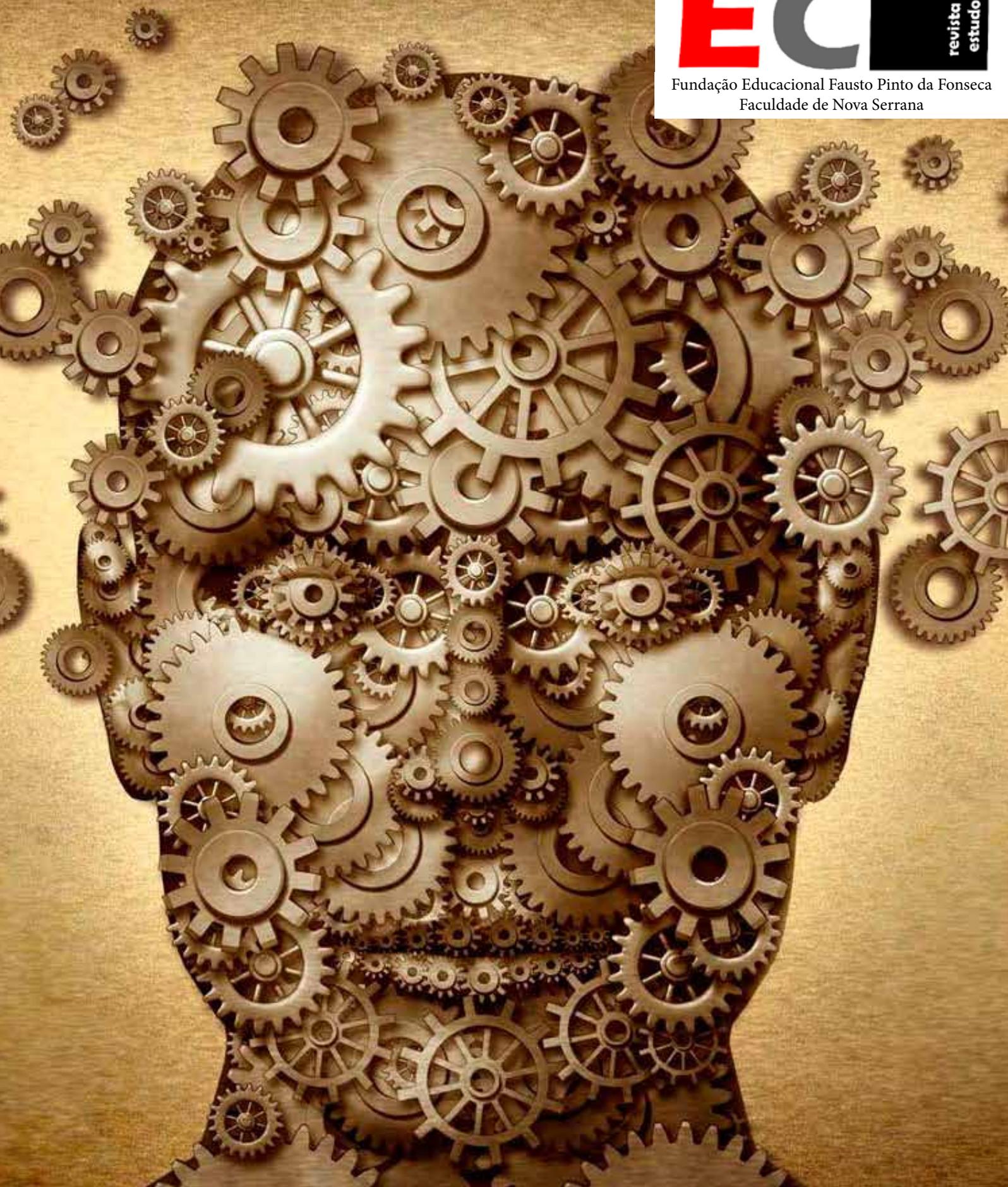


**RI
EC**

revista interdisciplinar de
estudos contemporâneos

Fundação Educacional Fausto Pinto da Fonseca
Faculdade de Nova Serrana



REVISTA INTERDISCIPLINAR DE ESTUDOS CONTEMPORÂNEOS

ISSN 2318 - 2393



ISSN 2318-2393

Fundação Educacional Fausto Pinto da Fonseca
Faculdade de Nova Serrana

VOL. 02

JULHO A DEZEMBRO

EDIÇÃO VI

2017

EXPEDIENTE

REVISTA INTERDISCIPLINAR DE ESTUDOS CONTEMPORÂNEOS

ISSN 2318-2393

Faculdade de Nova Serrana - FANS

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO

Presidente da Fund. Educ. Fausto Pinto da Fonseca

Adm. Geraldo Fonseca Saldanha da Silva

Diretor Geral da FANS Prof. Fábio Fonseca Saldanha

Coordenador Acadêmico

Prof. Paulo Henrique Pimenta

Coordenadora de Pesquisa e Extensão

Bel. Franciane Machado Lamóia

Gerente Administrativa

Adm. Vanusa Aparecida Azevedo

Coordenadora do Curso de Ciências Contábeis

Prof. Fábio Fonseca Saldanha

Coordenador Adjunto do Curso de Ciências Contábeis

Prof. Geraldo Renato de Oliveira

Coordenador do Curso de Administração

Prof. Hélder Mendonça Duarte

Coordenadora do Curso de Pedagogia

Profa. Simone Grace de Paula

Coordenadora do Curso de Psicologia

Profa. Cândida Rosa da Silva

Professora colaboradora

Profa. Flávia Aparecida Soares

Editorial da RIEC

Coord. Franciane Machado Lamóia

Profa. Flávia Aparecida Soares

Revisão de Periódico

Profa. Flávia Aparecida Soares

Coord. Franciane Machado Lamóia

Obs.: A editoração da RIEC é uma das atividades executadas entre os entes já elencados em parceria com os Núcleos Docentes Estruturantes dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Pedagogia, Psicologia e Tecnólogo em Produção do Vestuário com ênfase em Calçados da Faculdade de Nova Serrana. A autenticidade dos textos é de responsabilidade de seus autores, conforme critérios assumidos no momento da submissão.

APRESENTAÇÃO

É com enorme satisfação que a **FANS** – Faculdade de Nova Serrana lança a 6ª edição da **RIEC** – Revista interdisciplinar de estudos contemporâneos, como forma de divulgar ensaios, artigos acadêmicos e pesquisas de seus alunos, professores e demais pesquisadores. Ao publicar estes trabalhos, a revista visa colaborar com a expansão destes gêneros discursivos, e, por conseguinte, contribuir com a divulgação dos fazeres acadêmico-científicos que ocorrem no âmbito educacional. Nesse sentido, a publicação de mais uma edição da revista **RIEC** representa uma grande conquista tanto para aqueles envolvidos com o processo de elaboração, execução e revisão, bem como um avanço no que tange a prática de produção de trabalhos, principalmente, os dos discentes e docentes da instituição, tendo em vista o progresso alcançado pelos alunos, orientados pelos professores, no que diz respeito à elucidação e a prática de leitura e escrita de textos acadêmico-científicos. Ressalta-se também que contribuição de demais pesquisadores de outras instituições que têm aqui seus textos publicados, enobrece muito a revista que vem crescendo e consolidando-se cada vez mais no meio acadêmico. Por fim, os membros aqui elencados agradecem e parabenizam a todos os que contribuem para que as pesquisas desenvolvidas no meio acadêmico cheguem a você caro leitor.

Uma boa leitura a todos!

Por Flávia Aparecida Soares: membro do corpo editorial da RIEC.

SUMÁRIO

A CONDIÇÃO DOCENTE E DISCENTE: Aproximações e distanciamentos -----	P.07
Simone Grace de Paula	
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA PARA TOMADA DE DECISÃO:	
Estudo de caso em uma empresa de pequeno porte do ramo calçadista.	P.23
Ciro Antônio Pereira Lemos, Lorena Camila Martins, Renato Alves do Amaral Filho	
AFASTAMENTO DO TRABALHO E OS IMPACTOS NO SUJEITO: Concepções sobre a perícia médica previdenciária -----	P.39
Ana Cristina Franco Rocha Fernandes, Cyntia Paixão Mendes Porto, Jéssica Rodrigues de Almeida	
A RELAÇÃO ENTRE A NEGOCIAÇÃO E A ÉTICA NA PROFISSÃO CONTÁBIL	
Viviane Mendonça de Faria	P.53
ASSÉDIO MORAL NO DIREITO DO TRABALHO	
Joice Cristina de Paula, Rozirene Emetério	P.61
COOPERATIVAS DE CRÉDITO: A contribuição das cooperativas de crédito para o desenvolvimento do polo calçadista de Nova Serrana-MG -----	P.72
Adriácia Gabriela Azevedo, Ciro Antônio Pereira Lemos, Erik Gutierrez de Oliveira	
DEFICIÊNCIA VISUAL E TRABALHO: Possibilidade e desafios de tornar-se visível	
Ana Cláudia Sousa e Silva, Ana Cristina Franco Rocha Fernandes, Cyntia Paixão Mendes et al.	P.88
DESAFIOS APRESENTADOS AO PROFESSOR: Pela construção de uma aprendizagem inovadora no ambiente de aprendizado em escolas públicas -----	P.102
Flávia Aparecida Soares, Leslie de Jesus Ferreira, Letícia Aparecida de Oliveira	
DIFERENTES OLHARES SOBRE OS 10 ANOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA NO CONTEXTO BRASILEIRO: Uma revisão narrativa -----	P.115
Graciela Soares Fonseca, Jane Kelly Oliveira Friestino, Rosimary Azevedo Vignoli	
EMPREENDEDORISMO: Como alavancar uma empresa com baixo capital de giro -----	P.128
Flávia Aparecida Soares, Lorrana Francine Emílio Cassimiro, Nayara Rosária de Jesus (ensaio)	
ESTRATÉGIAS DE MARKETING PARA CONQUISTA, MANUTENÇÃO E RETENÇÃO DE CLIENTES: Um Estudo de Caso em uma Empresa Calçadista de Nova Serrana/MG -----	P.136
Carlos Corrêa de Lacerda Júnior, Hilton Wayner Júnior, Leonardo Lacerda Amaral et al.	
FUNÇÃO SOCIAL DA LEITURA: finalidades, estratégias cognitivas e inferências.	
Joviano Pimenta, Márcio Geraldo Lomas (ensaio).	P.162
INFLUÊNCIA DO PLANEJAMENTO TRIBUTÁRIO NO RESULTADO FINANCEIRO DA EMPRESA -----	P.169
Fábio Fonseca Saldanha	
JURISPRUDÊNCIA -----	P.184
Glauco Ribeiro de Oliveira, Maria Aparecida Santana, Franciane Machado Lamóia	
MENSURANDO A QUALIDADE DO SERVIÇO LOGÍSTICO NAS PERSPECTIVAS DO PRESTADOR E DO CLIENTE -----	P.198
Geraldo da Costa Ferreira, Hélder Mendonça Duarte	
OS REFLEXOS DA ALTA CARGA TRIBUTÁRIA BRASILEIRA NA ECONOMIA E NO BEM-ESTAR SOCIAL -----	214
Cristina Gomes Martins Froede	
8 DE MARÇO, FELICITAÇÕES ÀS MULHERES OU O QUE NÃO LI EM MEU CARTÃO?	
Flávia Aparecida Soares, Marina Alvim Amaral, Mateus Filipe Pereira, Patricia Ferreira Santiago	P.228
ORÇAMENTO PARTICIPATIVO: Um ensaio sobre a importância da sociedade no orçamento público -----	P.240
Edmondo Alessandro Lanzetta, Hilton Wayner Júnior (ensaio)	
PROFISSIONAIS CONTÁBEIS E ADMINISTRADORES DA INDÚSTRIA DE NOVA SERRANA / MG: Um estudo das relações entre estes profissionais para melhorias no processo de gestão das informações empresariais -----	P.246
Carlos Corrêa de Lacerda Júnior, Laura Caroline Amaral, Paloma Layla dos Santos	
UMA INTERVENÇÃO COM ADOLESCENTES DEPENDENTES QUÍMICOS POR MEIO DO ENSINO DA MATEMÁTICA EM UMA COMUNIDADE TERAPÊUTICA -----	P.261
Ana Cristina Franco da Rocha Fernandes	

A CONDIÇÃO DOCENTE E DISCENTE: Aproximações e distanciamentos

Simone Grace de Paula¹

RESUMO

Este artigo tem como intenção refletir sobre a condição docente e a condição discente com vistas à aproximação entre áreas distintas de estudos acadêmicos. Realizou-se um estudo teórico no campo da sociologia da educação no qual destacamos as reflexões de MELLUCCI (1996) sobre a modernidade tardia com intenção de contextualizarmos as análises sobre a condição docente e discente. Nos estudos sobre condição docente, destacamos as análises de FANFANI (2005) e TEIXEIRA (1999) e nos estudos sobre a condição docente destacamos os estudos de DAYRELL (2002, 2003, 2007) e DUBET (2003, 2004, 2006). A escola básica é o local onde ocorre o encontro dessas duas condições. Nesse sentido, sua análise não pode desconsiderar os atores presentes neste espaço não são alunos e professores, mas sujeitos socioculturais que vivenciam a experiência docente e discente. E, fundamentalmente, o contexto social, político, história no qual o trabalho docente e discente se realiza.

