003).

Dentre as medidas que visavam a federalização das universidades, como aponta Durham (2003), em São Paulo se observa um movimento diferente que merece menção, vinculado ao governo do estado. Com fundação em 1934, a Universidade de São Paulo (USP) esteve na vanguarda de várias medidas de modernização e de ampliação da atuação acadêmica.

Foi pioneira na adoção de pesquisas e na implementação do doutorado, além de ampliar o tempo de alguns cursos para um modelo integral. Assim, a USP serviu de modelo para as demais universidades paulistas conforme estas foram sendo criadas, com a pesquisa científica ganhando espaço no ambiente acadêmico. Outro pioneirismo do sistema estadual paulista foi a criação de agência de fomento e incentivo à pesquisa que não estava vinculada ao governo federal. Surge então a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) em 1960.

Outro dado que merece atenção nesta pesquisa é a expansão das universidades durante o regime militar. Com o benefício econômico do qual gozava a classe média apoiadora do regime, a demanda pelo ensino superior foi crescente. Diferente de outros países com governos autoritários, como a Argentina e o Chile, onde houve diminuição pela procura de ensino superior e consequente impacto nos sistemas universitários, no Brasil houve aumento, com salto de 95.691 matrículas em 1960 para 1.345.000 em 1980, em que os anos entre 1968 e 1971 foram os com maiores números de matrícula (DURHAM, 2003)

O aumento da demanda por ensino superior está associado ao crescimento das camadas médias e às novas oportunidades de trabalho no setor mais moderno da economia e da tecno-burocracia estatal. Para atender à demanda massiva que se instaurara, o setor público precisaria criar não apenas de outros tipos de curso, mas outros tipos de instituição (DURHAM, 2003, p. 18).

No trecho acima podemos observar que apesar da expansão promovida pelo governo federal, às universidades não conseguiram absorver a procura pelo ensino superior resultando na expansão também do setor privado. Este adotou como uma das medidas para atrair estudantes em seus cursos eram a baixa mensalidade e menos rigor acadêmico, tanto para o ingresso quanto o longo do curso, isso aliado a uma noção de que a pesquisa não gerava lucros para as instituições.

Desse modo, os cursos que mais foram criados nesse período eram aqueles de baixa manutenção também, como os de Administração, os ligados às licenciaturas e o curso de Economia, que atrelaram ainda um componente de interesse ao mercado de trabalho. Em 1975, embora houvesse universidades particulares, a expansão ocorreu em larga escala em faculdades isoladas, como aponta Durham (2003).

O período militar, um dos governos autoritários trouxe algumas mudanças significativas para educação, entre elas houve a supressão do ensino de filosofia nas escolas. A filosofia enquanto disciplina possui algumas competências e habilidades que são trabalhadas, entre elas é o pensamento crítico, portanto a formação do aluno é incentivada por um viés de criação de autonomia do pensamento o que contraria os ditames de uma ditadura que busca socializar

os corpos, um procedimento para domesticação, instrumento efetivo para um governo autoritário que quer ser obedecido sem grandes questionamentos.

O que acarretou a retirada da disciplina foi a criação de uma disciplina obrigatória a EMC, Educação Moral e Cívica, essa disciplina se tornou obrigatória em todos os níveis de ensino, o objetivo dela era de uniformizar o pensamento, portanto, ideológica. Havia ainda um interesse em normatizar as condutas, valorizar as ideias da ditadura como nacionalismo, obediência. No âmbito do ensino superior também ocorreu uma tentativa de obediência ideológica com a chamada disciplina EPB, isto é, estudo de Problemas Brasileiros com mesmo intuito que a EMC.

Importa destacar que não foi só retirada de disciplina o que aconteceu no governo autoritário que influenciou o sistema educacional, é possível observar uma retirada de investimento da educação de forma gradual e contínua, como exemplo disso tivemos o fim da obrigatoriedade da União e dos estados de investirem um percentual mínimo em educação, rompendo com o orçamento vinculado, isso se efetivou na Constituição de 1967 quando esta revogou a Constituição de 46, a normatividade estava na União em investir, no mínimo, 10% do orçamento em educação, como ilustração da diminuição de verba tem-se que “em 1970 o percentual de investimento na área foi de 7,6%, em 1975 de 4,6% e 5% em 1978/(SAVIANI, 2008, p. 301).

Por conseguinte, foi possível observar uma precarização das licenciaturas de modo que se realizava uma política de diminuição dos salários dos professores, a profissão recaiu sobre a precarização, Cunha (1991, p.25) versa que:

A redução de investimento foi acompanhada por uma política de arrocho salarial dos professores, que passaram por um processo de proletarização da sua categoria. O professor de nível primário, da rede estadual de São Paulo, tinha o salário médio correspondente a 8,7 vezes o salário mínimo, em 1967. Em 1979, esta média havia baixado para 5,7 vezes. No Rio de Janeiro a situação foi ainda mais agravante, destacando-se que o salário dos professores equivalia a 9,8 vezes o salário mínimo em 1950, despencando para 4 vezes em 1960 e atingindo 2,8 vezes o salário mínimo em 1977.

2.3 EFERVESCÊNCIA POLÍTICA

O período que compreende o fim da ditadura militar passa pelo processo de redemocratização marcado pela derrocada do regime autoritário em vigor, mas ocorre de modo gradual a retomada da democracia no país. Desse modo, já desde o início da década de 1980 o Brasil está envolto em crise política e vivendo um momento de transição que culmina no fim do regime no ano de 1985. O Congresso elege o primeiro presidente civil em mais de 20 anos e em 1988 o país tem uma nova Constituição.

Sem dúvida é uma década de intensa efervescência política, econômica e jurídica no país, com tantos eventos importantes em sequência, como no ano de 1989, com a primeira eleição direta para a presidência da República desde o início dos anos de 1960. Se por um lado as transformações políticas sopram ventos novos, na esfera econômica a crise econômica é acentuada com crescente inflação.

Esse cenário se reflete na busca pelo ensino superior, que passa por uma época de baixa procura. Para Durham (2003), essa estagnação, que atingiu os setores públicos e privados, é vista com surpresa, se considerarmos os anos precedentes que viram uma expansão acelerada. Entretanto, a crise econômica não explica sozinho o baixo número de matrículas no ensino superior, mas também certa discrepância em relação aos vizinhos da América Latina.

Durham (2003) aponta que o ensino superior no Brasil é ainda muito pequeno, mesmo depois de anos de crescimento, se comparado com os números de países com um histórico semelhante em relação a experiência colonizadora e também de regimes de repressão, como vemos a seguir,

É o fato de que ele é anormalmente pequeno quando comparado com outros países de nível equivalente de desenvolvimento na América Latina. Mesmo no auge de seu crescimento, a taxa bruta de matrículas no ensino superior, em relação à população de 20 a 24 anos não foi maior que 12,0% nos 80 (DURHAM, 2003, p. 21).

As experiências dos países vizinhos, e também se comparado aos países europeus, ressalta essa diferença. Enquanto na Europa o ensino superior é marcado pela presença de dois tipos de universidades, públicas laicas com manutenção do Estado e as católicas, que em parte contavam também com recursos estatais., no Brasil o cenário era outro.

Aqui a presença de universidades ainda configurava uma parte menor do sistema de ensino superior, especialmente até a década de 1980, tendo como característica instituições não universitárias e com uma organização mais empresarial, atendendo aos interesses financeiros das elites que as mantinham mais que os de ensino propriamente (DURHAM, 2003).

Desse modo, é notável que o crescimento do ensino superior no Brasil nesse período é marcado pela expansão em larga medida do setor privado. Desde os anos de 1970 o setor apresenta crescimento maior que o setor público, em torno de 60% na rede particular e 36% na pública.

Com o advento da nova Constituição de 1988 tem-se a adoção de outras normativas voltadas para o ensino superior, como a garantia de gratuidade em instituições oficiais, ingresso mediante concurso, autonomia de gestão, indissociabilidade de ensino, pesquisa e extensão (SAVIANI, 2010).

Os reitores passaram a pleitear mais verbas voltadas para os estabelecimentos que dirigiam a fim de viabilizar a autonomia universitária. Da parte dos membros da sociedade como um todo houve pressão para que a oferta de vagas fosse ampliada e pudesse atender um maior número de interessados em ingressar na universidade.

Outro cenário que se apresenta nesse período é relativo à formação do corpo docente. O número de professores com títulos de Mestre e Doutor teve um crescimento significativo o que proporcionou maior qualificação dos quadros e melhores condições para a pesquisa. Com a indissociabilidade entre ensino e pesquisa, os professores deveriam desenvolver a produção de conhecimento científico como requisito atrelado ao credenciamento da instituição no MEC.

A associação entre ensino e pesquisa, é verdade, constava de toda a legislação anterior; mas não existia nenhum mecanismo que exigisse sua implementação pelo setor privado, como ficou claro na análise que fizemos dos processos de aprovação da criação de novas universidades pelo Conselho Federal de Educação. Além do mais, a lei passou a exigir das universidades condições mínimas de qualificação do corpo docente e de regime de trabalho sem as quais a pesquisa não poderia se implantar: um mínimo de um terço do quadro docente constituído por mestres e doutores e de um terço de docentes em tempo integral (DURHAM, 2003, p. 33).

A adoção destas medidas não aconteceu sem resistência de parte do setor privado, pois a partir dessas condições legais, os critérios para a criação e implementação de universidades ganha novos contornos com especificidades a serem adotadas que não eram apenas da ordem da burocracia, mas considerava questões técnicas, qualitativas e que garantisse um padrão científico. Esses critérios marcavam a diferença entre universidades e outras instituições de ensino superior (DURHAM, 2003).

A partir do ano de 1995, com primeiro mandato do Presidente Fernando Henrique Cardoso, o país experienciou diversas mudanças, dentre elas na esfera educacional. As reformas que marcam esse período ocorreram principalmente no âmbito do ensino básico com o incentivo do acesso e da permanência a partir de mudanças no financiamento, programa de capacitação dos professores reforma de currículos dos níveis fundamental e médio, entre outras.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os ajustes das reformas educacionais delineiam o neoliberalismo atrelado a significativos ajustes de seu interesse. Em 1996 há um pronunciamento do então ministro da Educação, Paulo Renato de Souza, apresentando o tripé sobre o qual sua política educacional se sustentava, a partir de recomendações do Banco Mundial:

1) Avaliação Institucional e Exame Nacional de Cursos (Provão); 2) Autonomia Universitária; e 3) Melhoria do Ensino, através do Programa de Gratificação e estímulo à Docência (GED). Pilares esses que apontam para a consolidação do projeto neoliberal que tem a sua maior expressão nas propostas apresentadas para a “autonomia universitária”, que em resumo consolidam a intenção de privatização da universidade pública brasileira, descomprometendo o Estado com o seu financiamento (FIGUEIREDO, 2017, p.15).

O ano de 1996 viveu outro marco para a educação brasileira, a votação, em dezembro, da nova LDB, que trouxe mudanças expressivas no âmbito do ensino superior. Além das medidas citadas anteriormente, a nova LDB também operou no sentido de assegurar minimamente as condições para que novos cursos fossem criados e garantia a legalidade dos diplomas com a medida de reconhecimento promovida por alguma instância governamental, estadual ou federal.

Outra incumbência da LDB versa sobre a renovação periódica do reconhecimento dos cursos como medida para que a qualidade não fosse afetada, pois além das universidades, a lei recai sobre outras instituições na intenção de regular para que não houvesse quaisquer tipos de irregularidades ou abusos por parte dessas instituições, contudo em ferir a autonomia (DURHAM, 2003).

Saviani (2010) aponta que a distinção entre instituições de ensino superior é um movimento que se inicia ainda na década de 1980 e perdura até o Decreto 2.306/97, em que institui a diferença entre universidades de pesquisa e universidades de ensino debatido já desde as discussões do Grupo Executivo para a Reformulação do Ensino Superior (GERES), do Ministério da Educação.

O referido Decreto instaura a distinção entre universidades e centros universitários, o que altera o padrão do ensino superior brasileiro. Se o modelo geral seguido pelas universidades brasileiras até então correspondeu ao modelo napoleônico, essa tendência vai se realocando em um modelo que se aproxima mais do estadunidense (inspirado pelo anglo-saxônico), em que existe maior preocupação em atender às exigências do mercado (SAVIANI, 2010). Os centros universitários correspondem às universidades de ensino que, em grande medida, tem baixa qualidade acadêmica pois não está atrelada à pesquisa científica.

O segundo mandato do Presidente Fernando Henrique Cardoso lança um programa de incentivo ao acesso ao ensino superior por meio de financiamento, o Fundo de Financiamento Estudantil (FIES) através da Lei 10.260/2001 sob os cuidados do Ministério da Educação. Este programa visa servir como um fundo pelo qual o estudante pode tomar um empréstimo para financiar seus estudos, com juros anuais abaixo do mercado. O interessado no financiamento deve ter sido aprovado no ENEM ou “que tenham avaliação positiva nos processos conduzidos pelo Ministério da Educação.” (MEC, 2020).

Com o advento do governo do Presidente Luiz Inácio Lula da Silva o Brasil experimenta outras mudanças em seu sistema educacional superior. O lançamento do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE) agrega alguns dos principais programas de incentivo ao ingresso e permanência de estudantes no ensino superior, além da manutenção do FIES, implementado no governo de FHC. Tais programas lançados pelo governo federal atuaram na expansão das duas frentes de ensino, pública e privada, na forma do REUNI e do PROUNI, respectivamente.

Com o REUNI (Reestruturação e Expansão das Universidades Federais) aprovado no ano de 2007 há um intenso plano de investimento para ampliar e criar novas universidades, aumentando o número de vagas, acorda com o MEC:

Com o Reuni, o governo federal adotou uma série de medidas para retomar o crescimento do ensino superior público, criando condições para que as universidades federais promovam a expansão física, acadêmica e pedagógica da rede federal de educação superior. Os efeitos da iniciativa podem ser percebidos pelos expressivos números da expansão, iniciada em 2003 e com previsão de conclusão até 2012. As ações do programa contemplam o aumento de vagas nos cursos de graduação, a ampliação da oferta de cursos noturnos, a promoção de inovações pedagógicas e o combate à evasão, entre outras metas que têm o propósito de diminuir as desigualdades sociais no país (BRASIL, MEC, 2010).

Já o PROUNI (Programa Universidade para todos) consiste em uma política pública que oferece bolsas de estudo, integrais ou parciais, visando atender estudantes de baixa renda que queiram se inserir no ensino superior nos cursos de graduação em instituições privadas. Para se candidatar a uma vaga o estudante precisa atender a algumas determinações.

Uma delas é realizar o exame do ENEM e ter nota de, no mínimo, 450 pontos e não zerar a redação. Além disso, é necessário comprovar renda familiar bruta mensal de até 1,5 salários mínimo por pessoa, no caso das bolsas integrais (100%) ou de até três salários mínimos por pessoa para bolsas parciais (50%) Outra exigência do Programa é que o estudante não tenha obtido outro diploma de ensino superior. Os candidatos às vagas devem ter cursado o ensino médio em escola pública ou terem sido bolsistas integrais em escola particular.

Em relação às instituições junto ao governo quanto ao credenciamento no PROUNI tem-se isenção fiscal dos seguintes impostos federais: Contribuição Social para Financiamento da Seguridade Social; Imposto de Renda da Pessoa Jurídica; Contribuição para o Programa de Integração Social; Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (BRASIL, 2005).

Ainda que o PROUNI traga benefícios para os interessados de baixa renda e favoreça a inserção desses no ensino superior, algumas críticas surgem pelo entendimento de que seria uma política com viés neoliberal. Dentre tais críticas destacam-se as de Moreira (2012) que afirma este programa atende aos interesses dos empresários do setor educacional privado e aos interesses de agentes internacionais em detrimento da participação do Estado, além de considerar que o programa segue uma ideologia pautada na meritocracia.

Estes programas, permeados ou não por críticas, implementados desde o final dos anos de 1990 até 2011 ampliaram o ensino superior brasileiro promovendo mudanças em relação ao tipo de estudante que passou a ingressar nas universidades. Se até o final da década de 1990 o perfil dos estudantes era majoritariamente de classe média para cima, após estas políticas públicas de expansão, ampliação e financiamento estudantil o perfil passa a ter outras configurações, com a presença de mais alunos de baixa renda matriculados em universidades públicas e privadas por todo o país. As características do ensino superior atualmente estão sendo pesquisadas, discutidas e apresentadas em artigos posteriores.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Márcia Ângela da Silva. **Política educacional e planejamento participativo: a experiência dos fóruns itinerantes de educação em Pernambuco.** Educação (Porto Alegre, impresso), v. 37, n. 2, p. 201-209, maio-ago. 2014.

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. **História da Educação e da Pedagogia.** 3a ed. São Paulo: Moderna, 2009.

ARISTÓTELES. **A política.** Trad. por Mário da Gama Kury. Brasília: UnB, 1985.

BARREYRO, Gladys Beatriz. **De exames, rankings e mídia.** Avaliação, Campinas; Sorocaba, v. 13, n. 3, p. 863-868, nov. 2008.

BARRETO, Vera. **Paulo Freire para educadores** – São Paulo: Arte & Ciência, 2003.

BARROSO, Luís Roberto. **“Aqui, lá e em todo lugar”:** a dignidade humana no direito contemporâneo e no discurso transnacional. Brasília. REVISTA DOS TRIBUNAIS, Ano 101 – vol. 919 – maio de 2012, p. 127-196.

BENEVIDES, Maria Victoria de Mesquita. **Educação para a democracia - o individualismo e seus críticos.** Lua Nova: Revista de Cultura e Política. Dez 2010.

BERNHEIM, Carlos Tünnermann; CHAÚÍ, Marilena de Souza. **Desafios da universidade na sociedade do conhecimento: cinco anos depois da conferência mundial sobre educação superior.** Brasília: UNESCO, 2008.

BERGAMO, Pedro. **Educação universitária: práxis coletiva em busca de veraz qualidade e de pesquisa e cientificidade.** Campina Grande: EDUEPB, 2010.

BOLEMA. **Cenários para investigação.** Rio Claro, v. 13, n.14, p.66- 91, 2000.

BOTOMÉ, S. P. (1992). **Autonomia universitária: cooptação ou emancipação institucional?** Universidade e Sociedade, 2(3), 16-25.

BOURDIEU, Pierre; PASSERON, Jean-Claude (2012). **A reprodução. Elementos para uma teoria do sistema de ensino.** (Tradução de C. Perdigão Gomes da Silva). Petrópolis: Vozes.

BRANCO, Pedro H. Villas Boas Castelo; GOUVEA, Carina Barbosa. **Populismos.** Belo Horizonte, MG: Casa do Direito, 2020.

BRASIL, MEC. **Parâmetros curriculares nacionais para o ensino fundamental: documento introdutório.** Versão preliminar. Novembro de 1995.

BRASIL, Ministério da Educação e da Secretaria de Educação Fundamental. **Parâmetros Curriculares Nacionais (Matemática).** Brasília: A Secretaria, 1998. Ministério da Educação e da Secretaria de Educação Fundamental. Indagações CACETE, Núria Hanglei. **Breve história do ensino superior brasileiro e da formação de Professores para a escola secundária.** Educ. Pesquisa. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022014000400013&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 09 de nov 2020.

CAMPOS, Helen Guimarães. **A História e a formação para a cidadania nos anos iniciais do ensino fundamental.** São Paulo: Livraria Saraiva, 2012.

CANAU, V. M. **Rumo a uma nova didática.** 21. Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2011. CANAU, V. M. **Educação escolar e culturais.** Tecnologia Educacional, ano XXIV, nº 125, pp. 23-28, 1995.

CASTRO, Para Maria Helena Guimarães de. **Os desafios de Jair Bolsonaro para a educação superior.** ABMES: Brasília, 2019.

CARBONARI, Maria Elisa Ehrhardt. **Gestão de responsabilidade social**. IN: COLOMBO, Sonia Simões e RODRIGUES, Gabriel Mario. Desafios da gestão universitária contemporânea. Porto Alegre: Artmed, 2011, p. 337-361.

CARRAHER, T.; CARRAHER D.; SCHLIEMANN, A. **Na vida dez, na escola zero**. São Paulo: Cortez, 1995.

CUNHA, L.A. **Movimentos sociais, sindicais e acadêmicos**. In: CUNHA, L.A. Educação, Estado e democracia no Brasil. São Paulo: Cortez; Niterói: UFF; Brasília, DF: FLACSO do Brasil, 1991.

CUNHA, Luiz A. **Diretrizes para o estudo histórico do ensino superior no Brasil**. Em aberto, Brasília, ano 3, n. 23, set/out. 1984.

D'AMBRÓSIO, U. **Educação Matemática: da teoria à prática**. Campinas: Papyrus, 1996

DANTE, Luiz Roberto. **Didática da Resolução de Problemas de Matemática**. – São Paulo: Ática, 1998.

DEWEY, J. **Democracy And Education**, New York, Macmillan, 1916.

DURHAM, Eunice R. **O ensino superior no Brasil: público e privado**. São Paulo: NUPES/USP, 2003.

ESTEVES, Julio Cesar dos Santos, in, MOTTA, Carlos Coelho Pinto (Coord.). **Curso Prático de Direito Administrativo**. 3 ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011, p.1193).

FERNANDES, Domingos. **Para uma teoria da avaliação no domínio das aprendizagens**. In Estudos em Avaliação Educacional, v. 19, n. 41, set./dez. 2008.

FIGUEIREDO, Erika S. A. **Reforma do ensino superior no Brasil: um olhar a partir da história**. Revista da Universidade Federal de Goiás, 2017.

FIORENTINI, D.; LORENZATO, S. **Investigação em Educação Matemática: percursos teóricos e metodológicos**. Campinas: Autores Associados, 2006.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir: História da Violência nas Prisões**. Tradução de Raquel Ramallete. Editora Vozes, São Paulo 2001.

FÜHR, Regina Candida. **Educação 4.0 e seus impactos no século XXI**. Flórida Cristian University. V CONEDU – Congresso Nacional de Educação em Olinda, Recife. 2018.

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

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970.

GADOTTI, Moacir. **Concepção Dialética da Educação: Um estudo introdutório**. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

GIMENO SACRISTÁN, J. **Currículo e diversidade cultural**. In SILVA, T. T. e MOREIRA, A. F.(Orgs.): Territórios contestados: o currículo e os novos mapas políticos e culturais Petrópolis: Vozes, 1995.

GODINO, J. D.; BATANERO, C. **Clarifying the meaning of mathematical objects as a priority area of research in mathematics education**. In: SIERPINSKA, A.; KILPATRICK, J. (Org.), Mathematics Education as a Research Domain. Dordrecht: Kluwer, 1998, p. 177-195.

HAN, Byung Chul. **Sociedade do cansaço**. Tradução de Enio Giachini. 2ª Edição Ampliada. Petrópolis: Vozes, 2017.

HESPANHA, Antônio Manuel. **Cultura jurídica europeia: síntese de um milênio**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2005.

HOBBSAWM, E. **Era dos extremos: o breve século XX (1905)**. Tradução: Marcos Santarrita. São Paulo: Companhia das Letras.

HOBBSAWM, E. **Sobre história**. Tradução: Cid Knipel Moreira. São Paulo: Companhia das Letras, 1998 .

KANT, I. **Fundamentação da metafísica dos costumes**. Tradução de Guido Antônio de Almeida. São Paulo: Discurso Editorial & Barcarolla, 2009.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A Construção do saber – manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul Ltda; Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LEHER, R. **Universidade e heteronomia cultural: um estudo a partir de Florestan Fernandes**. Rio de Janeiro: Consequência, 2018.

LEHER, R. **Autonomia universitária e liberdade acadêmica**. Revista Contemporânea de Educação, v. 14, n. 29, jan/abr. 2019

LIBÂNEO, J. C.; OLIVEIRA, J. F. DE; TOSCHI, M. S. **Educação escolar: políticas, estruturas e organização**. 10. Ed. São Paulo: Cortes, 2011.

LIMA, A. C. B. **Gestão e organização da escola brasileira**. Florianópolis: UDESC/CEAD, 2003.

LOPES, A.C. **Parâmetros curriculares para o ensino médio: quando a integração perde seu potencial crítico**. In: LOPES, A.C.; MACEDO, E.F. (Org.). Disciplinas e integração curricular: história e políticas. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

LUCKESI, Cipriano Carlos. **Avaliação da aprendizagem escolar – estudos e proposições**. São Paulo: Cortez, 2002.

MAGALHÃES, António e MACHADO, Maria de Lourdes. **A gestão política de um sistema de ensino superior de massas e a satisfação dos estudantes**. IN: MAGALHÃES, António, MACHADO, Maria de Lourdes e SÁ, Maria José. Satisfação dos estudantes do ensino superior português. Porto: CIPES, 2013, p.181-197.

MASSETO, Marcos Tarciso. **Pós-Graduação e formação de Professores para o 3º Grau**. São Paulo:1994.

MCLAREN, P. **Global politics and local antagonisms: research and practice as dissent and possibility**. Trabalho apresentado no V III ENDIPE, Florianópolis, 7-10 de maio de 1996.

MIGUEL, L.F. **Autonomia universitária e liberdade de cátedra**. Capital, São Paulo, 2019. Disponível em: <http://www.cartacapital.com.br/educacao/entenda-o-que-e-autonomia-universitaria-e-liberdade-de-catedra/>. Acesso em 25 out 2020.

MELLO, Cleyson de Moraes. **Introdução ao Estudo de Direito**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2009.

MELLO, Cleyson de Moraes; NETO, José Rogerio Moura de Almeida; PETRILHO, Regina Pentagna. **ENADE e Taxonomia de Bloom: Maximização dos Resultados nos Indicadores de Qualidade**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2017.

MELLO, Cleyson de Moraes; NETO, José Rogerio Moura de Almeida; PETRILHO, Regina Pentagna. **Metodologias Ativas: Desafios Contemporâneos e aprendizagem Transformadora**. Rio de Janeiro: 2019.

MELLO, Cleyson de Moraes; NETO, José Rogerio Moura de Almeida; PETRILHO, Regina Pentagna. **Ensino por Competências. Eficiência o processo de ensino e aprendizagem. Da teoria à prática**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2020.

MELLO, Cleyson de Moraes; NETO, José Rogerio Moura de Almeida; PETRILHO, Regina Pentagna. **Educação 5.0: educação para o futuro**. Rio de Janeiro: Editora Freitas Bastos, 2021.

MELLO FILHO, José Celso. **Constituição Federal anotada**. 2 Ed. São Paulo: Saraiva, 1986.

MOREIRA, Antônio Flávio Barbosa. **Os parâmetros curriculares nacionais em questão**. Educação & Realidade, 2017. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/educacaoerealidade/article/view/71637/40634>. Acesso em: 10 nov 2020.

NOVAIS, Jorge Reis. **Os direitos sociais como direitos fundamentais**. Coimbra: Ed. Coimbra, 2010.

ONUCHIC, L.L.R. & ZUFFI, E. M. **O ensino-aprendizagem de matemática através da Resolução de Problemas e os processos cognitivos superiores**. Revista Iberoamericana de matemática, 2007, 79- 97.

PACHECO, R. G; CERQUEIRA, A. S. **Legislação Educacional**. Brasília: Universidade de Brasília, 2009.

PADILHA, P. R. **Planejamento dialógico: como construir o projeto político – pedagógico da escola**. 4. Ed. São Paulo: Cortes, 2004.

PALMA FILHO, João Cardoso. **Política educacional brasileira: educação brasileira numa década de incerteza (1990-2000): avanços e retrocessos**. 2. ed. São Paulo: Porto de Ideias, 2018.

PERRENOUD, Philippe. **Construindo competências – Entrevista com Philippe Perrenous**, 2008. Disponível em: https://www.unige.ch/fapsee/SSE/teacher/perrenoud/php_main.html. Acesso em 10 out. 2021.

PERRENOUD, Philippe. **Dez novas competências para ensinar**. Tradução de Patrícia Chittoni Ramos, Porto Alegre, Artmed, 2000.

PILETTI, Claudino; PILETTI, Nelson. **Filosofia e história da educação**. 5 Ed. São Paulo: Ática, 2007.

POLYA, G. A. **A arte de Resolver Problemas**. Tradução: Heitor Lisboa de Araújo. Interciência, 1978.

Proposta de Plano de Governo Jair Bolsonaro. **O caminho da prosperidade**, 2018. Disponível em. Acesso em 12 de nov. de 2020.

RANGEL, M. **Princípios e práticas**. São Paulo: Papyrus, 2011.

RANIERE, Édio. **Uma democracia em colapso: o esgotamento do possível e a experiência ética**. Revista do Instituto Histórico e Geográfico do Pará (IHGP), (ISSN: 2359-0831 - online), Belém, v. 04 n. 02, p. 67-87, jul./dez. 2018.

RIBEIRO, Darcy. **A universidade necessária**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1969.

RODRIGUES, R. **Didática vivenciada no cotidiano escolar**. 3.ed. Lages, SC: PAPERVEST, 2018.

RODRIGUES, R.; GONÇALVES, J. C. **Procedimentos de metodologia científica**. 10.ed. Lages, SC: PAPERVEST, 2021.

SACRISTÁN, J. G & Pérez Gómez, A. **Compreender e transformar o ensino**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

SALLES, João Carlos. **Proposta atual do Future-se segue agredindo a autonomia universitária**. Andifes, São Paulo, 2020.

SAMPAIO, H. **Evolução do ensino superior brasileiro (1808-1990)**. Documento de Trabalho 8/91. Núcleo de Pesquisa sobre Ensino Superior da Universidade de São Paulo, 1991.

SANTA CATARINA. Estado de Santa Catarina, Secretaria de Educação de Santa Catarina. **Democratização da educação: A opção dos catarinenses**. A secretaria, 1985.

SARLO, Oscar. **El marco teórico em la investigación dogmática**. In: CURTIS, Christian (org). *Observar la ley – ensayos sobre metodología de la investigación jurídica*. Madrid: Trotta, 2009, p. 175-208.

SAVIANI, Dermeval. **Pedagogia Histórico-Crítica: primeiras aproximações**. 10. ed. rev. Campinas: Autores Associados, 2008.

SAVIANI, Dermeval. **O legado educacional no regime militar**. Caderno Cedes, vol. 28, n. 76, pag. 291-312. Campinas, 2008b.

SCHOENFELD, A. H. **Heurísticas na sala de aula**. In: KRULIK, S.; REYS, R. E. A *Resolução de Problemas na Matemática Escolar*. São Paulo: Atual, 1997.

SILVA, Márcia Cristina Amaral da. GASPARI, João Luiz. **A segunda revolução industrial e suas influências sobre a educação escolar brasileira**. Projeto de pesquisa realizado na Universidade Estadual de Maringá no período de 2004/2005. Disponível em: http://www.histedbr.fe.unicamp.br/acer_histedbr/seminario/seminario7/TRABALHOS/M/Marcia%20C20Gasparin2.pdf. Acesso em: 1 de setembro de 2021.

SOUZA, E. R., MARCOMIN, F. E. **A Imagem de Satélite do Google Earth como elemento de estudo da percepção e sensibilização ambiental: possíveis integrações**. In: Congresso de Ecologia do Brasil, 9., 2009, São Lourenço. Anais... São Lourenço, Sociedade de Ecologia do Brasil, 2009, p. 1-3.

SKOVSMOSE, Ole. **Desafios da Reflexão em Educação Matemática Crítica**. Tradução de Orlando de Andrade Figueiredo e Jonei Cerqueira Barbosa. Campinas: Papyrus, 2008.

STUCHI, C. G.; XIMENES, S.; PIPINIS, V. T.; VICK, F. **Velhas tendências, novos arranjos: a autonomia universitária frente às propostas de Organizações Sociais e Fundos Patrimoniais Jornal**. *Jornal de Políticas Educacionais*. V. 14, n. 13. janeiro de 2020.

TAVARES, Sergio Marcus Nogueira. **Governança no ensino superior privado**. IN: COLOMBO, Sonia Simões e RODRIGUES, Gabriel Mario. *Desafios da gestão universitária contemporânea*. Porto Alegre: Artmed, 2011, p. 175-190.

TEIXEIRA, A. **Educação para a democracia**, R.J., Ed. José Olympio, 1936.

WEBER, M. **Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**. tradução de Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 1999. 586 p.

WERNECK, H. **Como vencer na vida sendo professor: depende de você.** 10. Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1996.

VEIGA, IPA. **Perspectivas para reflexão em torno do projeto político-pedagógico.** In: Veiga, IPA, Resende LMG, organizadores. Escola: um espaço do projeto político-pedagógico. 6ª ed. Campinas: Papirus; 2002. p. 9-32.

VILA, A.; CALLEJO, M.L. **Matemática para aprender e pensar.** O papel das crenças na resolução de problemas. Porto Alegre: Artmed, 2006.