Palavras-chave: modernidade; condição docente; condição discente.

1. INTRODUÇÃO

Com as intensas transformações da sociedade ocidental nas últimas décadas do século XX, as questões sociais foram agravadas por diversos fatores² que acabou por gerar a inclusão subalterna³ de parcela da população brasileira. As mudanças emergem de todos os planos – da economia e da tecnologia à política, à cultura, às artes; elas têm sido pensadas de forma articulada caracterizando a modernidade tardia (DULCI, 1997), dentre outras explicações. Entre as tendências, ocorrem mudanças no papel do Estado e das instituições encarregadas da socialização dos indivíduos, envolvendo as relações macro e micro sociais.

¹ Professora Doutora em Educação pela FAE/UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais; Membro do PRODOC/FAE/UFM e do Observatório da Juventude. Atualmente é coordenadora do Curso de Pedagogia da FANS – Faculdade de Nova Serrana. Leciona atualmente nos cursos de Pedagogia da FANS; na UEMG/Divinópolis – Universidade do Estado de Minas Gerais e na UIT – Universidade de Itaúna.

² O desemprego estrutural, a precarização das relações de trabalho com a terceirização, o trabalho informal e a desregulamentação de direitos conquistados. Novas situações se colocam, tais como as alterações na dinâmica e arranjos familiares, as mudanças no ciclo de vida e o aprofundamento das desigualdades sociais.

³ A categoria subalterno é certamente mais intensa e mais expressiva do que a simples categoria trabalhador(...) Induz-nos a entender a diversificação de concepções, motivos, pontos-de-vista, esperanças, no interior das diferentes classes e grupos subalternos” (...) Nessa perspectiva, a subalternidade ganha dimensões mais amplas. Não expressa apenas a exploração, mas também a dominação e a exclusão econômica e política (Martins, 1988, p.98/99).

A modernidade tardia caracteriza-se por um grande fluxo de mercadorias, de informações, de redes interdependentes. É impressionante o tempo gasto cotidianamente nas experiências mediadas pelos meios de comunicação massivos daqueles acontecimentos que o indivíduo tem uma experiência direta e pessoal. Uma característica fundamental da modernidade tardia é a produção de informações que vem “se tornando atualmente, o principal recurso, acentuando assim, o lado reflexivo, artificial e construído da vida social”. (Mellucci, 1996, p. 20). A vida pessoal e interpessoal passam a depender da capacidade de atribuir sentido e produzir sentido para as ações, planos, sonhos.

Outra característica refere-se a “planetarização” ou globalização. Vivemos em um sistema onde os problemas de diferentes localidades são interdependentes e afetam o resto da rede do mesmo. O autor afirma que “o que experimentamos é um deslocamento e uma planetarização do espaço, de um lado, e uma ‘presentificação’ do tempo, de outro, o que muda radicalmente as categorias em que se baseia a construção da experiência humana”. (Mellucci, 1996, p.2002).

Uma terceira refere-se à natureza da informação como recurso. Para que a informação seja um recurso, “aquele componente do sistema representado pelo indivíduo, como seus cérebros, suas motivações, sentimentos e emoções, devem ser autossustentáveis, ou, por assim dizer, capaz de movimento próprio”. (Mellucci, 1996, p. 209). E a quarta seria a habilidade humana de perceber a informação, processá-la e produzir elaborações a partir de recursos existentes. Várias áreas sociais tornam-se arenas de intervenção humana devido às tecnologias existentes. O acesso a esses recursos, códigos e conhecimento tem moldado novas formas de estrutura de poder, pois, estes não são igualmente distribuídos. (Mellucci, 1996).

As características da modernidade tardia geram incertezas: são tantas mudanças, tão intensas e tão rápidas que os modelos herdados do passado, o paradigma da sociedade capitalista e o de sociedade industrial parecem envelhecidos e não nos servem mais para a interpretação da situação atual. Estamos diante de um fenômeno composto, extremamente complexo, no qual os indivíduos têm que procurar sentido para a sua ação. Nesse contexto, pode-se dizer que há uma mutação das *instituições* encarregadas de socialização, aquelas que têm como trabalho o cuidado do “outro”: escolas, trabalho, hospitais, igrejas, serviços sociais e família.

As instituições vêm mudando seu perfil, estrutura e função. A mutação, no caso da instituição escolar, é mais intensa no ensino médio⁴ que passa por um processo de expansão. Nos últimos trinta anos, no Brasil, este nível de ensino vem passando por questionamentos fundamentais sobre os princípios de justiça e equidade. Emerge, então, uma nova configuração da realidade da escola pública brasileira o que tem gerado novos dilemas e questões. Entre eles, a *desinstitucionalização* que tem significado uma crise nas instituições encarregadas de socialização, “de transmissão de uma cultura adulta hegemônica, cujo prestígio tem sido debilitado pelo não cumprimento de suas promessas e pela perda de sua eficácia simbólica como ordenadora da sociedade”. (ABAD, 2003, p. 25 apud SPÓSITO, 2005, p. 223).

A nova configuração da realidade da escola exige uma reconstrução de seu sentido visto que “acordo” entre escola e sociedade teria se rompido pelas incongruências entre as expectativas dos pais e os projetos da escola, o que “*provoca uma crise de legitimidade da escola*” (DUBET, 2003, p. 39). Isso se relaciona ao peso do fracasso na experiência dos jovens alunos e de seus pais e, sobretudo, à percepção de um declínio na utilidade social dos diplomas. Decorrente disso parece haver “*um esvaziamento do seu sentido para o aluno*” (SPÓSITO, 1999, p. 101).

A construção de uma escola a partir dos princípios de justiça e equidade se defronta com grandes dificuldades. Uma delas é que a abertura da escola para as classes populares não elimina as desigualdades entre pessoas de uma mesma categoria social, entre os gêneros, entre grupos sociais e entre condições familiares de escolaridade. As desigualdades sociais pesam muito sobre as desigualdades escolares. As pesquisas revelam que os entraves durante o processo de escolarização são mais rígidos para os mais pobres, a estabilidade dos professores é menor nos bairros mais difíceis, a expectativa dos professores é menos favoráveis às famílias desfavorecidas que também são mais ausentes na escola e menos informadas sobre as possibilidades de prosseguimento na carreira escolar de seus filhos. (DUBET, 2004).

⁴ Dado os limites deste estudo e a complexidade da questão não faremos uma discussão sobre ensino médio. Vamos focar a condição do jovem aluno.

A escola tem tido sérias dificuldades em garantir o direito a um ensino de qualidade a todos. Essas considerações a respeito da escola nos possibilitaram situar o contexto de atuação dos professores e dos jovens como alunos.

2. A condição docente

O tema da docência sempre esteve presente nas políticas educacionais, nas mídias, no imaginário social e na academia em diferentes períodos da história de nossa sociedade. A docência é um dos ofícios mais antigos da sociedade moderna, remete à constituição dos Estados-nação, nos meados do século XIX. Esta categoria não permaneceu idêntica, seu significado e função social foram variando ao longo das transformações que caracterizaram as sociedades contemporâneas que provocaram alterações nas representações e nas condições de exercício da profissão.

O trabalho de ensinar foi profundamente marcado pelo sacerdócio e pela vocação. Essas representações sobre os professores, de certa forma, estão presentes seja no ideário de magistério como profissão propriamente feminina, seja pela resignação e conformismo – reforçados principalmente quando os docentes reivindicam melhoria de condições de trabalho e de salários. (LOURO, 1989).

As diferentes imagens sobre os professores e o reconhecimento destes como sujeitos socioculturais nos alertam para a necessidade de não nos referirmos aos docentes como categoria única, com representações idênticas e homogêneas.

A categoria docente é composta por uma diversidade de sujeitos singulares, sujeitos que “não são apenas profissionais. Embora o magistério seja parte significativa de sua experiência e identidade, eles vivenciam em seu cotidiano outras práticas e espaços sociais, como a família, o lazer, a cidade” (TEIXEIRA, 1999, p. 181).

Como sujeitos sociais, os docentes estão num processo de desenvolvimento profissional, são atores sociais que fazem, em parte, as escolas e os projetos de educação da juventude: se os professores forem diferentes, os projetos desenvolvidos também o serão. Os professores possuem um sistema próprio de atitudes e normas, e enfrentam dificuldades e desafios no exercício de sua profissão. Essas experiências permitem um fazer-se e refazer-se, num permanente construir-se.

Várias são as dimensões que constituem a docência, sendo também diversas as representações sociais sobre os professores. Contudo, quais seriam as bases que os constituem? O que estaria na origem da profissão independente da situação vivenciada pelo docente nas suas distintas configurações: professor leigo, rural, desta ou daquela disciplina, deste ou daquele nível de ensino ou tipo de instituição e, ainda, reconhecendo suas diversas experiências, histórias de vida e inserção sociocultural, entre muitos outros aspectos que particularizam essa categoria – o que constituiria o núcleo central da docência, sua fundação? O que funda essa condição é a *relação social* entre docente e discente; sendo a condição docente a situação na qual um indivíduo torna-se professor, responde-nos Teixeira (2007). Relação, esta, marcada por particularidades, pela diversidade e pela complexidade da modernidade tardia.

A experiência docente fundada na relação professor(a) e aluno(a) se diferencia daquelas vivenciada em outros períodos históricos, ela é marcada pelo gênero, sexualidade, raça e etnia. Os sujeitos jovens se fazem presentes, não estão subsumidos nessa relação na denominação de alunos. As relações sociais entre sujeitos marcam o processo de escolarização dos jovens e das jovens, contribuindo ou não para a produção de diferenças e desigualdades escolares, podendo gerar relações de poder. As múltiplas formas que assumem a masculinidade e a feminilidade e, também, as redes de poder que através da instituição escolar constituem hierarquias entre os gêneros no cotidiano escolar. Além disso, a compreensão dos sujeitos:

como tendo identidades plurais, múltiplas; identidades que se transformam, que não são fixas ou permanentes, que podem, até mesmo, ser contraditórias. Assim, o sentido de pertencimento a diferentes grupos - étnicos, sexuais, de classe, de gênero, etc. – constitui o sujeito e pode levá-lo a se perceber como se fosse 'empurrado em diferentes direções'. (STUART, 1992, p.4).

As identidades são também construídas por meio de 'marcador social' de classe nas relações dos jovens e das jovens com a escolar bem como nas de seus professores e professoras. As representações construídas pelos professores sobre as interações com os alunos interferem e até mesmo orientam sua prática pedagógica.

Muitas vezes, as representações negativas advêm de contexto de exclusão e pobreza na qual se realiza a prática desse professor. Essas representações

advindas de construção imaginária de um tipo ideal de alunos, muitas vezes, provocam um desconhecimento dos sujeitos jovens reais seus desejos, valores, sonhos e esperanças e/ou desesperanças quanto ao seu futuro que exerce repercussões nas interações entre educadores e os alunos.

Faz-se necessário considerar as mutações ocorridas no exercício da docência. As reformas educativas instituídas na década de noventa não se propuseram a melhorar as condições de exercício da docência, mas trouxeram novos desafios ao trabalho cotidiano dos professores. A demanda por um currículo interdisciplinar e contextualizado, o uso de novas tecnologias, a gestão democrática da sala de aula e da escola, por exemplo, além de produzir repercussões sobre a instituição escolar, somente têm sentido se incidissem sobre a sala de aula.

Não somente as reformas educacionais afetaram o trabalho e a identidade dos professores, mas também as transformações nos modos de produção, as mudanças tecnológicas, a divisão de poder entre os gêneros e as gerações, as mudanças nas configurações familiares e as inovações culturais. Todos esses fenômenos produzem profundas repercussões nas características objetivas e subjetivas típicas desta categoria social.

As transformações recentes no ofício docente podem ser sintetizadas nas seguintes proposições básicas, para TENTI FANFANI (2005): (i) docência é uma ocupação em desenvolvimento quantitativo permanente; (ii) conservação das mesmas regulamentações profissionais jurídicas tradicionais; (iii) apresenta heterogeneidade crescente, em termos horizontais; (iv) apresenta graus crescentes de desigualdades, em termos verticais; (v) forte deteriorização das recompensas materiais e simbólicas; (vi) consequência para o plano da subjetividade.

A docência é uma *ocupação em desenvolvimento quantitativo permanente*, com crescimento ininterrupto. Seu ritmo acompanha o da expansão da escolarização crescente da população, de forma relativamente independente de outras dimensões relevantes da vida social, tais como, da assistência social, dos serviços de saúde, da economia, da política, da distribuição de riquezas.

Essa expansão que ocorre principalmente no setor público conserva as mesmas *regulamentações profissionais jurídicas tradicionais* com a garantia de ingresso por concurso público, progressão de carreira por tempo de trabalho ou formação (especializações), poucas oportunidades de acesso a níveis superiores do

sistema, rigidez na definição de tarefas e postos de trabalho, forte acompanhamento e controle do trabalho do professor realizado por outros agentes educacionais.

Vários teóricos⁵ apontam fatores como as condições de trabalho do professor, a forma de organização do trabalho no interior da escola, a perda do controle do processo de trabalho, o baixo *status* da profissão, a ausência de políticas efetivas de acesso e promoção profissional como fatores que influem fortemente na atuação desse profissional. Na escola pública, o professor da educação básica é um trabalhador assalariado que vem tendo seus salários rebaixados.