XIMENES, Julia Maurmann. **O Processo de Produção Científico-Jurídica: O problema é o problema.** In: XVII Congresso Nacional do CONPEDI, Brasília/DF, 2008. Anais do XVII Congresso Nacional do CONPEDI. Florianópolis (SC) : Fundação Boiteux, 2008.

YATEGASHI, Solange e outros (Orgs). **Novas Tecnologias Digitais: Reflexões sobre mediação, aprendizagem e desenvolvimento.** Curitiba: CRV, 2017, p.23-35.

ZAMBONI, E. **Projeto pedagógico dos parâmetros curriculares nacionais: identidade nacional e consciência histórica.** História & Ensino, Londrina, v. 9, p. 97-108, out. 2003.

ZOCCOLI, Marilise Monteiro de Souza. **Educação superior brasileira: política e legislação.** Curitiba: Ibipex, 2009.

GESTÃO ESCOLAR INTERFACE SISTEMA WEB E SEGURANÇA EM REDES WIRELESS

Aujor Rogério Tigre Filho ¹
Sérgio Murilo Schutz²

RESUMO

O presente estudo tem como tema os sistemas WEB e segurança em redes wireless. O rápido crescimento desse tipo de rede nos últimos anos é comparado com o crescimento da Internet nas últimas décadas. As redes wireless têm sido amplamente adotadas por instituições e empresas com a finalidade de economia em infra estrutura de cabeamento, além de prover interligação, maior mobilidade e flexibilidade para redes locais. Em contrapartida, mesmo com a ratificação de novos protocolos e surgimento de novas soluções, ainda existem algumas preocupações adicionais em segurança que são inerentes a um meio de comunicação sem fio. Neste estudo foi utilizada o método bibliográfico com pesquisa em livros, revistas e artigos científicos relacionados ao tema. Assim, neste trabalho serão tratados os tipos de ataques existentes em redes sem fio, focalizando as redes wireless e as formas de prevenções e detecções para as mesmas.

Palavras-chave: Internet. Rede Wireless. Segurança. Sistema WEB.

ABSTRACT

The present study has as its theme WEB systems and security in wireless networks. The rapid growth of this type of network in recent years is compared to the growth of the Internet in recent decades. Wireless networks have been widely adopted by institutions and companies in order to save on cabling infrastructure, in addition to providing interconnection, greater mobility and flexibility for local networks. In contrast, even with the ratification of new protocols and the emergence of new solutions, there are still some additional security concerns that are inherent in a wireless communication medium. In this study, the bibliographic method was used with research in books, magazines and scientific articles related to the topic. Thus, in this work the types of attacks existing in wireless networks will be treated, focusing on wireless and the forms of prevention and detections for them.

Key-words: Internet. Wireless Network. Safety. WEB Systems.

¹Acadêmico do Curso de Pós-Graduação "Lato Sensu" em Nível de Especialização.

²Mestrado em Ciências da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil (2007), Professor titular da CESUSC, Brasil.

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como tema os sistemas WEB de segurança em redes wireless. A necessidade de segurança é um fato que vem transcendendo o limite da produtividade e da funcionalidade. Enquanto a velocidade e a eficiência em todos os processos de negócios significam uma vantagem competitiva, a falta de segurança nos meios que habilitam a velocidade e a eficiência pode resultar em grandes prejuízos e falta de novas oportunidades de negócios.

O mundo da segurança, seja pensando em violência urbana ou em hackers, é peculiar. Ele é marcado pela evolução contínua, no qual novos ataques têm como resposta novas formas de proteção, que levam ao desenvolvimento de novas técnicas de ataques, de maneira que um ciclo é formado. Não é por acaso que é no elo mais fraco da corrente que os ataques acontecem.

Esse comportamento pode ser observado no mundo da informação, de modo que também se deve ter em mente que a segurança deve ser contínua e evolutiva. Isso ocorre porque o arsenal de defesa usado pela organização pode funcionar contra determinados tipos de ataques; porém, pode ser falho contra novas técnicas desenvolvidas para driblar esse arsenal de defesa.

Portanto, o presente estudo tem o objetivo de descrever sistemas WEB e segurança em redes wireless.

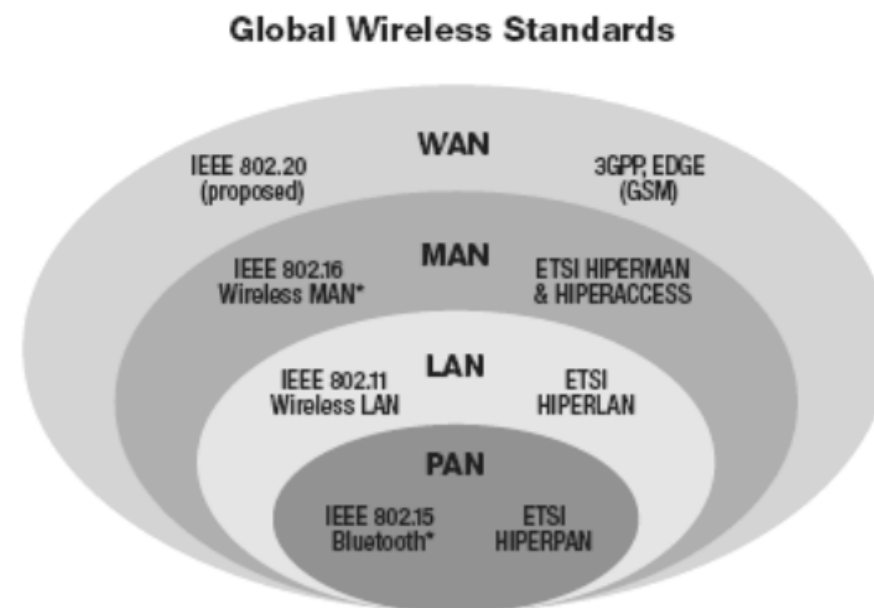
Redes Wireless

A palavra wireless, traduzindo significa sem fios (wire: fio, cabo); (less: sem) (ENGST; FLEISHMAN, 2005). Portanto caracteriza qualquer tipo de conexão para transmissão de informação sem a utilização de fios ou cabos. Existem vários tipos e padrões de redes wireless, como por exemplo, o WiMax, Bluetooth, Wi-Fi (Wireless Fidelity), InfraRed (Infravermelho).

Uma rede wireless é reconhecida por ser sem fio, pois o transmissor e o receptor estão se comunicando sem a presença de fios, no nosso caso, por ondas de rádio (ENGST; FLEISHMAN, 2005).

Se encontram nessa categoria os seguintes tipos de rede: Locais Sem Fio ou WLAN (Wireless Local Area Network), Redes Metropolitanas sem Fio ou WMAN (Wireless Metropolitan Area Network), por exemplo o WiMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access), Redes de Longa Distância sem Fio ou WWAN (Wireless Wide Area Network), redes WLL (Wireless Local Loop) e o novo conceito de Redes Pessoais Sem Fio ou WPAN (Wireless Personal Area Network) (TEIXEIRA, 2005).

Figura 1: Classificação pela abrangência das redes sem fio



Fonte: (TEIXEIRA, 2005)

Para Teixeira (2005), o WiMAX, que utiliza o padrão IEEE³ 802.16, foi ratificado em dezembro de 2001, estava focando basicamente as faixas de frequências situadas entre 10GHz e 66GHz considerando sempre aplicações com linha de visada, obtendo até 34Mbps.

Segundo Engst; Fleishman (2005), a grande vantagem em instalar uma rede sem fio é a mobilidade. Há alguns anos, essa visão de conectividade sem fios era um tanto quanto futurista, mas hoje a realidade mudou, e tornando possível que aquele e-mail que não poderia esperar por resposta possa ser respondido no meio de uma reunião ou a qualquer hora e local que disponibilize a internet.

Segundo Duarte (2003), com o avanço das redes sem fio não foi nenhuma surpresa para as empresas atuais. Isso se deve ao grande aumento de produtividade que as tecnologias sem fio proporcionam o que é difícil de ser ignorado. Em um recente estudo, a Gartner descobriu que funcionários com notebooks atingiram um aumento de produtividade de meia hora a três horas, comparado aos

³IEEE- Institute of Electrical and Electronic Engineers.

usuários de desktops. Quando a conexão sem fio é adicionada a esses notebooks, ocorre um aumento de até 11 horas de produtividade adicional por semana.

Porém, as redes sem fio vêm também acompanhadas de desvantagens significativas e talvez a segurança seja a principal delas. A segurança é um dos três maiores problemas enfrentados por gerentes de Tecnologia da Informação, com relação às redes sem fio e computação remota (RUFINO, 2005).

Os principais problemas de segurança com relação aos sistemas sem fio, segundo Rufino (2005) incluem:

- Intercessão de transmissão sem fio à medida que viaja via aérea.
- Perda de um dispositivo portátil, comprometendo os dados nele contidos.
- Relacionamentos de confiança quando os dispositivos sem fio são usados para comércio (por exemplo, para o envio de pedidos ou compras).

Para lidar com esses problemas, as instituições ou organizações precisam, determinar procedimentos específicos para o uso de dispositivos sem fio, incluindo as funções para as quais os mesmos podem ser usados, o que pode ou não ser armazenado e qual a tecnologia de segurança que deve estar instalada, para evitar que os dados sejam comprometidos, no caso de roubo do dispositivo (REGONHA, 2010).

A definição de políticas e padrões para os dispositivos sem fio é imprescindível. Por exemplo, sempre que uma LAN sem fio for ativada, a tecnologia VPN deve ser implementada. Além disso, notebooks com recursos sem fio devem ter proteção antivírus e de firewall instaladas.

Portanto, Regonha (2010) alerta que a segurança não termina aí. Uma rede sem fio pode realizar transmissões em distâncias muito além de um prédio, permitindo a qualquer um que esteja por perto ou até mesmo passando perto de uma instalação, espreitar dados. Só é necessária uma antena potente e um software de hacker facilmente disponível no mercado.

Para este tipo de segurança, basta proteger o acesso das pessoas, mas, em uma rede sem fio, onde os dados trafegam pelo ar, o perímetro a ser coberto pela segurança seria de metros e metros, as vezes, além das paredes da empresa. (RUFINO, 2005)

Para acessar uma rede sem fio, basta estar munido de dispositivos de acesso a ela e se posicionar de forma a obter um sinal cuja potência permita uma conexão.

Para ajudar a minimizar o problema de acesso não permitido, algo a se levar em conta quando se for construir uma rede sem fio é a posição do Access Point, para que as ondas eletromagnéticas fiquem centralizadas, minimizando a área coberta pela rede fora do perímetro desejado (RUFINO, 2005).

SISTEMA WEB

O sistema Wired Equivalency Privacy (WEB) opera na camada de enlace de dados e fornece criptografia⁴ entre o cliente e o Access Point. O WEB é baseado no método criptográfico Route Coloniale 4 (RC4) da RSA, que usa um vetor de inicialização (IV) de 24 bits e uma chave secreta compartilhada (secret shared key) de 40 ou 104 bits. O IV é concatenado com a secret shared key para formar uma chave de 64 ou 128 bits que é usada para criptografar os dados. Além disso, o WEB utiliza Cyclic Redundancy Check (CRC-32) para calcular o checksum da mensagem, que é incluso no pacote, para garantir a integridade dos dados. O receptor então recalcula o checksum para garantir que a mensagem não foi alterada (ENGST; FLEISHMAN, 2005).

O WEB trouxe como promessa um nível de segurança equivalente à das redes cabeadas. Na prática o WEB também tem suas falhas, mas não deixa de ser uma camada de proteção essencial, muito mais difícil de penetrar que o Service Set Identifier (SSID) e a lista de endereços físicos permitidos, também conhecido por endereço Media Access Control (MAC) (SERENO, 2015).

O WEB se encarrega de encriptar os dados transmitidos através da rede. Existem dois padrões WEB, de 64 e de 128 bits. O padrão de 64 bits é suportado por qualquer ponto de acesso ou interface que siga o padrão WI-FI, o que engloba todos os produtos comercializados atualmente. O padrão de 128 bits por sua vez não é suportado por todos os produtos. Para habilitá-lo será preciso que todos os componentes usados na sua rede suportem o padrão, caso contrário os nós que suportarem apenas o padrão de 64 bits ficarão fora da rede (MICROSOFT, 2004).

Para Rufino (2005), alguns programas largamente disponíveis são capazes de quebrar as chaves de encriptação caso seja possível monitorar o tráfego da rede captando alguns pacotes. Como disse o WEB não é perfeito, mas já garante um nível básico de proteção. Esta é uma chave que foi amplamente utilizada, e ainda é, mas que possui falhas conhecidas e facilmente exploradas por softwares como AirSnort ou WEBCrack. Em resumo o problema consiste na forma com que se trata a chave e como ela é "empacotada" ao ser agregada ao pacote de dados.

Ainda, Rufino (2005), o WEB vem desativado na maioria dos pontos de acesso, mas pode ser facilmente ativado através do utilitário de configuração. O mais complicado é que será preciso definir manualmente uma chave de encriptação (um valor alfanumérico ou hexadecimal, dependendo do utilitário) que deverá ser a mesma em todos os pontos de acesso e estações da rede. Nas estações

⁴Criptografia: uma forma de proteção aos dados trafegados na rede é a criptografia. Caso um atacante tente obter os dados trafegados na rede, a criptografia vai cuidar de deixar todos os dados fora de uma ordem lógica e entendível (ENGST; FLEISHMAN, 2005);

a chave, assim como o endereço SSID e outras configurações de rede podem ser definidas através de outro utilitário, fornecida pelo fabricante da placa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar os sistemas WEB e segurança em redes wireless, conclui que uma rede sem fio é de extrema facilidade de uso e configuração, possibilitando uma mobilidade excelente que pode ser utilizada como diferencial para as instituições e organizações.

Sua implantação é simples, e não demanda de grandes reformas nos estabelecimentos como era nos casos de redes cabeadas, onde havia a necessidade de quebrar a parede para passagem dos fios, agora o uso deste tipo de rede atrai cada vez mais usuários.

A atenção é uma constante, pois, todo ambiente não é totalmente seguro, as redes sem fio também são vulneráveis, sendo que já existe vários processos que ajudam a tornar um ambiente Wireless seguro, mesmo não garantindo que a rede seja totalmente segura.

Ressalta-se, que utilizar uma rede sem fio requer maior preocupação com a segurança para se garantir uma maior privacidade dos dados ali trafegados, pois o meio em que ela trafega é o ar, potencializando que uma pessoa mal intencionada possa usufruir do sinal fora do perímetro físico, atravessando paredes e invadindo o meio externo, facilitando a ação do sujeito.

Portanto, levantar barreiras contra os hackers é melhor do que simplesmente deixar a rede aberta e vulnerável. E conforme o estudo observou-se que a rede sem fio é indicada por todos os autores referenciados, elas são versáteis e úteis nas instituições e organizações, desde que faça uso dos métodos garantindo a privacidade das informações e as orientações do fabricante, se obterá nível satisfatório de segurança.

REFERÊNCIAS

DUARTE, Luiz Otávio. Análise de Vulnerabilidades e Ataques Inerentes a Redes Sem Fio 802.11x. **Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharel em Ciência da Computação**. UNESP São José do Rio Preto. 2003. Disponível em: <http://www.apostilando.com/download.php?cod=230&categoria=Redes>. Acessado em: 14 nov.2008.

ENGST, Adam.; FLEISHMAN, Glenn. **Kit do iniciante em redes sem fio**: O guia prático sobre redes Wi-Fi para Windows e Macintosh. 2. ed.: São Paulo: Pearson Makron Books. 2005.

MICROSOFT. **Visão Geral da Atualização de Segurança WPA Sem Fio no Windows XP. 2005**. Disponível em: <http://support.microsoft.com/kb/815485/pt-br>. Acessado em: 16 nov. 2008.

REGONHA, Bruno. **Segurança em redes wireless**. 2010. 43 f. [Monografia]-Tecnólogo em Processamento de Dados. Faculdade de Tecnologia de Americana. Curso de Processamento de Dados. Americana, São Paulo. Disponível em: <https://aberto.univem.edu.br/handle/11077/423>.

RODRIGUES, Renato; GONÇALVES, José. Coreia **Procedimentos de metodologia científica**. 9.ed. Lages, SC: PAPERVEST, 2020.

RUFINO, Nelson Murilo de Oliveira. **Segurança de redes sem fio**. São Paulo: Novatec, 2005.

SERENO, José Humberto Laranjeira. **Tendências de implementação e segurança nas redes wireless organizacionais**. 2015. 93 f. [Dissertação Mestrado]-Instituto Politécnico de Setúbal. Escola Superior de Ciências Empresariais. Setúbal. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/10450>.

TEIXEIRA, Edson Rodrigues Duffles. **Tutoriais: Banda larga e VOIP**. 2005. Disponível em: <http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialwimax/default.asp>. Acessado em: 16 nov. 2008.

VERÍSSIMO, Fernando. **O problema de segurança em redes baseadas no padrão 802.11. 2003**. Disponível em: http://www.lockabit.coppe.ufrj.br/rlab/rlab_textos.php?id=82. Acessado em: 14 nov. 2008.

TECNODIVERSIDADE: HIPÓTESES PARA A INVENÇÃO DE UMA TECNOLOGIA DECOLONIAL

Rafael Rodrigues Schmitt¹

RESUMO

Este artigo trata da condição humana na modernidade. O tema de filosofia da tecnologia e condição humana é articulado nessa pesquisa por se tratar de um estudo sobre as transformações da condição humana frente a ciência e as técnicas modernas, conforme Heidegger (2012). Neste sentido estudamos a questão da tecnologia e de como as inovações tecnológicas impactam os atores políticos promovendo consequências sociais. Para tanto escolhemos como exemplar o conceito de capitalismo de vigilância (ZUBOFF, 2019), uma nova lógica acumulativa aceleracionista baseada na extração de dados pessoais, objetivando prever o comportamento dos usuários e modificar em grande escala os comportamentos humanos. Como alternativa a essa tecnopolítica de vigilância propomos o conceito de tecnodiversidade (HUI, 2021), uma forma de pensar a tecnologia como decolonial, nos mesmos moldes em que a antropologia imagina uma cultura decolonial, inventando uma cosmotécnica com pressupostos antropológicos a partir do imaginário brasileiro, considerando a contribuição de Eduardo Viveiros de Castro (2018) para o perspectivismo ameríndio.

Palavras chave: tecnologia. Condição humana. Tecnodiversidade. Capitalismo de vigilância. Perspectivismo.

ABSTRACT

This article deals with the human condition in modernity. The theme of philosophy of technology and the human condition is articulated in this research because it is a study on the transformations of the human condition in face of modern science and techniques, according to Heidegger (2012). In this sense, we study the issue of technology and how technological innovations impact political actors promoting social consequences. For this, we chose as an example the concept of surveillance capitalism (ZUBOFF, 2019), a new accumulative accelerationist logic based on the extraction of personal data, aiming to predict the

¹Professor. Graduado em Psicologia, Filosofia e Letras-Português, Mestre em práticas Transculturais (Unifacvest).

behavior of users and modify human behavior on a large scale. As an alternative to this technopolitics of surveillance, we propose the concept of technodiversity (HUI, 2021), a way of thinking about technology as decolonial, in the same way that anthropology imagines a decolonial culture, inventing a cosmotechnic with anthropological assumptions based on the Brazilian imagination, considering the contribution of Eduardo Viveiros de Castro (2018) to Amerindian perspectivism.

Keywords: technology. Human condition. Technodiversity. Surveillance capitalism. Perspectivism.

1 INTRODUÇÃO

Para introduzir a questão da tecnologia como parte da condição humana constatamos que a tecnologia constantemente é imaginada como problema de pesquisa e cálculo do qual se ocupam as engenharias, e não se coloca questão alguma à capacidade de reflexão interdisciplinar das ciências humanas. Sabendo como afirma Cupani (2014) que o controle da realidade é propósito típico da tecnologia, isso já justifica uma reflexão sobre a condição humana em um mundo marcado pela tecnologia.

Neste artigo discutiremos a questão da tecnologia por meio da apresentação de seu paradigma dominante em um cenário de aceleracionismo, apresentando como exemplar desse paradigma o conceito de capitalismo de vigilância. Como contraponto exploraremos o conceito de tecnodiversidade, uma emergente alternativa no campo da cultura humana, em que pressupostos da antropologia aplicados a tecnologia tem por objetivo pensar uma tecnologia decolonial.

Portanto, o paradigma dominante da tecnologia é ser pensada como uma obra universal, uma forma de trazer felicidade para a humanidade pelo controle da natureza, resultado do processo de superação da dependência da humanidade em relação aos seus órgãos (Hui, 2020).

Essa colocação da natureza à disposição da humanidade como recurso caracteriza o atual período em que vivemos, em que esses processos foram acelerados, e por isso denominamos de Antropoceno. O momento em que o homem deixa de ser agente biológico para se tornar uma força geológica, sendo como consequência capaz de alterar a paisagem do planeta e comprometer sua própria sobrevivência como espécie, e a dos outros seres vivos conforme Eduardo Viveiros de Castro e Déborah Danowski (2017).

2 TECNODIVERSIDADE

O imaginário da tecnologia eurocêntrica tem seu mito fundante, estabelecido na mitologia grega com o mito de Prometeu. Para favorecer a humanidade, rouba o fogo do Olimpo como uma maneira de obter para a raça humana um elemento que garantiria a necessária supremacia sobre a natureza. Essa mitologia encontra eco no imaginário futurista aceleracionista que nunca se desvinculou da tecnologia como uma forma de trazer felicidade para a humanidade pelo controle da natureza.

Os aceleracionistas argumentam que a tecnologia, particularmente a tecnologia computacional, e o capitalismo, especialmente em sua versão globalizada neoliberal, deveriam ser massivamente acelerados e acreditam que seja uma maneira de empurrar a humanidade para frente, porque simplesmente não há alternativa. Os aceleracionistas apoiam a automação e uma fusão entre o digital e o humano.

O conceito de capitalismo de vigilância é exemplar do aceleracionismo tecnológico. As ascensões das novas tecnologias da informação deram início a uma nova forma de economia imaterial. Shoshana Zuboff (2019) denomina essa nova lógica acumulativa de capitalismo de vigilância em seu livro intitulado *The age of surveillance capitalism: the fight for a human future at the new frontier of power*. Essa nova economia dos dados seria a transformação da cotidianidade em estratégia de comercialização, a extração de dados pessoais e a venda aos anunciantes de previsões sobre o comportamento dos usuários, objetivando modificar em grande escala os comportamentos humanos.

Porém o corpo humano é um empecilho a esse projeto de acumulação ilimitada em que nossos comportamentos se tornaram mercadoria. O crescimento desse mercado depende do fim do sono e de uma rotina de produção e consumo 24/7, vinte quatro horas por dia e sete dias por semana (Crary, 2014). O sono, essa necessidade corporal, mas também simbólica, que prenuncia realidades diferentes e melhores, é a última fronteira a ser ultrapassada pelo aceleracionismo. A nova economia do capitalismo de vigilância será mais eficiente quando se abolir os órgãos e por consequência a necessidade do sono.

Uma intervenção técnica é mais eficaz quanto menos desequilíbrio ela produz na natureza e observa aquilo que Jullien (2017) denominou de a propensão das coisas, a observação de para onde naturalmente flui um processo na natureza. O capitalismo de vigilância demonstra que o projeto moderno da razão se dissociou de seus fins éticos e se transformou em uma busca desenfreada por aceleração tecnológica.

Partindo do princípio de que não existe uma tecnologia dissociada de uma finalidade moral e que podemos pensar a tecnologia de outra forma e não apenas como um universal, propomos o conceito de tecnodiversidade, como alternativa a universalidade do aceleracionismo tecnológico.

A tecnodiversidade constitui uma quebra de paradigma com o propósito de pensar uma tecnologia fora dos pressupostos fundantes da tecnologia eurocêntrica. Hui (2019) propõe uma pluralidade de cosmotécnicas contrariando a cultura monotecnológica com a possibilidade de criação de novos futuros tecnológicos. A tecnodiversidade é descolonizadora e capaz de produzir novas formas de vida social, política e estética e novas relações com não humanos o planeta e com o cosmos.

Portanto sem confrontarmos o conceito de tecnologia em si, dificilmente seremos capazes de preservar a alteridade e a diferença. A tecnodiversidade pode ser entendida como uma proposta de diálogo transversal em um mundo acelerado e sincronizado por uma força tecnológica gigantesca e universalizante.

O conceito de tecnologia como um universal está diretamente ligado a ideia de globalização, entendida como um processo que emana de um só lado e traz consigo a universalização de epistemologias particulares e, através de meios tecnoeconômicos é elevada de uma visão de mundo regional ao status de metafísica supostamente global (Hui, 2020).

Então o diálogo entre a filosofia da tecnologia e a antropologia possibilitou o pensamento de uma tecnologia decolonial. Em termos antropológicos é relativamente comum pensar em uma cultura decolonial mas não em uma tecnologia decolonial. Conforme Wagner (2020) as culturas existem em razão do fato de terem ido inventadas e em razão da efetividade dessa invenção, portanto ser possível pensar em uma tecnologia, que é também inventada como uma cultura, ser decolonial, como a antropologia imagina uma cultura.

Partindo desses pressupostos, em um exercício de imaginação, nos propomos a oferecer uma alternativa ao mito fundante da tecnologia do ocidente de um Prometeu que se apropria do fogo dos deuses para beneficiar os humanos no controle da natureza, e instalar um universal tecnológico acelerado na contemporaneidade, e pensaremos uma virada tecnológica a partir do imaginário brasileiro autóctone.

Consideramos então que em um imaginário brasileiro autóctone não existe uma tecnologia dissociada de um fundamento espiritual e tampouco dissociada de uma finalidade moral.

Aplicados esses fundamentos e finalidades ao conceito de capitalismo de vigilância, observamos que a principal característica dessa nova economia imaterial chamada de capitalismo de vigilância é o seu aspecto desmaterializante. Tão mais eficaz será essa tecnologia quanto maior se tornar a superação da dependência da humanidade em relação aos seus órgãos. Corpos costumam ficar cansados, ansiosos, angustiados, deprimidos e principalmente necessitam dormir durante longas horas todos os dias, comprometendo o projeto aceleracionista tecnológico de produzir e consumir 24/7. Corpos são um estorvo para a tecnologia compreendida como um universal.

Os indígenas que foram invadidos pela mercadoria (Viveiros de Castro, 2020), ou seja, por nós a 500 anos atrás rejeitaram, porque incompatível com a propensão das coisas, a concepção de que é preciso sempre produzir mais e consumir mais, os indígenas foram considerados desobedientes.

Nós já estamos sendo invadidos por nós mesmos dentro dessa lógica de produção e consumo acelerado e nunca chegará o tempo em que vamos dar tudo para todos, nunca alcançaremos um estado de plenitude, de abundância e de equilíbrio e que em um momento de declínio os indígenas podem nos ensinar a viver melhor em um mundo pior, segundo Eduardo Viveiros de Castro (2014).

A principal característica específica dessas sociedades indígenas estudadas pela antropologia é o privilégio que conferiam em suas cosmologias ao corpo. Ele, o corpo existe para ser afirmado ou negado, pintado e perfurado, resguardado ou devorado, mas sempre ocupando uma posição central na visão que as sociedades indígenas têm da natureza do ser humano. O corpo apresenta nessas culturas claras consequências políticas em relação a metafísica indígena, em que a natureza muda dependendo do observador. Esse perspectivismo rejeita um ponto de vista dominante, espalhando e dispersando a condição de sujeito, não há uma ideia de transcendência privilegiada como na tecnologia universal (Viveiros de Castro, 2018).

Por isso que Krenak (2019) em suas ideias para adiar o fim do mundo, rejeita o ingresso para integrar esse clube da humanidade, que na maioria das vezes só limita a nossa capacidade de invenção, criação, existência e liberdade. Compreende o ingresso na lógica da mercadoria como uma velha disposição para a servidão voluntária.

Portanto dentro de um diálogo entre a filosofia da tecnologia e a antropologia em que foi gestado o conceito de tecnodiversidade, podemos buscar o significado de uma cosmotécnica brasileira, que para além de formas de arte e artesanato indígenas a serem preservados, como essas cosmotécnicas, com um sentido espiritual e moral incluídos, poderiam nos inspirar a recontextualizar a tecnologia moderna.

O conceito de cosmotécnica engloba as atividades técnicas que produzem ferramentas, mercadorias ou obras de arte no contexto de uma concepção particular de cosmos e moral, uma pluralidade de cosmotécnicas contraria a cultura monotecnológica (Hui, 2020).

Entender a tecnologia de uma forma diversa como são as culturas é privilegiar a multiplicidade em detrimento da singularidade e compreender que a tecnologia deve se conectar com esse princípio cósmico criando cosmotécnicas que valorizem a experiência do corpo, retirando a primazia da tecnologia pensada como um universal e imaginando as possibilidades autóctones do antropoceno brasileiro na criação de uma tecnologia decolonial.

3 CONCLUSÃO

Para concluir retomamos as ideias centrais e indicamos possíveis caminhos. Partimos da apresentação de um mito fundante da tecnologia europeia, o mito de Prometeu que roubou o fogo dos deuses para dar a humanidade objetivando que ela controlasse a natureza. Humanidade que colocou a tecnologia pensada como uma obra universal resultante do processo de aceleração e superação da dependência em relação aos seus órgãos. Apresentamos o aceleracionismo, a ideia de que a tecnologia da informação e o capitalismo globalizado devem ser massivamente acelerados para forçar a singularidade tecnológica, um caminho negacionista da possibilidade da multiplicidade. Descrevemos o conceito de capitalismo de vigilância, uma nova forma de economia desmaterializada que reduz humanos a dados que são produzidos e consumidos numa lógica de trabalho 24/7, ou seja, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, sendo que essa tecnopolítica da vigilância encontra como barreira a necessidade do sono entre os humanos, vendo como necessário em um futuro transumanista excluir o corpo. Essa tecnologia universal não observaria a propensão das coisas, para onde elas pendem e como se organizam e, portanto, buscam um máximo de intervenção na natureza em defesa da mercadoria.

Apresentamos então o conceito de tecnodiversidade, uma pluralidade de cosmotécnicas contrariando a cultura monotecnológica, um conceito originado do diálogo transversal entre a filosofia da tecnologia e a antropologia. Evidenciamos a contribuição autóctone para a criação de uma cosmotécnica brasileira, a valorização da experiência do corpo pelos indígenas.

Sendo, portanto as tecnologias diversas como as culturas propomos uma tecnologia decolonial, adaptadas a pressupostos e interesses locais com fundamentos espirituais e associadas a finalidades morais.

Entendemos que o antropoceno como se apresenta, marcado pela tecnologia e com tendências a aceleração desses processos contra a natureza acabarão por provocar a queda do céu para todos como disse Davi Kopenawa (2015).

O estudo da tecnodiversidade, a ideia de pensar em tecnologias decoloniais é uma proposta inovadora que une as disciplinas da filosofia da tecnologia e da antropologia e traz propostas para criar mundos tecnológicos futuros diferentes do proposto pela monotecnologia. Pode ser encarada como uma ideia da filosofia da tecnologia para adiar o fim do mundo.

REFERÊNCIAS

Avanessian, A. y Reis, M. (org.). **Aceleracionismo. Estrategias para una transición hacia el postcapitalismo.** Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Caja Negra, 2017 BAUMAN, Zygmunt. **Globalização.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.



CRARY, Jonathan. **24/7: capitalismo tardio e os fins do sono**. São Paulo: Ubu editora, 2014.

CUPANI, Alberto. *Filosofia da tecnologia: um convite*. Florianópolis: editora ufsc, 2017.

CUPANI, Alberto. INTERthesis, **Fazer ciência em uma época marcada pela tecnologia**. Florianópolis, v.11, n.2, p.01-14, Jul-Dez. 2014.

HEIDEGGER, Martin. **Ensaio e conferências**. Petrópolis: Editora Vozes, 2012.

HUI, Yuk. **The question concerning technology in China**: essay in cosmotechnics. Falmouth: Urbanomic, 2019.

HUI, Yuk. **Tecnodiversidade**: São Paulo: Ubu Editora, 2020.

KOPENAWA, Davi e BRUCE, Albert. **A queda do céu: palavras de um xamã yanomami**. São Paulo: Companhia das Letras, 2015.

KRENAK, Ailton. **Ideias para adiar o fim do mundo**. São Paulo: Companhia das letras, 2019.

VIVEIROS DE CASTRO, Eduardo. **A inconstância da alma selvagem**. São Paulo: Ubu Editora, 2020.

VIVEIROS DE CASTRO, Eduardo. **Metafísicas canibais**. São Paulo: Ubu Editora, 2018.