A perda de *status* profissional, tanto em relação à redução salarial, quanto às condições de trabalho e ao reconhecimento social tem provocado buscas de solução por meio de greves ou aumento de carga horária de trabalho. Ao analisar a ampliação da carga horária de trabalho dos professores, verificou-se que, em um primeiro momento, que este ocorreu para se conseguir um equilíbrio econômico, mas “atualmente, para sobreviver. Essa ampliação chega, em muitos casos, a fazer com que o professor trabalhe os três períodos do dia, durante toda a semana. Acrescente-se ainda no cotidiano da professora a jornada doméstica”. (NACARATO *et al.*, 1998, p. 85).

O ofício do docente possui uma *heterogeneidade crescente*, essa é outra transformação apontada por TENTI FANFANI (2005). As posições que os constitui se diversificam horizontalmente, não somente nominalmente: professores da educação infantil, dos anos iniciais ou dos anos finais do ensino fundamental, do ensino médio, de disciplinas diferentes e a cada um desses níveis exige-se saberes, níveis de formação, funções, habilidades e competências que marcam distinções. Essas marcas são efeitos de diversos fatores combinados: descentralização da gestão educacional, autonomia crescente das instituições de ensino, incentivo ao trabalho coletivo, introdução de inovações tecnológicas em matéria pedagógica, divisão social do trabalho no espaço escolar, entre outros. As especificidades das instituições imprimem marcas na condição docente.

É possível perceber que o ofício docente é um trabalho realizado por sujeitos particulares nas condições materiais e históricas específicas, em um contexto próprio: a instituição escolar. Ao entendermos a instituição escolar como um espaço

⁵ Entre eles, Arroyo (1996), Nóvoa (1995), Hargreaves (1996), Contreras, 2004.

de cultura e convívio social, o tipo de relação que se estabelece entre os vários atores do universo escolar também interfere na condição docente.

Outra alteração significativa trazida pelas reformas educacionais, explicita a mudança na legitimidade da experiência docente. Se anteriormente esta era dada pelo exercício de uma vocação⁶, atualmente, passa a ser fundada sobre a eficácia profissional e sobre as competências⁷ aferidas por meio de procedimentos de avaliação do desempenho profissional e de controle sobre a eficácia do trabalho realizado, podendo ocorrer por meio de avaliações institucionais.

Em geral, os docentes não são somente mais heterogêneos como também adquirem *graus crescentes de desigualdades*, diferenciando-se verticalmente, segundo parâmetros objetivos: salários, condições de trabalho e vantagens simbólicas, tais como, reconhecimento, prestígio ou status ocupacional associado ao nível de ensino no qual desempenha suas funções.

A tudo isso, soma-se *forte deteriorização das recompensas materiais e simbólicas* associadas às atividades profissionais. A redução dos salários reais dos professores traz repercussões bastante negativas, tais como, empobrecimento e rebaixamento na posição relativa na estrutura social. Esses fenômenos objetivos estão na base de uma série de *consequências no plano da subjetividade*, das práticas individuais e coletivas dos docentes.

3. A condição de aluno e a condição juvenil

O tema juventude tem ganhado espaço nas políticas públicas, na academia, na mídia e no imaginário social. Essa visibilidade resulta da intersecção de vários campos, dentre eles o político-governamental, o das práticas sociais e das instituições sociais e o acadêmico que de certa maneira tem ressonância na relação juventude e escola. (DAYRELL, 2007).

⁶ A docência deixa de ser relacionada ao valor sagrado da atividade profissional.

⁷ A competência profissional é entendida mais como uma competência intelectual que não se restringe à dimensão técnica, incluindo “o modo como se cria e se sustenta vínculos com as pessoas, em que a cumplicidade, o afeto e a sensibilidade se integrem e se desenvolvem nas formas de viver a profissão, de tal modo que a compressão e implicação se vinculem. A intuição, a improvisação e a orientação entre os sentimentos próprios e alheios são também parte das competências complexas requeridas pela profissionalidade didática, tanto dentro quanto como fora das salas de aula” (Contreras, 2002:85).

O recente reconhecimento do jovem como sujeito de direito⁸ torna-se bastante relevante ao exigir a criação de políticas específicas para a juventude visando a proteção dos direitos conquistados, revelando um novo ator social. O debate sobre a juventude tem se ampliado, abrangendo novas discussões, colocando novos desafios e questões para aqueles que com ela se envolvem sejam nos meios educacionais, culturais, políticos, sociais, dentre outros.

Nesse cenário, a juventude volta a ser tema de investigação e reflexão na academia, após muito tempo de quase total ausência, contudo, trata-se de um objeto de pesquisa pouco consolidado, não obstante sua importância política e social. (ABRAMO 2005; SPÓSITO 1997/2002; CORTI e SOUZA, 2005).

A juventude é uma etapa de vida que se encontra entre a infância e a fase adulta. Os mais jovens de (12-15 anos) apresentam características e vivências bastante diferenciadas daqueles com mais idade (20 a 29 anos). O período da juventude é marcado por dois momentos: a adolescência, como primeira fase, a juventude propriamente dita, se refere à fase posterior, de construção de trajetórias de entrada na vida social. Essa distinção contribui para o aprimoramento do conhecimento sobre os jovens, descobrindo suas demandas, interesses e necessidades.

A compreensão da categoria juventude abarca uma dimensão biológica, mudanças físicas e psicológicas em determinada faixa etária que tem representações e formas de relações sociais bastante diferenciadas em cada sociedade e, no seu interior, em cada grupo social. A juventude é uma categoria socialmente construída e ganha contornos próprios em contextos históricos, sociais e culturais distintos, sendo

marcada pela diversidade nas condições sociais (origem de classe, por exemplo), culturais (etnias, identidades religiosas, valores, etc), de gênero e, até mesmo geográficas, dentre outros aspectos. Além de ser marcada pela diversidade, a juventude é uma categoria dinâmica, transformando-se na medida das mudanças sociais que vêm ocorrendo ao longo da história. (DAYRELL, 2007, p. 6).

Desse modo, torna-se importante refletir sobre os jovens a partir da categoria “condição juvenil” por julgá-la mais adequada aos seus objetivos deste estudo. O

⁸ A partir das conquistas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), 1990, relativas às crianças e, principalmente, a demanda de políticas específicas para a juventude a partir do aumento da violência entre jovens.

termo condição origina-se do latim *conditio*, podendo referir-se a fundação, criação ou ao estado, a maneira de ser, situação de um ser humano perante a vida. Existe uma dupla dimensão presente quando falamos em condição juvenil: refere-se ao modo como uma sociedade constitui e atribui significado a essa condição, sua representação, e à forma como a situação é vivida no conjunto de realidades na sociedade, a condição social. (DAYRELL, 2007; PERALVA, 1997; ABRAMO, 2005).

A condição juvenil é constituída de múltiplas dimensões que podem ser compreendidas a partir do contexto sociocultural mais amplo, no interior do qual os jovens vem construindo sua experiência o que imprime certas particularidades às vivências juvenis: tempo de tensão entre o presente e o futuro, de instabilidade e de incertezas. Tais características repercutem na constituição da condição juvenil nos seus tempos e espaços. Aliam-se a elas as transformações no mundo do trabalho devido à desestruturação do mercado de trabalhos que tem gerado desemprego, desassalariamento e posto de trabalhos precários atingindo, principalmente, os jovens pobres. As possibilidades de os jovens construírem carreiras lineares são menores, acentuando a vulnerabilidade e imprevisibilidade nas trajetórias juvenis. (DAYRELL, 2007).

A condição juvenil é constituída de várias dimensões que podem impactar a relação dos jovens com a escola que abordaremos, a seguir, sinteticamente. Entre elas, a *cultura juvenil* envolve a dimensão simbólica e expressiva que demarcam determinado modo de ser jovem, pelo próprio visual, e nas formas utilizadas de comunicação verbal, artísticas, escritas nas quais eles expressam determinados comportamentos, atitudes e visão de mundo. O mundo da cultura aparece como espaço privilegiado no qual o jovem demarca sua identidade, participam de grupos culturais diversos, entre outras características.

Outra dimensão da condição juvenil é a *sociabilidade* que se refere aos grupos de amigos, ganhando centralidade nos espaços de lazer e no da escola. O grupo de pares é uma referência para os jovens visto que eles trocam ideias, partilham experiências, dialogam e estabelecem relações entre iguais. Uma relação emancipada de conteúdos, na qual há compromisso e confiança, é permeada de regras, apresenta mobilidade e, também, pode ser expressão de conflitos e violência existente no universo juvenil, sobretudo masculino. (DAYRELL, 2007).

As diferentes dimensões da condição juvenil são vividas em um determinado espaço físico que ao mesmo tempo em que condiciona as possibilidades de

experiências do jovem, é ressignificado por eles, transformado em *lugar* – espaço do fluir da vida, das relações sociais, perpassado de sentido, de memórias (individuais e coletivas) (DAYRELL, 2007). Ser jovem morador da zona rural, da periferia ou zona urbana demarca diferenças que são compartilhadas pelos outros moradores daquele lugar. Viver na periferia significa enfrentar problemas de transporte, de saúde, de educação, de lazer devido aos poucos equipamentos de infraestrutura básica. Significa a convivência com o mundo do tráfico, do crime, da sujeição a determinadas regras locais. Significa também construção de relações afetivas, de envolvimento em ações de solidariedade, de acolhimento, de participação na resolução de problemas locais. O lugar possibilita um mosaico de experiências que marcam a condição juvenil.

Assim como o jovem constrói uma relação própria com o lugar, ele tem uma forma própria de viver o *tempo*. Há um predomínio da vivência do tempo presente em todas as dimensões da vida dos jovens: na área afetiva, predomina o ficar; na sociabilidade: adere-se a diferentes grupos de amigos; no trabalho, ocorrem ocupações inconstantes, os “biscates”, empregos temporários. No espaço escolar, na condição de alunos são menos crentes nas promessas de um futuro melhor, ou seja, de sacrificar o presente tendo em vista a esperança de ganhos futuros. A condição juvenil envolve muitas outras dimensões, mas nos limites desta pesquisa será possível trabalhar duas outras dimensões, além da caracterização dos sujeitos jovens: o *trabalho* e a *educação* da juventude, especificamente, o jovem na *condição de alunos*.

A inserção dos jovens no mundo do *trabalho* se diferencia dependendo do lugar social que este ocupa, enquanto para muitos a juventude é tempo de se preparar fazendo cursos de idiomas, informática, dedicando-se aos estudos, para outros jovens, o próprio trabalho faz parte de suas vidas desde muito cedo. Na modernidade tardia, a fase de transição do estudo para o trabalho está mais imprevisível; mais vulnerável; de incerteza maior que nas trajetórias tradicionais ou lineares, formando trajetórias reversíveis, labirínticas ou iô-iô (PAIS, 2002).

Para os jovens, trabalhar significa suprir necessidades, garantir independência, crescimento e auto realização. O trabalho é um mecanismo de inclusão social capaz de produzir aprendizagens e “contribuir para a construção de identidade pessoal e grupal” (CORTI e SOUZA, 2005, p. 40). Pela inserção no mundo do trabalho o jovem passa a ser reconhecido pela família, principalmente

aquelas dos setores populares, como sujeito trabalhador, honesto e digno, refletindo em uma auto identificação positiva. Além de tornar possível o alargamento das redes de sociabilidade, consumo e circulação pela cidade nos espaços culturais e de lazer.

As mudanças na economia com a reestruturação produtiva devido à revolução tecnológica e à globalização provocaram a crise estrutural do trabalho assalariado que atinge fortemente os jovens dos setores populares, como dissemos anteriormente. Isso torna cada vez mais difícil a construção de projetos de inserção no mundo do trabalho e o desemprego aparece como forte marca geracional.

Uma das dificuldades que o jovem se depara em seu *processo de escolarização* diz respeito à invisibilidade dos seus traços propriamente juvenis encobertos, geralmente, pela condição de aluno. Essa invisibilidade do estudante como jovem, sujeito sócio cultural que vivencia a condição juvenil é perceptível na pouca consideração sobre as suas experiências fora da escola, como trabalhadores, consumidores, produtores culturais, filhos e filhas, pais e mães, negros, brancos, homens e mulheres. Há desconhecimento de suas identidades juvenis, seus sentimentos, dificuldades. Esse desconhecimento provoca um forte distanciamento entre esses sujeitos: adultos, professores e alunos, jovens. Contudo, estas instituições exercem forte influência na experiência juvenil. As condições socioeconômicas e outros fatores familiares marcam o processo de escolarização dos jovens.

As mudanças ocorridas na modernidade tardia têm provocado a alteração na forma de socialização das gerações mais jovens o que tem sido denominado com desinstitucionalização das agências socializadoras: como a família, a escola e a igreja.

Conforme Mellucci (1996), as mudanças estão relacionadas ao grande ritmo de produção de informações que tem acentuado o lado reflexivo, artificial e construído da vida social; um deslocamento e presentificação do tempo; novas relações de poder devido à distribuição da informação, dentre outras, que provocam repercussões e, até mesmo, confrontos e conflitos com a forma escolar tradicional de educação da juventude.