VIVEIROS DE CASTRO e DANOWSKI, Déborah. **Há mundo por vir? Ensaio sobre os medos e os fins**. Florianópolis: Cultura e Barbárie Editora, 2014.

WAGNER, Roy. **A invenção da cultura**. São Paulo: Ubu Editora, 2020.

ZUBOFF, Shoshana. **The age of surveillance capitalism: the fight for a human future at the new frontier of power**. New York: Public Affairs, 2019.

ZUBOFF, Shoshana. **Big other: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação**. In: BRUNO, Fernanda; CARDOSO, Bruno; KANASHIRO, Marta; GUILHON, Luciana; MELGAÇO, Lucas. (Org). *Tecnopolíticas da vigilância: perspectivas da margem*. São Paulo: Boitempo, 2018. P. 17-68.



A IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO DE UM SETOR DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Mayara Gabriela Vieira Azi¹
 José Correia Gonçalves²

RESUMO

Este artigo aborda a importância da administração para as organizações educacionais, expressa que uma boa gestão é fundamental para que as mesmas atinjam as metas. O presente artigo tem como objetivo apresentar uma reflexão sobre as técnicas e práticas de gestão que proporcionam aumentar ou manter a qualidade e produtividade. Mostra também que o bom planejamento e conhecimento das atividades diárias do setor em questão é uma ótima estratégia para o bom andamento do processo. Os principais resultados obtidos foram a averiguação do porquê as requisições estarem com determinada quantidade acumulada, não estarem sendo analisadas, assinadas e devolvidas no prazo. As metodologias utilizadas neste trabalho foram observações in loco, pesquisas bibliográficas e entrevistas informais.

Palavras-chave: Organização. Gestão. Educação.

ABSTRACT

This article shows the importance of management for educational organizations, expressing that good management is essential for them to achieve goals. This article aims to present a reflection on the management techniques and practices that provide to increase or maintain quality and productivity. It also shows that good planning and knowledge of the daily activities of the sector in question is a great strategy for the smooth running of the process. The main results obtained were the investigation of why the requisitions are with a certain accumulated quantity, not being analyzed, signed and returned on time. The methodologies used in this work were on-the-spot observations, bibliographic research and informal interviews.

Key words: Organization. Management. Education.

¹Acadêmica do Curso de Administração, 8ª fase do Centro Universitário UNIFACVEST.

²Graduado em Administração, Especialização em Economia de Empresas, Mestre em Economia área de concentração Economia Industrial, Doutor em Ciências Sociais área de concentração Relações Internacionais. Coordenador do Curso de Administração, Prof. das disciplinas de Administração de Projetos, Instrumento de Análise Administrativa, Empreendedorismo e Orientador do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração do Centro Universitário UNIFACVEST.



1 INTRODUÇÃO

O tema em discussão neste trabalho é a importância da administração em um determinado setor de uma instituição de ensino superior. O setor em questão tem a função de analisar, solicitar assinatura e realizar a devolução de documentos de estágio enviados por acadêmicos que realizam a graduação na modalidade de educação a distância (EAD).

A pesquisa realizada, originou-se pelo fato do acúmulo de documentos pendentes de respostas e envios. A instituição de ensino em questão vem crescendo significativamente, hoje com quase mil polos espalhados pelo Brasil. Com o crescimento institucional, o número de alunos aumentando, conseqüentemente as requisições vinham aumentando constantemente. A instituição conta com a parceria de uma empresa que presta atendimento e suporte ao acadêmico e polos, produz e realiza os envios de material didático, entre outros. Esta parceira deu-se início após o insucesso da tentativa da instituição de ensino de O trabalho tem como objetivo geral averiguar onde possíveis falhas para o bom andamento do setor, para que possa saná-las da melhor forma possível. E como objetivos específicos destacar tamanha importância da gestão com qualidade para as instituições de ensino superior e demonstrar que para o desenvolvimento das atividades dos setores educacionais é necessário primeiramente conhecer todo o processo educacional para que seja organizado da maneira mais adequada.

Para o desenvolvimento deste as metodologias utilizadas foram análise das atividades realizadas diariamente pelos colaboradores, observação in loco, pesquisas de referências bibliográficas e entrevistas informais. A importância da gestão nos setores das empresas no ramo educacional é de suma importância para evitar problemas futuros, como acúmulos de solicitações, evitando que resulte em clientes descontentes, ocasionando perda destes e com isto podendo manter o padrão de qualidade e satisfação.

O presente artigo abordará primitivamente, o referencial teórico expondo o tema com os principais autores relacionados ao tema em destaque. Na sucessão há o capítulo relacionado ao tema ou problema, onde será descrito a história da empresa de forma concisa de onde se realizou a pesquisa, bem como os principais problemas encontrados e analisados na organização. O capítulo a seguir refere-se a análise teórica e comparativa do tema ou problema onde será exposto os problemas identificados, desse modo destacando as possíveis sugestões de melhoria.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A administração é de extrema importância para que as práticas possam transcorrer e a expansão da organização seja constante. Ainda assim há empre-

sas que não percebem o quão essencial é. Como salienta Maximiano (2007, p. 9): “O processo de administrar é importante em qualquer escala de utilização de recursos: pessoal, familiar, organizacional e social.”

Daft (1999, p. 5) define administração como: “A realização dos objetivos organizacionais de uma forma eficaz e eficiente, através do planejamento, organização, liderança e controle dos recursos organizacionais.” A palavra administração pode ser conceituada de diversas maneiras, ajudando a defrontar com diversas situações de maneira mais eficiente e eficaz dentro da organização. Segundo Kwasnicka (1995, p. 17): “A palavra administrar tem vários significados. Não há um padrão universalmente aceito para a definição do termo administração.”

A administração tem como finalidade estabelecer processos de como alcançar metas e objetivos, fazendo a organização funcionar. Entretanto destaca Drucker (2002, p. 59): “Administrar uma empresa é equilibrar a variedade de necessidades e metas.”

Ao administrador, compete ainda conforme aponta Melo; Dias; Volpato (2020, p. 32):

Ao administrador, cabe gerenciar os recursos humanos, os materiais e os financeiros da instituição, qualquer que seja a sua característica organizacional: pública ou privada, com ou sem fins lucrativos. É função precípua do administrador estabelecer as metas, criar políticas internas e gerenciar os fluxos e processos de organização; e ainda realizar a análise destes processos todos, e resultante desta avaliação, dar manutenção a todos eles, readeguando as necessidades e otimizando o que está alinhado.

Observa-se que a atividade desempenhada pelo administrador é aplicável e necessária em todas as organizações. Chiavenato (2014b, p. 7) enfatiza que: “O administrador desempenha simultaneamente vários e diferentes papéis.” Administrar, em primeiro momento até parece ser simples, desenvolver as funções, mas não é, o administrador desempenha funções e papéis de grande importância, sendo eles responsáveis por conduzirem as atividades e tomadas de decisões nas organizações. Evidencia-se que as organizações possuem propósitos e finalidades em comum. Moraes (2004, p. 91) acentua:

Organizações são instituições sociais e a ação desenvolvida por membros é dirigida por objetivos. São projetadas como sistemas de atividades e autoridade, deliberadamente estruturados e coordenados, elas atuam de maneira interativa com o meio ambiente que as cerca.

Para que a gerência seja eficiente e eficaz é necessário dedicação e uma série de mecanismos focados em melhores resultados, além de conhecimento

gestor precisa de motivação e competência. De acordo com Stoner; Freeman (2012, p. 4): “Administração Processo de planejar, organizar, liderar e controlar o trabalho dos membros da organização, e de usar todos os recursos disponíveis da organização para alcançar os objetivos estabelecidos.”

Ressalta Drucker (2002, p. 83):

Os objetivos, metas e alvos servem para determinar quais medidas devem ser tomadas hoje para se obter resultados amanhã. São baseados na antecipação do futuro. Exigem que as medidas tomadas se adaptem ao futuro. Sempre equilibrando os meios existentes hoje com os resultados futuros e os resultados do futuro imediato com os resultados de um futuro mais distante.

O planejamento de curto e longo prazo é de suma importância para a empresa que almeja o crescimento e reconhecimento, para além de manter-se no mercado e possa se sobressair perante a concorrência. Para Vasconcellos Filho (1983, p. 7):

O planejamento estratégico é o radar e a bússola da empresa que navega nas águas revoltas do oceano econômico. É também o farol alto e o de neblina para a empresa que viaja em uma noite de tempestade e a cerração intensa. É preciso abandonar a síndrome do curto prazo e levantar a alça de mira das empresas. Aguardar por uma calma é um comportamento ingênuo.

Para colocar em prática o planejamento é fundamental organizar. Segundo Oda; Marques (2018, p. 79): “A função organizar serve para adaptar e ajustar as instituições às orientações propostas nas estratégias [...]”

Para obter êxito as empresas buscam agrupar funções com atividades iguais ou semelhantes, no intuito de organizar a equipe, para melhor coordenação. Ressalta Newman (1991, p. 134):

As atividades administrativas e de organização tem que ser divididas em séries de encargos que possam ser atribuídas a determinadas, fixando-se as relações entre estas, a fim de assegurar que seus esforços sejam coordenados para um objetivo básico. Em outras palavras é preciso organizar a equipe.

O planejamento estratégico tem o intuito de estabelecer um sentido, através de objetivos válidos, identificando as necessidades e oportunidades da organização. Enfatiza Galbraith; Lawler III et al (1995, p. 72): “O planejamento estratégico é outra atividade organizacional que pode ser uma forma de aprendizado organizacional.”

Visto ainda que quando exercida com êxito obtém-se resultados positivos, alcançando as metas traçadas. Ressalta Motta (1998, p. 9): “A boa organização de uma empresa é a condição indispensável para que todo o processo de racionalização do trabalho tenha bons resultados.”

Com isso considera-se que irá minimizar a possibilidade de que os gestores tomem decisões atuais que possam comprometer o futuro. Há diferentes necessidades na organização, por este é necessário que seja um processo de construção que deve atingir os diferentes níveis da empresa. Salienta Levy (1992, p. 17): “A organização deve ser flexível e sujeita à estratégia [...], organizar é o que um gerente faz para determinado trabalho seja executado o mais eficiente possível.” Dentre as funções da administração se tem ainda a Direção que tem por objetivo definir pessoas, trabalhar a motivação e comunicação entre os membros da organização. Afirma Silva (1997, p. 66): “O trabalho de direção é um dos mais importantes, pois o sucesso ou fracasso de um empreendimento está na razão direta das pessoas que o conduzem.” Completando, sabe-se que a comunicação passou a ser vista dentro das organizações como um fator estratégico e reconhecida como comunicação organizacional. Tomasi; Medeiros (2010, p. 64) lembram que:

Atualmente, a comunicação é considerada função estratégica da empresa. Por isso, define-se comunicação empresarial como uma atividade sistêmica, de caráter estratégico, relacionada aos mais altos escalões da empresa; tem por objetivo manter ou mudar para favorável, se for negativa, a imagem da empresa junto ao seu público.

A falta de comunicação dentre os envolvidos no processo resulta em desvantagem a capacidade profissional. Salienta Chiavenato (2014a, p. 3): “[...] estão relacionadas ao trabalho com pessoas e referem-se à facilidade de relacionamento interpessoal e grupal. Envolve a capacidade de comunicar, motivar, coordenar, liderar, e resolver conflitos pessoais e grupais.”

Considera-se também a importância de um controle de gestão adequado de acordo com as necessidades da empresa. O controle tem por sua função, supervisionar as práticas com intuito de averiguar se os resultados foram alcançados. Trewatha; Newport (1982, p. 213) comentam que: “[...] o controle é exercido para manter conformidade entre o resultado real e o esperado.”

As ações e as tomadas de decisões estão correlacionadas. Carneiro (2012, p. 22) afirma que: “[...] elas são interdependentes pelo fato de uma etapa só poder ser concluída e, além disso, a eficácia de uma etapa depende da eficácia da etapa anterior [...]”

Todos os processos da organização estão interligados, alguns com impacto maior sobre a organização, mas todos apresentam dependências. Fritz (1997, p. 23) conclui que: “Cada peça influencia o comportamento da outra. A estabilidade é formada pelo relacionamento de cada peça com a outra.”

De acordo com as circunstâncias, é evidente que a gestão qualificada é indispensável, e hoje em dia as empresas vem demonstrando um interesse em capacitar seus colaboradores. Com este pode-se ressaltar que o desempenho, qualidade e agilidade sem contar com a segurança em realizar os processos com eficácia serão maiores.

Gestores quando imbuídos no processo de melhoria conseguem a obtenção de resultados de curto e longo prazo com melhorias constantes no dia a dia.

3 O CAPÍTULO REFERENTE AO TEMA OU PROBLEMA

A empresa em questão recebe aqui o nome de Rede de ensino Alpha, empresa do ramo educacional que foi fundada em 1998, seu fundador um grande empreendedor que acreditou na população serrana e em seus ideais, formando hoje um dos maiores e melhores grupo de ensino no Brasil.

A Rede de Ensino Alpha possui sua matriz em Lages SC e conta com mais de 900 polos no Brasil, distribuídos por diferentes estados da federação, está presente em mais de mil cidades em todas as regiões. Com estes polos atende-se grande parte da população Brasileira.

O Centro Educacional Alpha vem ofertando um grande número de vagas para o ensino superior, dentre estes, graduação e pós-graduação. O mesmo possui um grande destaque no mercado, principalmente pelo significativo número de bolsas ofertadas pelos programas UNIEDU e PROUNI, gerando muitas oportunidades de cursar o ensino superior. O público alvo são os alunos concluintes do ensino médio do ano anterior em questão, mas acredita-se que hoje tem-se um grande número de brasileiros voltando a estudar após um longo período.

A matriz ocupa um terreno de aproximadamente 26 mil metros quadrados, aproveitado em sua totalidade com edificações, passeios e áreas de esporte e lazer.

A estrutura conta com 109 salas de aula e 81 laboratórios, além de moderna biblioteca com acervo de 70 mil volumes. Conta ainda com 5 mil metros quadrados destinados a praças e áreas de convívio para os acadêmicos, com lojas e praça de alimentação. O Complexo esportivo possui pista de atletismo, campo de futebol e quadras poliesportivas. Para eventos, o Campus dispõe de teatro com capacidade para 500 pessoas, além de um auditório com capacidade para 100 pessoas. O papel social é desempenhado na Casa da Cidadania, onde os acadêmicos aplicam na prática o que aprenderam, resolvendo os problemas da comunidade.

Setor de Protocolo localizado no acesso principal à Instituição, é o espaço onde o acadêmico pode fazer solicitação de documentos, abertura de protocolos para a secretaria acadêmica, obter informações sobre o funcionamento dos cursos, tesouraria e secretaria, extrato de horas, solicitar senha para acesso às notas na internet, pedido de inclusão de nome no diário de classe, retirada do diploma, enfim todo o procedimento burocrático da instituição para o acadêmico, conta ainda com o setor de estágios. Setor de estágio, é o setor em que foi realizada a pesquisa. Este setor tem como principais produtos e serviços o recebimento, análise e envio de documentos exigidos para realização de estágios de alunos matriculados nesta instituição de ensino.

Os principais clientes certamente são os alunos que buscam experiência e inserção junto ao mercado de trabalho. Como fornecedores tem-se a parceria de prefeituras, agentes de integração, secretarias, empresas dentre outros que oportunizam a realização de estágios.

A instituição de ensino tem um alto posicionamento no mercado, atuando a mais de 20 anos no mercado. Em suas diversas campanhas de matrícula, há sempre um engajamento entre alunos e colaboradores, superando as expectativas. É a 2ª melhor instituição de ensino no estado de Santa Catarina segundo o guia do estudante. Ocupada o pódio catarinense e brasileiro na avaliação do MEC, quando o quesito é qualidade de ensino entre as instituições privadas com fins lucrativos com IGC 4 na faixa e vários cursos com CPC conceito 5.

A rede de ensino tem como principais concorrentes a Universidade do Planalto Catarinense e Centro Universitário Leonardo da Vinci. Apesar da ótima estrutura da instituição de ensino, o setor em análise conta com uma estrutura um pouco defasada, possui equipamentos desatualizados, sendo estes computadores, impressoras e scanners. O setor em estudo conta com três colaboradores responsáveis pelo funcionamento dos processos de Estágio.

As empresas, prefeituras e agentes de integração encaminham as vagas de estágio disponíveis, a instituição de ensino solicita que a empresa parceira X remeta aos alunos através do portal institucional, então os interessados procuram o local de oferta se candidatando a vaga. Se selecionado, o local de oferta procura a instituição de ensino através de telefone ou e-mail para realizar um convênio entre ambos, quando já não existente, após é realizado um termo de compromisso, entre aluno, instituição de ensino e agente de integração, onde deverá constar todos os dados de ambos, inclusive, dias, horários que será realizado o estágio, assim como bolsas quando se tratar de estágio não obrigatório. O termo de compromisso deve ser enviado pelo aluno através do portal institucional, e-mail ou quando necessário a via original, através dos correios visto a porcentagem maior de alunos reside em outras cidades. Após recebido o setor em análise realiza as conferências, como matrícula regular dentre outros, quando tudo ok solicita ao responsável pelas assinaturas que assine para remeter novamente ao aluno, e por fim dar início ao seu estágio.

De acordo com as averiguações constatou-se algumas falhas no setor em análise, pertencentes a área de organização, comunicação e planejamento, consistindo em:

- Comunicação: na empresa em questão há uma dificuldade sobre o quesito comunicação com empresa parceira X que um dos serviços prestados é o atendimento ao aluno.
- Planejamento: a organização não possui um planejamento sobre as atividades que serão realizadas diariamente, há uma grande desordem sobre os afazeres de seu cotidiano. Atualmente a instituição de ensino conta com 3 colaboradores neste setor.
- Organização: sobre este há uma desorganização, caixas, papéis misturados e perdidos, o que acaba sendo um desperdício de tempo muitas vezes o colaborador precisa dedicar-se a encontrar um documento que não se faz ideia onde possa estar.
- Treinamento: contratação quase sempre é de candidatos sem experiência, para funções que exige uma rápida adaptação e sem um treinamento adequado. A empresa ainda não costuma executar com regularidade treinamentos.
- Controle: não há um controle por parte da gestão sobre as atividades que estão sendo desempenhadas por cada colaborador.
- Padronização: falta de padronização em processos realizados diariamente, não há um padrão em declarações, atestados o qual é imprescindível por se tratar de documentos e para manter a ordem sobre a demanda documental.
- Baixa remuneração: os salários proporcionados são abaixo das instituições do ramo.
- Equipamentos: os equipamentos para trabalhos disponíveis são desatualizados, máquinas antigas, o que ocasiona uma perda enorme de tempo.

4 O CAPÍTULO DA ANÁLISE TEÓRICA E COMPARATIVA DO TEMA OU PROBLEMA

Na empresa em análise evidenciou-se que há uma grande falha na comunicação no processo administrativo, cabe a empresa X informar e explicar aos alunos de que forma deve ser aberta uma nova requisição, como ocorre o processo e o status da sua solicitação. A instituição de ensino Alpha realiza os processos após a solicitação do aluno, averigua se o aluno está com a matrícula regular, e solicita que o orientador realize o preenchimento dos documentos pertinentes ao processo. O lapso acontece quando a empresa X que deveria passar as informações sobre o status da sua solicitação, não sabe como se encontra determinada solicitação. Salienta Tavares (2007, p. 14): “Sendo a comunicação a base de qualquer processo administrativo, é imprescindível trabalhá-la de forma planejada. Quando isso ocorre, ela tem a fantástica capacidade de resultar em vários fatores positivos na organização.”

Diante da situação observada, orienta-se que seja criado um campo como “observações” visualizado apenas internamente, dentro do sistema já utilizado para que cada alteração que haja, a empresa X possa estar ciente e saber informar ao aluno se já foi assinado ou não, se já foi preenchido, se o reenvio já aconteceu, qual foi a forma de envio, se foi via correio informar o código de rastreio para que o aluno possa saber onde encontra-se este documento.

Na empresa Alpha não há um planejamento nas atividades realizadas diariamente, existem atividades que são de responsabilidade deste setor, mas os colaboradores deste setor não possuem atividades determinadas, cada um executa quais acha que devem ser executadas. Conforme destaca Lacombe (2012, p. 28): “Planejamento é a determinação da direção a ser seguida para se alcançar um resultado desejado. É a determinação consciente de cursos de ação e engloba decisões com base em objetivos, em fatos e na estimativa do que ocorreria em cada alternativa disponível.”

Desta forma instrui-se que seja realizada um planejamento das atividades impostas diariamente aos colaboradores e também nas tarefas a serem realizadas em médio e longo prazo. Cada colaborador deverá ser responsável por determinada operação e caberá ao gestor supervisionar se está sendo elaborada conforme proposto no planejamento. Assim acredita-se que o funcionamento possa ser mais ágil e eficiente, onde a satisfação entre os funcionários e clientes certamente aumentarão. Enfatiza Ribeiro (2010, p. 8): “Planejamento estratégico é o processo de elaboração da estratégia, projetando os objetivos e resultados esperados a longo prazo; considera a relação existente entre a empresa e seu ambiente e deve ser abrangente, envolvendo a toda empresa.”

Observou-se também a desordem neste setor. Documentos a serem arquivados em caixas, em cima dos armários para arquivamento, pilhas de documentos em cima das mesas. O que ocasiona diversas situações desagradáveis, quando requer algum documento é necessário por muitas vezes procurar em diversas pilhas sobre as mesas e arquivos. Os códigos de rastreio das postagens realizadas através dos correios, são arquivados em uma caixa, sem qualquer ordem nem se quer ordem de datas, quando o código é solicitado pelo aluno, é necessário procurar nesta caixa gerando uma grande perda de tempo, trabalhando a favor do urgente e deixando para depois esta atribuição de suprema relevância. Notabiliza Levy (1992, p. 33):

Quando o meio é muito flutuante e os requerimentos operativos são urgentes, os diferentes níveis gerenciais tendem a se orientar a curto prazo. A síndrome comum nas empresas não preocupadas com esses assuntos é deixar o importante de lado a favor do urgente. As empresas “estrategizadas”, no entanto, estão totalmente conscientizadas e organizadas para lidar com as duas correntes simultaneamente. A rotina e ruptura.

Será um a fazer a mais, mas que poupará uma grande perca, que é a perca de tempo nas procuras. Sugere-se que seja organizado uma planilha. Assim que o comprovante de postagem, onde consta o código de rastreio é devolvido colaborador responsável por realizar as postagens, seja inserido nesta planilha na qual será introduzido, a data, código de rastreio, tipo de documento que foi enviado e o destinatário. Assim sempre que for solicitado será averiguado somente neste que constará todas as informações necessárias. Afim de facilitar também a comunicação, compartilhar esta planilha simultaneamente com a empresa X que informará ao aluno. Segure-se ainda que seja organizado o arquivo físico pela ordem de datas, caso ainda necessite uma conferência.

Constatou-se ainda a falta de treinamento sobre os contratados. A instituição de ensino realiza a contratação com frequência de colaboradores que não possuem experiência no ramo, o que poderia não ser desvantajoso se houvesse um treinamento adequado aos operantes dos processos. Acentua Chiavenato (1999, p. 295):

Treinamento é o processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos e contribuir melhor para o alcance dos objetivos organizacionais. O propósito do treinamento é aumentar a produtividade dos indivíduos em seus encargos, influenciando seus comportamentos.

Sobre os objetivos do treinamento, Marras (2000, p. 148) colocou que:

* Aumento direto da produtividade: na medida em que o treinamento propicia a possibilidade de realizar ações mais precisas e corretas, haverá melhoria nos tempos da produção, movimentos e, portanto, na relação entre insumos, fatores de produção e resultados no trabalho.

* Aumento direito da qualidade: a qualidade do trabalho tende a ser otimizada forma diretamente proporcional ao conhecimento que o trabalhador tem sobre aquilo que é bem-feito e sobre o grau de responsabilidade que lhe cabe no processo produtivo.

Sendo assim propõe-se que a instituição Alpha realize um treinamento constante, não somente em seus colaboradores novos, mas também naqueles que já compõe o quadro de funcionários sempre que necessário. O que seguramente aumentará a segurança de seus operantes ao realizar a atividade proposta. Com estes aptos consequentemente resultará em uma lucratividade maior a esta organização, além de clientes satisfeitos pela agilidade e eficácia.

Detectou-se ainda a falta de controle por parte da gestão. O gestor deste setor não tem um controle sobre as atividades que são desempenhadas, observou-se que o mesmo não tem controle sobre número de requisições que

ocorreu no dia, muitas vezes o colaborador X tem um número maior de afazeres durante o dia do que o colaborador Y, no entanto ocorre uma situação fora da rotina que precisa ser resolvida, então o gestor certamente deveria designar o colaborador Y, pelo menor número de afazeres que tem neste dia, mas como ele não tem o controle deste acaba designando o colaborador X, o que ocorre uma sobrecarga de atividades.

Horngren; Foster; Datar (2000, p. 636) afirmam que: “É o meio de se obter e utilizar a informação para ajudar e coordenar as decisões de planejamento e controle em uma organização e para orientar o comportamento do empregado. O objetivo do sistema é melhorar as decisões coletivas dentro de uma organização.”

Sugere-se de acordo com o observado que haja um maior controle por parte da gestão. Recomenda ainda que seja capacitado o gestor para melhoria dos resultados. Com isto o supervisor terá aptidão para medir e avaliar o desempenho da execução das atividades propostas observando assim se os resultados das ações serão positivos.

Outra falha apontada foi a falta de padronização nas atividades, processos e documentos. Documentos como atestados de frequência, atestados de matrícula não existem um padrão, cada colaborador executa no seu padrão. Sendo assim um aluno quando solicita um documento pode existir, mais que um modelo, isso vai depender do funcionário que emitiu. Campos (1999, p. 4) define padrão como:

Documento condensado estabelecido para um objeto, desempenho, capacidade ordenamento, estado, movimento, sequência, método, procedimento, responsabilidade, dever, autoridade, maneira de pensar, conceito, etc., com o objetivo de unificar e simplificar de tal maneira que, de forma honesta, seja conveniente e lucrativo para as pessoas envolvidas.

Com intuito de melhoria, aconselha-se a elaborar um padrão nas atividades e documentos emitidos. Com isto diminuirá o risco de falsificação, impondo e transmitindo muito mais confiabilidade nas atividades desenvolvidas a seus clientes e pessoas interessadas.

Outra situação observada nesta empresa é a remuneração baixa. Repara-se que a salário ofertado esta abaixo do normativo ofertado por empresas do ramo educacional. O que gera uma rotatividade maior de funcionários. Para Dutra (2012, p. 182) salário é:

É a remuneração recebida pelas pessoas em troca do seu trabalho. Geralmente, é uma remuneração fixa e pode ser determinada com base no cargo exercido pela pessoa, nas habilidades requeridas e possuída ou nas competências exigidas e entregues pelas pessoas.

Dutra (2012, p. 181) ressalta também que:

A remuneração tem componentes intrínsecos, importantes, como todo processo de valorização. A remuneração traduz em muitas situações a importância relativa da pessoa e seu status profissional para o mercado. Ao tratarmos a remuneração como fator objetivo, perdemos a perspectiva de todo valor simbólico em nossa sociedade.

Para reparar este impasse é necessário que a empresa ofereça salários iguais ou maiores que a categoria, também será de grande valia que a empresa trabalhe com planos de carreiras e diferenciais, como por exemplo vale alimentação, planos de saúde. A direção poderá ofertar aos colaboradores já existentes oportunidades de melhoria de trabalho, pela eficácia no trabalho desenvolvido. Isso irá diminuir e a rotatividade de funcionários, mantendo e selecionando colaboradores mais competentes e dispostos, trabalhando também a motivação.

Outro fator observado são os equipamentos ultrapassados, os computadores apontam lentidão, impressoras e scanners com tecnologias antigas, tendo que muitas vezes realizar o processo de frente e verso de uma impressão ou digitalização manualmente. Funcionários acabam ficando desmotivados e cansados pelo trabalho penoso que poderia ser muito mais rápido e lucrativo com equipamentos modernos. Assim destaca Chiavenato (2005, p. 432):

Assegure que as pessoas respirem o ar fresco; evite materiais que emitem odores ou toxinas; proporcione um ambiente livre de fumaça; adote dutos limpos e secos; preste atenção às queixas das pessoas. Registre as reclamações e tome as providências quanto à higiene do trabalho; proporcione equipamentos adequados. Evite traumas físicos com o uso da ergonomia. Ergonomia significa adequação ao ambiente e condições de trabalho com o indivíduo. Cada pessoa é diferente e requer o uso de equipamentos que se ajustem às suas características individuais.

Com tudo se evidencia que a melhoria de equipamentos aumentaria a lucratividade da empresa. Integraliza Chiavenato (1998, p. 31): “Quanto mais automatizada a produção (tecnologia de capital intensivo), menor a participação dos salários nos custos da produção.”

Com tudo elevaria a motivação dos colaboradores. Sugere-se então a empresa em análise que seja aplicada as sugestões supracitadas acima para melhoria e crescimento contínuo, com qualidade nos serviços ofertados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração deste trabalho foi fundamental para perceber que para o êxito de uma empresa é necessário além de conhecimento, aplicação e participação plena de todos os componentes da organização, incluindo todos os níveis. Na empresa em estudo foi necessário também rever os processos, bem como aumento de funcionários, tecnologia e equipamentos modernos e atualizados. Com o aumento da demanda de requisições, precisou-se aumentar o número de colaboradores. Nada seria possível se não houvesse uma gestão adequada, para alinhar os processos e alcançar as metas estabelecidas pela empresa, no entanto investiu-se também na capacitação do gestor.

Conclui-se que é de grande valia saber que para permanecer no mercado com tanta competitividade e modalidade de cursos ofertados há a necessidade de um diferencial, sendo que hoje a agilidade e organização são diferenciais pela empresa em análise. Para chegar a tal resultado da análise foi preciso um estudo de campo, para conhecer melhor os colaboradores e pessoas envolvidas no processo, também suas habilidades e métodos para o bom planejamento possibilitando uma visão mais ampla da competência perante os clientes. É importante ressaltar a importância do elo entre o colaborador e a empresa, ambos dependem um do outro para sobreviver, no entanto a organização necessita do funcionário para alcançar seus objetivos e metas, visando a lucratividade desejada.

Com a elaboração deste trabalho foi possível verificar aonde estavam acontecendo os lapsos, que não estavam sendo observados ou não eram vistos como algo que deveria ser melhorado, e com realização do estudo ficou visível a melhoria para melhor andamento do setor.

REFERÊNCIAS

CAMPOS, V. F. **Qualidade total:** padronização de empresas. Belo Horizonte: EDG, 1999.

CARNEIRO, M. **Administração de organizações:** teoria e lições práticas. São Paulo: Atlas, 2012.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração.** Barueri: Atlas, 2014a. Biblioteca Universitária Virtual. Disponível em: <<http://unifacvest.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520436691/pages/3>>. Acesso em: 18 maio 2021.



CHIAVENATO, I. **Teoria geral da administração:** abordagens prescritivas e normativas. 7. ed. Barueri: Manole, 2014b.

CHIAVENATO, I. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho.** São Paulo: Atlas, 1998.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos as organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. _____. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

DAFT, R. L. **Administração.** 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

DUTRA, J. de S. **Gestão de pessoas:** modelos, processos, tendência e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2012.

DRUCKER, P. F. **Práticas da administração de empresas.** São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

FRITZ, R. **Estrutura e comportamento organizacional.** São Paulo: Pioneira, 1997.

GALBRAITH, J. R.; LAWLER III et al. **Organizando para competir no futuro.** São Paulo: Makron Books, 1995.

HORNGREN, C. T.; FOSTER, G.; DATAR, S. **Contabilidade de custos.** Rio de Janeiro: LTC, 2000.

KWASNICKA, E. L. **Introdução à administração.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

LACOMBE, F. J. M. **Teoria geral da administração.** 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. Biblioteca Virtual Saraiva. Disponível em: <https://app.saraivadigital.com.br/leitor/ebook:583_849>. Acesso em: 10 julho 2021.

LEVY, A. R. **Competitividade organizacional.** São Paulo: Makron Books, 1992.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos:** do operacional ao estratégico. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

MAXIMIANO, A. C. A. **Fundamentos de administração:** manual compacto para as disciplinas TGA e introdução à administração. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.



MELO, M. de T.; DIAS, S. R.; VOLPATO, A. N. **Criatividade e inovação no contexto organizacional.** Florianópolis: Contexto digital, 2020.

MORAES, A. M. P. **Introdução à administração.** São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MOTTA, F. C. P. **Teoria geral da administração:** uma introdução. 22. ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

ODA, E.; MARQUES, C. F. **Introdução a administração.** 3. ed. Curitiba: Iesde Brasil, 2018.