A escola é uma instituição que exerce muita influência na experiência juvenil. Anteriormente a instituição escolar era um lugar de aprendizagem e moral impregnada de certas ideias e de certos sentimentos: a defesa do universalismo, a dominação dos indivíduos, o amor ao conhecimento, à razão e à ciência que

circundava tanto professores como alunos. A ideia de que a socialização se dá por meio da interiorização de uma cultura que constitui os sujeitos como tais. O trabalho dos professores é considerado como uma atividade moral de mediação entre os valores gerais e os sujeitos particulares, entre um tipo de sociedade e os indivíduos que a compõem, visando a produção de indivíduos socializados e um sujeito autônomo.

A escola funciona mais para disciplinar os indivíduos do que para premiá-los ou recompensá-los por seus esforços, repousando sobre uma antropologia negativa na medida em que valoriza e justifica o castigo. Nesse tipo de socialização, a educação deveria promover o adestramento do sujeito e criar uma predisposição para o conhecimento. Ele deve aprender a conviver passivamente sob a sombra do medo ao castigo. As faltas⁹, antes consideradas como atos coletivos, são individualizadas. Os professores castigaram seus alunos respaldados na legitimidade da sanção devido ao caráter moral do trabalho docente.

Essa forma de educação da juventude se tornou incerta e problemática em nossos dias, há uma mutação nesta forma de socialização. A modernidade tardia não se define como unidade entre sistema e ator, senão pela progressiva separação entre ação social e subjetividade individual. “El problema de la socialización es el de la reflexividad, la crítica, la justificación y el distanciamiento” (DUBET, 2002, p. 81).

A socialização é uma aprendizagem contínua de estratégias e distintas maneiras de desempenhar-se, ocorrendo uma tensão entre socialização e subjetividade, entre identidade para o outro e identidade para si mesmo. Essas diversidades de identidades formam um mosaico de tribos, onde cada um se torna multicultural, possível mediante o desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação.

O acesso a outros meios de comunicação de massa, a possibilidade de aprendizagens em outros espaços onde os jovens têm possibilidade de discutir sobre as informações recebidas provoca a perda do monopólio da instituição escolar em transmissão da cultura universal. A cultura escolar é somente uma cultura entre outras, mais oficial e mais exigente, o que provocou uma queda de legitimidade ligada à situação de monopólio da instituição escolar, anteriormente era reservado para as camadas médias e altas da sociedade. Principalmente no contexto atual,

⁹ Este caráter “moderno” da noção de pecado, individualizado, reforça a culpabilidade do sujeito. Para salvá-lo, redimi-lo, deve-se castigá-lo.

quando se verifica uma inserção significativa de jovens no ensino médio, a escola passar a receber “um contingente de alunos cada vez mais heterogêneo, marcados pelo contexto de uma sociedade desigual, com altos índices de pobreza e violência, que delimitam os horizontes possíveis de ação dos jovens na sua relação com a escola” (DAYRELL, 2007).

A entrada desses jovens no espaço escolar muda a representação de alunos, antes visto como “herdeiros” passam a ser percebidos como utilitaristas ao questionarem a validade dos conhecimentos escolares para suas vidas práticas, e, estando menos voltados para o conhecimento como prazer, como fruição. Além disso, esse novo público não está disposto a separar o mundo da infância, adolescência ou juventude do de aluno. Não é mais possível existir a separação entre aluno e criança; aluno e jovem. Essas transformações na forma como os jovens vêm se construindo como alunos parece estar no centro das tensões entre escolas e jovens. Ser “aluno” é uma construção histórica dentro de determinada forma de socialização, na qual se desempenha determinados papéis, submete-se a determinadas regras e normas, à ordem social imposta (SACRISTÁN, 2003).

No papel de aluno o jovem teria que executar determinadas tarefas: ler, escutar, escrever, cumprir os deveres de casa, ter postura, ser gentil, entre outras características. Atualmente, “o ‘tornar-se aluno’ já não significa tanto a submissão a modelos prévios, ao contrário, consiste em construir sua experiência como tal e atribuir um sentido a este trabalho” (DAYRELL, 2007, p 23). A socialização não pode ser percebida como aprendizagens crescentes de papéis ou jogos sociais: “trata-se de um ator confrontado com uma grande diversidade de orientações, isto é, com certos antagonismos, e que é obrigado a construir por si mesmo o sentido da experiência. Como dizem os alunos a grande dificuldade é se ‘motivar’, conseguindo dar sentido aos estudos” (DUBET, 1998, p. 30).

A vida pessoal e interpessoal dos jovens alunos passam a depender da capacidade de atribuir sentido e produzir sentido para as ações, planos, sonhos. Talvez o desafio maior que os jovens enfrentam no processo de escolarização seja articular a dupla condição “geralmente na sua ambiguidade ser jovem E ser aluno” (DAYRELL, 2007, p. 24), algo de difícil convergência. Tornar-se aluno implica em conciliar lógicas distintas – a reversibilidade e experimentação com a submissão e

obediência – repercutindo diretamente nas relações sociais na escola, principalmente, na relação do jovem com o professor.

Da escola e do professor exigirá que eles dirijam o processo ensino aprendizagem para os sujeitos jovens presentes no espaço escola o que é um grande desafio visto que há não somente um distanciamento, mas também, um desconhecimento da cultura juvenil.

Considerações Finais

Ao refletirmos sobre a condição docente e a condição discente no contexto da modernidade tardia, pudemos explicitar que os docente e os discentes não são grupos homogêneos. Várias dimensões constituem a condição docente e a condição discente. Entre elas, o que funda a condição docente é a relação social entre professor(a) e estudante. Esta relação é marcada por particularidades, pela diversidade e pela complexidade da modernidade tardia.

A experiência docente fundada na relação professor(a) e aluno(a) se diferencia daquelas vivenciada em outros períodos históricos, ela é marcada pelo gênero, sexualidade, raça e etnia. Os sujeitos jovens se fazem presentes, não estão subsumidos nessa relação na denominação de alunos. As relações sociais entre sujeitos marcam o processo de escolarização dos jovens e das jovens, contribuindo ou não para a produção de diferenças e desigualdades escolares, podendo gerar relações de poder. As múltiplas formas que assumem a masculinidade e a feminilidade e, também, as redes de poder que através da instituição escolar constituem hierarquias entre os gêneros no cotidiano escolar.

A condição docente e discente e a relação particularizada entre professores(as) e estudantes estão cercadas de questões contextuais como, por exemplo, as reformas educativas, as transformações nos modos de produção e mudanças tecnológicas, divisão de poder entre os gêneros e as gerações, as mudanças nas configurações familiares e as inovações culturais. Contexto que desafia as formas tradicionais de educar a juventude e exercer o ofício de mestre.

REFERÊNCIAS

ABRAMO, Helena Wendel. O uso das noções de adolescência e juventude no contexto brasileiro. In: FREITAS, M. V. (coord). **Juventude e adolescência no Brasil: referências conceituais**. São Paulo: Ação Educativa, 2005. p. 20-40.

ABRAMO, H. W. Condição Juvenil no Brasil Contemporâneo. In: ABRAMO, Helena; BRANCO, Pedro P. M. (Org.). **Retratos da Juventude Brasileira: análise de uma pesquisa nacional**. São Paulo: Instituto Cidadania/Editora Fundação Percecu Abramo (2005).

CHARLOT, B. **Da relação com o saber**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

CORTI, A.P.; SOUZA, R. **Diálogos com o mundo juvenil: subsídios para educadores**. São Paulo: 2005, p.224.

DAYRELL, Juarez. Juventude e Escola. In: SPÓSITO, Marília (Org.). **Juventude e escolarização**. Brasília: MEC/INEP/COMPED, 2002.

_____. **O jovem como sujeito social**. Revista Brasileira de Educação. Rio de Janeiro, n. 24, p. 40-53, set./out./nov./dez. 2003.

_____, A escola faz juventudes? Reflexões em torno da socialização da juventude. In: VIEIRA, Maria Manuel (Coord.). **Actores educativos: escola, jovens e media**. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, 2007.

_____,; CARRANO, Paulo. **Jovenes de Brasil: dificultades de finales del siglo y promesas de um mundo diferente**. **Jovenes: revista de estudos sobre juventud**. México, ano 6, n. 17, jul./ dic. 2002.

DUBET, François. **A escola e a exclusão**. Cadernos de Pesquisa, n. 119, p.29-45 jul. 2003.

_____. **O que é uma escola justa?** Cadernos de Pesquisa, n. 34, n. 123, p. 539-555, set./dez. 2004.

_____. **El Declive de la institución**. Barcelona: Editorial Gedisa, 2006. (Traducion de Luciano Padilla).

DULCI, Otávio Soares. **Estado, Sociedade e políticas sociais no cenário mundial**. Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, Escola de Governo de Minas Gerais, 1997, 21p. (Cadernos de Texto, 6).

LOURO, G. L. **Gênero, Sexualidade e Educação: uma perspectiva pós-estruturalista**. RJ/Petrópolis: Vozes, 2007. 9º ed.

MELUCCI, A. **Juventude, tempo e movimentos sociais**. Revista Brasileira de Educação. n° 5, set/out/nov, 1997.

PAIS, José Machado. **Ganchos, Tachos e Biscates: jovens, trabalho e futuro**. Porto: Âmbaar, 2005 (Coleção Enciclopédia Moderna, n° 3, Série Sociologia).

PERALVA, Angelina. O jovem como modelo cultural. In: PERALVA, A. e SPÓSITO, M. P (ORGS.). **Juventude e Contemporaneidade**. São Paulo: Revista Brasileira de Educação, ANPED, n° 5 e 6, 1997.

SACRISTÃN, J. GIMENO. **O aluno como invenção**. Porto Alegre, Artmed, 2003.

SPÓSITO, Marília P. Juventude, crise e identidade. In: DAYRELL, Juarez (Org.). **Múltiplos olhares sobre educação e cultura**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

SPÓSITO, M. P. Juventude e escolarização (1980/1998). Série Estado do Conhecimento. Brasília: MEC/INEP, Comped, n.7.

_____. **Os jovens no Brasil: desigualdades multiplicadas e novas demandas políticas**. São Paulo: Ação Afirmativa, 2003.

_____. Algumas reflexões e muitas indagações sobre as relações entre juventude e escola no Brasil. In. ABRAMO, Helena; BRANCO, Pedro P. M. (Org.). **Retratos da Juventude Brasileira: análise de uma pesquisa nacional**. São Paulo: Instituto Cidadania/Editora Fundação Percecu Abramo (2005).

STUART, HALL. **A identidade cultural na pós-modernidade**. RJ: DP&A, 1999.

TEIXEIRA, Inês. Os professores como sujeitos sócio-culturais. In: DAYRELL, Juarez (Org.). **Múltiplos olhares sobre educação e cultura**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

TENTI FANFANI, Emílio. **La condicion docente: analisis comparado de la Argentina, Brasil, Peru y Uruguay. Buenos Aires, Século XXI**. Editores, 2005.

ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA PARA TOMADA DE DECISÃO: Estudo de caso em uma empresa de pequeno porte do ramo calçadista.

Ciro Antônio Pereira Lemos¹⁰
Lorena Camila Martins¹¹
Renato Alves do Amaral Filho¹²

¹⁰ Professor da FANS-Faculdade de Nova Serrana. Mestre em Administração.

¹¹ Graduada em Administração pela Faculdade de Nova Serrana

RESUMO

A administração financeira alcança o maior nível de atenção dos gestores por se tratar da área em que é mais evidente a real situação da empresa, sua estabilidade e possibilidades de se perenizar. Assim sendo, as empresas procuram melhorar as condições de desempenho financeiro para obter resultados positivos regulares e maiores retornos aos sócios. Para tal, faz-se necessário a utilização de ferramentas que facilitem análises e tornem as tomadas decisões assertivas. O presente trabalho apresenta um estudo de caso realizado em uma empresa calçadista de Nova Serrana/MG. Objetivou identificar, analisar e demonstrar a possível contribuição das ferramentas gerenciais no processo de tomada de decisão. Nestas circunstâncias, foi realizado um levantamento de dados por meio de pesquisa documental aliada a um processo de entrevistas envolvendo os proprietários. A partir disso, pôde-se evidenciar a relação entre os dados elencados e as respostas dos entrevistados. Os dados mostraram que a empresa em questão utiliza poucas ferramentas para sua gestão financeira, com significativa resistência por parte dos sócios para implementação de mudanças de perspectiva e de formas de trabalho. A sugestão, *a priori*, caso a resistência seja superada, seria a aplicação das ferramentas apresentadas ao longo desse trabalho.

Palavras-chave: Administração Financeira, Tomada de Decisão, Ferramentas e Demonstrativos, Gestão Financeira.

ABSTRACT

The financial management reaches the highest level of attention of managers because it is the area in which the actual situation of the company is most evident, its stability and possibilities to become permanent. As such, companies seek to improve financial performance to achieve regular positive results and greater returns to members. To do so, it is of need to use tools that facilitate analysis and make accurate decisions. This article presents a study case carried out at a footwear company in Nova Serrana/MG. It aimed to identify, analyze and demonstrate the possible contribution of management tools in the decision-making process. In these circumstances, a data research was conducted through documentary research combined with an interview process involving the owners. By this means, it was possible to show the relation between the data listed and the respondents' answers. The data showed that the company in question uses a few tools for its financial management. Given this, it is advisable to implement new tools to aid in decision making. However, there has been resistance from members about changing perspectives and ways of working. The suggestion, at first, if resistance is overcome, would be the application of the tools presented along this work.

Keywords: Financial Management, Decision Making, Tools and Demonstrations, Financial Management.

INTRODUÇÃO

A geração de riquezas para seus proprietários é um objetivo relevante de uma empresa de pequeno porte. Assim, os donos do negócio são os principais interessados no bom desempenho financeiro e perpetuidade da organização. “O Objetivo de uma empresa deve ser a criação de valor para seus acionistas ou proprietários.” (PADOVEZE, 2011, 39 p.). Entretanto, a geração de riqueza é constituída, também, pelo valor mercadológico desempenhado pela organização,

¹² Graduado em Administração pela Faculdade de Nova Serrana

este valor pode ser mensurado através de análises financeiras, em que são verificados o risco assumido do investimento e qual deve ser o retorno adequado ao capital ora empregado.

As empresas, sejam elas com ou sem fins lucrativos, buscam incessantemente a ininterruptão do negócio e ainda a geração de riqueza. Portanto, é necessário o planejamento e controle das atividades e processos, para que; dessa maneira, os sócios-proprietários possam acompanhar o desempenho organizacional e tomar as decisões mais assertivas. Comprova-se, então, que “Competência empresarial é o conjunto de qualidades e características que a empresa desenvolve para produzir e aperfeiçoar, com continuidade [...]” (BOOG, 1991, 13 p.).

O presente estudo, realizado em uma empresa de pequeno porte do ramo calçadista de Nova Serrana/MG, teve, como objetivo geral, identificar, analisar e demonstrar a possível contribuição do uso efetivo das ferramentas gerenciais da área financeira, no processo de tomada de decisão em empresa de pequeno porte do ramo calçadista em Nova Serrana/MG. Diante disso, surge a pergunta norteadora, que será o objeto a ser estudado: como a administração financeira e suas ferramentas auxiliam no processo de tomada de decisão em uma empresa de pequeno porte do setor calçadista de Nova Serrana/MG?

A partir desta pesquisa pretende-se demonstrar a influência direta da gestão financeira na tomada de decisão, assim como os demonstrativos e ferramentas estão ligados à gestão estratégica. Contudo, o gerenciamento dos dados deve ser realizado periodicamente e acompanhado pelas partes interessadas.

REFERENCIAL TEÓRICO

Com base nos ensinamentos de autores renomados e publicações de natureza científica, buscou-se amparo teórico para um melhor entendimento dos conceitos que cercam a administração financeira, seus instrumentos e indicadores, especialmente para aplicação em empresas de pequeno porte.

Administração Financeira

Uma empresa tem como principal foco a geração de riqueza e os reflexos das suas decisões são avaliados ou medidos, quase sempre, em termos financeiros. A partir desses resultados é que os orçamentos e projetos são elaborados.

Finanças “é a aplicação de uma série de princípios econômicos para maximizar a riqueza ou valor total de um negócio”. (GROPPELLI; NIKBAKHT, 1998, p. 3). Já para Gitman (1997, p. 4) “Podemos definir finanças como a arte e a ciência de administrar fundos.”

O setor financeiro é fundamental dentro das organizações; sua atuação consiste em disponibilizar o capital no momento exato, na quantidade certa e ao menor custo possível para atender as necessidades da empresa. É um fator determinante que leva a organização ao sucesso ou ao fracasso.

Ainda segundo Gitman (1997, p. 10):

Já que a maioria das decisões empresariais são medidas em termos financeiros, o administrador financeiro desempenha um papel crucial na operação da empresa. As pessoas de todas as áreas de responsabilidade da empresa – contabilidade, produção, marketing, recursos humanos, pesquisas e assim por diante – necessitam interagir com o pessoal de finanças para realizar seu trabalho. (GITMAN, 1997, p.10)

Do ponto de vista de Dowsley (1989) integra as funções financeiras o planejamento e o controle; é com base neles que os relatórios e as análises financeiras são desenvolvidos.

- Planejamento: Buscam os fatores essenciais para o desenvolvimento empresarial, identificando áreas de crescimento e investimento, melhores índices de rentabilidade, margens mais seguras para trabalhar, assim como, também, as possíveis falhas.
- Controle: Identifica todo o processo de crescimento/decrescimento financeiro empresarial. Busca auxiliar a tomada de decisões a partir de fatores como liquidez, fluxos de caixa, índice de endividamento.

O planejamento e o controle financeiro são as chaves para organizar o sistema de finanças e mantê-lo dentro das expectativas da empresa. É necessário, ainda, que o planejamento e o controle financeiro sejam condizentes com a missão,

visão e valores da empresa, e também com o planejamento estratégico, planejamento de vendas e plano de negócios, o alinhamento dos objetivos é o que leva a uma solução de possíveis problemas.

A administração financeira surge como uma área independente no início do ano 1900. Na década de 30, o foco da área financeira era a captação de recursos. Até a década de 70 a administração financeira era vista com uma nova proposta de melhoria do capital de giro, com novos meios para interpretar as demonstrações financeiras e seus registros. A partir do século XXI a ênfase recai sobre as maneiras de investimento do capital de forma que lhe dê um melhor retorno em relação aos riscos abordados e quais são os melhores rendimentos apresentados. (BRIGHAM; GAPENSKI; EHRHARDT, 2001).

A teoria de finanças modernas destaca os modelos matemáticos (modelos de precificação, juros) como forma de gestão. Desta maneira, é postulado ao administrador o entendimento abrangente e complexo do estudo de finanças. Assim, estão compreendidos nestes requisitos avaliações de risco, diferentes métodos de gestão e busca pela geração de valor para empresa. (ASSAF NETO; LIMA, 2009).

Tratando, mais especificamente, da administração financeira em empresas de pequeno porte, Santos (2010), expõe que a crescente relevância e complexidade do mercado financeiro submeteram as pequenas empresas a elevar o grau de análise e atentar-se às funções financeiras. Santos (2010) explica, ainda, que no controle usual das pequenas empresas “[...] Administração Financeira só cobre as funções financeiras vinculadas à tesouraria, não tratando das funções de controladoria (custos, preços e administração do lucro), em que se localizam as maiores carências da pequena e média empresa.”

Em contrapartida, Brigham, Gapenski e Ehrhardt (2001) defendem que a competitividade do mercado e expansão da economia trouxe um novo quadro a gestão das pequenas empresas e, para que essas possam enfatizar a maximização do lucro, faz-se necessária a adaptação a novos métodos e processos administrativos e financeiros, presentes em grandes corporações. Assim sendo, para atender a demanda e acompanhar a concorrência, as pequenas empresas concentram-se na relevância das decisões atuais e suas consequências financeiras posteriores. Desta maneira, sabe-se quais pontos presentes devem influenciar os relatórios futuros, de qual forma tal decisão tende a refletir no lucro do período e o que deve ser feito para alterar esse cenário.

Instrumentos Gerenciais e controles financeiros

Uma forma relevante para a obtenção de dados que expressam o desempenho geral da organização é através dos demonstrativos contábeis. Com estes demonstrativos são possíveis análises mais profundas da situação econômica e financeira da empresa, que proporcionam aos gestores uma visão amplificada da organização como um todo e melhor capacidade de avaliar opções e tomar decisões de menor risco. O monitoramento de resultados é feito através da análise e estudo destes instrumentos contábeis adaptados a fins gerenciais (PADOVEZE, 2011).

Os demonstrativos contábeis a seguir possuem dados de períodos anteriores que podem ser usados para projetar um histórico resultante do desempenho da organização e mediante estes demonstrativos é possível a criação de instrumentos gerenciais capazes de fornecer uma avaliação financeira e a efetiva situação da empresa (PADOVEZE, 2011).

Os instrumentos gerenciais por sua vez têm por finalidade o auxílio a gestores no acompanhamento das atividades da organização, apresentando informações relevantes e que forneçam uma base consistente para tomadas de decisões. “Reconhecidamente, administrar é decidir, e a continuidade de qualquer negócio depende da qualidade das decisões tomadas por seus administradores nos vários níveis organizacionais” (ASSAF NETO; LIMA, 2009, 4p.).

Balanço Patrimonial

O Balanço Patrimonial apresenta a posição patrimonial e financeira da organização por um período de tempo, de acordo com exemplo abaixo (FIG. 3). Segundo Gitman (1997, 72p.) “O balanço patrimonial representa a demonstração resumida da posição financeira da empresa em determinada data.”

Segundo Assaf Neto e Lima (2009), o Ativo Circulante abrange todos os recebíveis, elencados de acordo com seu grau de liquidez, em um período inferior a um ano. Dentre os disponíveis encontram-se, caixa, contas a receber e estoques. Já o Passivo Circulante tem a mesma aplicabilidade do ativo, porém, nele são registradas as obrigações da empresa, sendo elas, empréstimos e financiamentos, fornecedores, impostos, provisões e contas a pagar.

O Ativo Realizável a Longo Prazo difere do Ativo Circulante em razão do tempo de recebimento ultrapassar o do exercício atual, sendo o prazo superior a um ano. Fazem parte do Ativo Realizável a Longo Prazo, créditos e empréstimos. Todavia, o Passivo Exigível a Longo Prazo possui as mesmas características do Passivo Circulante, divergindo apenas na questão do prazo de pagamento ser superior a um ano, conforme citado por Braga (1989).

O detalhamento do Ativo Permanente são os investimentos, ativo imobilizado e ativo diferido. Compõe o Ativo Permanente as participações dos resultados de empresas investidas, terrenos e edificações, veículos, móveis, máquinas e equipamentos, marcas e patentes e pesquisa e desenvolvimento de produtos. (BRAGA, 1989).

O Patrimônio Líquido é a resultante da diferença entre o Ativo Total e o Passivo Exigível. Nele inclui o Capital Social, que são os investimentos feitos pelos proprietários, além de parte dos lucros não pagos dos exercícios anteriores. (BRIGHAM; GAPENSKI; EHRHARDT, 2001).

Demonstrativo do Resultado do Exercício – DRE

Conforme Assaf Neto e Lima (2009) a DRE (Demonstrativo do Resultado do exercício) é um relatório contábil que reúne as informações do resultado empresarial por determinado período de tempo, apurado pelo regime de competência que independe de seus pagamentos ou recebimento. Nele são abordadas as atividades financeiras tais como custos, despesas, impostos sobre venda, receita, lucros ou prejuízos.

Longenecker, Moore e Petty (2004) explicam que a parte superior da DRE inicia com as Vendas totais daquele período e chega ao Lucro Operacional. As decisões referentes aos intermédios da DRE são questões trabalhadas entre os setores de vendas, marketing, custo da mercadoria, despesas administrativas e gerais ligadas as operações da empresa. Neste ponto, não estão inseridos nenhum custo financeiro. Já abaixo do Lucro Operacional são encontradas as despesas financeiras, bem como os juros devidos referente ao capital externo. Aqui é possível determinar decisões financeiras a respeito de financiamentos. O Lucro Antes do Imposto de Renda (LAIR) demonstra a quantidade de imposto que deverá ser pago, sendo este proporcional ao Lucro.

O Lucro ou Prejuízo Líquido é a resultante da DRE, seu cálculo consiste no Lucro/ Prejuízo após o Imposto de Renda. O lucro líquido é quando se obtêm um resultado positivo ao fim do exercício, enquanto o prejuízo é o resultado negativo do mesmo. (GITMAN, 1997).

Assaf Neto e Lima (2009, 197 p.) completam que “Esse resultado líquido é transferido para a conta de lucros e prejuízos acumulados [...]”. Sendo este passível de divisão para os sócios em caso de lucro.

Demonstração de Fluxo de Caixa – DFC

O Fluxo de Caixa consiste em um relatório que representa a movimentação financeira da empresa, basicamente o contas a pagar e a receber. (MATARAZZO, 2008).

Assaf Neto e Lima (2009) explicam que o Contas a Pagar são as obrigações da empresa. Este deve ser observado para que os preços e variações do mercado sejam acompanhados pelo setor, devendo buscar novos fornecedores e atualizar-se a respeito das novidades. É importante ter um bom relacionamento entre a organização e a empresa fornecedora, visando acordos que ofereçam novas possibilidades e vantagens, como por exemplo, prazos maiores para pagamento ou preços melhores em condições à vista. Já o Contas a Receber é todo o recebimento da empresa, é ele quem fornece o capital necessário para a circulação e compra de produtos e serviços. Consta neste relatório, o crédito cedido ao cliente. Para aumentar o caixa da empresa, um dos métodos utilizados são as trocas das duplicatas custando este um valor percentual para sua realização.

A Demonstração de Fluxo de Caixa (DFC) apresenta uma visão específica para as decisões financeiras da alta administração, é nela que são indicadas as incidências de entradas e saídas de dinheiro durante determinado período de tempo. Brigham, Gapenski e Ehrhardt (2001) apresentam 3 divisões para a DFC. A primeira é relacionada às atividades operacionais da empresa que incluem o lucro líquido e a depreciação.

Para Assaf Neto e Lima (2009), entretanto, as entradas e saídas de bens e serviços, além dos juros de aplicações financeiras que podem aparecer na terceira divisão da DFC como atividades de financiamento. A segunda é a respeito dos

investimentos utilizados para o aumento ou diminuição relativos à produção dos bens ou serviços. A terceira visa as atividades de financiamento, como recebimento/pagamento de empréstimos.