NEWMAN, W. H. **Ação administrativa:** as técnicas de organização e gerência. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

RIBEIRO, A. de L. **Teorias da administração.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

SILVA, A. T. da. **Administração de controle.** 10. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. **Administração.** 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2012.

TAVARES, M. **Comunicação empresarial e planos de comunicação:** integrando teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2007.

TOMASI, C.; MEDEIROS, J. B. **Comunicação empresarial.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

TREWATHA, R. L.; NEWPORT, M. G. **Administração:** funções e comportamento. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 1982.

VASCONCELLOS FILHO, P. de. **Planejamento e controle empresarial:** em uma abordagem sistêmica. Rio de Janeiro: LTC, 1983.



A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA GESTÃO PÚBLICA DENTRO DE UM PODER EXECUTIVO

Carla da Silva Bastos ¹
José Correia Gonçalves ²

RESUMO

Este trabalho realizou-se por meio de um estudo de caso in loco na empresa denominada Prefeitura Municipal de São Cristóvão do Sul, e buscou problemas dentro de cada setor, foram necessárias algumas mudanças nos setores para melhorar o desempenho e desenvolvimento da empresa. A organização dentro da equipe entre funcionário e o secretário é de extrema importância à empresa para que assim as mudanças necessárias ocorram corretamente. O objetivo principal deste trabalho é analisar e buscar as melhorias necessárias para que os funcionários, mesmo os mais antigos, se adaptem rapidamente e de forma positiva às novas mudanças. Os principais resultados desta análise foi a necessidade de implantação de um sistema atualizado, mudanças dentro de cada setor e também de incentivos para todos os funcionários. As metodologias utilizadas foram através de pesquisa bibliográfica e entrevistas informais.

Palavras-chave: Mudanças. Funcionários. Melhorias.

ABSTRACT

This research work was carried out through a case state in loco at the company called São Cristóvão do Sul City Hall, and looked for problems within each sector, some changes in the sectors were necessary to improve the company's performance and development. The organization within the team between the employee and the secretary is of utmost importance for the company so that the necessary changes occur correctly. The main objective of this work is to analyze and seek the necessary improvements so that the employee, even the oldest ones, can adapt quickly and positively to the new changes. The main results of this analysis were the need to implement an updated system, changes within each sector and also incentives for all employees. The methodologies used were through bibliographic research, informal interviews.

Key words: Changes. Staff. Improvements.

¹Acadêmica do Curso de Administração, 8ª fase do Centro Universitário UNIFACVEST.

²Graduado em Administração, Especialização em Economia de Empresas, Mestre em Economia área de concentração Economia Industrial, Doutor em Ciências Sociais área de concentração Relações Internacionais. Coordenador do Curso de Administração, Prof. das disciplinas de Administração de Projetos, Instrumento de Análise Administrativa, Empreendedorismo e Orientador do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração do Centro Universitário UNIFACVEST.

1 INTRODUÇÃO

O estudo procurará demonstrar a importância do trabalho em equipe entre funcionário e superior em uma Prefeitura Municipal.

O tema abordado neste trabalho foi analisado dentro do poder executivo que, ainda o sistema de trabalho é antigo, especificamente, dentro do setor de recursos humanos, optam pelo sistema obsoleto, como uso de equipamentos manuais.

O trabalho visa mostrar como melhorar a organização dentro de cada setor da empresa, pois é de grande importância reconhecer que pode se adaptar às novas mudanças tecnológicas optando também pela motivação de seus funcionários, pois se os funcionários estiverem satisfeitos também estarão preparados para se adaptar aos novos meios de trabalho.

O objetivo geral é mostrar a importância do trabalho em equipe que ainda é pouco observado. Os objetivos específicos são analisar o trabalho em equipe dentro de cada setor, pois muitos estão ficando sobrecarregados, assim dificultando o desempenho dentro da empresa. Verificar se através de uma boa na administração é possível uma melhoria positiva dentro da organização, fazendo assim que alguns pontos tenham um bom desenvolvimento, com melhor desempenho profissional.

As metodologias foram pesquisas bibliográficas, utilizando obras de autores que relatam a importância da motivação, entrevistas informais e observação in loco, onde foi possível identificar os pontos fortes da empresa e os pontos que ela precisa melhorar.

O tema elaborado destaca que o trabalho em equipe, como também as adaptações de novos recursos tecnológicos dentro das organizações necessitam de mais atenção, ou seja, a importância do trabalho em equipe tanto entre colegas de trabalho como também com seus superiores são importantes. Assim cada funcionário aumentará ainda mais seu rendimento na empresa.

O presente artigo abordará inicialmente o referencial teórico, foi elaborado através de acompanhamento diário dentro da empresa. Gestão pública é um tema bem complexo. Em uma forma resumida, dentro de uma empresa sendo ela um poder executivo como foi explicado na pesquisa, abrange a área da administração, de como o trabalho é desempenhado, na forma que a gestão se aplica dentro de uma organização.

Em sua sequência foi referente a análise teórica, comparativa do tema ou problema em estudo. Na organização na gestão pública na sua forma de administrar visa também o cuidado com cada contribuinte dentro da organização, ou seja, gestão pública é a forma mais adequada para aperfeiçoar a maneira de administrar a empresa. Qualquer empresa necessita de pessoas capacitadas para ajudar no bom andamento de sua empresa.

A gestão em sua função dentro de uma empresa, age na forma de melhor solucionar as dificuldades que a empresa está passando, chegar no ponto da questão, trazendo um bom plano estratégico para que esta consiga chegar no foco do problema. Solucionar tanto nas dificuldades em que a empresa está passando, como também auxiliar no trabalho de cada funcionário, analisar cuidadosamente onde está causando esse erro para encontrar a melhor forma para contribuir com bons resultados e lucros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O tema gestão abrange vários assuntos dentro de uma organização, é a área que administra a empresa, que auxilia no seu bom desempenho, no melhor planejamento de uma forma estratégica, trazendo melhor retorno para a equipe e empresa, visto que uma equipe com mais conhecimento só trará benefícios para a organização, ou seja, toda empresa busca diariamente pelo melhor desempenho e atendimento para seu público alvo.

No caso do secretário é auxiliar, ter uma visão sistêmica, é compreender que o setor faz parte de um sistema maior, que pertence a uma rede e que responde a políticas públicas específicas. Na gestão pública, é fundamental tratar os assuntos com o máximo rigor técnico, cumprindo com os prazos estabelecidos e de acordo com a legislação vigente. Além disso, a competência técnica também significa exercer a função e executar as tarefas com qualidade, considerando os princípios de eficiência e eficácia.

Isso é um dos principais objetivos a serem almejados pela empresa e seus gestores, pois tornando a empresa com melhor atendimento, melhores serviços à comunidade, e uma empresa que se preocupe com seu público e que tenha como principal objetivo trazer um trabalho com mais acesso aos seus públicos e colaboradores.

Como já foi abordado acima, a empresa em estudo é um órgão público, conta com um “sistema” de administração um pouco mais detalhada, pois sua equipe conta com funcionários comissionados que sucessivamente, a cada mandato, acabam voltando para seu cargo que corresponde a sua capacitação, assim logo permanecerão os que são efetivos.

Como acontece esta troca entre um intervalo de quatro anos, a administração anterior acaba deixando pendências, como projetos inacabados entre outros, se a nova gestão não tiver uma boa equipe que resolva essas pendências acabará acumulando. Conforme o: “Processo que ocorre durante os primeiros meses de trabalho dos novos profissionais. O objetivo é evitar problemas de produtividade, relacionamento e motivação, aumentando o comprometimento dos novos profissionais para com a empresa.” (FARIAS, 2015, p. 117).

Se for bem elaborada, com um bom acompanhamento do novo gestor para os funcionários capacitados serem selecionados para seu setor em que é devidamente de acordo com sua capacitação. Fica o dever do gestor também o fato de saber administrar cuidadosamente junto a sua equipe, criando pautas que auxiliem a realizar, de melhor forma a solução dessas pendências, assim sucessivamente podendo fazer, uma nova estratégia para sua equipe, criando planejamentos estratégicos, obtendo um bom trabalho com a população e seus contribuintes.

No ponto de vista de Trigueiro; Marques (2014, p. 91): “Gestão exige atenção especial e estudo detalhado, na medida em que, para se executar os planos, é necessário organizar seus recursos, organizar significa o processo de dispor qualquer conjunto de recursos.”

Em qualquer organização que abranja o poder público em uma forma “global” é necessário o cuidado na sua forma administrativa, pois uma boa gestão aperfeiçoa tanto no trabalho individual como na organização toda, pois dessa forma que:

A gestão está se tornando uma ferramenta-chave para admissão e retenção de talentos, principalmente para aquelas empresas que precisam de empregados de diferentes experiência e formação para obter o máximo de produtividade. Essa dimensão está fazendo da diversidade uma gestão a ser abraçada pelas lideranças que requer da mesma forma planejamento, direção, tempo e recursos que são dedicados a qualquer iniciativa de produtividade implementada pela empresa. (HANASHIRO; TEIXEIRA, 2013, p. 80).

Como a empresa é um órgão público, o cuidado com sua equipe é importante, tanto nas contratações, como na administração do trabalho de cada setor, a empresa precisa exercer suas obrigações com um cuidado maior, seguindo regras, normas que o governo exige para que órgãos públicos estejam dentro da lei.

A organização na gestão pública, na sua forma de administrar, visa também o cuidado com cada contribuinte dentro da organização, pois para um bom resultado é importante o avanço profissional de cada, por isso no ponto de vista de Bachtold (2012, p. 32): “[...] a administração está em constante mutação, por isso o administrador público que estando no poder quer acomodação, pois muitos se deixam vencer pelos problemas e assim perdem uma grande oportunidade.”

Por isso independentemente do local de trabalho se cada funcionário se adaptar aos novos meios de trabalhos mais avançados só trará benefícios, pois para um bom retorno em qualquer tipo de organização é importante a satisfação de cada, assim trazendo só pontos positivos para sua equipe, Moreno (2014, p. 211) afirma que: “Os benefícios sociais são oferecidos pelas organizações como meio de atrair e reter profissionais dos mais diversos níveis.”

Então, é necessário mudanças dentro do grupo de trabalho, ocorrendo também novas implantação tanto de benefícios, como na contratação de pessoas para a melhoria da equipe, para isso cada organização deve alinhar seu meio estratégico, Gumz (2020, p, 52) determina que: “Dar direcionamento a uma organização demanda que o gestor tenha conhecimento sobre pessoas, motivando a equipe, com liderança.”

Por isso, é necessária a boa administração da gestão pública dentro de qualquer empresa, assim só trará bons retornos, pois cada gestor dentro da organização é importante, não se dispensa um bom diálogo, assim cada posicionamento conta como melhoria, e retornará de forma positiva para a empresa, sendo assim:

[...] A avaliação de desempenho institucional pode ser um elemento de complementaridade da avaliação individual, fortalecendo o trabalho em equipe e facilitando o alcance das metas definidas. Ela não deve ser utilizada isoladamente, pois pode causar uma visão distorcida em relação ao desempenho individual, uma vez que oferece os dados consolidados referentes a uma equipe ou área e esses nem sempre coincidirão com os resultados individuais. (PANTOJA, 2010, p. 24).

A boa administração dentro da empresa auxilia diretamente no seu desempenho, como a empresa precisa prestar seus serviços tanto para a população como para o governo é de extrema importância uma boa gestão, cada função feita por profissional precisa passar pelo seu gestor, o gestor deve também estar sempre atento a tudo que ocorre dentro da empresa, pois é através dele que projetos, pagamentos entre outros saiam da empresa com seu aval, por isso é necessário ele saber certo se está tudo em devido acordo.

A gestão pública na sua forma de organização dentro de uma empresa, seja de qualquer ramo, ela precisa se preocupar com cada “integrante” de sua equipe, como também na forma geral, até chegar no seu foco, que é o objetivo, segundo Chiavenato (2010, p. 11): “Não se pode imaginar a função de uma gestão pública sem se conhecer o negócio de uma organização. O principal objetivo da gestão pública é ajudar a organização a atingir suas metas e objetivos.”

A gestão pública é a forma mais adequada para aperfeiçoar a maneira de administrar a empresa, pois é o que faz que uma organização funcione dentro de qualquer local, mas faz-se necessário entender que:

[...] o planejamento estratégico de gestão refere-se à maneira como a função de gestão pode contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais e, simultaneamente favorecer e incentivar o alcance dos objetivos individuais dos funcionários. Trata-se de alinhar talento e competências com as necessidades organizacionais. (ÁVILA; STECCA, 2015, p. 25).

Muitas empresas que são do órgão público utilizam a gestão pública nas suas administrações, para obter um bom trabalho dentro da empresa, desta forma fica claro que:

A administração pública deve estar a serviço do indivíduo e da sociedade, privilegiando em todos os processos, o benefício da coletividade. A execução de seu trabalho está fundamentada nos cinco princípios da gestão pública e diretamente ligada aos princípios da eficiência. Esse princípio orienta que os serviços prestados pelo setor administrativo devem ser de qualidade e com a busca constante da eficiência em servir [...]. (FENDAULE, 2017, p. 70).

Fica claro que é de grande importância que cada local que seja público utilize detalhadamente a gestão dentro do seu grupo, é de tamanha importância, ou seja, o poder público precisa seguir “fielmente” o que está dentro da lei, nesse contexto fica explícito que:

Impõe-se ao gestor público a obrigação de cumprir fielmente os preceitos do direito e da moral administrativa que reagem a sua atuação [...]. Daí o dever indeclinável do gestor público de agir segundo os preceitos do direito e da moral administrativa, porque tais aspectos é que expressam a vontade do titular dos interesses administrativos, o povo e condicionam os atos a serem praticados no desempenho. (SALDANHA, 2014, p. 45).

Pois o treinamento com base nas competências, capacita pessoas e as instrui para que possam evoluir ainda mais suas tarefas, dessa forma tornando melhor seu desempenho, que é o foco principal da gestão, para Arantes (2020, p. 68): “Nem todos compreendem a necessidade de haver um conjunto de normas para proporcionar o equilíbrio do relacionamento entre as pessoas no ambiente de trabalho e com os demais públicos com os quais a organização se relaciona.”

Outro fato importante é lembrar que cada funcionário deve fazer cuidadosamente suas obrigações, principalmente, o bom atendimento a seu público alvo, no qual disponibiliza seu conhecimento é trabalho, diariamente, como acrescenta Zoghbi (2016, p. 24): “A fixação de princípios, diretrizes, valores, planejamento e otimização do critério e a redução de tempo de atendimento ou execução, são fundamentais.”

Uma das formas de reconhecer o bom desempenho de seus funcionários é também estimular cada um de seus profissionais, pois como em qualquer local de trabalho é necessária pausa para alimentação, mas como se trata de um órgão público, em alguns casos não dispõe de intervalos, ou seja, conforme Farias (2015, p. 120): “Dentro de uma organização é importante o cuidado com sua equipe proporcionando uma boa qualidade de vida [...]”

O ambiente de trabalho é algo que influi diretamente no desempenho de cada profissional, pois o bom atendimento a quem procura seus serviços é indispensável, sendo que:

A gestão deve preocupar-se em saber se aos colaboradores enxergam a empresa como viável para seu crescimento no cargo, seu desenvolvimento profissional. Esse comportamento é facilmente identificado quando o colaborador entende as regras internas. A gestão é fundamental para que o colaborador não se sinta desamparado no seu trabalho. (FIDELIS, 2014, cap. 4).

O fato de haver pouca ênfase no desempenho de cada funcionário e no resultado, tudo está em torno da falta de mecanismos para um bom desenvolvimento profissional, por conta de poucas funções e estimulações, conforme:

Muitas organizações públicas ainda não vinculam a realização do trabalho com o adequado desempenho, e este por sua vez, está desvinculado dos mecanismos de remuneração. Cabe salientar também que, embora não exista um conjunto de regras que possa ser denominado efetivamente de “política de gestão de pessoas”, as normas e definições existentes, principalmente aquelas constantes nos planos de cargos, podem suscitar a acomodação dos funcionários. (TRESCASTRO, 2010, p. 16).

A falta de percepção do gestor dentro de sua equipe pode interferir indiretamente no desempenho, trazendo resultados negativos. Como se trata de um órgão público, a gestão pública deve agir especificamente na organização em geral, tanto na área que exercem, como na administração de sua equipe.

Dentro desse contexto, fica evidente que o estudo mostrado sobre a falta de gestão dentro de cada setor é muito importante. A má gestão dentro da empresa, a falta de compromisso de seu gestor, tratando de fatores como despesas, planejamento, disciplina, minimização de custos, entre outros que são essenciais para o bom desempenho de uma empresa. Seguindo o caminho das teorias mencionadas, colocando-as em prática, a empresa terá um desempenho eficaz juntamente com resultados positivos, sendo assim se tornará ainda mais lucrativa.

3 O CAPÍTULO REFERENTE AO TEMA OU PROBLEMA

A Prefeitura Municipal de São Cristóvão do Sul que é o local em estudo está localizada no centro de São Cristóvão do Sul/SC. Iniciou suas atividades em março de 1990, no mesmo local onde está localizada, sendo administrada, neste momento, pela Prefeita Sisi Blind e seu vice-prefeito Saulo Bott, mandato 2016-2020. E, atualmente, conta com 20 funcionários. No ano de 1992, a cidade foi emancipada, antes era distrito de Curitibaanos.

Os “clientes” da empresa são moradores da cidade e do interior. Esta supre as necessidades de toda a população do município. Como se trata de um setor Público e Executivo, seu maior objetivo é o melhor atendimento à população como a melhoria da cidade, com novos projetos. É necessário que apresente um bom trabalho.

O responsável geral é o secretário de administração. Ele fica responsável por cada setor dentro da prefeitura, tanto com os funcionários desde advogados até estagiários. Fica responsável também por outras secretarias do município.

É através do secretário que projetos são avaliados, que pessoas são contratados como também é responsável por todas as secretarias do município, assim é importante uma boa administração para poder haver retorno para o município.

Outro ponto importante é o trabalho que a Prefeita exerce, fica responsável pelo melhor trabalho para o município, levando projetos para melhoria da cidade, com o auxílio de deputados, que possam ajudar no avanço de projetos, tanto na educação, saúde, lazer entre outros.

A prefeitura fica responsável também pela administração da Câmara de Vereadores, é dever da prefeita e seu secretário participarem das seções da Câmara, acompanhar o trabalho dos vereadores, na criação de novas leis, projetos de melhoria para cidade, como também de participar do andamento dos projetos já pré-aprovados pela mesa de vereadores. Fica sob a responsabilidade da prefeita, participar de reuniões em outras cidades, estados em busca de apoio financeiro para ajudar na concretização de muitos projetos.

E, através dela o município tem oportunidades de crescimento, para uma melhor vivência dentro da cidade, trazendo empresas para dentro do município, ou seja, oportunidades para a população.

Seus fornecedores são na parte de licitações, na contratação de empresas para o “abastecimento” de todas as secretarias e escolas municipais. Essas empresas são supermercados, postos de combustíveis, papelarias e empresas especializadas em material escolar entre outros.

O funcionamento da prefeitura é matutino e vespertino. A prefeita faz atendimento para as famílias uma semana por mês, cada pessoa tem que ligar agendando. A prefeita trabalha com o auxílio de duas advogadas que ficam à disposição da população. Na maioria do mês, a prefeita fica fora da cidade, indo a reuniões estaduais, buscando ajuda nos projetos para o município, buscando apoio para a melhoria da saúde e educação.

Na parte de contratação de estagiários, ocorre no início do ano entre os meses de janeiro a fevereiro, o setor administrativo é quem fica responsável pela seleção dos candidatos (as). Estes passam por uma avaliação que é selecionada pelo desempenho no seu histórico de notas, tanto para nível médio como superior.

A partir das observações in loco, verificaram-se alguns aspectos negativos relacionados à empresa, sendo:

- **Funcionários:** o local possui poucos funcionários concursados na sua devida área mais. A maioria é cargo comissionado, fazendo com que alguns setores fiquem sobrecarregados, pois se o funcionário não for capacitado na área, vai encontrar dificuldades.
- **Tecnologia:** a empresa possui poucos equipamentos para auxiliar no trabalho da equipe, ainda utilizam, em alguns setores, armários de arquivos, deixando de guardar tudo pelo sistema que o governo oferece.
- **Oportunidades:** a falta de oportunidades para o público jovem, a prefeitura não disponibiliza muitas vagas para estágio para quem cursa nível superior. Geralmente, são só duas vagas, sendo que o contrato não chega a um ano. Como foi relatado acima, com a falta de estagiários para auxiliar na execução do trabalho, se torna mais difícil a entrega dos serviços em prazo hábil.
- **Falta de empregos:** não ter concursos públicos, processos seletivos, anualmente, para a contratação de pessoas especializadas. A maioria da equipe são cargos comissionados, muitos não são do cargo que assumiram, assim não têm nenhuma experiência para auxiliar.
- **Secretário:** assume inúmeras funções, e não distribui responsabilidades para agilizar os setores que precisam de uma atenção maior. Com isso o secretário fica mais direcionado aos serviços da prefeita, como viagens, reuniões e afins, deixando outros setores e secretarias com uma atenção menor.
- **Gestão:** como se trata de um órgão público, é necessário que seus gestores analisem se seus funcionários estão tendo algum avanço no seu conhecimento e desenvolvimento, mesmo não sendo da área é necessário realizar um bom trabalho.
- **Compromisso:** a prefeita promete recursos melhorias de projetos para a cidade, mas não cumpre. Outro ponto é o fato de que muitas obras estão paradas.
- **Profissionalismo:** o fato de ter funcionários trabalhando em áreas diferentes de sua formação, são cargos comissionados que muitas vezes não vêm trabalhar em um setor de grande responsabilidade.
- **Atendimento:** a agenda da prefeita abre ao público só uma vez ao mês, atendendo um número menor de pessoas, muitas das vezes não auxiliam em nada no problema do cidadão.

4 O CAPÍTULO DA ANÁLISE TEÓRICA E COMPARATIVA DO TEMA OU PROBLEMA

Na empresa em análise, constatou-se o problema relacionado aos seus funcionários pois a maioria não estão trabalhando na sua área, assim acumulando algumas funções que necessitam de prazo, pois não tem muita experiência no cargo estão exercendo.

Como foi citado, a empresa conta com a metade de seus funcionários desempenhando cargos que não são de sua área profissional e ainda assumindo responsabilidades importantes para o desenvolvimento da empresa tanto no seu melhor desempenho como na empresa, no sentido interno e externo, fica claro entender que:

Nesse sentido, é importante assinalar que não é incomum encontrar pessoas ocupando posições de chefia que, a despeito de serem bem intencionada sem relação ao exercício do cargo ou função diretiva, não detêm a necessária preparação para o exercício desses cargos. Faz-se necessário, nesses casos que envolva o desenho de carreiras na administração pública, com a definição de critérios e condições para o exercício de cargos comissionados. (TRESCASTRO, 2010, p. 31).

Sendo assim, faz com que a empresa acabe atrasando suas funções e projetos, pois é necessária uma boa gestão, uma equipe que trabalhe junto, que tenha as mesmas ideias e projetos que auxiliam na melhora da empresa em questão.

Outro fato importante a se analisar é que possui poucos estagiários que poderiam auxiliar nas tarefas mais tranquilas, e os que têm ficam mais na função de fazer entrega de documentos em outras secretarias como também em correios e cartório, por isso é necessário entender que:

[...]. É importante que cada organização tenha um responsável pela administração dependendo da necessidade, as organizações podem ter uma equipe, um gestor, o papel é estabelecer as oportunidades no mercado e agir para igualar os desejos e necessidades, ou seja, deve ter competências para analisar o mercado, posicionando os serviços de forma adequada, definindo políticas. (ÁVILA; STECCA, 2015, p. 27).

Para o bom desempenho de uma organização em uma empresa, necessita em primeiro lugar de profissionais capacitados em suas devidas áreas, como também que a gestão traga pontos positivos para empresa, por isso a empresa em análise deve investir em funcionários capacitados, que venham a somar, que também tenha mais oportunidades para jovens aprendiz.

Qualquer empresa necessita de auxiliares para ajudar no desempenho de suas tarefas, com isso dando oportunidades estarão motivando para o crescimento profissional trazendo um bom retorno futuramente, tanto para empresa como para o jovem aprendiz que esta iniciando no mundo profissional.

Outro ponto importante é a questão de possuir poucos funcionários capacitados que acabara interferindo no desempenho da empresa em questão, pois um órgão público municipal precisa mostrar seu melhor atendimento ao público, como também se preocupar como sua equipe está se desenvolvendo profissionalmente.

Assim facilitando no bom resultado na empresa. Como cita Zoghbi (2016, p. 12):

O mandato e o mandatário estão a serviço da população, desde a partida. Suas metas, com níveis adequados de detalhamento, podem ser verificadas, criticadas, cobradas e, por que não o dizer, utilizadas para demandar a devolução do mandato outorgado – o que pode se constituir em uma obrigação ética, mesmo que nosso ordenamento jurídico não preveja o referendo revogatório.

Para a empresa em estudo, é importante que a equipe esteja em uma frequente harmonia, pois o trabalho é em equipe, e só trará resultados se houver uma boa gestão. Por isso é importante a contratação de funcionários capacitados dentro da equipe, com uma visão mais ampla sobre assuntos relevantes. Na empresa em questão é necessário que a equipe também esteja ciente das mudanças, então é necessário que:

Dentro da gestão a tecnologia consiste num conjunto de processos e técnicas utilizadas para a produção de bens e serviços, nesse sentido deparamos nas organizações com a extinção de algumas atividades em virtude da aplicação de tecnologia nos pontos de trabalho. Com treinamento e desenvolvimento, pode melhorar significativamente a produtividade organizacional. (FIDELIS, 2014, p. 35).

Sugere-se à empresa em análise que seja desenvolvido o trabalho em grupo, até mesmo com a visão de mais de um profissional ajudará a melhorar pontos que às vezes passam despercebidos. Mas, para a mudança precisa também começar pelos seus superiores, pois muito se é cobrado da equipe, porém uma organização é uma equipe e se uma parte não estiver “funcionando” algumas coisas vão ficar pendentes, então é necessária a mudança geral de cada funcionário.

A empresa em análise está com problemas na parte da organização da sua gestão, pois como é um órgão público ele troca todos seus funcionários de 4 em 4 anos, fazendo assim com que algumas coisas fiquem pendentes de mandato para mandando, e não havendo uma boa administração as coisas padecem, segundo Moreno (2014, p. 26):

A interação entre fatores internos e externos reflete a composição dos salários; para tanto, vale ressaltar a importância da atuação do profissional nas decisões e avaliações desses fatores, ou seja, compreender globalmente as políticas da organização é fundamental para escolher qual será o melhor indicador de mercado a ser trabalhado.

É necessário que a empresa em questão crie um cronograma do que cada funcionário, de cada setor fique responsável pelo trabalho que seja cabível ao seu conhecimento, fazendo assim com que cada um tenha suas obrigações e fique responsável só por aquilo, assim as coisas não se acumulam e os funcionários não se sobrecarregam.

Na empresa em estudo, outro fato analisado é a falta de equipamentos para auxiliar nas organizações, como um bom sistema que archive todas as documentações tanto jurídicas como de outros meios, e assim descartando armários de arquivos, e também contribuindo no projeto governo sem papel.

Como foi citado acima a falta de um bom sistema é o que mais está interferindo de forma indireta, pois com um sistema adequado que archive toda a documentação necessária, que tenha planilhas de controle, como agenda de compromissos da prefeitura, cada setor deve ter um acesso devidamente só para aquela área, assim contribuindo para o desempenho do trabalho de cada um, como também facilitando para ter acesso a tudo dentro da empresa, dentro de um só sistema, pois:

Essa área deve ser a detentora das informações sobre o perfil dos funcionários da organização e também sobre os resultados, devendo coordenar os esforços para suprir as necessidades de pessoal de uma forma altamente técnica, com a identificação dos perfis profissionais adequados. Isso inclui a criação de oportunidades de crescimento profissional para as pessoas da organização, uma vez que novas competências individuais poderão ser necessárias. (TRESCASTRO, 2010, p. 19).

Por conta dessa situação, já houve perdas de documentos importantes, então esse é um dos assuntos que precisa de mais atenção, por esse motivo é de extrema importância que a administração adquira logo os computadores com um sistema próprio e individual para a empresa, sendo assim:

[...] profissionais que atuam em organizações sejam públicas ou privadas, é de extrema importância em um contexto em que recursos são escassos e mudanças decorrentes de inovações em tecnologia e gestão são frequentes e aprimorar as competências por meios de processos de aprendizagem para acompanhar demandas que se colocam no cotidiano. (PANTOJA, 2010, p. 145).

Ao decorrer da pesquisa na empresa foi analisado que o setor de RH é o mais afetado na questão da gestão, tanto de seus superiores, como na administração do setor, o fato de haver apenas um responsável para todas as tarefas, o funcionário fica sobrecarregado e ainda como citado acima a empresa ainda não dispõe de sistemas que auxiliem e facilitem a organização das devidas tarefas. De acordo com Ávila; Stecca (2015, p. 22):

A gestão contribui para o gerenciamento da cultura da organização, do desenvolvimento de novas competências. O papel estratégico a ser desempenhado, passa repensar as atividades próprias da área em forma estratégica, ou seja, de forma a integrar os objetivos de longo prazo da organização, as variáveis relevantes do ambiente e as necessidades decorrentes em termos de pessoas.

Dentro de uma empresa em análise, é necessária uma boa gestão, onde seus gestores enfatizam e têm como prioridade o bom andamento da empresa e de seus funcionários, para isso a gestão auxilia para que a empresa atinja seus objetivos de uma forma positiva, com isso contribuindo para uma boa prestação de serviços para a população.

Havendo um bom planejamento, organização e controle que são um dos principais pilares da gestão, que são responsáveis de uma forma geral pelo bom andamento da empresa e desempenho de seus funcionários.

Dessa forma, indica-se que a empresa em questão precisa focar mais na organização da sua equipe, pois são vários pontos que necessitam de uma atenção. A gestão só funciona com um bom trabalho em grupo, como grande parte dos funcionários são cargos comissionados, é preciso que o responsável pela equipe fique mais atento com a evolução de seus funcionários.

Acompanhar se cada setor está conseguindo desempenhar suas funções corretamente, são detalhes que trarão bons resultados futuramente, assim a empresa conseguirá “retornar” um bom trabalho a população da cidade que é seu público alvo, é por isso que a empresa trabalha diariamente para conseguir entregar todos os projetos para melhoria da cidade.

Outro ponto importante, é que a empresa em análise necessita de uma melhoria em seus funcionários, dar oportunidades para profissionais que auxiliem na boa administração da empresa, que venha para somar. Muitos funcionários acabam deixando a desejar ao atendimento ao público, muitas vezes não auxiliando devidamente nas dúvidas dos que os procuram.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo neste artigo enfatizou a importância que a empresa possua avanços em sua gestão, existem oportunidades de melhoria. Fica visível a necessidade em estabelecer planejamentos e ferramentas para treinamentos, para a valorização do trabalho de sua equipe, como da empresa de uma forma geral, assim como maior disseminação desse tema, trazendo bons retornos.

A pesquisa realizada na empresa permitiu concluir a demanda necessária no foco da gestão pública organizacional das equipes em todos os níveis da empresa, agregando conhecimento sobre a importância de uma boa organização interna e externa em sua forma de agregar e administrar. É bom ressaltar a importância em considerar o conhecimento de seus funcionários e colaboradores em relação a algumas dificuldades nas quais a empresa se encontra, e as formas conclusivas de tratar os problemas.

Será feito um aprimoramento em cada setor, o projeto ficará em torno da elaboração, por exemplo, com a utilização de métodos e ferramentas, como treinamentos contínuos. Um bom trabalho em equipe tornando uma boa estratégia de valorização de boas práticas como reconhecimento aos funcionários que estão agregando de alguma forma para possíveis ganhos futuramente nos resultados da empresa. O estudo realizado possibilitou uma grande experiência, aliando a gestão dentro de uma empresa, ao maior conhecimento sobre o sistema de gestão pública e organizacional, em sua administração internas na empresa em questão.

A elaboração desse artigo trouxe a oportunidade de ampliar o conhecimento relacionada as observações de problemas e a busca de possíveis melhorias o qual viabilizou grande compreensão sobre os setores e oportunizou a visão de como é aplicar e controlar uma metodologia e seus sistemas. As dificuldades envolvidas e os retornos significativos para contribuir com um melhor desempenho em relação a sua gestão, em bons resultados tanto de sua equipe como empresa.

REFERÊNCIAS

ARANTES, Elaine C. **Ética no setor público**. Curitiba: ETEC, 2020.