Tomada de decisão com utilização dos indicadores e ferramentas financeiras

Um instrumento gerencial satisfatório é aquele que auxilia a tomada de decisão dentro das organizações. Os pequenos empresários tendem a tomar decisões abstratas ou imprecisas devido à falta de dados e informações que possam embasar suas escolhas. Desta maneira, a ausência do controle financeiro não permite que as decisões sejam tomadas de forma racional, segundo Frezatti (1997).

Os indicadores financeiros apresentam as informações para que a empresa possa acompanhar seu andamento e desempenho, podendo visualizar as relações futuras, a qual está envolvida baseando-se em suas ações passadas e presentes. Esses indicadores são provenientes dos demonstrativos apresentados neste estudo, desta forma a análise deve ser integrada fornecendo aos gestores uma estrutura mais sólida, para que as decisões possam ser tomadas. “A Análise Financeira tem por finalidade determinar os pontos críticos que irão afetar o equilíbrio da empresa a curto ou a longo prazo. Os elementos utilizados são provenientes dos balanços e dos balancetes mensais que demonstram as contas de resultado.” (BORGES, 1987, 104p.).

Cabe ao gestor a análise destas informações de modo a usá-las como termômetro para medir a validade das opções e viabilidade das soluções propostas. A possibilidade de execução dos resultados pretendidos depende da escolha da alternativa em que o administrador verificar ser mais adequada.

Nascimento e Reginato (2010) afirmam que existe uma diferença na tomada de decisão, que é entre o momento em que surge a situação problema e a necessidade de tomar a decisão de fato. Dessa maneira, é importante que todos os dados sejam analisados com cautela e em diferentes momentos, para verificar se a opção escolhida é realmente a mais viável.

Segundo Matarazzo (2008, 15 p.), “...A análise de balanços objetiva extrair informações das demonstrações financeiras para a tomada de decisões.” Os dados contábeis e gerenciais funcionam como a base das demonstrações e auxiliam na produção das informações necessárias par

a tomada de decisão. É com base nos relatórios gerenciais que os responsáveis buscam embasamento para tomada de decisão.

Para Dowsley (1989) a utilização dos indicadores e ferramentas financeiras apresenta os dados para análise e, através da análise, extraem-se informações para alcançar a decisão mais apropriada para determinado momento. O auxílio dos relatórios proporciona:

- 1) A análise dos períodos permite avaliar informações, visualizar o crescimento ou decréscimo de determinado setor e o comportamento apresentado, podendo este estar ligado à sazonalidade da produção, por exemplo;
- 2) Amplia o aspecto de observação da organização como um todo, possibilitando detectar anormalidades e discrepâncias existentes;
- 3) Apresenta dados históricos da empresa para que possam exprimir as necessidades de controle e planejamento com base no que já foi desenvolvido. Dessa forma, as tomadas de decisões são firmadas pelos períodos antecedentes e possibilitando moldar e acompanhar o mercado atual;
- 4) Exibem dados que servem de subsídio para os *stackholders* (partes interessadas).

A utilização isolada de índices pode não trazer os resultados esperados, portanto, as análises são divididas em dois setores, sendo o primeiro uma comparação temporal e o segundo uma comparação setorial.

A comparação temporal compreende a relação dos resultados durante o período de tempo observado, nele é possível acompanhar a progressão da organização e utilizá-lo como base em planejamentos futuros.

A comparação setorial permite a visualização dos resultados comparativos com outros setores ou mercados concorrentes, dessa forma, é possível destacar a posição da empresa no mercado atual.

O tipo de análise varia de acordo com o interesse do analista. É importante ressaltar que cada tipo de analista faz uma avaliação diferente dos aspectos financeiros da empresa, buscando atender os interesses da parte que lhe for mais relevante. (ASSAF NETO; LIMA, 2009)

Gitman (1997) explica que as demonstrações financeiras possuem três interessados, sendo eles os acionistas, credores e a administração da empresa.

Para os acionistas é importante analisar os riscos futuros e atuais, além do retorno que a empresa trará sobre o seu investimento. Entretanto, para os credores o foco está na habilidade de liquidar as obrigações financeiras e honrar compromissos, outra preocupação existente está na observação de bons resultados da empresa que indicam a chances de perpetuidade do negócio. Para os gestores todas as demonstrações financeiras possuem relevância equivalente, visto que as comparações feitas nos relatórios permitem identificar anomalias a fim de corrigi-las.

METODOLOGIA

A pesquisa levada a efeito é caracterizada como qualitativo e quantitativo, sendo a análise dos demonstrativos e ferramentas predominantemente quantitativos. Já os dados obtidos por meio de entrevistas e que foram analisados e interpretados, possuem predominância qualitativa. “Na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que esta sendo estudado.” (BEUREN, 2010, 92 p.). Segundo Cooper e Schindler (2011, 166 p.) “a pesquisa quantitativa tenta fazer uma mensuração precisa de algo.”

Quanto aos fins esta pesquisa é descritiva, observando que foi realizada com o intuito de identificar as variáveis e analisar suas relações. Deste modo, o levantamento de dados interage com as entrevistas feitas, tornando um complemento do outro. Vergara (2005, 47 p.) “A pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. [...] Não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”.

Já em relação aos meios de investigação utilizou-se um estudo de caso tendo por base uma empresa de pequeno porte do polo calçadista de Nova Serrana-MG. Para Vergara (2005, 49 p.) “Estudo de caso é circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoas, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento.”

Para a coleta de dados do estudo de caso foi realizada entrevista com os dois sócios da empresa, com base em um mesmo roteiro. Gil (1991, 54 p.) “Entrevista, por sua vez, pode ser entendida como a técnica que envolve duas pessoas numa situação “face a face” e em que uma delas formula questões e a outra responde.”

O estudo teve ainda como meio, a pesquisa documental, com vistas a subsidiar elaboração de análises, relatórios e sugestões finais para a empresa

estudada. Lakatos e Marconi (2003, 174 p.) definem: “A característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois.”

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Baseando-se na teoria apresentada pelos autores, foi possível a organização e análises dos dados elencados obtidos no âmbito da empresa. A partir desses dados, elaborou-se uma DRE, Fluxo de Caixa, cálculo dos juros pagos e demais demonstrativos, que proporcionaram uma análise da atual situação da empresa estudada. Após a realização das entrevistas, foi possível determinar as relações entre os dados levantados, as respostas dos entrevistados e a teoria pesquisada.

O estudo foi elaborado em duas etapas. Na primeira etapa da pesquisa foram obtidos dados fornecidos pela organização. Na segunda foram realizadas entrei realizada uma entrevista com os dois sócios da empresa, com a finalidade de identificar a afinidade de ambos para com as ferramentas e demonstrativos financeiros e como estes auxiliam na toma de decisão.

A empresa tomada como unidade de análise atua no ramo calçadista como indústria de transformação e foi fundada no ano de 2001. Atualmente conta com um quadro de 35 funcionários, trabalha com produtos de injeção direta, adultos e infantis. Os principais clientes atendidos são grandes redes varejistas que representam significativo volume da produção. São produzidos em média 1200 pares de calçados por dia, porém, este número pode variar dependendo da demanda. A empresa atende em todo o país, a concentração das vendas está na região centro-oeste, mais especificamente no estado de São Paulo.

A organização hoje é gerenciada por dois sócios, sendo eles irmãos, cada um detendo 50% das quotas.

A primeira etapa da pesquisa foi realizada através da coleta de dados que ocorreu dentro da empresa. Durante a coleta das informações percebeu-se que os dados estavam desorganizados e não havia comparativos ou demonstrativos que os organizassem. Para que fosse possível a análise e interpretação dos dados foi necessário o desenvolvimento, por parte dos autores, de Demonstrativos de

Resultado, Índices de Liquidez, Ponto de Equilíbrio, Juros pagos, Prazo de Retorno de Investimento.

Nesta fase, o período de apuração foram os meses de janeiro, fevereiro e março de 2017. Em resumo, apurou-se uma performance muito melhor no mês de fevereiro para os indicadores pesquisados do que nos meses de janeiro e março, o que reforça o aspecto de sazonalidade bastante presente no mercado calçadista de Nova Serrana. Ficou especialmente evidenciado nesta parte da pesquisa, que os dados são bastante desproporcionais e houve uma dificuldade acima do esperado em apurá-los e, conseqüentemente, interpretá-los.

Na segunda etapa foram, então, entrevistados os dois dirigentes da empresa. Nenhum dos sócios possui formação acadêmica, porém possuem mais de 20 anos de experiência no setor calçadista. Atualmente a empresa não apresenta um quadro financeiro positivo. Não possui metas para longo prazo, planejamento para decisões futuras e, muito menos, para inserção de novas ferramentas que poderiam auxiliar nas tomadas de decisão.

Ficou evidenciado que é utilizado o fluxo de caixa como ferramenta de controle financeiro, porém este não é considerado fator principal na tomada de decisão. As tomadas de decisão são baseadas em experiências, observação e *feeling* (intuição). Desta maneira os sócios baseiam suas decisões em suposições e tendências imediatas de mercado, atendendo aquilo que é solicitado pelo cliente. Como não existe planejamento em longo prazo e nem utilização de ferramentas e demonstrativos de controle financeiro, as decisões são tomadas de acordo com a demanda do mercado. Surgindo a necessidade, as decisões são tomadas.

Para um dos sócios, a ferramenta já utilizada (fluxo de caixa) é suficiente para a gestão e ele acredita que o suporte das ferramentas e demonstrativos financeiros não altera a tomada de decisão, dentre as ferramentas apresentadas o entrevistado conhece as seguintes: DRE, Balanço Patrimonial e Fluxo de Caixa. Por parte do outro sócio, entretanto, novas ferramentas poderiam alavancar o nível de conhecimento e facilitar o controle financeiro, mas este não citou quais ferramentas poderiam ser aplicadas.

Para um dos sócios a competitividade da empresa não é afetada pela utilização de ferramentas de gestão financeira. Entretanto, para o outro, quando bem utilizadas as ferramentas podem auxiliar nas decisões, facilitando o controle e gestão, tornando-a mais competitiva. Evidencia-se, diante disso, que, além da falta

dos controles financeiros adequados e da atenção especial para tal aspecto na gestão da empresa, há uma divergência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração desta pesquisa resultou em conceitos teóricos relativos aos estudos voltados à área financeira de uma empresa de pequeno porte. Buscou-se identificar, através de pesquisa bibliográfica, quais ferramentas são utilizadas para o controle das finanças e como elas podem influenciar a tomada de decisão.

O trabalho teve como objetivo identificar, analisar e demonstrar a possível contribuição do uso efetivo das ferramentas gerenciais da área financeira, no processo de tomada de decisão em empresa de pequeno porte do ramo calçadista em Nova Serrana/MG. Em razão deste, foram identificadas algumas ferramentas e demonstrativos de auxílio na gestão da empresa, que propiciaram uma análise abrangente, porém pouco específica. Baseando-se nas entrevistas realizadas e no levantamento de dados, foi possível concluir parcialmente, visto que foi possível identificar e analisar, porém, não foi possível demonstrar, uma vez que a empresa utiliza de poucos recursos para gerenciamento da área financeira.

Foi possível confirmar que a administração financeira contribui para o monitoramento da performance empresarial, visto que a empresa utiliza do Fluxo de Caixa para acompanhar o desempenho econômico, conforme confirmado através do roteiro de entrevistas. Entretanto, não foi possível confirmar se os relatórios comparativos ajudam a definir metas dentro dos setores, pelo fato de que não são utilizadas metas dentro da organização.

Os sócios não acreditam que a utilização de ferramentas gerenciais leva a um amplo controle interno. Em acréscimo, também crêem que a gestão financeira não tem valor para agilizar e objetivar suas decisões. Sobre a medição da liquidez e capacidade de honrar compromissos, também não foi possível confirmar totalmente o desempenho destes indicadores devido à insuficiência de dados concisos e seguros fornecidos pela empresa.

Foi analisado o ambiente da organização e constatou-se a utilização do Fluxo de Caixa como ferramenta de gerenciamento financeiro, todavia, não existem grandes possibilidades de inserção de novas ferramentas para controle e gestão em decorrência da resistência oferecida por parte dos sócios da empresa.

Não foi possível descrever de que maneira os instrumentos gerenciais podem atuar na gestão das organizações de pequeno porte e nem demonstrar como as ferramentas de gestão financeira podem facilitar a tomada de decisão, pois os sócios da empresa não acreditam que seja possível alcançar estes fatos utilizando-se de ferramentas e demonstrativos para gestão das finanças.

Discorrendo a respeito do problema, acredita-se que foi resolvido ao menos parcialmente, uma vez que, existe resistência de uma parcela dos sócios sobre a implantação de novas ferramentas. Além disso, a qual oferece tal resistência, acredita que o processo de tomada de decisão não é influenciado pelo gerenciamento financeiro e suas ferramentas.

A partir disso, demonstrou-se que tais ferramentas e demonstrativos tem potencial para influenciar de forma positiva na tomada de decisão, contudo, este estudo não teve embasamento para constatar a veracidade e real utilidade de novos mecanismos de gestão financeira. Recomenda-se que novos estudos abordem a questão da resistência em inserir novas ferramentas e propostas de gestão financeira.

REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, Alexandre; LIMA, Fabiano Guastí. Curso de Administração Financeira. São Paulo: Atlas, 2009. 820p.

BEUREN, Ilse Maria. Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010. 195 p.

BOOG, Gustavo G. O Desafio da Competência. São Paulo: Best Seller, 1991. 296p.

BORGES, Américo Aguiar. Introdução a Administração de Empresa. São Paulo: Ática, 1987. 128p.

BRAGA, Roberto. Fundamentos e Técnicas de Administração Financeira. São Paulo: Atlas, 1989. 408p.

BRIGHAM, Eugene F.; GAPENSKI, Louis C.; EHRHARDT, Michael C. Administração Financeira Teoria e Prática. São Paulo: Atlas, 2001. 1113p.

COOPER, Donald R.;SCHINDLER, Pamela S. Métodos de Pesquisa em Administração. 10 ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

DOWSLEY, Getúlio dos Santos. Administração Financeira e Economia Empresarial. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora LTDA., 1989. 347p.

FREZATTI, Fábio. Gestão do Fluxo de Caixa Diário. São Paulo, Atlas, 1997. 225p.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991. 101p.

GITMAN, Lawrence J. Princípios de Administração Financeira. 7. ed. São Paulo: Harbra, 1997. 841p.

GROPPELLI, Angelico A.; NIKBAKHT, Ehsan; CASTRO, André Olimpio Mosselman Du Chenoy. Administração financeira. São Paulo: Saraiva, 1998. 496p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade; Fundamentos da Metodologia Científica. São Paulo: Atlas, 2003. 310p.

LONGENECKER, Justin G.; MOORE, Carlos W.; PETTY, J. William. Administração de Pequenas Empresas. São Paulo: Makron Books, 1997. 868p.

MARION, José Carlos. **Análise das Demonstrações Contábeis: Contabilidade empresarial. 4 ed.** São Paulo: Atlas, 2009. 292 p.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Básica. 9 ed.** São Paulo: Atlas, 2008. 265 p.

MATARAZZO, Dante Carmine. Análise Financeira de Balanços: abordagem básica e gerencial. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 459p.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Introdução à Administração Financeira. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2004. 434p.

NASCIMENTO, Auster Moreira; REGINATO, Luciene. Controladoria: Instrumento de Apoio ao Processo Decisório. São Paulo: Atlas, 2010. 319p.

PADOVEZE, Clóvis Luís. Contabilidade Gerencial: Um enfoque em sistema de informação contábil. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010. 641p.

PADOVEZE, Clóvis Luís. Introdução à Administração Financeira. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011. 303p.

SANTOS, Edno Oliveira dos. Administração Financeira da Pequena e Média Empresa. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 264p.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. São Paulo: Atlas, 2005. 96p.

AFASTAMENTO DO TRABALHO E OS IMPACTOS NO SUJEITO: Concepções sobre a perícia médica previdenciária

Ana Cristina Franco Rocha Fernandes¹³
Cyntia Paixão Mendes Porto¹⁴
Jéssica Rodrigues de Almeida¹⁵

RESUMO

Este artigo busca compreender o impacto que o afastamento do trabalho pode causar no sujeito, levando em consideração o papel da perícia médica previdenciária neste contexto. O estudo trata das temáticas: trabalho e identidade, significado do trabalho, representação do afastamento no âmbito biopsicossocial, atendimento dos médicos peritos e sentimentos do trabalhador em relação a perícia. Busca a compreensão de como estas questões podem afetar o trabalhador afastado e seu processo de adoecimento. Para a realização da pesquisa foi feita uma revisão bibliográfica na perspectiva da Psicologia Social e do Trabalho, posteriormente análise de conteúdo embasada na análise temática e foram realizadas entrevistas semiestruturadas de caráter exploratório e qualitativo com a participação de seis trabalhadores afastados da cidade de Divinópolis – MG. Estes trabalhadores estão recebendo seus proventos pela seguridade social, sendo três mulheres e três homens.

Palavras-Chave: Trabalho; Afastamento; Impacto no Sujeito; Perícia Médica Previdenciária.

ABSTRACT

This article seeks to comprehend the impact that the work leave may have on the subject, considering in this context the social security medical examination's role. The study deals with the following themes: labor and identity, labor's meaning, representation of the leave in a bio psychosocial scope, medical expert's treatment and feelings regarding the medical examination. The text aims to understand how these questions may affect the worker with a leave and their illness process. A mixed method was utilized to guide the research in steps such as a bibliographic review in the perspective of Social and Labor Psychology and a content review based on a thematic analysis. Exploratory and qualitative semi structured interviews took place, in which six workers – three female and three male - with leave from the city of Divinópolis – MG and that are receiving benefits from social security participated.

Keywords: Work; Retirement; Impact on the Subject; Medical Social Security Expertise.

INTRODUÇÃO

O trabalho além de ser uma atividade que proporciona meios de subsistência, tornou-se elemento de prestígio social e parte integrante da identidade do sujeito. Segundo Santos (1990) o ser humano é preparado para o trabalho durante os períodos anteriores a vida adulta. Além disso, não há uma preparação para o não

¹³ Mestra em Educação Tecnológica pelo Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais, Professora da FANS - Faculdade de Nova Serrana e da UEMG - Universidade do Estado de Minas Gerais campus/Divinópolis. E-mail: anadelio23@gmail.com

¹⁴ Mestra em Educação, Cultura e Organizações Sociais pela Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG Unidade/Divinópolis-MG. Professora da FANS - Faculdade de Nova Serrana e do curso de Psicologia da UEMG-Universidade do Estado de Minas Gerais campus/Divinópolis E-mail: cyntiapaixao@gmail.com

¹⁵ Graduada em psicologia pela UEMG - Universidade do Estado de Minas Gerais Unidade de Divinópolis-MG. E-mail: jessica.almeidapsicologia@gmail.com

trabalho, este evento quando ocorre pode desencadear muitos conflitos para o indivíduo.

Quando o trabalhador encontra-se afastado de suas atividades laborais, por motivos de doença ou por acidente de trabalho, o mesmo, além de vivenciar o sofrimento pelo adoecimento, poderá sentir uma fragilização em suas relações sociais, que podem interferir em seus projetos de vida. (SANTOS,1990).

A perícia previdenciária, que é realizada por médicos peritos do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), é um aspecto relevante neste contexto, visto que tem por finalidade liberar ou não o trabalhador para as atividades laborais.

Nesse sentido, o propósito deste estudo é analisar o impacto que o afastamento do trabalho pode causar no sujeito. Tendo como objetivo identificar o papel da perícia médica previdenciária. Além disso, propõe compreender a relação dos sujeitos com o trabalho na construção da identidade, a representação do afastamento do trabalho para os mesmos no âmbito biopsicossocial.

Método

Para composição deste estudo, foi realizada uma revisão bibliográfica relacionada ao tema, embasada na perspectiva da Psicologia Social e do Trabalho. Foram utilizados autores como: Barros (2009), Braga, Cruz e Júnior (2012), Ebert (2016), Ramos, Tiltoni e Nardi (2008), Santos (1990). Como instrumento de pesquisa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas de oito questões com seis trabalhadores afastados da cidade de Divinópolis - MG, que estão recebendo seus proventos pela seguridade social, com idades entre 39 a 55 anos, sendo três mulheres e três homens. Os entrevistados assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido.

Para a apreciação das entrevistas, utilizou-se o método de Análise de Conteúdo, técnica utilizada para o tratamento dos dados qualitativos que busca interpretar de forma cifrada o material obtido na pesquisa (MINAYO, 2010).

Segundo Bardin, a Análise de Conteúdo consiste em:

Um conjunto de técnicas de análise de comunicação visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das

mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens. (BARDIN, 1979 *apud* MINAYO, 2010, p. 303).

Trabalho, Sociedade e Sujeito

A origem etimológica da palavra trabalho encontra-se na expressão latina *tripalium*, cujo sentido remete a um instrumento de tortura utilizado em outros tempos na região europeia⁴. Em função das mudanças sociais, econômicas, políticas e culturais vividas pelas sociedades ao longo da história, entretanto, a conotação negativa do trabalho, atrelada a ideia de sofrimento, foi sendo desconstruída e ressignificada. (EBERT, 2016).

Segundo a autora (2016, p.11), “o trabalho sofreu diversas mudanças de significado ao longo da história: no início era visto como algo penoso; hoje, representa o valor social do indivíduo na sociedade”. Procurando ampliar essa concepção, Codo, Sampaio e Hitomi (1993) afirmam que a palavra trabalho pode ser compreendida como sinônimo de atividade e profissão, como o resultado de alguma ação e como atividade diferente do lazer.

No contexto da produção capitalista, os trabalhadores vivem “uma relação social muito bem estabelecida, uma definição das formas de produção muito clara, que estabelece o papel do homem, as relações que ele deve ou não manter com seus semelhantes” (CODO, 2007, p. 140). Percebe-se, dessa forma, que esse modo de produção tem como objetivo manejar e controlar a conduta do homem.

Lima (1998), ao tratar das transformações ocorridas no capitalismo mundial, ressalta que a produtividade nas organizações aumentou consideravelmente, porém, isso não resultou em aumento semelhante de empregos, mas, sim, a uma tendência ao desemprego. Nesse sentido, Antunes (2007) defende que, embora essas transformações possam diminuir o trabalho vivo e precarizá-lo, não poderão, no entanto, eliminá-lo.

⁴ Dicionário Etimológico [online]. Disponível em: <www.dicionarioetimologico.com.br/trabalho>. Acesso em: 10 out. 2016.

Com isso, pode-se afirmar que o trabalho é um componente relevante para a construção das identidades sociais, tendo em vista o papel importante que exerce no cotidiano dos sujeitos. Como sentido positivo, pode-se argumentar que “por meio do trabalho, o sujeito tem acesso ao reconhecimento de si e, simultaneamente, pela via da alteridade, ao reconhecimento do outro” (BARROS, 2009, p. 147). No entanto, como sentido negativo, é perfeitamente possível constatar que:

[...] encontramos trabalhadores que vivem situações de precariedade e fragilização subjetiva relacionadas frequentemente às novas configurações que vêm tomando o universo laboral e que se constituem em desafios importantes a serem enfrentados pela Psicologia do Trabalho. (BARROS, 2009, p.148).

Um dos efeitos das novas configurações laborais mencionadas por Barros (2009) consiste no afastamento dos trabalhadores de suas atividades. Devido a acidentes ou doenças do trabalho, por exemplo, o trabalhador que se afasta de suas atividades vive um momento crítico de sua experiência, tendo em vista que sua profissão ou atividade deixa de ser aquilo que o constitui como um ser social, conforme indicado por Ebert (2016). Durante o período em que estiver impossibilitado de exercer suas funções laborais, o sujeito vivencia novas situações advindas de suas condições de trabalhador afastado.

O Trabalhador afastado

O trabalho ocupa um “lugar”⁵ na vida do sujeito, haja vista que pelo trabalho o sujeito adquire funções sociais. Pode-se afirmar que o trabalhador afastado, percebe mudanças em suas relações sociais. Isso se dá na medida em que o trabalhador em processo de afastamento deixa de exercer a atividade pela qual muito de sua identidade foi sendo construída (SANTOS, 1990).

Ao discutir os efeitos de um possível processo de aposentadoria do trabalhador, Santos (1990, p. 1) destaca que o afastamento das atividades laborais “representa uma ruptura com o mundo do trabalho, acarretando uma modificação no sistema de relações sociais e no sistema de papéis e *status*”. Em outras palavras, o

⁵ A palavra *lugar* está entre aspas, visto que é o sujeito com sua singularidade que irá definir qual a posição do trabalho em sua vida.

sujeito que se sentia atuante, de repente se depara com a fragilização de suas relações por não estar inserido no contexto laboral.

Pode-se pensar a partir do conceito de desfiliação proposto por Castel (1998), que a perda temporária do trabalho pelo sujeito estabelece uma ruptura em suas redes de integração primária.

Para o autor:

Há risco de desfiliação quando o conjunto das relações de proximidade que um indivíduo mantém a partir de sua inscrição territorial, que é também sua inscrição familiar e social, é insuficiente para reproduzir sua existência e para assegurar sua proteção (CASTEL, 1998, p.51).

Percebe-se, portanto, que o processo de afastamento do trabalho deve ser visto a partir do conceito de desfiliação, em que se verifica o fato de que o agravamento no adoecimento do trabalhador pode estar atrelado ao rompimento de sua rotina. Pensamento semelhante pode ser visto em Tittoni e Nardi (2008, p. 71) quando afirmam que a situação de adoecimento não deve ser tomada isoladamente, “mas quanto a seu caráter de descontinuidade na trajetória de vida dos trabalhadores, pois, o adoecimento coloca em questão suas práticas cotidianas e seus projetos de vida”.

Conforme Ramos, Tittoni e Nardi (2008), o trabalhador é convocado a comprovar que seu adoecimento e conseqüente afastamento relacionam-se às atividades para as quais não está mais apto exercer, considerando-se o seu interesse pelos benefícios previdenciários a que tem direito. Tal situação pode implicar em um sofrimento semelhante ou até maior que o seu adoecimento, haja vista o valor que o trabalho tem em sua vida, isto é, um valor de instância que lhe atribui valores sociais, prestígio, poder e aceitação em relação aos seus familiares e à sociedade como um todo. (SANTOS, 1990).