ÁVILA, Lucas V.; STECCA, Jaime P. **Gestão de pessoas**. Santa Maria: ETEC. 2015.

BACHTOLD, Ciro. **Noções de administração pública**. Curitiba: ETEC. 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Telsevier. 2010.

FARIAS, Maria H. F. **Recrutamento, seleção e socialização**. São Paulo: Pearson. 2015.

FENDAULE, Maria T. F. **Gestão de pessoas:** na administração pública teorias e conceitos. 1. ed. Curitiba: Intersaberes. 2017.

FIDELIS, Gilson J. **Gestão de pessoas:** estruturas, processos e estratégica empresariais. 1. ed. São Paulo: Érica. 2014.

GUMZ, Aline M. P. **Gestão empresarial.** 1. ed. Curitiba: Contentus. 2020.

HANASHIRO, Darcy M. M.; TEIXEIRA, Maria L. M. **Gestão do fator humano:** uma visão baseada em Stakeholders. 2. ed. São Paulo: Saraiva. 2008.

MORENO, Amanda I. **Administração de cargos e salários:** 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2014.

PANTOJA, Maria J. **Gestão de pessoas:** bases teóricas e experiências no setor público. Brasília: Enap. 2010.

SALDANHA, Clizia. **Introdução à gestão pública.** 2. ed. São Paulo: Saraiva. 2014.

TRESCASTRO, Sandro B. **Gestão de pessoas em: organizações públicas.** 3. ed. Caxias do Sul: Educ. 2010.

TRIGUEIRO, Mirialdo C.; MARQUES, Neiva A. **Teorias da administração** I. 3. ed. Florianópolis: Cad/Pnap. 2014.

ZOGHBI, Josiane. **Eficiência na gestão pública.** Rio de Janeiro

A QUALIDADE DE ATENDIMENTO: UM ESTUDO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA SOB A ÓTICA DO ANTAGONISMO COMERCIAL

Guilherme Duarte¹
José Correia Gonçalves²

RESUMO

As instituições financeiras estão inseridas em um mercado competitivo, buscando incansavelmente a qualidade e excelência para ofertar os melhores serviços, e com isso, aumentar a captação da clientela. Com esse propósito, é fundamental que as empresas adaptem as mudanças no mercado e invistam em treinamentos para seus funcionários, com o intuito de prestar um atendimento de excelência e, dessa forma, resultando na satisfação de seus clientes. O presente estudo tem como objetivo apresentar os impactos positivos que um atendimento de qualidade gera para as organizações, apresentando-o como um diferencial estratégico em uma instituição financeira. Os principais resultados ocorreram em relação a abordagem direta aos clientes, havendo transtornos quanto aos serviços prestados, refletidos por não haver profissionais capacitados para solucionar com efetividade os eventuais problemas de seus clientes. As metodologias utilizadas neste trabalho foram pesquisas bibliográficas, pesquisa de campo, entrevistas informais, e observação in loco.

Palavras-chave: Qualidade no Atendimento. Clientes. Instituição Financeira.

ABSTRACT

Financial institutions are inserted in a competitive market, tirelessly seeking quality and excellence to offer the best services, and with this, increase the clientele's uptake. To this end, it is essential that companies adapt to changes in the market and invest in training to employees, in order to provide excellent service and, in this way, resulting in the satisfaction of its customers.

¹Acadêmico do Curso de Administração, 8ª fase do Centro Universitário UNIFACVEST.

²Graduado em Administração, Especialização em Economia de Empresas, Mestre em Economia área de concentração Economia Industrial, Doutor em Ciências Sociais área de concentração Relações Internacionais. Coordenador do Curso de Administração, Prof. das disciplinas de Administração de Projetos, Instrumento de Análise Administrativa, Empreendedorismo e Orientador do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração do Centro Universitário UNIFACVEST.

The present study aims to present the positive impacts that quality care quality generates for organizations, presenting it as a strategic differential in a financial institution. The main results occurred in relation to the direct approach to clients, with disorders regarding the services provided, reflected because there are no qualified professionals to effectively solve the possible problems of its customers. The methodologies used in this work were bibliographic research, field research, informal interviews, and on-site observation.

Key words: Quality in Customer Service. Clients. Financial Institutions.

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo visa demonstrar a importância da qualidade de atendimento aos clientes de instituições financeiras, buscando verificar se essa questão pode ser considerada como uma grande influência para o destaque da empresa no mercado.

As instituições financeiras estão inseridas em um mercado competitivo, buscando incansavelmente a qualidade e excelência para ofertar os melhores serviços, e com isso, aumentar a captação da clientela, assim, torna-se imprescindível o foco para a qualidade no atendimento aos clientes.

Atualmente, as empresas devem priorizar a prestação de excelência nos atendimentos, ou o aumento de funcionários para efetivar o atendimento ou cursos de capacitações para preparar seus funcionários na resolução de eventuais problemas de seus clientes.

O objetivo geral do trabalho é mostrar a importância que um atendimento de qualidade traz à empresa, onde seus efeitos poderão indicar o valor dessa instituição no mercado. Os objetivos específicos são avaliar os erros cometidos no atendimento, analisar melhorias na gestão da instituição e buscar meios de capacitações e a valorização de seus funcionários, visando o crescimento da empresa no mercado e a satisfação de seus clientes.

Para o desenvolvimento deste trabalho foi utilizado pesquisas bibliográficas para um melhor entendimento acerca do tema abordado, análise da instituição financeira mediante observação in loco, possibilitando identificar as melhorias para o desempenho da empresa.

Este estudo enfatiza a importância que a qualidade no atendimento prestado a seus clientes irá resultar em inúmeros benefícios para a empresa, por isso deve-se buscar os melhores métodos para a capacitação de seus funcionários, para então obter a excelência em um atendimento de qualidade, resultando na fidelização de seus clientes e o crescimento da empresa.

O desenvolvimento do artigo iniciará com o referencial teórico, tendo o embasamento bibliográfico de autores conexos ao assunto. No capítulo 3 referente ao tema foi apresentado um breve histórico acerca da instituição em análise e elencados os principais problemas observados e, por fim, na análise teórica e comparativa, foi demonstrado as possíveis recomendações de melhorias para a empresa com o intuito da resolução dos problemas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A qualidade e excelência no atendimento está ligada diretamente à plena satisfação do cliente, além disso, o processo de mudança no mercado é constante e, conseqüentemente, os clientes estão mais exigentes com o tipo de produto e serviço que encontram no mercado.

Assim, haverá a satisfação do cliente apenas se ele notar que a empresa se esforçou em solucionar o seu problema, desenvolvendo o produto e serviço adequado para ele naquele momento de necessidade. De acordo com Kotler; Armstrong (2003, p. 07): “[...] a qualidade começa com as necessidades do cliente e termina com sua satisfação.”

Caso não encontrem o que desejam, imediatamente irão procurar em outro lugar. Para Bogmann (2000, p. 23): “[...] em um mundo no qual o cliente tem tantas opções, mesmo em segmentos limitados, uma relação pessoal é a única forma de manter a fidelidade do cliente. Em setores de rápida transformação, essas relações tornam-se cada vez mais importantes.”

Torna-se necessário se adaptar para as novas mudanças, tendo como propósito conhecer as reais necessidades de seus clientes e o que é o melhor para eles no momento em que procuram a empresa. Segundo Ribeiro (2015, p. 14): “Para ser competitiva e ainda proporcionar índices financeiros e econômicos satisfatórios, uma empresa deve adquirir novos atributos e competências, não bastando apenas oferecer produtos e serviços de qualidade.”

O fato é que estas empresas devem ir além da qualidade, tendo como objetivo encantar e superar as expectativas de seus clientes, buscar a Excelência. Expõe Lovelock (2003, p. 63): “[...] um cliente encantado, porém, é mais propenso a permanecer fiel a despeito de ofertas competitivas atraentes.”

Diversos são os benefícios que os clientes satisfeitos causam para a empresa, podendo ser destacado a comunicação positiva com outras pessoas sobre os serviços e produtos que a empresa oferece. Menciona Kotler; Armstrong (2003, p. 477): “[...] clientes satisfeitos são menos sensíveis aos preços, falam bem da empresa e de seus produtos a outras pessoas e permanecem fiéis por um período mais longo.”

Sendo importante ter o equilíbrio entre as expectativas dos clientes e a atuação da empresa, dedicando-se a cumprir com as promessas tratadas,

como também surpreender o cliente buscando além do prometido, dessa forma, Kotler; Armstrong (1999, p. 06): “[...] A chave é equilibrar as expectativas do cliente com o desempenho da empresa. As empresas inteligentes têm como meta encantar os clientes, prometendo somente o que podem oferecer e depois oferecendo mais do que prometeram.”

O espaço do esquecimento estará guardado para quem presta um péssimo atendimento, tendo as empresas à escolha para a adaptação ao novo mercado e se destacar ou a falência. De acordo com Barros (1999, p. 80): “[...] está se tornando cada vez maiores as exigências em relação à qualidade no atendimento ao cliente, e o não cumprimento deste padrão de excelência gera impasses para a triagem dos bons serviços.”

É fundamental que as empresas definam a qualidade de seus serviços e produtos da mesma maneira que seu cliente, como menciona Godri (1994, p. 59): “Atendimento é sinônimo de empatia e atenção.” Ou seja, colocar-se no lugar de seus clientes, sem ignorar a relevância dos colaboradores nesse processo, devendo se atentar a oferecer treinamentos de qualidade. Drucker (1998, p. 53), afirma que:

O atendimento aos clientes se paga, ele não tem custo. Ele se paga de várias maneiras, a primeira das quais é a manutenção do cliente a longo prazo. Muitas empresas compreendem o custo de obter um cliente, mas não entendem o custo de perder um cliente. De fato, custa de cinco a seis vezes mais conseguir um cliente novo do que reatar negócios com um cliente antigo.

O crescimento no setor de serviços tem feito com que as instituições se preocupem em fornecer um serviço de excelência para seus clientes. Segundo Las Casas (2011, p. 31):

Os níveis de contato com os clientes, do ponto de vista da interação, são importantes para determinar o tipo de qualidade que deve ser perseguido, a fim de atingir os objetivos de satisfação. Os serviços, cujos contatos são de curta duração, exigem das empresas que prestam serviços muita agilidade e rapidez para causar uma boa impressão naquele curto espaço de tempo.

A satisfação do cliente está diretamente relacionada ao suporte prestado pela empresa diante da necessidade do consumidor. Conforme Aun (2012, p. 22): “[...] pesquisas atuais revelam que 90% dos consumidores tomam suas decisões de compra com base no atendimento que recebem.”

Cabe à empresa garantir o treinamento adequado aos colaboradores certificando-se da total realização de seus clientes. De acordo com Gallo (2012, p. 97): “[...] quanto mais você mostra que se preocupa com os seus funcionários, mais eles trabalham duro e investem criatividade em sua marca, o que a leva adiante.”

Colaboradores capacitados são capazes de avaliar e analisar de maneira clara o perfil de seus consumidores de maneira a atender suas exigências e realizá-las da melhor maneira possível. Segundo Galló (2017, p. 193):

Muitas vezes nos preocupamos em conquistar novos clientes, mas é importante lembrar que um cliente insatisfeito que perdemos custa o equivalente a cinco satisfeitos. Uma boa forma de saber o que fazer para dar ao cliente o que ele quer é pensar no que vai desagradá-lo. Ou seja, é preciso sempre tratar das reclamações antes que elas aconteçam.

Clientes insatisfeitos requerem soluções rápidas e respostas eficazes, visto que a fidelização é sempre o objetivo. Expõe Brown (2001, p. 55):

Como ponto de partida, uma organização deve perceber que o seu relacionamento com seus clientes deve evoluir assim como um namoro. A fidelidade mútua e a confiança devem ser conquistadas gradual e seletivamente. A empresa que constrói um relacionamento duradouro, ou noivado, vence a batalha por clientes.

A qualidade do serviço é determinada de acordo com a primeira impressão do cliente na empresa. Dessa forma, compreender o que o cliente deseja e quais são as suas expectativas diante de determinado produto ou serviço prestado pela empresa é fundamental, para que haja a resolução completa de seus problemas, segundo Vavra (1993, p. 108): “A percepção é tudo que existe. O que os clientes percebem (em suas experiências com produtos e serviços e em seus contatos com funcionários) é real; eles devem ser ouvidos (compreendidos) e atendidos.”

Desse modo, para um melhor entendimento acerca das dimensões da qualidade em serviços, elucida Las Casas (1999, p. 65):

Confiabilidade- é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa; Segurança-clientes querem dos prestadores de serviços a habilidade de transmitir segurança e confiança, caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários; Aspectos tangíveis- os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviço também têm sua importância como fator de influência, como instalações, equipamentos, aparência dos funcionários etc.; Empatia- grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes, como a capacidade de se colocar no lugar dos outros e, também, a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza.

E qual é o anseio do cliente em relação a um atendimento? O que é considerado por eles um serviço de boa qualidade? Conforme Rubini (2019, p. 14):

O atendimento precisa estar à altura da expectativa do cliente, com uma proposta de valor aliada a ela [...], de modo geral o consumidor não quer muito, ele quer apenas o que foi prometido [...] o desejo, a necessidade e a vontade do cliente não representam a expectativa, mas a busca por solução de problemas.

Portanto, é preciso atentar-se ao fato de que todos os clientes são essenciais para a empresa, bem como ter como propósito atendimentos que sejam efetuados com cortesia e excelência. De acordo com Eisner (2011, p. 44):

O padrão de atendimento da cortesia requer que cada convidado seja tratado como um VIP – uma pessoa muito importante. Realizar esse padrão implica mais do que simplesmente tratar as pessoas como gostaríamos de ser tratados; implica tratá-las como elas querem ser tratadas, com reconhecimento e respeito por suas emoções, habilidades e culturas.

Dentro deste contexto se analisa que a entrega de um atendimento de qualidade torna o mercado mais competitivo, em um cenário onde o cliente necessita apenas de uma ótima receptividade em conjunto com uma qualidade de serviços prestados. De acordo com Covey (2013, p. 184): “[...] esse é o princípio operacional por trás do restabelecimento da confiança: você não resolve com palavras um problema criado por um comportamento errado. A única maneira de resolvê-lo é se comportar da maneira certa.”

A competência é o que o cliente espera da pessoa responsável pela prestação do atendimento para a entrega de serviços ou produtos. A velocidade e efetividade do atendimento é muito importante quando a presença do cliente é necessária. Desse modo, para Giansesi; Corrêa (1996, p. 13): “O tempo que o cliente fica em função do serviço é considerado pelo mesmo como tempo perdido.”

Portanto, ter profissionais na empresa que compreendem que um bom atendimento é um direito de todo cidadão, e que estão concentrados nas metas que pretendem conquistar para atingir o êxito profissional, bem como, a sua evolução pessoal, vinculada ao esforço para vencer suas adversidades, resultará diretamente para a sua valorização ocupacional. Segundo Kotler (1991, p. 81): “A qualidade do atendimento oferecida pela empresa pode determinar o sucesso ou o fracasso de um negócio. O contato de um funcionário com os clientes da empresa como um todo influenciará o relacionamento com a companhia.”

Destarte, não existe empresa no mercado que consiga superar a frequente perda de clientes, portanto, as empresas devem determinar a qualidade de seus produtos e serviços da mesma forma que os seus clientes. Devendo ser lembrada a importância do profissional atendente nesse processo, sendo indispensáveis os treinamentos que servirão para incentivar seus colaboradores a aperfeiçoar o método de atendimento, objetivando a captação de novos clientes, e a fidelização e permanência dos antigos.

3 O CAPÍTULO REFERENTE AO TEMA OU PROBLEMA

A história do Itaú começa com a fundação do Banco Central de Crédito S.A. em 30 de dezembro de 1943, por Alfredo Egydio de Souza Aranha. A primeira agência foi aberta em 2 de janeiro de 1945, localizada na então sede do banco.

Em 2008 ocorreu a maior fusão da história do país. A parceria entre o Itaú e o Unibanco acabara de começar. Essa união em 2008 originou o maior banco privado da América Latina e um dos 20 maiores bancos do mundo em valor de mercado.

Atuando em 20 países e presente em 18 deles, com cerca de 5 mil agências no Brasil e no exterior, com 91 anos de história e de tradição, o banco conta com mais de 90 mil colaboradores, quase 60 milhões de clientes e mais de 95 mil acionistas. Mas o objetivo vai muito além de oferecer serviços bancários e de gerar valor para os acionistas.

Buscando oferecer soluções completas em termos de produtos e serviços, como: os empréstimos pessoais, seguros de vida, de residência e de automóvel, financiamentos de imóveis e de veículos, previdência privada e investimentos. Isso repercute em contínuos esforços em atender plenamente às necessidades de cada cliente, desde pessoas físicas e microempresas a organizações de grande porte, e proporcionar a melhor experiência tanto digital quanto presencial, por meio de inteligência financeira e um ecossistema de parcerias. O banco participa de todas as áreas econômicas e exerce liderança em diversos segmentos, seja em investimentos, Private Bank e cartões, como no mercado, estando a frente de seus concorrentes buscando constantemente se tornar referência em seu seguimento.

Uma instituição financeira pode ajudar a realizar sonhos e a investir em grandes ideias. Um banco incentiva as pessoas a crescer e empresas a progredir. Esse é o propósito que guia o Itaú Unibanco.

No entanto, foi possível notar através das observações, que embora a empresa conceda treinamentos a seus funcionários, estas estão acontecendo de forma ultrapassada, tais como:

- Treinamento inicial: a instituição promove treinamentos apenas no momento em que realiza a contratação de seus funcionários e, posteriormente, a empresa acaba não realizando novas oportunidades de aperfeiçoamentos.
- Falta de um sistema de treinamento: a ausência da progressão de um sistema de treinamentos aos funcionários resulta em sua desmotivação, visto que, é de suma importância a existência desse sistema para que haja a ampliação de seus conhecimentos e dessa forma, os colaboradores se sintam valorizados dentro das suas funções.
- Diminuição da produtividade: funcionários desmotivados, quando não se sen-

tem valorizados, acabam por não atingir seu potencial, o que causa consequências diretas no desenvolvimento e no lucro da empresa. A oferta de treinamentos, capacitações e palestras diversas contribuem para que os colaboradores sejam capazes de se comunicar com facilidade e clareza e que desempenhem suas funções com qualidade.

- Incentivo por qualidade: seria interessante para a empresa em questão, promover de acordo com a produtividade, dedicação e comprometimento ao colaborador, benefícios conforme a capacitação que cada profissional possui. Visto que, quando os profissionais se sentem valorizados pela empresa, acaba despertando neles o anseio em se tornarem cada vez melhores em suas funções.
- Seleção de colaboradores: há na empresa a falta de atenção para o perfil profissional do funcionário atendente, onde, este fará a abordagem inicial ao cliente instruindo para qual setor ele deverá prosseguir para ser atendido. E como consequência, ocorre a contratação de pessoas que não possuem as características necessárias para realizar os atendimentos.

4 O CAPÍTULO DA ANÁLISE TEÓRICA E COMPARATIVA DO TEMA OU PROBLEMA

O primeiro efeito que a empresa causa no cliente é a chave para determinar o retorno na mesma, portanto, o atendimento na empresa em análise é o ponto crucial para determinar a fidelização do cliente. Nesse sentido, para Gerson (2001, p. 25): “[...] a primeira impressão ruim para o cliente é muito difícil de desfazer, visto que um atendimento exige simpatia, prestabilidade, paciência, rapidez e a efetividade.”

Isso faz com que seja motivado o retorno do cliente na empresa, e recomenda-se que a instituição em estudo invista em treinamentos de qualidade para que possua funcionários capacitados a fim de solucionar e suprir com as expectativas de seus clientes, de acordo com Vavra (1993, p. 197): “[...] reconhecer as expectativas dos clientes é o primeiro acontecimento para equipar uma satisfação completa.”

Na empresa em análise, foi identificada a falta do treinamento adequado como ponto principal da captação de clientes, para Chiavenato (2000, p. 41): “[...] o treinamento para atendimento a clientes deve abordar aspectos de comunicação e também de produtos e serviços.” É indicado para a empresa em estudo o investimento em um sistema de treinamentos para seus funcionários e que ocorram de forma gradual, servindo como incentivo para a ampliação dos seus conhecimentos para que possam desempenhar suas funções adequadamente.

Ainda para o autor, Chiavenato (2000, p. 33): “[...] a qualidade no atendimento é sinônimo de comprometimento e de ações eficazes no trato com o outro e o prazer no trabalho é a mola propulsora do desenvolvimento.” Investir

em um sistema de treinamentos fará com que os funcionários se sintam valorizados pela empresa, estimulando para a evolução em suas funções, portanto, cabe a empresa em análise implementar esse sistema para que se torne referência em atendimento, com funcionários capacitados para prestar um serviço de excelência a seus clientes.

Desse modo, sugere-se para a empresa em questão como forma de melhoria, treinamentos adequados que possam proporcionar a seus colaboradores a percepção do modelo ideal de abordagem aos clientes, para que possam compreender e solucionar seus problemas, deixando-os completamente satisfeitos. Afirmam Desatnick; Detzel (1995, p. 08): “[...] a satisfação do cliente é vital para o sucesso de uma empresa.”

Foi possível observar na empresa em estudo o desinteresse para o perfil profissional do funcionário atendente, resultando na contratação de pessoas que não possuem as características necessárias para realizar os atendimentos. Dessa maneira, é recomendado à empresa em questão a implementação de um modelo para a seleção da contratação de funcionários, considerando que um profissional de atendimento deve segundo Dantas (2004, p. 62):

[...] agir como empresa e pensar como cliente: conhecer bem a empresa e os produtos/serviços que ela oferece; conhecer técnicas de relacionamento humano: ter capacidade e autonomia para resolver problemas e tratar cada cliente como gostaria de ser tratado.

Portanto, um atendimento de qualidade possui características fundamentais para alcançar o sucesso, e de acordo com Dantas (2004, p. 62) o modelo ideal seria: “[...] o cumprimento de promessas e ofertas, cortesia, simpatia, educação e a desburocratização.”

Embora a instituição em estudo realize treinamentos em seus funcionários, eles acontecem apenas no início de sua contratação, e o ideal seria acontecer a longo prazo, de modo que sirva para manter seus colaboradores atualizados, como também compreender os valores da empresa, e assim, cumprir com competência a sua função. Segundo Lacombe (2011, p. 115): “[...] a integração é a socialização, isto é, adaptação do novo empregado aos seus colegas de trabalho, ao seu chefe, às práticas e à cultura da empresa.”

Longo, um funcionário com uma capacidade produtiva elevada, contribuirá para o crescimento da empresa. E conforme Tachizawa; Ferreira; Fortuna (2001, p. 219):

O desenvolvimento pessoal representa um conjunto de atividades e processo cujo objetivo é explorar o potencial de aprendizagem e a capacidade produtiva do ser humano nas organizações. Visa à aquisição de novas habilidades e novos conhecimentos e à modificação de comportamentos e atitudes. Procura definir métodos e procedimentos que possibilitem maximizar o desempenho profissional e elevar os níveis de motivação para o trabalho. Um plano de desenvolvimento motiva as pessoas da organização, cria perspectivas de evolução e contribui para a melhoria dos resultados.

Outro ponto a ser melhorado na empresa, é a questão de falhas referentes ao banco de dados que deve ser funcional para que a instituição financeira possa conhecer melhor seus clientes, e saber quais produtos e serviços são necessários para cada um. Nesse sentido, expõe Swift (2001, p. 69):

Você tem boas e más emoções, boas e más lembranças e bons e maus conhecimentos relacionados com a experiência. Possuir esse conhecimento e ser capaz de agir de maneira oportuna é o que faz as empresas atuais serem bem-sucedidas. É muito importante conhecer os clientes para conseguir crescimento e força a longo prazo. Não possuir conhecimento completo dos múltiplos pontos de contato oblitera toda a visão em relação ao cliente.

O número de empresas que falham em atender bem o cliente cresce cada vez mais, e os motivos são variados, a empresa em questão pode não compreender as expectativas dos clientes corretamente ou não é capaz de interpretar tais expectativas em informações sobre os produtos e serviços fornecidos, ou simplesmente determinados serviços ou produtos não condizem com as suas expectativas.

Por essa razão, recomenda-se utilizar na empresa em estudo sistemas de reclamações/sugestões, registros de qualidade de serviços e produtos, com o intuito de reparar tais problemas no atendimento e que sejam monitoradas regularmente. E como sugestão para a empresa, o sistema ideal seria:

- Relatórios de reclamações;
- Registros de qualidade dos produtos;
- Registros da qualidade dos serviços;
- Cartas de clientes;
- Cartões de comentários e outros sistemas de sugestões;
- Registros do tempo decorrido entre o recebimento de uma reclamação e a providência corretiva;
- Convocações a clientes para que voltem para a correção de defeitos;
- Chamadas para um número isento de tarifa;
- Informações de representantes de vendas e revendedores;
- Informações de representantes de serviços;
- Solicitações diretas de informações aos clientes. (DESATNICK; DETZEL, 1995, p. 120).

A importância de conhecer os clientes para a empresa em análise é essencial, visto que, a empresa que investe nisso está mais próxima de obter o sucesso e ser líder no mercado, pois, resultará na entrega certa de produtos e serviços para cada determinado cliente, fazendo com que a empresa tenha um diferencial no que se refere ao atendimento, fundamenta Magri; Pommerening (2018, p. 18): “[...] trata-se de uma relação de proximidade, o que resulta em firmar laços de confiança e conseqüentemente, em fidelização do quadro social, permitindo, com isso, ampliar o volume de negócios.”

Por conseguinte, os 10 mandamentos da satisfação do cliente, onde servirá como um auxílio a empresa em estudo, para que possa se aperfeiçoar em alguns aspectos necessários. Descreve Tasca; Cadwell (1997, p. 87):

1. Nunca, nunca explore um cliente. Uma vez que explorado um cliente, não o compra-se de volta; tem-se que conquistá-lo de volta. E isto é muito mais difícil do que se nunca o tivesse explorado;
2. Nunca dê comissão a seus colaboradores sobre o lucro bruto. Para ter certeza de que nunca se vai explorar um cliente, nunca dê aos funcionários um incentivo para explorá-lo; pague sobre volume e sobre satisfação do cliente e nunca pague uma porcentagem do lucro bruto;
3. Nunca diga ao cliente que não dá para consertar alguma coisa. Quando o cliente compra um produto, ele não imagina que haveria problemas que não pudessem ser resolvidos. Quando ele não estiver satisfeito, faz-se uma destas três coisas: conserta-se, substitui-se ou coloca-se fogo no produto – depois de comprá-lo de volta;
4. Nunca prometa demais; sempre faça demais. Cria-se credibilidade e confiança, nunca prometendo o que não pode cumprir; se está inseguro de que pode cumprir uma promessa, prometa-se menos. Assim, atingido o objetivo inicial, cria-se uma imagem de credibilidade junto ao cliente;
5. Nunca se preocupe com o lucro final. Se vender uma grande quantidade e fizer muitas pessoas felizes, o lucro vem naturalmente. Nunca alguém foi repreendido por gastar demais para satisfazer um cliente, todavia, algumas pessoas são repreendidas por gastarem muito pouco;
6. Sempre trate seu cliente como um cliente. Começar pelas necessidades dele, não pelas suas. Fazer com que o negócio seja bom para o comprador, não para o vendedor. Sempre calcular o custo para o cliente. Não sabendo como tratá-lo, tratá-lo como trataria sua mãe;
7. Sempre dê a todos os clientes o mesmo preço justo. Tabele tudo. Se vender o mesmo produto para dez pessoas num mês, cada uma deve pagar o mesmo preço. Caso contrário tem-se que explorar algumas para compensar o que foi deixado de ganhar com outras;
8. Sempre cuide de seus clientes ao mais baixo nível hierárquico possível. Autorize todos os seus colaboradores a satisfazer o cliente – carta branca. Quanto mais alto dirigir-se ao nível hierárquico, mais caro consiste em satisfazer o cliente;

9. Sempre procure acertar na primeira vez. Nem sempre vai acertar, mas nada irrita mais um cliente do que ter que voltar muitas vezes por causa do mesmo problema. Se um cliente volta várias vezes e ainda não está contente, deve-se oferecer a troca de seu produto, qualquer coisa para deixá-lo feliz;

10. Aceite perder de vez em quando. Quando se empenha totalmente em satisfazer o cliente, tornamo-nos vulneráveis. Alguns clientes se aproveitam de nós. Não se pode desanimar por isso. É preciso ir em frente e manter seu compromisso e pagar o preço. (TASCA; CADWELL, 1997, p. 87).

Por outro lado, são várias as atitudes ou fatores que causam a irritação ou a insatisfação dos clientes, listando algumas que devem ser evitadas:

- Falta de poder nas decisões e soluções;
- Desconhecimento e/ou desinformação sobre o assunto;
- Dificuldade de acesso;
- Atitude e/ou postura negativa do profissional de atendimento;
- Sistema inoperante;
- Demora no atendimento;
- Inexistência de atendimento humano;
- Não cumprimento do prazo do produto ou serviço. (TASCA; CALDWELL, 1997, p. 87).

Deste modo, os aspectos relevantes anteriormente listados servirão para orientar a instituição em análise para alcançar seus objetivos, e para que possa trilhar o caminho do sucesso e se tornar uma potência nacional.

A empresa em questão deve estar constantemente atenta ao nível de satisfação que seu consumidor possui em relação aos seus produtos/serviços. Segundo, Proetti (2006, p. 17): “A satisfação está relacionada ao desempenho percebido do produto e ao valor correspondente às expectativas do cliente. Há satisfação se o desempenho faz jus às expectativas; há encantamento do cliente se as expectativas são excedidas (ultrapassadas).”

No mundo das competições no mercado, a empresa em análise não deve menosprezar a importância que um atendimento de qualidade impacta no mercado. Prestar um bom serviço não será o bastante para garantir o diferencial diante dos concorrentes, e com isso, deverá construir meios de relacionamentos duráveis com os clientes.

Destarte, embora a empresa em estudo tenha um programa de treinamentos no início da contratação de seus funcionários, sugere-se que para alcançar os seus objetivos seja desenvolvido um sistema de treinamentos em longo prazo, com metas profissionais a serem atingidas de forma gradual e metódica. Visto que, ter profissionais que atuem com eficiência e dedicação é fundamental para a percepção dos serviços e produtos prestados pela empresa, bem como, para a abordagem adequada ao cliente. Assim, a instituição financeira terá como resultados a conquista de seus objetivos e o mais importante: a satisfação e fidelização de seus clientes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da análise do estudo é possível identificar a relevância da capacitação de seus colaboradores através de treinamentos e cursos ofertados pela empresa, incentivando a serem carismáticos e atenciosos para prestarem um atendimento de qualidade, considerando que o mercado é muito volátil e buscar o encantamento do cliente continua sendo o maior diferencial para a empresa.

Sugere-se para que a instituição em estudo possa alcançar os seus objetivos seja desenvolvido um sistema de treinamentos em longo prazo, com metas profissionais a serem atingidas de forma gradual, não apenas no início da contratação de seus funcionários.

O atendimento ao cliente está diretamente relacionado às novas formas de fidelizar os mesmos, sendo de extrema importância que este quesito esteja no topo das prioridades da empresa para obter o destaque no mercado financeiro.

Diante disso, é possível observar nesta pesquisa a importância do investimento em novas formas de descobrir o perfil do cliente, com o propósito do atendimento ser efetivo para a resolução dos problemas.

Acontece que, não existe empresa no mercado que consiga superar a frequente perda de clientes, portanto, há a possibilidade por parte da empresa, incentivar seus colaboradores a aperfeiçoar o método de atendimento, objetivando a captação de novos clientes, e a permanência dos antigos. Assim, a instituição financeira terá como resultados a conquista de seus objetivos e o mais importante: a satisfação e fidelização de seus clientes.

A instituição financeira possibilitou que este estudo fosse realizado, disponibilizando dados e aceitando as orientações para o melhoramento da empresa e de seus funcionários.

Conclui-se, que uma empresa que fique desatenta ao andamento da vontade do cliente, ficará para trás diante de tantas mudanças, a importância de treinamentos e capacitações é um método de avaliar seus colaboradores, para que eles obtenham a autonomia em destacar pontos de melhoria e mudanças para o sucesso da empresa.

REFERÊNCIAS

AUN, M. A. **É o cliente que importa**. Rio de Janeiro: Sextante, 2012.

BARROS, C. D. C. de; **Excelência em serviços**: uma questão de sobrevivência no mercado. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark., 1999.

BOGMANN, I. **Marketing de relacionamento**: estratégias de fidelização e suas implicações financeiras. São Paulo: Nobel, 2000. Disponível em: <http://gen.lib.



rus.ec/book/index.phpmd5 =3C1C9A1BD52B5C41041E26FECC45CE55>. Acesso em: 20 mar. 2021.

BROWN, S. A. **CRM – Customer Relationship Management:** uma ferramenta estratégica para o mundo e-Business. São Paulo: Makron Books, 2001.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração.** São Paulo: Campus, 2000.

COVEY, S. M. R. **A confiança inteligente:** criando prosperidade, energia e alegria num mundo carente de confiança. Rio de Janeiro: Texto Editores, 2013.

DANTAS, E. B. **Atendimento ao público nas organizações.** Brasília: Senac, 2004.

DESATNICK, R. L.; DETZEL, D. H. **Gerenciar bem é manter o cliente.** São Paulo: Pioneira, 1995.

DRUCKER, P. **On the professional management.** Harvard Business Review Press, 1998.

EISNER, M. D. **O jeito Disney de encantar os clientes.** São Paulo: Saraiva, 2011.

GALLO, C. **A experiência apple:** segredos para formar clientes incrivelmente fiéis. São Paulo: Leya, 2012.

GALLÓ, J. **O poder do encantamento.** 1. ed. São Paulo: Planeta Estratégia, 2017.

GERSON, R. F. **A excelência no atendimento a clientes:** mantendo seus clientes por toda a vida: programas eficazes para manter seus clientes. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços:** operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996.

GODRI, D. **Conquistar e manter clientes.** Blumenau: Eko, 1994.

KOTLER, P. **Administração de marketing:** análise, planejamento, implementação e controle. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

_____; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing.** 7. ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos S.A., 1999.



_____; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing.** 9. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 2003.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos:** princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2011.

LAS CASAS, A. L. **Excelência em atendimento ao cliente.** São Paulo: M. Books, 2011.

_____. **Qualidade total em serviços:** conceitos, exercícios e casos práticos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços, marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2003.

MAGRI, C. A.; POMMERENING, E. J. (Org.). **O cooperativismo financeiro e a agricultura familiar:** gerando desenvolvimento sustentável. Joaçaba: UNOESC, 2018.

PROETTI, S. **Introdução ao marketing:** conceitos básicos para o estudo de marketing. 2. ed. São Paulo: Edicon, 2006.

RIBEIRO, L. (Org.). **Marketing social e comportamento do consumidor.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/26520/pdf/0>>. Acesso em: 20 mar. 2021.

RUBINI, P. **A fórmula da satisfação do cliente:** como conquistar e manter clientes. Ebook: Kindle, 2019.

SWIFT, R. **CRM – Customer relationship management:** o revolucionário marketing de relacionamento com o cliente. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

TACHIZAWA, T.; FERREIRA, V.; FORTUNA, A. **Gestão com pessoas.** Rio de Janeiro: FGV, 2001.

TASCA, B.; CALDWELL, P. **Cientes satisfeitos:** liderança em satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1997.

VAVRA, T. G. **Marketing de relacionamento:** after marketing. São Paulo: Atlas, 1993.



PLANEJAMENTO DE MARKETING PARA O CRESCIMENTO DE UMA PEQUENA EMPRESA COMERCIAL

Iana Monteiro Inácio¹
José Correia Gonçalves²

RESUMO

O marketing é essencial para qualquer espécie de organização, principalmente para a empresa em questão, levando em conta a necessidade de efetuar uma boa divulgação de seus produtos para manter sua visibilidade e atrair clientes em meio a um mercado de competitividade extrema. Observou-se, por meio de pesquisas, a tamanha necessidade da empresa em adquirir um bom planejamento de marketing pois, é através deste que os clientes ficam tentados e instigados a consumir os produtos que veem nas propagandas. O foco do artigo é ressaltar a importância, resgatar os valores e benefícios do marketing para a sobrevivência e crescimento da empresa no mercado através de autores que falam sobre o assunto e apresentam algumas soluções para possíveis problemas enquanto auxiliam nas melhorias. O objeto de estudo se dá na escassez de investimento desta área, a qual poderá atrair novos clientes e, conseqüentemente, aumentar lucratividade e permanência no mercado. Os principais resultados foram dados com o reconhecimento, a visibilidade no ramo de atuação, novos clientes surgindo e aumento significativo das vendas. As metodologias utilizadas neste trabalho foram entrevistas informais, pesquisas bibliográficas e observações in loco na organização.

Palavras-chave: Marketing. Importância. Lucratividade.

ABSTRACT

Marketing is essential for every type of organization, especially for the company in question, where it is necessary to make a good disclosure of its products to keep their visibility and attract customers in the middle of a very competitive market. It was observed, through research, the company's need to acquire good marketing planning, because it is through this that customers are tempted to

¹Acadêmica do Curso de Administração, 8ª fase do Centro Universitário UNIFACVEST.

²Graduado em Administração, Especialização em Economia de Empresas, Mestre em Economia área de concentração Economia Industrial, Doutor em Ciências Sociais área de concentração Relações Internacionais. Coordenador do Curso de Administração, Prof. das disciplinas de Administração de Projetos, Instrumento de Análise Administrativa, Empreendedorismo e Orientador do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração do Centro Universitário UNIFACVEST.

consume the products they see in advertisements. The focus of the article is to emphasize the importance, to rescue the values and benefits of marketing for the survival and growth of the company in the market through authors who talk about the subject and present some solutions for possible problems while helping in the improvements. The object of study is the lack of investment in this area, which may attract new customers, consequently increasing profitability and permanence in the market. The main results were recognition, visibility in the industry, new customers coming and an increased sales. The methodologies used in this work were informal interviews, bibliographic research and on-site observations in the organization.

Key words: Marketing. Importance. Profitability.

1 INTRODUÇÃO

O mercado está evoluindo rapidamente, novas lojas surgem progressivamente e a concorrência se torna cada dia mais acirrada. As empresas estão dispostas de muitas ferramentas para conseguir acompanhar as mudanças e se manter no mercado de forma competitiva, uma delas é o marketing.

É necessário que toda organização seja vista para que possa atingir seus objetivos, a área de marketing pode ser extremamente favorável para a empresa estudada, pois a mesma luta pela busca e necessidade de maior reconhecimento – é através do marketing que as empresas adquirem visibilidade no mercado. A pesquisa refere-se a importância do planejamento de marketing em uma pequena empresa do ramo comercial.

Este estudo tem como propósito mostrar a empresa em questão que a ausência de um planejamento adequado na área de marketing poderá causar uma grande deficiência em seu crescimento próspero. Durante a observação, notou-se que através da aplicação de fundamentos teóricos e alguns métodos, inúmeros benefícios começaram a surgir, além de metas que conseguiram ser atingidas.

Percebeu-se, na empresa em questão, que a carência de um planejamento de marketing acarretou em outros diversos problemas, portanto, este estudo pode auxiliar com grande conhecimento na área e logo após investir, assim, seria possível agregar várias soluções e melhorar em outros setores.

Este estudo tem por objetivo geral ressaltar a importância do planejamento de marketing para a empresa, fazendo com que a mesma apresente melhorias e garanta determinada visibilidade no mercado. Como objetivos específicos apresentam a intenção de aplicar o marketing de forma correta, propor uma estratégia para fidelizar clientes nos dá um norte e, a partir desse ponto estar sempre ciente das necessidades e desejos, utilizando firmemente

como ferramenta essencial as mídias sociais para que haja maior visibilidade e conseqüentemente melhore a comunicação entre vendedor e cliente, gerando maiores vendas.

As metodologias utilizadas para a realização deste trabalho foram: pesquisas bibliográficas, observações in loco e entrevistas informais com colaboradores e alguns clientes da empresa.

O estudo realizado na empresa em questão poderá servir como base para solucionar problemas atuais e futuros além de agregar diversas novas ideias para o cotidiano, fazendo com que o retorno seja significativo para a organização. A área de marketing é essencial e de suma importância para a empresa, pois é através desta que a visibilidade aumenta e automaticamente surgem novos clientes e muitas vendas. Assim, alterando a forma como a empresa é vista, fazendo com que seja mais valorizada pelos clientes e se torne cada vez mais atrativa no mercado de atuação, possibilitando-a de passar a imagem que deseja.

Este artigo refere-se primeiramente, ao referencial teórico, alocado no segundo capítulo, em que cita os principais autores que falam sobre o tema de estudo. Em seguida, o terceiro capítulo apresenta um breve histórico da empresa estudada, desde sua fundação até o cotidiano, juntamente com os principais problemas analisados para construir este estudo. Por fim, o quarto capítulo fala sobre a análise comparativa dos problemas, abordando individualmente e fazendo comentários minuciosos para sugerir possíveis melhorias.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Um dos maiores desafios para as empresas atualmente é a permanência no mercado, pois este, está cada vez mais competitivo. Surge então a necessidade de resgatar os valores do marketing, assim como explica Santos a (2020a, p. 11):

O principal pressuposto do marketing é estimular e incentivar o consumo de produtos e/ou serviços que promovam melhoria e satisfação na vida das pessoas. [...] A satisfação é a razão das ações mercadológicas, porém sem esquecer que está diretamente relacionada ao consumo. Afinal, o consumo é sua prima causa e, assim, obviamente, o resultado final é pretendido com uma ação mercadológica.

Já o autor Ricca (2005, p. 09) caracteriza o marketing como: “Longe do senso comum, marketing é uma ciência que se ocupa essencialmente das relações de troca. Onde houver relacionamento de troca, aí estará o marketing.”

O marketing pode auxiliar muitas empresas a atingir seus objetivos, desde que seja usado de forma correta e precisa, alguns desvalorizam todo seu potencial ao usá-lo de forma incorreta, assim como Silva; Franco (2018, p. 111) explicam:

O marketing é, antes de tudo, um assunto multidisciplinar e requer uma visão holística de todo o contexto organizacional. Para que o marketing ofereça um diferencial competitivo as organizações, é preciso planejá-lo de forma que os recursos empregados auxiliem a empresa a se posicionar corretamente no mercado.

Ao desvalorizar as qualidades e oportunidades do marketing, a empresa poderá ficar estagnada e sem visão alguma de crescimento futuro, este pode ser um erro crucial diante do mercado atual, visto que:

Felizmente, existem cada vez mais ferramentas disponíveis para os profissionais gestores de marketing, que vão desde simples softwares de agendamentos de publicações em redes sociais até sistemas completos (e complexos) de automação de compra de mídia programática. A abundância de ferramentas, entretanto, pode mais confundir do que trazer soluções. De nada adianta ter um leque de ferramentas à mão, se não souber o que fazer com elas. (AVIS, 2021, p. 15).

Com todas as ferramentas atuais que estão surgindo, as empresas estão tendo a oportunidade de estar cada dia mais em contato direto com o cliente, o que pode auxiliar muito na hora de saber suas necessidades, ressalta Ribeiro (2021, p. 63):

Especialistas apontam que os departamentos de marketing nunca tiveram uma oportunidade melhor de se aproximar dos consumidores como na era digital. A tendência é que o desejo dos clientes por atenção e fidelidade deve moldar o cenário de organizações, marcas, produtos, serviços e experiências do consumidor.

Observa-se que os clientes estão cada vez demasiado exigentes em suas escolhas e mais meticulosos quanto a realizar compras, buscando satisfazer seus desejos, assim como Bernardino et al (2011, p. 92) destaca: “Todas as ações de marketing são direcionadas para atender às necessidades do consumidor, as quais se materializam no ato de comprar.”

O mercado evoluiu e o consumidor também, a diferenciação de cada empresa tem sido essencial, Alves; Barboza; Rolon (2014, p. 31) ressaltam: “O consumidor exige, cada vez mais, qualidade e preço justo- lembrando que preço justo não significa preço mais baixo, e sim um valor adequado dentro da análise de custo/benefício, um preço que justifique o produto ou serviço que a empresa oferece.”

O marketing disponibiliza uma variedade enorme de estratégias para analisar todo o comportamento dos clientes atuais da empresa e auxiliá-la, Costa (2020, p. 11) explica: “Uma das tarefas do marketing é identificar quais fatores irão compor cada elemento dessa operação e buscar aumentar o valor de acordo com a percepção do cliente.”

A empresa deverá utilizar de estratégias de marketing para conseguir ampliar seus horizontes, estando cada vez mais próxima de satisfazer as necessidades do consumidor. Assim como Moretti; Lenzi; Zucco (2012, p. 18) destacam:

Uma empresa pode ter sua orientação voltada ao marketing e, nesse caso, ter uma FILOSOFIA DE NEGÓCIOS DE MARKETING, o que significa que suas operações poderão sofrer uma orientação de fora para dentro, ou seja, a empresa levará em consideração a PERSPECTIVA DO COMPRADOR em suas decisões.

Com o foco voltado ao cliente, a organização estará pronta para enraizar-se no mercado. Hill (2019, p. 20): “Crie um plano definido para realizar seu desejo e, esteja você pronto ou não, ponha o plano em prática.”

Um dos desafios que tem assustado algumas empresas é o quanto o mercado está competitivo, podendo dificultar o desenvolvimento, uma boa estratégia de marketing poderá auxiliar na alocação da empresa diante deste cenário, explicam Hooley; Saunders; Piercy (2005, p. 35): “O posicionamento competitivo da empresa é uma declaração dos mercados-alvo, isto é, onde a empresa vai competir, e da vantagem diferencial, ou como a empresa irá competir. O posicionamento é desenvolvido para atingir os objetivos estabelecidos na estratégia central.”

Diante dos desafios, vale ressaltar a importância em planejar o marketing de forma correta para a continuação da empresa no mercado competitivo. Ambrósio (2012, p. 49) mostra: “A formatação do plano de marketing tem três objetivos fundamentais. O primeiro é facilitar o processo de aprovação. O segundo é comunicar o raciocínio de marketing de modo claro e simples para todos os envolvidos. O terceiro é facilitar a utilização rotineira do plano.”

Um planejamento adequado auxiliará a empresa buscar seu espaço no mercado, Samara; Barros (2002, p. 15) esclarecem algumas formas de atingir este objetivo, sendo que:

Para administrar o marketing com eficiência é imprescindível que a empresa realize planejamento estratégico. A essência para o planejamento de marketing da empresa é o conhecimento da sua situação no mercado, o que responde às seguintes questões:

- Quem somos?
- Onde estamos?
- Onde queremos chegar?

Um dos papéis mais importantes que o marketing pode levar para as empresas comerciais é o de seguir metas, segundo Ferreira (2020, p. 22): “Para que sejam efetivados, os objetivos são desdobrados em metas. As metas são tarefas para alcançar seus objetivos. Assim, para um objetivo, podemos ter uma ou várias metas. Quando as metas são atingidas, o objetivo é alcançado.”

Uma das finalidades é manter o foco em satisfazer os clientes, o marketing mostra como formar um relacionamento sincero com o mesmo para que as relações de troca sejam recíprocas, Damasceno (2015, p. 24) ressalta:

[...] Não é dizer da boca para fora o que ele já esperava ouvir; não é tratá-lo com educação ou com intimidade, falando ou escrevendo coisas bonitas, carinhosas e fofas; não é vender ou oferecer promoções e descontos o tempo todo. Tudo isso faz parte, mas atender é servir com hospitalidade e surpreender com força de vontade, é tocar o coração do cliente com atitudes que ele não esperava e promover experiências realmente marcantes.

Ferreira (2019, p. 71) exemplifica uma forma de resolver as necessidades do consumidor de forma sucinta junto de um bom relacionamento:

[...] lembre-se, na sua comunicação, você precisa se engajar e resolver problemas.

É dessa forma, resolvendo problemas e transformando a vida do seu cliente, que você terá sucesso.

Não há gatilho mental mais poderoso do que uma solução que resolva um problema de verdade do seu cliente.

Destaca-se a importância do bom relacionamento entre vendedor e consumidor, pois este precisa adquirir confiança no produto e no vendedor, assim, o resultado das vendas poderá surpreender, Andrade; Bueno (2020, p. 44) mostram:

[...] a decisão de compra não é um processo preciso e uniforme, pois não depende apenas de um cálculo que considere utilitário de custo versus benefício para escolher a opção mais adequada, uma vez que algumas particularidades do contexto em que essa decisão é tomada podem ter grande influência no resultado final da escolha.

Um dos aspectos existentes no planejamento de marketing é a fidelização do cliente, fazer com que escolham a sua empresa mesmo diante da enorme competição do mercado, podendo também ser consumidores que fazem marketing, Godin (2019, p. 61) exemplifica:

As pessoas estão a sua espera.
Elas simplesmente ainda não sabem.
Elas estão à espera da vantagem que você produzirá, a que até imaginam, mas não acreditam que exista.
Elas estão à espera da conexão que você oferecerá. A capacidade de ver e ser visto.
E estão a espera pela tensão do possível, a capacidade de melhorar as coisas.

Ao planejar o marketing a empresa estará pensando no cliente, demonstrando toda sua preocupação em satisfazer seus desejos, sendo assim:

Sua marca está ajudando as pessoas a se tornarem uma versão aprimorada de si mesmas, o que é algo maravilhoso. Você está ajudando a se tornarem mais sábias, mais capazes, mais aptas fisicamente, mais aceitas e mais satisfeitas. Goste ou não (e esperamos que você goste), todos participamos da transformação de nossos clientes, que é exatamente o que eles querem que façamos.

As marcas que participam da transformação identitária de seus clientes criam apaixonados pregadores. (MILLER, 2019, p. 130).

Com base nos autores supracitados fica evidente a imensidão de benefícios que o marketing proporciona para o desenvolvimento de pequenas empresas comerciais atualmente. O mercado está em constante evolução, os clientes cada vez mais exigentes e para que a empresa consiga permanecer no mercado ela deve acompanhar de forma precisa e com muita sabedoria. Através do marketing, além de permanecer e se destacar no ramo que a atua, a empresa terá oportunidade de aumentar vendas, satisfazer as necessidades dos clientes e garantir seu espaço no mercado.

3 O CAPÍTULO REFERENTE AO TEMA OU PROBLEMA

A microempresa comercial em estudo iniciou suas atividades por volta do ano de 2014, contendo apenas uma colaboradora e um pequeno estoque, localizada em uma área com pouca circulação de pessoas. Em setembro de 2016, a atual proprietária assumiu. Permaneceu sem colaboradores por dois meses, até que houve a necessidade do mesmo para horários diferenciados em datas comemorativas, está permanece até hoje.

Haja vista a atuação no segmento de moda íntima, feminina e masculina. Seu leque de clientes é predominado pelo público feminino, faixa etária de 25 a 34 anos; a maioria moradores da cidade, uma pequena parte são clientes online, que residem em cidades como: Curitiba, Lages e Palmeira. Suas vendas online são concretizadas através das mídias sociais; no ano de 2020 a

empresa iniciou testes com uma loja online de produtos sensuais; os resultados não foram positivos, pois os clientes preferem ir até a loja e obter determinado atendimento.

Atualmente a empresa se localiza no centro de Otacílio Costa, uma mudança que ocorreu em 2020 e vem trazendo cada vez mais benefícios; o aumento de clientes é o principal. Seu posicionamento e missão é voltado a auto estima da mulher, fazer com que se sintam bem enquanto está usando produtos de alta qualidade e contando com atendimento diferenciado. Eventos voltados ao público feminino também são feitos como forma de valorização de clientes e, consequentemente aumento de vendas.

Até o momento, é a única microempresa especializada no ramo da moda íntima, o que não impede o surgimento de pequenas concorrências. Uma forma de se manter em vantagem é a exclusividade que possui com as marcas que trabalha, são elas: Recco, Valisere, Liebe, Lua Luá, Cor com Amor, Liz, Debrisa, Hot Flowers, Fruit de la Passion, Dolcii, Toque de Algodão e Up Man.

Conforme as observações in loco e entrevistas informais com a proprietária, ficou evidente alguns aspectos negativos que podem estar impedindo o crescimento da empresa:

- Gestão de estoque: há uma grande variedade de produtos e todos em grande numeração. Alguns contêm mais de dez tamanhos diferentes, há uma dificuldade em manter a grade completa dos produtos, sem que haja faltas e excessos de tamanhos que não saem muito. Além de produtos desnecessários ocupando grandes espaços.
- Planejamento de marketing: há carência em metas dos quais produtos terão destaque para os clientes, podendo muitas vezes resultar em perda de vendas, pois alguns produtos não estão alocados de forma correta. Mídias sociais sem planejamento, uma imagem bagunçada virtualmente e falta de visibilidade para adquirir novos clientes
- Fidelização de clientes: não há um plano de fidelização de clientes, nem um pós-venda, para saber o nível de satisfação da compra e produto, sem instigar o consumidor a retornar ao local. Não há estratégias que façam o cliente se sentir especial e importantes.
- Treinamento: os colaboradores não recebem treinamento adequado para a venda de seus produtos, os quais são muitos. E pela quantidade enorme de benefícios, dispõe de maior conhecimento, o que resulta em perdas.
- Sistema interno: devido à variedade de tamanhos nos produtos que a empresa disponibiliza, muitas vezes as clientes compram e não guardam quais são seus tamanhos. Alguns clientes solicitam a troca de presentes ganhos e há demora em encontrar o preço do produto que estará sendo trocado. Há falta de um sistema na empresa para gerir suas vendas.

- Entregas: a empresa está expandindo suas vendas para cidades vizinhas, muitas vezes há perda de vendas por falta de opções na hora da entrega. Atualmente, está contando com transportadoras que não passam pela cidade todos os dias e, conseqüentemente, o cliente demora para receber seus produtos. Se tornando ainda mais complicado, quando há necessidade de troca de mercadorias, as quais acabam ficando muito tempo em transporte, e não expostas na loja, fazendo com que fique encalhada mais tempo no estoque.

4 O CAPÍTULO DA ANÁLISE TEÓRICA E COMPARATIVA DO TEMA OU PROBLEMA

A instituição em análise trata-se de uma pequena empresa de moda íntima, com uma grande demanda de produtos. Algumas situações são executadas de forma incorreta. Percebe-se que a empresa tem dificuldade em gerir seu estoque, pois são diversas opções para servir ao cliente e muitas vezes faltam os tamanhos solicitados. Por sua especialização em moda íntima, é de suma importância que seu estoque consiga abranger todos os setores deste ramo e em todos os tamanhos. Zorzo (2015, p. 02) exemplifica:

Os estoques ocupam uma posição de destaque no cenário empresarial e em nossa sociedade atual por dois motivos. Primeiro, porque garantem que o material esteja à disposição para nosso consumo diário. Segundo, porque representam um volume significativo de dinheiro no patrimônio das empresas, sendo capazes de ser o diferencial entre uma empresa competitiva e uma não competitiva.

Além disso, a empresa em questão possui produtos desnecessários ocupando espaço e causando lentidão na hora de adquirir novos produtos. Szabo (2015, p. 29) explica que:

Se os estoques representam grandes custos na empresa, é porque há uma razão para eles existirem. É preciso, então, verificar com muito cuidado o motivo para cada peça mantida em estoque. Cada única pecinha, individualmente, deve ser entendida: verificar se realmente é indispensável, pensar nela e acompanhá-la durante todo o momento que está ali. Tudo isso quer dizer que, para uma boa gestão, para um bom planejamento e controle, é necessário entender os porquês, conhecer o motivo de cada acontecimento.

Sugere-se que a organização em estudo faça uma análise completa semanalmente de todo seu estoque e verificar quais os produtos saem pouco e quais vendem mais, pois assim, conseguiria elaborar um pedido com as peças faltantes. Destaca-se a quantidade de benefícios que as promoções podem trazer, além de levantar uma boa quantia em dinheiro rapidamente, irá liberar espaço para novidades.

Na empresa em questão, o marketing está sem planejamento, alguns produtos estão alocados de forma que não chamam a atenção do cliente assim que este entra no estabelecimento, as mídias sociais estão causando uma imagem errada da empresa, pois mostram certa bagunça e falta de foco.

Propagandas bem-feitas atraem muitos clientes, a empresa em análise poderia aumentar sua cartela de clientes ao mesmo tempo que ganha um grande espaço no mercado e aumenta suas vendas, assim como Kotler; Keller (2018, p. 03) ressaltam: “O marketing envolve a identificação e a satisfação de necessidades humanas e sociais. Uma das mais sucintas e melhores definições de marketing é “suprir necessidades gerando lucro”.”

Sugere para empresa em questão elaborar um plano de estudos sobre as tendências do ramo que está inserida, escolher horários para reunir-se com a equipe e criar o conteúdo que irá publicar nas redes sociais naquela semana, com muitas curiosidades e diversos aspectos presentes nos seus produtos. Além de propaganda, concentrar-se no visual do estabelecimento, com espaços acolhedores, móveis elegantes e peças bem alocadas, de forma que faça com que o cliente se sinta com vontade de experimentar as peças, Santos (2020b, p. 15) ressalta que:

Primeiro, o consumidor precisa estar em um ambiente de marketing em que ele é exposto a diversos estímulos de marketing. Ao perceber ou tomar atenção de algum desses estímulos, ou seja, ao se conectar com os estímulos por meio de algum dos órgãos sensoriais, o consumidor rapidamente resgata, em sua memória, experiências que, de alguma maneira, interagem com o estímulo recebido.

Na empresa em análise, haveria muitas vantagens em investir e contratar influenciadoras digitais para que façam propagandas semanais nas mídias sociais, diante do cenário atual, o qual tem as mídias sociais como tendência, Izidoro (2016, p. 87):

O principal objetivo do marketing digital é promover marcas, construir preferências e aumentar as vendas. Ele está incorporando por uma extensa seleção de táticas de marketing para serviços e produtos, que utilizam principalmente a Internet como um meio de promoção- em computadores, tablets, smartphones, smart TVs e etc. -, com vários diferenciais aos canais comuns. Entre eles a customização (personalização), ou seja, o atendimento individualizado e a possibilidade de diálogo com o público-alvo, seja pelas redes sociais, seja por qualquer programa de mensagem de texto, voz e/ou imagem.

A organização em estudo necessita de um plano para fidelizar clientes, descobrir se conseguiu satisfazer a necessidade do indivíduo. Pois sem saber, não poderá receber um feedback de venda e produto, nem saberá se o cliente sente vontade em retornar. A fidelização além de poder auxiliar em clientes fiéis, poderá trazer clientes que vão agregar muito a empresa, Santos (2015, p. 19): “[...] a empresa precisa ir além da taxa de retenção e mesmo repetição de compra. [...] precisa se concentrar também no comprometimento do cliente em relação à marca e na inconveniência que ele percebe que terá se resolver buscar outra organização.”

É necessário que a empresa em questão faça o cliente se sentir especial, buscando o engajamento e comprometimento entre os dois e trazendo a satisfação. Questionando necessidades, desejos e percepções. Criar um pós-venda mais atento. Também vale ressaltar os brindes, para clientes novos e principalmente de longa data, valorizando e motivando-os a voltar. Barreto; Crescitelli (2013, p. 72) enfatizam que:

O índice de satisfação vem sendo amplamente apontado como o principal antecedente de fidelização e, muitas vezes, inclusive, é utilizado como forma de indicar a fidelidade em si. É evidente que a satisfação é condição necessária para que a fidelidade ocorra –um cliente não se tornará verdadeiramente fiel a menos que esteja satisfeito com a empresa.

A empresa em estudo não conta com um treinamento adequado aos colaboradores, prejudicando o andamento da organização, pois os produtos possuem muitos benefícios que precisam ser expostos. Byham; Smith; Paese (2003, p. 181) exemplificam que: “O treinamento acontece de muitas formas, variando desde cursos de sala de aula tradicionais, de estudo redigido on-line e até o treinamento individual de gerentes seniores.” Sugere a organização em estudo escolher uma dessas opções para o conhecimento ser explorado.

Além destas, a empresa em análise deve buscar seus fornecedores e propor parcerias para que estes, disponibilizem seus representantes para mostrar todos os detalhes de seus produtos e tendências das novas coleções, assim, além do funcionário estar bem treinado para atender, também saberá das novidades e como explorá-las de forma que o cliente também deseje estar por dentro e sempre usando todos os produtos novos que a organização recebe. Para Dessler (2014, p. 174):

Planos estratégicos do empregador devem, enfim, orientar seus objetivos de treinamento. Em essência, a tarefa é identificar os perfis dos empregados de que a empresa precisa e, a partir deles deduzir quais competências irão precisar. Então, as empresas traçam metas de treinamento e programas de competências.

Em numerosas vezes na empresa em questão, alguns clientes precisam trocar seus produtos e há grande demora em encontrar qual valor foi pago; o fechamento de caixa é lento. Laudon; Laudon (2007, p. 09) explicam: “Os sistemas de informação contêm informações sobre pessoas, locais e itens significativos para a organização.” A empresa em estudo deve implantar um sistema interno que tenha cadastro de clientes e de suas compras anteriores; relatório de caixa, ganhando tempo de analisar também suas metas. O cadastro de clientes poderá auxiliar também no plano de fidelização, pois poderá conter seus dados, incluindo data de aniversário e preferências, sendo assim, mais fácil para a empresa agradar ainda mais, com descontos durante todo o mês de seu aniversário, brinde na data exata e também, mensagens personalizadas.

Percebeu-se grande dificuldade para a empresa em questão na entrega dos produtos em outras cidades. Produtos transitando muito tempo e clientes reclamando da demora para receber. Se houver necessidade de troca, o produto permanece ainda mais tempo em circulação. Brasil; Pansonato (2018, p. 26) ressaltam: “A distribuição deve estar em busca de atender às necessidades dos clientes [...] esse atendimento deve estar relacionado às expectativas do cliente no que se refere a tempo, custo, local de entrega e manutenção das características dos produtos.”

Para solucionar este problema, a empresa em estudo deverá elaborar um plano para a entrega rápida de seus produtos, fazer uma análise entre preços e enviar ao cliente para solicitar qual deseja. A empresa poderá dividir custos com o cliente e também buscar por outras transportadoras, para que o cliente saia satisfeito, Szabo (2016, p. 53) explica:

[...] pensando sob a óptica da logística estratégica, quando o objetivo do cliente exige um nível muito alto de responsividade na cadeia, a empresa pode optar pelo transporte como ferramenta de aumento de competitividade logística. Por outro lado, caso o cliente demande o preço como fator principal, a organização pode focar em um transporte de baixo custo, sacrificando a responsividade. Contudo, a melhor opção para as empresas é, geralmente, encontrar um ponto de equilíbrio entre estoque e transporte dentro da estratégia logística.

De um modo geral, é possível verificar que todas as tribulações citadas acima afetam diretamente o crescimento da empresa em análise. A organização deve ficar muito atenta em todas essas questões, pois necessita não só da permanência do mercado, mas de crescimento em meio a competitividade. Mantendo todas as situações sob controle e buscando utilizar todo o conhecimento adquirido na área de marketing, a empresa poderá garantir seu sucesso.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O marketing é uma área completamente benéfica e fundamental para qualquer empresa, principalmente para a empresa estudada. Se aplicado de forma correta, proporciona melhorias em diversas atividades internas e externas da empresa, aumenta a atração dos clientes, a fidelização dos mesmos, os quais são responsáveis pelo aumento das vendas e lucros. Também traz consequências positivas na visibilidade e espaço no mercado. Além de proporcionar a permanência em ambiente competitivo.

Verificou-se na empresa em análise que a mesma não é reconhecida de forma correta na cidade em que atua, devido implementação incorreta do marketing e divulgação, fazendo com que a imagem explorada pelos clientes seja distorcida da real, impedindo seu crescimento. Sendo assim, o presente estudo foi feito para analisar as consequências deste e de outros problemas causados na empresa.

Conclui-se que a empresa em questão precisa investir em um planejamento adequado e bem feito na área de marketing, para que consiga ser conhecida de forma correta no ramo de atuação e para que venha a atingir um crescimento significativo, mudando a forma como os clientes valorizam sua marca. Também é essencial que desenvolva uma relação mais íntima com seus clientes, pois dessa forma seu diferencial dentre a concorrência será maior, sua lucratividade e reconhecimento estarão mais altos, estando pronta para crescer mesmo diante de um mercado completamente competitivo e cenário desfavorável para pequenas empresas comerciais.

O presente artigo trouxe o conhecimento que estava faltando na organização dentro da área de marketing. Através deste foi possível observar os principais problemas da organização e algumas novas estratégias para soluções presentes e futuras. Com o mesmo, foi possível verificar a falta que o desenvolvimento na área de marketing pode trazer a empresa, prejudicando seu crescimento e acarretando em diversos outros problemas. A observação desses problemas proporcionou a empresa adquirir conhecimento para inovações futuras, novos métodos que auxiliem em possíveis melhorias e a atingir o sucesso da empresa. Pode-se dizer, portanto, que os objetivos de diminuição de problemas cotidianos e frequentes e contribuição para o crescimento da empresa comercial em ambiente competitivo foi alcançado.

REFERÊNCIAS

ALVES, E. B.; BARBOZA, M. M.; ROLON, V. E. K. **Marketing de relacionamento**. Curitiba: InterSaber, 2014. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/14845/pdf/0code=zMzTl8kx+I+htFfy24HsSfoNdciprqq//>>

g4beQlvK/SYxBdN6d8sKHofZzyWhvu6+D1VsmsB71JBrLoqrYhsA==>. Acesso em: 28 mar. 2021.

AMBRÓSIO, V. **Plano de marketing**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/3275/pdf/0code=Xkd07Z/Rap6EpXWisFSB8y3ORAJlJmVemFLUp4JbA+K2X8kLzXxJbk-g941UBpbxgA/nEowUTrOtulxG5ds5VdA==>>>. Acesso em: 28 mar. 2021.

ANDRADE, L. M.; BUENO, A. M. **Comportamento do consumidor: um olhar científico sobre como e por que consumimos**. Curitiba: InterSaber, 2020. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/177847/pdf/0code=zhDTMb/MJgmPOuY0rkfk3PDoSQzHF3CTVylNgbU1YQqr+1mxSj-drkjUzg9BSlStYcclEQy9mSnNnqNGXwuehrQ==>>>. Acesso em: 26 mar. 2021.

AVIS, M. C. **Marketing digital baseado em dados: métricas e performance**. Curitiba: InterSaber, 2021. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/187445/pdf/0code=5plxgOGAxMm5wJeHRL9y5w28homf-TIo/EJoyGEnOHQ5/JLGRBaxUS91WHf7gl+EpqeYfnpNBd3OUPfr1gwRvw==>>>. Acesso em: 26 mar. 2021.

BARRETO, I. F.; CRESCITELLI, E. **Marketing de relacionamento: como implantar e avaliar resultados**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/3788/pdf/0code=uv/sU1zdupSqw/OTDIAhcHZIQfoJtZz3QpzqkoszZDuOplcrbOSdsSGzuPrOqCCqSKIWgMYb6fcEdX4sEI7w==>>>. Acesso em: 10 mai. 2021

BERNARDINO, E. de C. et al. **Marketing de varejo**. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2011.

BRASIL, C.; PANSONATO, R. **Logística dos canais de distribuição**. Curitiba: InterSaber, 2018. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/160322/pdf/0?code=Jk68qfdOfLqHe/aBvxK1Mr3YU51wchZiqGoUw0PvSB2HKUXHlMrJg3bkZ4t+tR5NVbx3+T2XMbm/B+BiMr50Rw==>>>. Acesso em: 06 abr. 2021.

BYHAM, W. C.; SMITH, A. B.; PAESE, M. J. **Formando líderes: como identificar, desenvolver e reter talentos de liderança**. São Paulo: Prentice Hall, 2003. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/475/pdf/0code=nrlm3ndFGuePdSGGpl6tp+h6Lu17mWp2FYxTwNL0cUFR-ZhP6D5i85sN6HylCOxrz/3OT81ZjslxRtOXBZNJOiQ==>>>. Acesso em: 13 abr. 2021.

COSTA, B. C. **Estratégia de marketing na era digital**. Curitiba: Contentus, 2020. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/186411/pdf/0?code=mwZKp7SRql_48cGtKIC+umGWfBROSDR63uPQJIZ-0trc1OdbmkmBpWB+wr14c7VxAeRLDy2/dCXi/RTrr+ubQiGQ==>. Acesso em: 30 mar. 2021.

DAMASCENO, L. **Marketing de gentileza**. Rio de Janeiro: Brasport, 2015. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/160691/epub/0code=EXYDySTuj5QCNEvh5sWUr/Saz+1azEg9d/YKL4F/I9YExoR0DYx6z-23tquSXTL1iqeaOgZ5hh36DA4oSncJmpw==>>. Acesso em: 29 mar. 2021.

DESSLER, G. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/22442/pdf/0code=xBi6iqERAOyCKJVhlg+6H7XrmyrxvzNAKt-fiQPI+rBoQ1r6iQb+BorN27KxwvHZ4KrqR6lzRSVpUiNkdN8UkA==>>. Acesso em: 10 mai. 2021.

FERREIRA, G. **Gatilhos mentais: o guia completo com estratégias de negócio e comunicação provadas para você aplicar**. São Paulo: DVS, 2019.

FERREIRA, P. C. **Planejamento estratégico**. Curitiba: Contentus, 2020. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/186917/pdf/0code=fareRhUGw7s74iyfWdJZXRow+scyt9l+3Sh4j3Vod+xRS4VuHVuX5HQRI-tS0ow+Qy6ZI+EPei9yGTUMziU9JA==>>. Acesso em: 29 mar. 2021.

GODIN, S. **Isso é marketing: para ser visto é preciso aprender a enxergar**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

HILL, N. **Quem pensa enriquece: o legado**. Porto Alegre: CDG, 2019.

HOOLEY, G. J.; SAUNDERS, J. A.; PIERCY, N. F. **Estratégias de marketing e posicionamento competitivo**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/313/pdf/0code=AJHu1jz8iM7Y+/9r9SA/srgzcAAgiQeUcPh8aJGKOJgGajlYDgrH-03DB3sdYynKms2wafQQ2PQdAf1f/JU1gA==>>. Acesso em: 29 mar. 2021.

IZIDORO, C. **Administração de vendas**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2016. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/151077/pdf/0?code=EPWC/PpTftpBYHEw9VnN6oCr2f7t9HJ-2fuBxUeHW3kxN3uqfxSjkIM2tFeo0QYBM1LpzLx2pNAqw018VDsyPNg==>>. Acesso em: 10 mai. 2021.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/168126/pdf/0code=VY3vWmf5zCw+Kvqzrb0549IT-Gif6VX/gIT28Esi3uCTKtgcPooeRd30qwO2n/QcZJPXefOioNesELdyWSrVA==>>. Acesso em: 12 abr. 2021.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informações gerenciais**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/375/pdf/0code=2Noy9SUBkb-SEBV5AYRffgwCvelaSahEKL6FTp6TabVqkH1eD8luQMCFej7wAEnebdQw-FINPXLlyMYomKONNNyg==>>. Acesso em: 05 abr. 2021.

MILLER, D. **Storybrand: crie mensagens claras e atraia a atenção dos clientes para a sua marca**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

MORETTI, S.; LENZI, F. C.; ZUCCO, F. D. **Marketing empreendedor: novos rumos para o sucesso nos negócios de micro, pequenas e médias empresas**. Curitiba: InterSaberes, 2012. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/9940/pdf/0code=iC3Et_b4Jo+5zblYZ0kyarStyjZLElolu4glOwYO-TOfezEnexJtlYcOBpqrtr3aufS7XN/ooOcp68TtSq0SSH8Q==>. Acesso em: 26 mar. 2021.

RIBEIRO, L. C. **Gestão de marca e branding**. Curitiba: InterSaberes, 2021. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/187443/pdf/0code=JTE5HI1rxeBJSNckYmncNC5bW6Rr9PMOr5luEfMgFM3a2I-1LAm1cY/3C6ENTU4R+y7/sv1Rjpn1eqBgZ9EZCiA==>>. Acesso em: 26 mar. 2021.

RICCA, D. **Administração e marketing para pequenas e médias empresas de varejo**. São Paulo: CLA Cultural, 2005.

SAMARA, B. S.; BARROS, J. C.; **Pesquisa de marketing: conceitos e metodologia**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/462/pdf/0code=RR3G4B67icBRk/BvzTUA7L+pelj4A8Xo5Ks4f1ypnozUyu1sqfQstWwjfjOI0m8XjmxD8bfd+s24KZ-FwEUNGQ==>>. Acesso em: 27 mar. 2021.

SANTOS, A. S. **Marketing de relacionamento**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/26518/pdf/0?code=yFV_hZ8bqYkg2tC78mihH5hlp9UdOB6MKIaN-j8m6SN8g9aUkJFzpmFhk+6Cd28FEPI6S5hbnAxqWJx26uEWn6g==>. Acesso em: 06 abr. 2021.



SANTOS, A. C. **Marketing**. Curitiba: Contentus, 2020a. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/186278/pdf/0code=l80JDJ-MuuU8NOL4TjpE1mQCDnNm4JVe1hnGfU+NvYWHZkXCiu3Z/LluwxK1/cof9S-9vrcWqO4ZdoZe2/6YvgYw==>>. Acesso em: 26 mar. 2021.

SANTOS, R. O. J. **Neuromarketing sensorial: o ponto de vendas**. Curitiba: Contentus, 2020b. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/185828/pdf/0?code=xG_bkdeHe2m4iRntoh2OQFK/fDk5iOOu9n-xB5hnYaA/Og83pX/Hg0qF79dJz9EFw13i2Z42bDkvp3/lt1CiMdA==>. Acesso em: 06 abr. 2021.

SILVA, R. A.; FRANCO, P. R. **Jogos de empresas: fundamentos para competir**. Curitiba: InterSaberes, 2018. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/160_329/pdf/0code=mz55X4UgHKLBPi4dUxtuivctM6dx-gfjED6HfsQqLCOcyyXlqKGzBFv7WuGU8LQm9qXabQkpHqjZOU1J2vFF1gg==>. Acesso em: 26 mar. 2021.

SZABO, V. **Gestão de estoques**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/124128/pdf/0?code=Bht8bHFRQ3_dswozswM9cMF2K3lc1VmbB4Unro3/gZa7Z027BN+PzHhiedAZWxbdLTPrM+7MWymzfgEpWa8vBcw==>. Acesso em: 05 abr. 2021.

SZABO, V. **Tópicos estratégicos em logística**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2016. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/124160/pdf/0?code=iLS_j61+p2bdl3+4lQC3SO5tVQc/ivTtNXVP93uVO-zku/AmRfMZswyB1cxtPDHghghayZ2Kh+C4NqCww0KgEAviA==>. Acesso em: 11 mai. 2021.

ZORZO, A. **Gestão de produtos e operações**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/26516/pdf/0?code=xO_wMhiaZCrAjLbG6SIZeocv5WDdgDS6XKyT1eIXA-qz8+bXZzUR4ieHZI9Uknjngoro0rGkygwtWnUq09JGnnIA==>. Acesso em: 11 mai. 2021.



ANÁLISE DAS MUDANÇAS EM BIOSSEGURANÇA ADOTADAS NO ÂMBITO ODONTOLÓGICO PARA O ENFRENTAMENTO DA PANDE- MIA PELO CORONAVÍRUS

Carine Beck¹,
Suellen Cristina Da Silva¹,
Yuri Possamai²,
Luana Soares Kuze³.

RESUMO

Com o surgimento da pandemia pelo novo coronavírus, a odontologia foi muito afetada. Os profissionais trabalham frente as principais rotas de transmissão da doença, e não podem realizar o distanciamento durante as consultas. Dessa forma, objetivo do estudo foi analisar as medidas de biossegurança adotadas pelas clínicas odontológicas, em específico na clínica escola da UNIFACVEST para o enfrentamento da Covid-19. A metodologia foi qualitativa, em forma de entrevistas com o coordenador do curso de odontologia, as responsáveis pela clínica e a técnica da esterilização, além de um responsável pela Vigilância Sanitária de Lages. Nossos resultados mostraram que as principais mudanças foram relacionadas a higienização dos boxes, triagens pré-consulta, diminuição do fluxo de pessoas na clínica em 50%, implementação de novos equipamentos de proteção individual, como a faceshield, sobre jaleco descartável, máscaras com maior proteção (PFF2, PFF3, N95), além disso, foi relatado o descarte do lixo contaminado na categoria A1 de forma não obrigatória.

PALAVRAS – CHAVE: Odontologia; Biossegurança; Coronavírus; Equipamentos de Proteção Individual; Higienização.

ABSTRACT

With the emergence of the new coronavirus pandemic, dentistry was greatly affected. The professionals work on the main routes of transmission of the disease, and cannot perform the distance during consultations. Thus, the objective of the study was to analyze the biosafety measures adopted by dental clinics, specifically at the UNIFACVEST school clinic to face Covid-19. The methodology

¹. Aluna da Graduação em Odontologia do Centro Universitário UNIFACVEST;

². Aluno da Graduação em Odontologia do Centro Universitário UNIFACVEST;

³. Mestre em Clínica Odontológica pela Universidade de Passo Fundo (UPF), Professora do Centro Universitário UNIFACVEST.

* R. Henrique Mariani, 82 – Da Brusque/SC. yuri.possamai.aluno@unifacvest.edu.br



was qualitative, in the form of interviews with the coordinator of the dentistry course, those responsible for the clinic and the sterilization technique, in addition to a person in charge of Lages' Health Surveillance. Our results showed that the main changes were related to the hygiene of the boxes, pre-consultation screenings, a 50% decrease in the flow of people in the clinic, implementation of new personal protective equipment, such as faceshield, disposable overcoat, masks with greater protection (PFF2, PFF3, N95), in addition, the disposal of contaminated waste in category A1 has been reported in a non-mandatory manner.

KEYWORDS: Dentistry; Biosafety; Coronavirus; Personal Protective Equipment; Sanitation.

INTRODUÇÃO

Em dezembro de 2019, um novo vírus da família Coronavírus do subtipo beta-corona vírus foi observado em Wuhan, China e logo se espalhou para outros países, dando início à uma pandemia mundial. O vírus é reconhecido e denominado como Coronavírus, ou em termos mais técnicos Síndrome Respiratória Aguda Grave (Sars-Cov-2), esta denominação é em consequência do seu aspecto microscópico semelhante a pontas em forma de coroa em sua superfície, e o principal receptor do hospedeiro para humanos parece ser a enzima conversora de angiotensina (PEREIRA, et al., 2020). O vírus possui alta transmissibilidade e pode causar vários sintomas e em casos mais extremos levar ao óbito. Este vírus é uma doença respiratória que causa uma grave pneumonia, e sua principal forma de contágio é por meio da inalação de gotículas respiratórias. Os principais sintomas são: astenia, mialgias, congestão nasal, rinite, obstrução faringotimpânica, e especialmente tosse seca e dispneia com febre, além desses podem ter diarreia e dor e de garganta (AMATO, et al., 2020).

Esta pandemia impactou vários setores, incluindo o setor da saúde, onde para conter o avanço do vírus, muitas clínicas médicas, odontológicas entre outras, tiveram que realizar uma redução drástica no número de pacientes atendidos, limitando assim a movimentação dentro das clínicas e permitindo apenas os atendimentos urgentes.

Segundo Amato et al. (2020) os dentistas estão particularmente expostos a um alto risco de infecção por SARS-Cov-2 devido à incapacidade de manter uma distância interpessoal de mais de um metro e à exposição de saliva, sangue e outros fluidos corporais durante procedimentos cirúrgicos. Além disso, muitos procedimentos odontológicos podem gerar aerossóis.

Ainda que, as vias de transmissão do novo Coronavírus sejam incertas, sabe-se que sua transmissão é dada de pessoa para pessoa, podendo ocorrer

pela inalação de partículas soltas por uma pessoa infectada, quando esta espirra, tosse ou fala, atingindo assim, as mucosas da boca, nariz ou olhos das pessoas próximas. Além disso, o vírus pode permanecer em superfícies ou objetos, o que pode levar a contaminação pelo contato direto com tais superfícies infectadas pelas mãos se essas forem levadas até a boca, nariz ou olhos.

Assim percebe-se que o cirurgião-dentista está em constante exposição, por isso é indispensável manter os cuidados com a biossegurança. Nesse caso o uso de álcool 70% para a limpeza de superfícies, como também para a higienização das mãos auxilia na eliminação e propagação do vírus. Outro ponto importante é a utilização das máscaras cirúrgicas que devem, pelo menos, terem uma camada interna e outra externa, tendo obrigatoriamente um elemento filtrante de partículas (EFP) > 98% e também de bactérias (BFE) > 95%, tendo o certificado de aprovação pelo INMETRO. Nesse caso as máscaras preconizadas são a N95 ou PFF2 ou PFF3, que são as mais indicadas para procedimentos que produzem aerossóis (AMIB/CFO, 2020).

Diante do momento vivido por toda a população mundial, os cuidados são de essencial importância e devem ser seguidos à risca. Várias vidas foram perdidas e muitas pessoas se encontram em estado de internação hospitalar na unidade de terapia intensiva (UTI), além das muitas em isolamento domiciliar.

O isolamento social é necessário, criar aglomerações pode prejudicar diversas vidas, e no consultório odontológico não é diferente, tendo a necessidade de preconizar a saúde geral dos pacientes e do próprio cirurgião-dentista (CD) e sua equipe, evitando encher as salas de espera e marcar consultas mais distantes, e assim evitar a disseminação desse vírus perigoso.

Portanto, é de suma importância as medidas de biossegurança que devem ser adotadas nos consultórios odontológicos, para se evitar a propagação do vírus e assim proporcionar atendimentos com maior segurança, tanto para o paciente, quanto para o CD e sua equipe.

Perante isso, o objetivo da presente pesquisa se dá por compreender as mudanças realizadas em biossegurança no âmbito odontológico em decorrência da COVID-19 e quais protocolos foram implementados, identificando as rotas de transmissão na odontologia, as medidas de segurança preconizadas pelos órgãos da saúde, entendendo como isso tudo afeta a rotina odontológica, e a rotina da Instituição Unifacvest para com os alunos e pacientes.

MÉTODOS

Esta pesquisa se configurou de forma qualitativa, onde foram realizadas entrevistas ao coordenador do curso de odontologia, à responsável pelas clínicas e pré-clínicas de odontologia e à responsável pela esterilização do Centro Universitário Unifacvest. Além disso também foi feita uma entrevista com a responsável pela vigilância sanitária de Lages, Santa Catarina.

Estas entrevistas abordaram o objetivo principal do estudo que visava compreender as mudanças e os protocolos adotados com relação a biossegurança no âmbito odontológico devido a pandemia, onde foram feitas perguntas descritivas elaboradas pelos autores do artigo.

Estas questões abordaram temas como: as mudanças em biossegurança realizadas devido a pandemia, quais foram os protocolos adotados para entrada nas clínicas e pré-clínicas de odontologia, quais foram as alterações com relação a esterilização de materiais e como estas mudanças são fiscalizadas pela vigilância sanitária de Lages.

As entrevistas foram aplicadas no decorrer do 1º semestre do ano de 2021, e os dados coletados estão inseridos na pesquisa de forma a esclarecer sobre quais foram as principais mudanças adotadas em biossegurança na área odontológica devido ao coronavírus.

Nas entrevistas com o coordenador do curso de odontologia, com a responsável pelas clínicas e pré-clínicas e com a responsável pela esterilização foi entregue um termo de consentimento livre e esclarecido. E na entrevista com o responsável pelo setor de Vigilância Sanitária de Lages foi entregue um ofício comprovando o vínculo dos acadêmicos com o Centro Universitário Unifacvest e o comprometimento com os dados fornecidos, além do termo de consentimento livre e esclarecido.

O embasamento teórico do presente estudo foi realizado por meio de pesquisas e artigos científicos em sites como: Google Scholar, Lilacs, PubMed e Scielo, utilizando palavras chaves como: Odontologia, Biossegurança, Coronavírus, Aerossóis, SARS-CoV-2.

RESULTADOS

Todos os resultados são relacionados à clínica odontológica da Unifacvest durante a pandemia pelo Coronavírus.

Protocolos de Biossegurança adotados

Com o auxílio de alunos da enfermagem foi realizado a triagem de alunos, funcionários e pacientes ao adentrar nas clínicas odontológicas. Nesta triagem era verificada temperatura e saturação e ainda um questionário com perguntas relacionadas aos sintomas da COVID-19 era aplicado. Além disso a capacidade das clínicas foi reduzida à 50%, sendo os atendimentos distanciados para evitar contatos, onde um box era livre e ao lado isolado. O agendamento de pacientes também ocorreu de forma mais espaçada para se evitar aglomerado nas salas de espera, além disso também era recomendado que não trouxessem acompanhantes, como afirma a responsável pela Vigilância Sanitária de Lages:

“No entanto é uma coisa muito complicada, quando se tratam de crianças ou pacientes que necessitam de acompanhantes durante ou após certos procedimentos...sabemos que esta questão deve ser vista de caso a caso”

EPI's

Foram adotados alguns novos EPI's, que foram o sobre jaleco descartável e a faceshield, além dos EPI's que já eram utilizados, como jaleco, máscara (preferência pelas PFF2, PFF3 e N95), touca, luva e óculos. A adequação aos novos EPI's pelos acadêmicos de odontologia da Unifacvest foi bem aceita, além disso, como destaca a responsável pela Vigilância Sanitária de Lages em relação ao uso da faceshield:

“Escutei de muitos profissionais “nunca mais eu deixo de usar”, por que a quantidade de gotículas que se acumula ali a gente não fazia ideia”.

Descarte do lixo odontológico

Em relação ao resíduo que é produzido nos consultórios, a ANVISA se posicionou. O plano de gerenciamento em resíduos qualifica os resíduos em categorias, sendo a categoria A dividida em 4 subgrupos. Nos consultórios odontológicos o grupo que é produzido é o A4, no entanto a ANVISA relata que todo resíduo deve ser considerado A1. A diferença entre o lixo considerado A1 e A4, é que o lixo de categoria A4 deve ser separado dentro da clínica odontológica e a empresa responsável pela coleta e destinação realizará o seu tratamento, já o lixo de categoria A1 deve ser tratado dentro do próprio estabelecimento, mas como alega a responsável pela Vigilância Sanitária de Lages: “esse documento que a ANVISA criou não é lei e acaba sendo mais uma recomendação”.

Esterilização de materiais

Com relação a limpeza dos materiais, antes de acondicioná-los para esterilização, foi preconizado a entrada de apenas 4 alunos na sala de expurgo, para evitar aglomerado de alunos. O processo de esterilização tem três etapas: limpeza com água quente, sabão/detergente, esponja de aço pra tirar resíduos dos instrumentais mais difíceis e secagem; desinfecção com produtos químicos (testados, rotulados, dentro do prazo de validade, adequadamente diluído). Por último a esterilização propriamente dita, lava-se novamente, seca, embala-se e vai para autoclave. Além disso, na esterilização temos os testes de controle microbiológicos da autoclave. Ainda, a validade do material esterilizado, passou de 30 dias para 7 dias. Segundo a responsável pela Vigilância Sanitária de Lages: “Cuidamos principalmente a questão da esterilização, posso dizer que são muito poucos profissionais que fazem corretamente a esterilização do material”.

Supervisionamento e controle de aglomerados

Este controle é feito pelas supervisoras que ficam posicionadas nas entradas das clínicas e pré-clínicas, conferindo o uso dos EPI's e data de validade dos materiais esterilizados. No decorrer das aulas há também a conferência pelas supervisoras e pelos professores. Caso as orientações não sejam seguidas, a entrada do aluno não é permitida, recebendo um termo de advertência. Para evitar aglomerações durante os atendimentos os pacientes foram atendidos somente por agendamento, assim realizando o controle da entrada de pessoas. Preconizou-se um período de 20 minutos entre as consultas para que seja possível a higienização dos boxes e a troca de EPI's.

Eficiência das medidas adotadas

Nota-se que foi de suma importância as adequações estabelecidas, auxiliando no controle de transmissão da COVID-19 e outras doenças, visto que as medidas adotadas corroboraram para evitar o contido simultâneo de várias pessoas, como também os EPI's auxiliaram na proteção e no controle da transmissibilidade do vírus. Conforme as responsáveis pela supervisão das Clínicas afirmam:

“Não imaginamos trabalhar de outra forma daqui pra frente, visto que nos sentimos muito mais seguros, cuidando de nós e dos pacientes também”.

Fiscalização por parte da Vigilância Sanitária

Em um primeiro momento a Vigilância notifica sobre os problemas encontrados em um determinado estabelecimento, pedindo providências, caso o problema persista é feito um auto de intimação e sucessivamente um processo administrativo, seguido de auto de intimação, auto de infração e multa. A Vigilância pode interditar o local sempre que há risco à saúde pública e desacordos com os parâmetros estipulados, assim como relata a responsável pela Vigilância Sanitária de Lages:

“A responsabilidade da esterilização do material é do profissional e não do atendente, ele que tem que ter interesse de utilizar um material que está adequado”.

DISCUSSÃO

Com o surgimento da pandemia pelo novo coronavírus a saúde pública mundial teve que adotar diversas medidas de precaução e segurança para evitar a propagação do vírus. No Centro Universitário Unifacvest foram adota-

das triagens pré consultas, aferição de temperatura, redução da capacidade de atendimentos para que houvesse o distanciamento social, bem como o uso do protetor facial (faceshield) e jaleco descartável, além dos demais EPI's já utilizados durante os atendimentos, o que vai de encontro com as recomendações da AMIB/CFO, OMS e dos estudos de Meng et al. (2020) e Amato et al. (2020).

Além disso, também há a recomendação pela AMIB/CFO de que se evitem levar acompanhantes, no entanto como vimos no nosso estudo esta questão de acompanhantes é complicada, uma vez que alguns pacientes possam depender dos mesmos.

Segundo estudos de Passarelli et al. (2020) e Doremalen et al. (2020), o novo coronavírus pode permanecer viável em aerossóis por mais de 3 horas e pode ser encontrado em várias superfícies mesmo após 72 horas, apesar de sua carga viral reduzida. Como vimos, a preocupação em manter um ambiente limpo foi de suma importância para a redução do contágio do vírus na clínica escola da Unifacvest, preconizando a limpeza dos boxes antes e depois de cada atendimento. Utilizando álcool líquido 70%, hipoclorito de sódio ou outro desinfetante, para esta etapa.

Existem várias rotas de transmissão da doença, como pelo contato direto ou indireto entre o profissional e o paciente através de fluidos orais, objetos do paciente e utensílios dentais contaminados (PENG et al., 2020). Nesse contexto observamos como é importante o cuidado na limpeza, desinfecção e descarte de materiais e resíduos. Conforme o que foi preconizado na clínica escola Unifacvest, os materiais de uso contínuo devem ser limpos, desinfetados por produtos químicos, secados, embalados e levados para autoclave. Já o lixo deve ser descartado de forma correta nos locais indicados para cada resíduo e recolhidos pela empresa encarregada, em conformidade com a normas estabelecidas pela AMIB/CFO e ANVISA, onde o lixo contaminado fica enquadrado na categoria A1.

Spagnuolo et al. (2020) descrevem cirurgiões-dentistas como os profissionais com maior exposição ao Coronavírus, assim nota-se a extrema importância das medidas de segurança adotadas para o controle da COVID-19 aplicadas nas clínicas odontológicas da Unifacvest, bem como o supervisionamento das mesmas, garantindo maior segurança tanto para os alunos, quanto para os pacientes.

Considerando o inciso I do art. 6º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 1990), que estabelece que um dos direitos básicos do consumidor é a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços, conforme visto no estudo, a Vigilância Sanitária é responsável pela fiscalização dos estabelecimentos, podendo aplicar notificações, e em casos de risco à saúde pública interditar a instituição que está em desacordo.



CONCLUSÃO

Com o presente estudo observou-se a importância de manter e seguir de forma correta os protocolos e medidas de prevenção contra o coronavírus. Bem como o uso dos EPI's reduzem de forma significativa o contágio e o contato com as principais vias de transmissão do vírus.

Outro fator importante analisado, foi o cuidado em manter o ambiente odontológico limpo e desinfetado, como também evitar o acúmulo de pacientes nas salas de espera, além de realizar pré-triagens antes de qualquer consulta, assim trazendo maior segurança para o profissional e o paciente, evitando-se a disseminação do vírus.

REFERÊNCIAS

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). **Nota Técnica GVIMS/GGTES/ANVISA nº 04/2020**. Atualização de 25/02/2021.

AMATO, A. et al. **Infection Control in Dental Practice During the COVID-19 Pandemic**. Int. J. Environ. Res. Public Health 2020, 17, 4769.

BRASIL. **Decreto Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor.

Conselho Federal de Odontologia. Recomendações AMIB/CFO para atendimento odontológico COVID- 19: Comitê de Odontologia AMIB/CFO de enfrentamento ao COVID-19. Departamento de Odontologia AMIB – 3º Atualização 22/06/2020.

DOREMALEN Van, N, Bushmaker, T, Morris, DH. **Aerosol and surface stability of SARS-CoV-2 as compared with SARS-CoV-1**. N Engl J Med 2020; doi: 10.1056/NEJMc2004973.

MENG, L.; HUA, F.; BIAN, Z. **Coronavirus disease 2019 (COVID-19):** emerging and future challenges for dental and oral medicine. Journal of Dental Research, v. 99, n. 5, p. 481-487, 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Folha informativa COVID-19** - Escritório da OPAS e da OMS no Brasil. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>

PASSARELLI, P. C et al. **The impact of the COVID-19 infection in dentistry**. Experimental Biology and Medicine 2020; 245: 940–944.



PENG, X., Xu, X., Li, Y. et al. **Transmission routes of 2019-nCoV and controls in dental practice**. Int J Oral Sci 12.

PEREIRA, L. J. et al. **Aspectos biológicos e sociais da Doença por Coronavírus 2019 (COVID-19) relacionados à saúde bucal**. Braz. oral res. vol.34 São Paulo 2020 Epub 08 de maio de 2020.

SPAGNUOLO, G; DE VITO, D; RENGO, S; TATULLO, M. **Covid-19 outbreak: an overview on dentistry**. Int J Environ Res Public Health, v. 17, n. 6, p. 1-3, 2020. <https://doi.org/10.3390/ijerph17062094>.



FATORES ETIOLÓGICOS RELACIONADOS AO BRUXISMO NA DENTIÇÃO DECÍDUA

Thiago Dos Santos Walter¹,
Rosemeire Santos Souza²,
Marinalva De Castilho Florêncio³,
Leticia Kimberle Furquim Silveira⁴,
Juliana Maria Gonçalves Ferreira⁵,
Luana Soares Kuze⁶.

RESUMO

O presente teve por objetivo apresentar uma revisão de literatura para relacionar os fatores etiológicos que se sustentam para o desenvolvimento do bruxismo em dentes decíduos. Foram selecionados 12 artigos através do Google Acadêmico e da plataforma SciELO, para a confecção deste trabalho, sendo que 2 foram utilizados para definir Bruxismo, 2 para realizar o diagnóstico, 2 para expor suas etiologias e 6 para explicar seus possíveis tratamentos. O bruxismo foi definido pelo hábito de apertar e ranger os dentes de maneira inconsciente, sendo um costume diário e/ou noturno, podendo acometer qualquer faixa etária. Portanto, conclui-se que o bruxismo é uma alteração multifatorial, cuja etiologia consiste em complicações dentárias, fisiológicas, psicológicas e neurológicas. Necessita de tratamento multidisciplinar para melhor eficácia do mesmo e para evitar danos à dentição permanente.

PALAVRAS-CHAVE: “bruxismo na infância”, “etiologia do bruxismo” e “bruxismo na dentição decídua”.

ABSTRACT

The purpose of the present study was to present a literature review to relate the etiological factors that support the development of bruxism in deciduous teeth. Eleven articles were selected through Google Academic and the SciELO platform, for the preparation of this work, 1 was used to define Bruxism, 2 to make the diagnosis, 2 to expose its etiologies and 6 to explain its possible tre-

¹ Aluno de graduação em Odontologia no Centro Universitário UNIFACVEST;

² Aluna de graduação em Odontologia no Centro Universitário UNIFACVEST;

³ Aluna de graduação em Odontologia no Centro Universitário UNIFACVEST;

⁴ Aluna de graduação em Odontologia no Centro Universitário UNIFACVEST;

⁵ Aluna de graduação em Odontologia no Centro Universitário UNIFACVEST;

⁶ Mestre em Clínica Odontológica pela Universidade de Passo Fundo (UPF), professora do Centro Universitário UNIFACVEST.

atments. Bruxism was defined by the habit of tightening and grinding the teeth unconsciously, being a daily and / or nocturnal custom, and could affect any age group. Therefore, it is concluded that bruxism is a multifactorial alteration, the etiology of which consists of dental, physiological, psychological and neurological complications. It needs multidisciplinary treatment for better efficacy of the same and to avoid damages to the permanent dentition.

KEY-WORDS: "Bruxism in childhood", "etiology of bruxism" and "bruxism in deciduous dentition".

1. INTRODUÇÃO

O termo bruxismo é derivado da expressão “la bruxomanie” e surgiu em 1907, por Marie Pietkiewicz cujo significado é triturar ou ranger os dentes, e da palavra mania, que significa compulsão. Posteriormente, a palavra foi adaptada e, atualmente, é conhecida como bruxismo. É um hábito que atinge todas as idades, causando diversos danos ao sistema estomatognático e sua repercussão é diversa, sendo capaz de causar danos ao periodonto, aos músculos, a articulação e consequentemente à oclusão (CARVALHO, 2003).

Nessa alteração patológica, é evidenciado o desgaste excessivo nas faces oclusais e incisais das superfícies dentárias, que ocorre principalmente na dentição decídua, por isso, o bruxismo é considerado mais rigoroso na infância atingindo principalmente crianças de idade pré-escolar, devido às características estruturais e funcionais dos dentes decíduos, embora ocorra também em crianças maiores e na dentição permanente (ALVES, 1993).

Contudo, faz-se necessário demonstrar os fatores etiológicos que podem estar associados ao bruxismo, a fim de promover uma abordagem diversificada e preventiva para intervir de maneira efetiva e precoce. O objetivo do presente trabalho é identificar a causa de traumas ocasionados pelo bruxismo que acometem toda a dentição e seus tecidos de sustentação, além de impactos que dependerão do tempo, intensidade, quantidade de dentes, localização no arco e grau de mobilidade, além de dispor a forma de intervenção adequada para melhor efetividade do tratamento.

Este trabalho teve como recurso um estudo exploratório, realizado através de uma pesquisa bibliográfica, obtendo-se dados a partir buscas por materiais já publicados em livros, revistas e artigos científicos, além de lançar mão em plataformas digitais com bases de dados como o PubMed, o Google Acadêmico (GA), a SciELO, a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), o Portal de Periódicos Capes, entre outros, utilizando palavras-chave como: “bruxismo”, “bruxismo na dentição decídua”, “bruxismo na infância”, “fatores etiológicos do bruxismo”, “bruxismo em crianças” e “bruxismo na odontopediatria”.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 BRUXISMO

É definido como uma atividade involuntária parafuncional, rítmica e espasmódica do sistema mastigatório, produzida por contrações rítmicas ou tônicas do masseter e de outros músculos mandibulares. O ato de ranger ocorre frequentemente durante o sono, períodos de preocupação, estresse e excitação, acompanhados por um ruído notável. (BADER & LAVIGNE, 2000).

Há evidências de que o bruxismo em crianças pequenas pode ser consequência da imaturidade do sistema mastigatório neuromuscular (PIERRO et al., MAIA, 2006). Pode ocorrer durante o dia (bruxismo diurno) ou à noite (bruxismo noturno), geralmente realizado de maneira inconsciente. O bruxismo pode ser ainda classificado como cêntrico ou excêntrico (CARVALHO, 2003).

2.2 ETIOLOGIA

A etiologia e fisiopatologia deste fenômeno até o momento, não são específicas. Existem diversas teorias elaboradas para explicar sua origem, e, devido as características controversas da mesma, sugere-se uma preposição de uma etiologia multifatorial (LOBBEZZO & NAEIJE, 2001; BADER et al., 1999; PÁRIZOTTO et al., 1999)

Genon considerou que os fatores etiológicos do bruxismo podem estar relacionados com as inflamações gengivais, resultantes de erupções dentárias ou associados à perda de dentes decíduos, formação de novos contatos com os dentes já irrompidos e com o crescimento vertical dos dentes decíduos (GENON, 1975). Dentre os fatores oclusais, podem-se observar contatos prematuros ou restaurações imperfeitas, além de interferências que ocorrem durante a dentição decídua para a mista (ZUANON, et al., 1999).

Foi definido como uma desordem complexa por fatores que associados podem causar seu desenvolvimento (GUSSON, 1998; NOR, et al., 1991; MACIEL, 1996). Definindo esta patologia de etiologia multifatorial pelo conjunto dos fatores locais como má-oclusões, restaurações insatisfatórias, tártaro e inflamação do periodonto (HADDAD, 1994), pelos fatores sistêmicos como patologias do Sistema Nervoso Central, alergias, desnutrição e infecções (HADDAD, 1994). Podendo-se incluir os fatores psicológicos definidos por SERRALTA & FREITAS (2002) como a tendência de “exteriorizar” o bruxismo como uma forma de autoagressão por sentimentos suprimidos e reprimidos.

Além destes, também é apontado o fator ocupacional, o qual está relacionado a atividades que causam sobrecarga na vida das crianças e que acabam limitando o tempo delas para poderem realizar brincadeiras e de se divertirem,

favorecendo o aumento de estresse, conforme relatório de Urgências Médico – Escolares (URMES, 2003) e o fator hereditário, que conforme REDING et al., (1966) verificaram aumento do histórico familiar de bruxismo, sugerindo a possibilidade da influência hereditária. UETANABARA & MAZETTO (2000) realizaram testes em suas pesquisas e constataram que a frequência do bruxismo em gêmeos monozigotos é em torno de 23%, o que reforça, segundo os mesmos, a predisposição hereditária.

Estudos sobre sua etiologia ainda são inconclusivos, entretanto, artigos atuais sugerem que os fatores locais estão perdendo a importância, enquanto fatores comportamentais estão ganhando mais atenção. (DEMIR et al., 2004; EMODI-PERLMAN et al., 2012; LOBBEZOO et al., 2012; MANFREDINI et al., 2004; MANFREDINI et al., 2010).

Pesquisas encontraram variações entre a prevalência do bruxismo durante a juventude. De acordo com estudos é relatada a frequência em torno de 7 a 38% (BHARTI et al., 2006; CHEIFETZ et al., 2005; DEMIR et al., 2004; EMODI-PERLMAN et al., 2012; LABERGE et al., 2000; NILNER, et al., 1983) e que não há preferência entre o gênero masculino e o feminino (CHENG et al., 2004; DEMIR et al., 2004; EMODI-PERLMAN et al., 2012; GONÇALVES et al., 2010; SARI et al., 2001; SHINKAI et al., 1998).

2.3 DIAGNÓSTICO

É de fundamental importância realizar a anamnese completa da criança em ambiente tranquilo, contando com a participação dos pais para obter informações sobre a história médica geral, hábitos, queixa de dor, relacionamento familiar e social e avaliação do perfil psicológico da criança. O exame clínico minucioso, com palpação, ausculta, avaliação de tecidos moles e da língua, verificação da movimentação mandibular, análise da oclusão, bom como os exames radiográficos são importantes no diagnóstico preciso das alterações do sistema estomatognático (NOR et al., 1991).

Sistematicamente, para complementar ao diagnóstico através da anamnese, pode-se verificar a presença de deficiências nutricionais e vitamínicas, alergias, parasitoses intestinais, distúrbios otorrinolaringológicos, distúrbios gastrintestinais, desordens endócrinas, paralisia cerebral, Síndrome de Down e deficiência mental podem estar relacionados ao desenvolvimento do hábito (SHINKAI, et al., 1998; NOR, et al., 1991; ANTONIO & MAIA, 2006; AHMAD, 1986).

Os pediatras podem reconhecer essa desordem em pacientes que procuram atendimento por dores de cabeça atípicas ou dores mandibulares ao acordar (BADER & LAVIGNE, 2000). Dentre os fatores locais, ao realizar o exame clínico, pode-se observar: má-oclusões, traumatismo oclusal, contato prematuro, reabsorção radicular, presença de cálculo dental, cistos dentígeros, dentes

perdidos, excesso de material restaurador e tensão muscular (NOR, et al., 1991; MEKLAS, 1971).

A sensibilidade à palpação dos músculos da mastigação, as restrições dos movimentos mandibulares, as dores pré-auriculares e ruídos no ouvido foram relatados como sintomas do bruxismo (CARVALHO, 2003). De acordo com Cash, o bruxismo noturno produz sons tão altos, que é impossível para o bruxista reproduzi-los conscientemente (CASH, 1988).

Na clínica odontológica, é comum observar desgaste excessivo nas faces oclusais e incisais das superfícies dentárias, principalmente na dentição decídua. Durante a infância, o bruxismo é mais severo nas crianças em idade pré-escolar devido as características estruturais e funcionais dos dentes decíduos, embora também apareça em crianças maiores e na dentição permanente (ALVES, et al., 1993).

2.4 CONSEQUÊNCIAS

Dentre os problemas de tal hábito, estão envolvidas complicações dentais, bucais e faciais (HERRERA et al., 2006). Correa menciona que o bruxismo pode ocasionar traumas na dentição decídua e em seus tecidos de sustentação, além disso, inclui como severas complicações como a hipersensibilidade térmica, mobilidade dental, danos no ligamento periodontal, fratura de cúspides, pulpíte e necrose pulpar (CORREA, 2001).

Para Alves (1993), as manifestações nos dentes podem causar desgastes oclusais e/ou incisais. Quando não diagnosticado e não tratado precocemente em crianças, o bruxismo pode persistir pelo decorrer de toda a vida do paciente e causará profundas alterações na cavidade bucal (ZUANON, 1999). Esta alteração aparece precocemente na infância e, quando não diagnosticada e tratada, poderá gerar alterações profundas nos músculos mastigatórios provocando tensão, trismo, dor, inflamação e estalos na articulação temporomandibular, além de possíveis desvios oclusais (MOLINA, 1983).

O bruxismo altera o desenvolvimento de toda dentição, podendo afetar a cronologia de erupção dos dentes permanentes, favorecer o apinhamento dental, colaborar a originar uma Classe III relativa e acelerar o processo de rizólise (PIZZOL et al., 2006; SHINKAI et al., 1998).

2.5 TRATAMENTO

Segundo Parizotto, o tratamento escolhido para crianças com bruxismo deve sempre ser reversível e conservador, de modo a não interferir negativamente no padrão de normalidade da dinâmica de crescimento e desenvolvimento infantil (PARIZOTTO et al., 1999). Lobbezoo et al., (2008), ao revisarem

o tratamento do bruxismo concluíram que não existe uma evidência definitiva sobre a efetividade dos métodos disponíveis. Os autores sugeriram que o manejo do bruxismo pode seguir o uso de placas interoclusais, aconselhamento psicológico e uso de fármacos.

Tratamentos com toxina botulínica são bastante invasivos, e sabe-se que o bruxismo é controlado e regulado a nível central, apenas diminuir a eficiência muscular dos músculos masseter e temporal não evita o contato e atrição dos dentes durante o ato de ranger. Entretanto, a ação da toxina no músculo aplicado é reversível, por isso, a contração muscular irá voltar a acontecer com o passar do tempo devido a neuroplasticidade, formando uma nova junção neuromuscular, revertendo parcialmente o efeito da toxina (GHANIDADETH, 2013; ORTEGA, unpublished; GUAITA et al., 2016).

Um fator importante a ser levado em consideração seria a aceitação da criança com relação às aplicações da toxina botulínica, por serem feitas com injeções intra-musculares. Mais estudos devem ser realizados para comprovar se o uso da toxina botulínica é realmente eficaz para o tratamento do bruxismo, com os pacientes apresentando sintomatologia dolorosa ou não (GHANIDADETH, 2013; ORTEGA, unpublished; GUAITA et al., 2016).

Certos autores mostraram que o melhor tratamento é o multidisciplinar, podendo envolver profissionais como pediatras, odontopediatras, psicólogos, otorrinolaringologistas, médicos, psicólogos e a fisioterapia simultaneamente (ALVES et al., 1993).

Segundo Marini, antes de dar início a qualquer tipo de tratamento, os pais devem ser esclarecidos sobre a etiologia do bruxismo (MARINI, 1985). De acordo com o autor, o ideal é a terapia multidisciplinar com dentista, psicólogo e o próprio paciente motivado. Zuanon propôs que um tratamento deve abranger aspectos dentários, médicos e psicológicos, além da motivação do paciente (ZUANON, 1999).

A principal intervenção clínica relacionada ao bruxismo deve ser voltada para a proteção do dente, reduzindo o ranger, aliviando dores faciais e temporais e promovendo melhorias na qualidade do sono, caso seja deficiente. Para tanto, três alternativas a serem utilizadas: dentária, farmacológica e psico-comportamental (BADER & LAVIGNE, 2000).

De acordo com SOLBERG et al. (2000) o uso de placa de mordida reduz a atividade muscular, proporcionando maior conforto ao paciente. A placa de mordida tem como vantagem não interferir no processo de crescimento das arcadas dentárias infantis ou alterar as suas características físicas, além de ser um tratamento reversível, de boa aceitação pelas crianças e eficaz (AHMAD, 1986 & HACHMANN et al., 1999). O tratamento proposto pelo profissional deve, portanto, abranger aspectos dentários, médicos e psicológicos, além da motivação do paciente (ZUANON, 1999).

A placa rígida de acrílico provavelmente funciona mais como protetor dos dentes do que atuando na diminuição do bruxismo. O aconselhamento seria a adoção de medidas para mudar o comportamento, como relaxamento e instruções para melhorar a qualidade de vida e do sono. O uso de drogas de ação central, como benzodiazepínicos, representariam a abordagem farmacológica (LOBBEZO, 2008).

As placas oclusais devem ser bem ajustadas e estáveis em crianças, sem produzir inclinação ou báscula quando os dentes se encontram em oclusão. É um dispositivo não invasivo e de efeito reversível, o que o torna eficaz e sem efeitos adversos, ou seja, não interfere no processo de crescimento das arcadas dentárias e não altera suas características físicas. (GAMA et al., 2013; GHANIZADEH, 2013; ORTEGA, unpublished; GUAITA et al., 2016; PORTERO et al., 2009).

O tratamento psicológico é importante, principalmente quando iniciado com o uso da placa de mordida. Essa placa visa reduzir a atividade parafuncional, desprogramar e induzir ao relaxamento muscular, obter uma proteção dos dentes contra a atrição e desgaste, balanceio dos contatos oclusais, bem como reposicionar a mandíbula, colocando-a em uma relação normal com a maxila para alcançar um equilíbrio neuromuscular (BADER et al., 1999; PÁRIZOTTO et al., 1999).

Em casos que seja necessária a polissonografia, um ambiente amigável deve ser utilizado para interferir o menos possível na arquitetura do sono da criança (CARRA et al., FONSECA et al., 2011). Tem sido relatado que a adenotonsilectomia tem melhorado significativamente o bruxismo em crianças com distúrbios do sono associado à hipertrofia adenotonsilar (DIFRANCESCO et al., 2004; EFTEKHARIAN et al., 2008).

2.6 DOS RESULTADOS

Para confecção desta revisão de literatura, foram pesquisadas as palavras-chave “bruxismo na dentição decídua”, “etiologia do bruxismo” e “bruxismo na odontopediatria” nas plataformas de dados como o Google Acadêmico e a SciELO e 11 artigos foram selecionados, destes, 2 foram utilizados para definir Bruxismo, 2 para realizar o diagnóstico, 2 para expor suas etiologias e 6 explicar seus possíveis tratamentos.

Carvalho (2003), menciona que o bruxismo pode ocorrer durante o dia (bruxismo diurno) ou à noite (bruxismo noturno), geralmente realizado de maneira inconsciente, e que o bruxismo pode ser ainda classificado como cêntrico ou excêntrico. Pierro et al. (2006) e Maia (2006), relatam a evidência de que o bruxismo em crianças pequenas pode ser consequência da imaturidade do sistema mastigatório neuromuscular.

Bader et al., (1999), Parizotto et al., (1999), Gusson (1998), Nor et al., (1991) e Maciel (1996) consentem que os fatores que podem estar associados ao desencadeamento do bruxismo são vários, tendo como exemplo, os fatores locais, sistêmicos, psicológicos, ocupacionais e hereditários. Para Silva (2003) e Wolf (2000), o bruxismo estava relacionado com a alta ansiedade, porém Wolf acrescenta o estresse como um fator etiológico, devido ao “apertamento” e “rangimento” dental.

Genon (1975) relata que os fatores etiológicos do bruxismo podem estar relacionados com: as inflamações gengivais, serem resultantes de erupções dentárias ou associados à perda de dentes decíduos, formação de novos contatos com os dentes já irrompidos e com o crescimento vertical dos dentes decíduos. Zuanon et al. (1999), acredita que os principais desencadeadores dessa patologia são os fatores de origem oclusal e psicológica.

Shinkai, et al (1998), Nor et al. (1991), Antonio e Maia (2006), Ahmad (1986) acordam que as deficiências nutricionais e vitamínicas, alergias, parasitoses intestinais, distúrbios otorrinolaringológicos, distúrbios gastrointestinais, distúrbios endócrinos, paralisia cerebral, Síndrome de Down e deficiência mental podem estar relacionados ao desenvolvimento do hábito.

Para Lobbezzo & Naeije (2001), a etiologia é inespecífica e por sua origem possuir diversas teorias, os autores propõem um fator causal multifatorial. Haddad (1994), seguindo esta linha de raciocínio, propôs que fatores locais e sistêmicos, estão associados a mesma. Já Serralta & Freitas (2002), entraram em acordo com Restrepo (2001), onde confirmaram associação dos fatores psicológicos. A partir disto, URMES (2003), apresentou os fatores ocupacionais, que coincidiu com os fatores hereditários de Uetanabara & Mazzeto (2000), assim como Rending et al. (1966).

Herrera et al. (2006), Alves et al. (1993), Correa (2001) e Zuanon (1999), concordam que o hábito do bruxista causa complicações nos dentes, tecidos de sustentação e musculatura envolvida, consequentemente da origem a alterações profundas e irreversíveis na cavidade bucal.

Jankelson (1955) consentiu com o pensamento inicial de Haddad (1994), e idealizou o tratamento experimental fisioterápico com cimento acrílico nas superfícies oclusais e incisais dos dentes. Marini (1985), Zuanon (1999), Bader e Lavigne (2000), afirmaram que o melhor tratamento é o multidisciplinar por consequência da sua etiologia multifatorial, confirmou Alves et al. (1993).

3. CONCLUSÃO

As causas do bruxismo são de origem multifatorial, devido a convergência de fatores sistemáticos, psicológicos, hereditários e morfológicos que associados formam um impulso traumático. Em virtude do que foi mencionado, o

tratamento do bruxismo durante a infância foi descrito como primordial e deve ser priorizado nesta etapa da vida para que não haja sua progressão evitando acarretar a dentição permanente, consistindo em um tratamento multidisciplinar podendo variar em cada caso.

4. REFERÊNCIAS

- AHMAD, R. **Bruxism in children.** J Pedod. 1986; 10:105-26.
- ALVES, V. C. S. **Alguns aspectos do bruxismo de interesse do odontopediatra.** Revista Odontopediatria, v. 2, n. 4, p. 157-163, jul./set. 1993.
- AMERICAN ACADEMY OF SLEEP MEDICINE. **International classification of sleep disorders, pocket version: diagnostic and coding manual.** 2nd ed. Westchester: American Academy of Sleep Medicine; 2006.
- ANTONIO, A.G. Pierro VS, Maia LC. **Bruxism in children: a warning sign for psychological problems.** J Can Dent Assoc 2006; 72:155-60.
- ATTANASIO, R. (1991). **Nocturnal bruxism and its clinical management.** Dental Clinics of North America, 35, 1, 245-252.
- BADER, G; LAVIGNE, G. **Sleep bruxism: an overview of an oromandibular sleep movement disorder.** Sleep Med Rev 2000; 4:27-43.
- BHARTI, B.; MALHI, P.; KASHYAP, S. **Patterns and problems of sleep in school going children.** Indian Pediatr 2006; 43:35-8.
- CARRA MC, HUYNH N, Morton P, Rompre PH, Papadakis A, Remise C, Lavigne GJ. **Prevalence and risk factors of sleep bruxism and wake-time tooth clenching**
- CARVALHO, G.D. **Hábitos orais e o uso do mamilo.** In: Carvalho GD. S.O.S Respirador Bucal- uma visão funcional e clínica da amamentação. São Paulo: Editora Lovise; 2003. p.250-4.
- CASH, R.C. (1988). **Bruxism in children: review of the literature.** The Journal of Pedodontics, 12, 21, 107-127.
- CHEIFETZ, A.T.; OSGANIAN, S.K.; ALLRED, E.N.; NEEDLEMAN, H.L. **Prevalence of bruxism and associated correlates in children as reported by parents.** J Dent Child. 2005; 72:67-73.

CHENG, H.J.; CHEN, Y.Q.; YU, C.H.; SHEN, Y.Q. **The influence of occlusion on the incidence of bruxism in 779 children in Shanghai.** Shanghai Kou Qiang Yi Xue. 2004; 13:98-9.

CLARK G.T, ADLER R.C. **A critical evaluation of occlusal therapy: occlusal adjustment procedures.** J Am Dent Assoc 1985; 110:743-50.

CORRÊA, M. S. **Odontopediatria na primeira infância.** São paulo: Santos, 2001. 678-679.

CRATO, A.N.; OLIVEIRA, D.B.; CUNHA, T.O.; MOTTA, A.R. **Hábitos orais deletérios e relação com aspectos comportamentais e psicológicos de crianças de creches públicas de Belo Horizonte.** In: Anais do 7º Encontro de Extensão da Universidade Federal de Minas Gerais; p. 1-7, setembro; 2004.

DEMIR, A.; UYSAL, T.; GURAY E.; BASCIPTCI F.A. **The relationship between bruxism and occlusal factors among seven- to 19-year old Turkish children.** Angle Orthod. 2004; 74:672-6

DIFRANCESCO, R.C.; JUNQUEIRA, P.A.S.; TREZZA, P.M.; FARIA, M.E.J.; FRIZZARINI, R.; ZERATI, F.E. **Improvement of bruxism after T & A surgery.** Int J Pediatr Otorhino. 2004;68: 441-5.

DINIZ, M. B.; SILVA, ZUANON, R. C.; ZUANON, A. C. **Bruxismo na infância: um sinal de alerta para odontopediatras e pediatras.** Rev. paul. pediatr. 2009, vol.27, n.3, pp.329-334.

EFTEKHARIAN, T.; RAAD N.; GHOLAMI-GHASRI N.; **Bruxism and adenotonsillectomy.** Int J Pediatr Otorhino. 2008;72:509-511

EMODI-PERLMAN I.; ELI, P.; WINOCUR, E. **Bruxism, oral parafunctions, anamnestic and clinical findings of temporomandibular disorders in children** A. J Oral Rehab. 2012; 39:126-135.

FONSECA CM.; SANTOS MB.; CONSANI RL, SANTOS JF.; MARCHINI L. **Incidence of sleep bruxism among children in Itanhandu,** Brazil Sleep Breath. 2011;15:215- 20.

GAMA, E.; ANDRADE A.O.; CAMPOS R.M. **“Bruxismo: uma revisão de literatura,”** Ciência Atual. Rio de Janeiro, vol.1, n.1, pp. 16-97, 2013.

GHANIZADEH, A. **“Treatment of bruxism with hydroxyzine: preliminary data,”** Eur. Rev. Med. Pharmacol. Sci, vol. 17, pp. 839-841, 2013.

GENON P. **Parafunções em crianças (diagnóstico).** Quintessência. 1975; 2(6):47-52.

GONÇALVES L.P.V.; TOLEDO, O.A.T; OTERO, S.A.M. **Relação entre bruxismo, fatores oclusais e hábitos bucais.** Dental Press J Orthod. 2010; 15:97-104.

GUAITA M; HÖLG B. **“Current treatments of bruxism,”** Curr. Treat. Options. Neurol, vol. 18, n. 10, pp. 1-15, February 2016.

GUSSON, D.G.D. **Bruxismo em crianças.** J Bras Odontoped Odonto Bebe 1998;1:75-97

HACHMANN, A.; MARTINS, E.A.; ARAUJO, F.B.; NUNES, R. **Efficacy of the nocturnal bite plate in the control of bruxism for 3 to 5 year old children.** J Clin Pediatr Dent 1999;24:9-15.

HADDAD, A.E.; CORRÊA, M.S.N.P.; Fazzi R. **Bruxismo em crianças.** Revista de Odontopediatria. 1994.

HERRERA, M.; VALENCIA, I.; GRANT, M.; METROKA, D.; CHIALASTRI, A.; KOTHARE, S.V. **Bruxism in children: Effect on sleep architecture and daytime cognitive performance and behavior.** Sleep, v. 29, p. 1143-47, 2006.

JANKELSON, B. **Physiology of human dental occlusion.** J Am Dent Assoc. 1955; 50:664-80.

LABERGE, L.; TREMBLAY, R.E.; VITARO, F.; MONTPLAISIR, J.. **Development of parasomnias from childhood to early adolescence.** Pediatrics 2000; 106:67-74

LOBBEZZO, F.; AHLBERG, J.; MANFREDINI, D.; WINOCUR, E. **Are bruxism and the bite causally related?** J Oral Rehabil. 2012; 39:489-501

LOBBEZZO, F.; NAEIJE, M. **Bruxism is mainly regulated centrally, not peripherally.** Journal of Oral Rehabilitation, v. 28, p. 1085-91, 2001.

MACIEL, R.N. **Oclusão e ATM: procedimentos clínicos.** São Paulo: Santos; 1996.

MANFREDINI, D.; LANDI, N.; ROMAGNOLI, M.; BOSCO, M. **Psychic and occlusal factors in bruxers.** Aust Dent J. 2004; 49:84-9.

MANFREDINI, D., LOBBEZOO, F. **Relationship between bruxism and temporomandibular disorders: a systematic review of literature from 1998 to 2008.** Oral Surg Oral Med Oral Pathol Oral Radiol Endod. 2010 Jun; 109:26-50.

MARINI, L.A. **Problemas comunes de oclusión en odontología pediátrica.** Acta Odont Pediatr 1985;6:19-21.

MEKLAS, J.F. **Bruxism: diagnosis and treatment.** J Acad Gen Dent 1971;19:31-6.

MOLINA, O. (1983). **Contribuição ao estudo do bruxismo em crianças de 6 a 9 anos de escolas particulares de Florianópolis.** Dissertação de Mestrado. Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

MORESCA, C. R.; **Bruxismo em crianças: Etiologia e tratamento - revisão de literatura.** Universidade Federal do Paraná. Curitiba, Paraná. 2016.

NILNER, M.; KOPP, S. **Distribution by age and sex of functional disturbances and diseases of the stomatognathic system in 7-18 year olds.** Swed Dent J 1983; 7:191-8

NOR, J.E.; FELDENS, E.G.; WITT, S.M.R.; SCHERER, S.C.; THOMAZI, T.H.; MARTINS, E.A. et al. **Bruxismo em crianças.** Rev Fac Odontol 1991;32:18-21.

OKESON, JP. **Orofacial pain guidelines for assessment, diagnosis and management.** Illinois: American Academy of Orofacial Pain; 1996.

ORTEGA A. L. **“A toxina botulínica é indicada como recurso terapêutico no controle do bruxismo do sono em crianças?”** unpublished

PARIZOTTO, S.P.C.O.L.; RODRIGUES, C.R.M.D. **Tratamento de bruxismo em crianças através do uso de placa de mordida e reabilitação das facetas de desgaste.** J Bras Odontoped Odonto Bebe 1999;2:339-44.

PESSOA, J. H. L. **Distúrbios do sono da criança: abordagem pediátrica.** Pediatr Mod. 2013;

PIZZOL, K.E.D.C.; CARVALHO, J.C.Q.; KONISHI, F; MARCONINI, E.M.S.; GIUSTI, J.S.M. **Bruxism in childhood: etiologic factors and possible treatments.** Rev Odontol UNESP. 2006;35:157-163.

PORTERO, P.P.; KERN, R. S.; KUSMA, Z. E GRAU-GRULLÓN P. **“Placas oclusais no tratamento da disfunção temporomandibular (DTM),”** Rev. Gest. Sau, vol. 1, n. 1, pp. 36-40, 2009.

REDING, G.R.; RUBRIGHT W.C., ZIMMERMAN, S.O. **Incidence of bruxism.** J Dent Res 1966;45:1198-204.

RESTREPO, C. C.; ALVAREZ, E.; JARAMILLO, C.; VÉLEZ, C.; VALENCIA, I.. **Effects of psychological techniques on bruxism in children with primary teeth.** J Oral Rehabil 2001; 28:354-60.

RODRIGUES K. **Aspectos Psicológicos de crianças com Bruxismo.** Faculdade de Fisiologia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, 2008.

SARI, S.; SONMEZ, H. **The relationship between occlusal factors and bruxism in permanent and mixed dentition in Turkish children.** J Clin Pediatr Dent. 2001; 25:191-4.

SERRALTA, F. B.; FREITAS, P. R. R. **Bruxismo e afetos negativos:** um estudo sobre ansiedade, depressão e raiva em pacientes bruxômanos. JBA – Jorn. Brás. Oclus., ATM e dor orofacial, v. 2, n. 5, p. 20-25, jan./mar. 2002.

SHINKAI, R. S. A.; SANTOS, L. M.; SILVA, F. A.; NOBRE DOS SANTOS, M. **Contribuição ao estudo da prevalência de bruxismo excêntrico noturno em crianças de 2 a 11 anos de idade.** Rev Odontol Univ São Paulo, v.12, n.1, p.29-37, jan./mar. 1998.

SILVA, S. R. (2003) **Bruxismo.** Revista da Associação Paulista de Cirurgiões Dentistas, 57, 6, 409-417.

SOBREIRA, C.R. Zampier MR. **Terapia farmacológica nas desordens temporomandibulares, revisão da literatura.** Rev CROMG. 2001;7(2):90-6.

SOLBERG, W.K.; CLARK, G.T.; RUGH, J.D. **Nocturnal electromyographic evaluation of bruxism patients undergoing short term splint therapy.** J Oral Rehabil 1975;2:215-23.

UETANABARA, R.; MAZETTO, M. O. **Bruxismo: uma visão atual.** Revista Odontol. INICID, v. 12, n. 2, p. 163-169, jul./dez. 2000.

URGÊNCIAS MÉDICO – ESCOLARES (URMES). **Relatórios de 2003.** Retirado de <http://www.urmes.com.br> , em setembro de 2007.

VIEIRA L.D.S., GUEDES C.F., OLIVEIRA M.S., BEZERRA R.F. **Desmitificando o bruxismo na odontopediatria.** XVII Safety, Health and Environment World Congress, SHEWC. 17.2017.81-83

WOLF, S.M.R. (2000). **Psicologia no consultório odontológico.** São Paulo: Editora Unimar.

ZUANON, A. C. **Bruxismo infantil.** In: **Odontologia Clínica.** São Paulo, v. 9, p. 41-44, jan./jul., 1999.

NORMAS PARA COLABORADORES

A Revista Synthesis da UNIFACVEST tem as seguintes normas editoriais para a apresentação de artigos, resenhas e depoimentos:

1. Os artigos deverão ser inéditos (não publicados em periódicos de circulação nacional);
2. Os artigos deverão ser entregues num envelope fechado e o nome do autor deverá ser omitido para a apreciação e análise do Conselho Editorial;
3. Acompanhará o envelope com os artigos, um envelope lacrado, com o título do trabalho e um breve Curriculum Vitae, contendo: nome completo, última titulação e atividades profissionais em desenvolvimento, endereço completo com endereço eletrônico;
4. Dados técnicos: os artigos deverão conter de 5 a 15 páginas, incluindo texto, referências e ilustrações; Página: formato A4; margens: superior 1,5cm, inferior 2cm, esquerda 2cm, direita 2cm; medianiz 0,7, fonte Times New Roman tamanho 12, espaçamento simples. Deverá ser usado editor Word for Windows.
5. Depoimentos e resenhas não têm limite mínimo e máximo de páginas.
6. As referências devem seguir as normas da ABNT, no final do capítulo, digitadas em tamanho 12, sem itálico, com título da obra em negrito; citações seguirão a NBR 10520.
7. As notas devem ser feitas no rodapé em tamanho de letra 10, a 1cm da margem inferior.
8. Os artigos deverão ser enviados conforme edital.
9. Os artigos deverão ser acompanhados de resumos em português e inglês de no máximo 10 linhas. As palavras resumo e abstract serão centradas, em negrito, tamanho 14, porém, o seu texto, em um único parágrafo, justificado, sem margem, em tamanho 12.
10. Deverá conter, abaixo do resumo e do abstract, até quatro palavras-chave (key words) , também em tamanho 12;
11. O endereçamento para correspondência é: Revista Synthesis. Att. Coordenação de Pesquisa e Extensão. Av. Mal. Floriano, 947. Lages – SC. E-mail: prpe@unifacvest.edu.br
12. Os autores receberão, no período de até 35 dias documento informando sobre a análise pelo Conselho Editorial e pelos revisores;
13. Os autores deverão anexar declaração autorizando a Unifacvest e a Paper-vest editora a publicar os artigos sem quaisquer custos para os editores, bem como desenvolver publicidade na mídia sobre a publicação;
14. A periodicidade de circulação da revista será semestral e os artigos serão recebidos até 45 dias antes do fechamento da edição. Para o primeiro semestre serão aceitos artigos até o dia 10 de março. Para o segundo semestre serão aceitos artigos até o dia 10 de agosto.



editora
papervest

Publicação da Papervest Editora
Av. Marechal Floriano, 947 - CEP: 88503-190
Fone: (49) 3225-4114 - Lages / SC
www.unifacvest.edu.br