Dessa forma, a situação do indivíduo afastado do trabalho torna-se problemática em função de sua dependência do parecer técnico ao qual deve se submeter para o recebimento do auxílio-doença de que tem direito. Ressalta-se que o discurso médico, no contexto de uma perícia médica previdenciária, é socialmente reconhecido como um discurso de autoridade, embora esteja atrelado ao capitalismo, e, por isso, contribui para a “demonstração de ‘fraqueza’ e

‘incapacidade’ do trabalhador, o que faz com que o trabalhador, ao mostrar-se doente, mostre-se incapaz” (RAMOS; TITTONI; NARDI, 2008, p. 212).

Com efeito, o sujeito afastado do trabalho vivencia uma situação conflitante, pois, por um lado deve apresentar o sofrimento pela doença, para que esta não seja questionada. Por outro, ao admitir seu adoecimento, é colocado à margem pela sociedade capitalista, que valoriza extremamente o papel profissional, principalmente quando o trabalhador é produtivo, e menospreza o trabalhador afastado pelo seu adoecimento, estigmatizando-o como incapaz (RAMOS; TITTONI; NARDI, 2008).

Previdência Social

É necessário compreender alguns aspectos da Previdência Social, no qual está inserida na estrutura do sistema de seguridade social no Brasil e possui caráter contributivo⁶. Para Vizzaccaro (2013), o objetivo da Previdência Social consiste em assegurar condições mínimas de sobrevivência e/ou reabilitação do trabalhador formalizado, precarizado e desempregado, adoecido no contexto do trabalho, bem como a seus familiares.

A Previdência Social teve muitos marcos históricos que contribuíram para sua consolidação, dentre eles a Constituição Federal de 1988 que, por basear-se nos conceitos de Seguridade Social e Estado de Bem-Estar Social, ampliou os direitos trabalhistas, previdenciários e assistenciais aos trabalhadores⁷.

Segundo Vizzaccaro (2013, p.72), “a Constituição Federal (CF) de 1988, no Brasil, é, portanto, o pilar que passou a reger os parâmetros de proteção social no país, que norteia as políticas públicas de proteção ao trabalho, ao trabalhador e à sua saúde”.

Em 1990, foi criado o INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), pelo Decreto nº 99.350. Assim, o INSS é definido como uma autarquia vinculada ao Ministério da Previdência e Assistência Social – MPAS, que tem como competência a

⁶ BRASIL, 2014. Informe de Previdência Social [online]. Disponível em: <<http://migre.me/vr90s>>. Acesso em: 20 out. 2016.

⁷ *Ibidem*, 2014. Disponível em: <<http://migre.me/vr90s>>. Acesso em: 20 out. 2016.

operacionalização do reconhecimento dos direitos da clientela do Regime Geral de Previdência Social – RGPS⁸.

Atualmente, a previdência é vista como uma rede de proteção que ampara os trabalhadores e suas famílias. Os cidadãos e cidadãs que contribuem mensalmente para a previdência social se tornam segurados, podendo usufruir em algum momento, dos benefícios como: aposentadorias (por idade, por tempo de contribuição, especial e por invalidez), benefícios para a família (salário maternidade, salário família, auxílio reclusão, pensão por morte) e benefícios por incapacidade (auxílio doença e acidente)⁹.

Perícia Médica Previdenciária

A perícia médica previdenciária é um serviço especializado do INSS, que visa constatar a incapacidade laboral do segurado acometido por doença ou vítima de acidente do trabalho, fazendo-se necessária para obtenção do auxílio-doença, aposentadoria por invalidez ou auxílio-acidente. Além disso, a perícia verifica a invalidez dos dependentes para a concessão do salário-família, pensão por morte e auxílio reclusão¹⁰.

Para que o trabalhador consiga ter o reconhecimento de seus direitos previdenciários, é preciso que se submeta a um exame de perícia previdenciária. Cabe ao perito julgar “a repercussão de doenças e condições sociais coexistentes sobre a capacidade laboral e a possibilidade de enquadramento legal para reconhecimento de direitos previdenciários, que estão fundados na incapacidade de trabalho”. (ALMEIDA, 2011, p. 286).

Os médicos peritos possuem uma ferramenta que auxilia nas avaliações sobre a natureza da incapacidade laboral apresentada pelos requerentes, o NTEP (Nexo Técnico Epidemiológico). Esta permite o cruzamento de informações do CID (Classificação Internacional de Doenças) e do CNAE (Classificação Nacional de

⁸ BRASIL, 2013. Previdência Social [online]. Disponível em: <<http://migre.me/vydVb>>. Acesso em: 20 out. 2016.

⁹ BRASIL, 2012. Guia da Previdência Social [online]. Disponível em: <<http://migre.me/vr9na>>. Acesso em: 10 out. 2016.

¹⁰ *Ibidem*, 2012. Disponível em: <<http://migre.me/vr9na>>. Acesso em: 10 out. 2016.

Atividade Econômica), através dos códigos, aponta se há uma relação entre a lesão ou agravo e atividade exercida pelo trabalhador¹¹.

Destaca-se que o perito médico não analisa o periciado com o intuito de indicar tratamento ou medicamentos adequados, tendo como função específica, apenas, comprovar se há existência ou não de incapacidade para o trabalho. Portanto, para fins comprobatórios, a apresentação de exames e outros documentos médicos são essenciais para perícia¹². Neste contexto, Almeida (2011) afirma que a perícia médica não tem como objetivo principal o paciente, pois investiga-o para outra finalidade, para a justiça.

Resultados e Discussões

Este estudo entrevistou seis trabalhadores afastados da cidade de Divinópolis - MG, que estão recebendo seus proventos pela seguridade social, com idades entre 39 a 55 anos, sendo três mulheres e três homens. Os participantes assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido e para preservar as identidades dos mesmos, cada um foi nomeado com a letra E, com o número de ordem sequencial que confere as entrevistas.

A entrevista semiestruturada analisou as seguintes questões: 1. Qual o significado do trabalho para você? 2. Você acredita que o trabalho está interligado na construção da identidade? Se sim, por quê? 3. O que representa para você estar afastado do trabalho? 4. Estar afastado do trabalho reflete em outras áreas de sua vida? 5. Como você avalia o atendimento realizado pelos médicos peritos? 6. Como você se sente ao sair da perícia? 7. Você observou alguma alteração no seu processo de adoecimento? 8. O que você tem a dizer sobre a atual realização da perícia médica para reavaliação dos segurados pelo INSS?

Para Campos (2004), o método de análise de conteúdo é sinalizado por duas divisas: pela linguística tradicional e pela hermenêutica, isto é, pela interpretação dos sentidos das palavras. A apreciação das entrevistas através da análise temática embasou-se na pré-análise composta por: leitura flutuante, constituição do corpus,

¹¹ BRASIL, 2014. Informe de Previdência Social [online]. Disponível em: <<http://migre.me/vr90s>>. Acesso em: 20 out. 2016.

¹² *Ibidem*, 2014. Disponível em: <<http://migre.me/vr90s>>. Acesso em: 20 out. 2016.

formulação e reformulação de hipóteses e objetivos, exploração do material e interpretação dos dados. (MINAYO, 2010).

Quadro 1: Categorias temáticas e subcategorias associadas

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	TEMAS DE ANÁLISE
Significado do Trabalho	Sentido e valor	- Vida, - Trabalho não só por precisão
Trabalho e Identidade	Possibilidade de construção do sujeito	- Aprendizagem - Pessoas
Concepções sobre o afastamento do trabalho	Modificação na rotina do trabalhador	- Dificuldade - Invalidez - Tristeza
Reflexo do afastamento em outras áreas da vida do trabalhador	Alteração do convívio social	- Família - Amigos
Atendimento dos Médicos Peritos	Distanciamento na avaliação do assegurado	- Péssimo Rápido - Atestado - Interesse
Sentimentos ao sair da perícia	Preocupação em relação a avaliação e o resultado	- Mal - Nervoso - Apreensão
Alteração no processo de adoecimento	Mudança na forma de viver do trabalhador	- Uso de remédios - Acompanhamento psiquiátrico
Reavaliação dos segurados pelo INSS	Fragilidades na Previdência	- Fraudes

De acordo com o quadro 1, a construção das categorias está relacionada as perguntas realizadas nas entrevistas, já as subcategorias foram contruídas através dos temas de análise, isto é, através das palavras ou conceitos mais presentes nas falas dos entrevistados.

Na categoria *Significado do Trabalho* surgiu a perspectiva de trabalho como algo constituinte do sujeito e a subcategoria associada foi construída a partir dos temas de análise – vida e trabalho não só por precisão. A categoria *Trabalho e Identidade* e a subcategoria fazem conexão com os temas: aprendizagem e pessoas. Já a categoria *Concepções sobre o afastamento do trabalho* e a subcategoria, refere-se aos temas: dificuldade, invalidez e tristeza.

A categoria *Reflexo do afastamento em outras áreas da vida do trabalhador* e a subcategoria se relacionam com os temas: família e amigos. Na categoria *Atendimento dos Médicos Peritos* e a subcategoria estão associadas aos temas: péssimo, rápido, atestado e interesse. A categoria *Alteração no processo de adoecimento* e a subcategoria foram associadas aos temas: uso de medicamentos e acompanhamento psiquiátrico. Por fim, a categoria *Reavaliação dos segurados pelo INSS* e a subcategoria estão integradas ao tema: fraudes.

O Significado do Trabalho será exemplificado a partir das seguintes falas: *“Trabalho é muito importante na vida da gente, faz bem... O trabalho para mim vai além da precisão, no meu sentido sempre foi não só pelo ganho financeiro, mas pela vida”* (E1); *“ O Trabalho faz parte da vida... A gente trabalha não é só porque precisa, mas para ocupar a nossa mente”*(E6).

De acordo Antunes (2007), ao afirmar que a representação do ser social, se realiza através da produção e reprodução da sua existência, ato que se concretiza por meio do trabalho. Observa-se que as respostas refletem esse ponto de vista.

Já o Trabalho e Identidade estão presentes nas falas dos entrevistados: *“O trabalho faz parte da nossa pessoa, com ele gente aprende a se relacionar com as pessoas”* (E1); *“Por lidar com outras pessoas no convívio, a gente vai amadurecendo e aprendendo”* (E4); *“Eu trabalho em escola a gente passa muita coisa boa pras crianças e as crianças passa coisa boa pra gente”* (E6).

É possível associar às falas dos entrevistados a afirmação de Barros (2009), que por via do trabalho o sujeito se reconhece e também reconhece o outro. A autora (2009) também ressalta que o trabalho requer a habilidade de construir e manter engajamentos, não só de forma individual, mas no campo coletivo.

As Concepções sobre o afastamento do trabalho podem ser identificadas nas seguintes falas: *“Me senti muito triste, dá uma sensação de invalidez... De não está podendo produzir, de estar sendo inútil”* (E1); *“Representa uma dificuldade, porque muda muita coisa, muda a cabeça da gente, porque a gente tá trabalhando tudo tranquilo e de repente para de uma vez... Dá uma tristeza”* (E2); *“Parece que a gente fica sem condição de fazer mais nada, me senti invalido...”* (E4).

Observa-se que as falas sobre o afastamento do trabalho, estão associadas ao conceito de valorização social que se tornou concernente ao trabalho. Conforme Ebert (2016) o trabalho representa o valor social do sujeito. Desta forma, o sujeito que não está trabalhando se distancia desta valorização, perdendo assim seu

prestígio social.

O Reflexo do afastamento em outras áreas da vida do trabalhador será exemplificado na fala: *“Sim, os amigos muitos se afastam da gente, aí a gente consegue ver quem são os amigos de verdade... Na família muda um pouco... sai todo mundo para trabalhar e a gente fica em casa, aí cobra mais coisa da gente também” (E2)*

As falas dos entrevistados podem ser relacionadas ao conceito de desfiliação abordado por Castel (1998), visto que, os trabalhadores relatam rupturas nas diversas relações, tornando estas fragilizadas. Neste sentido, podem-se associar os relatos a afirmação de Titoni e Nardi (2008), ou seja, que há um conflito nas relações familiares, que muitas vezes estão relacionados pela quebra do traço identificatório do trabalhador, pelo seu adoecimento, assim o sujeito vivencia uma alteração na habilidade de cumprir com outras exigências sociais.

O Atendimento dos médicos será exemplificado a partir das falas: *“Não posso falar péssimo, mas é ruim... eu sou cortadeira e tenho que ficar explicando qual que é minha função para eles entender meu problema. A cidade é polo da moda e quando eu falo que sou cortadeira eles não entendem, tenho quase que fazer mímica”. (E1); “Alguns são bons, outros são péssimos, o perito só avalia exame médico... eles não tem interesse, não puxa pelo paciente puxa pelo estado” (E2); “Atendimento rápido e pontual”(E4).*

Conforme Almeida (2011) os médicos peritos não tem como objetivo o examinado, haja vista, que seu compromisso é com a justiça, assim o atendimento se torna cada vez mais impessoal. .

Os sentimentos ao sair da perícia podem ser identificados nas seguintes falas: *“Me senti mal, como se fosse um lixo, como se tivesse mendigando um direito que é da gente, apreensiva para saber o resultado”. (E1); “Senti muito mal, não tinha condições de trabalhar e fui aprovada pela perícia”(E3); “Fiquei nervoso, foi estressante ainda mais porque a comunicação é através de carta”(E4).*

Segundo Braga, Cruz e Júnior (2012) o trabalhador que irá se submeter a perícia, encontra-se fragilizado devido ao seu adoecimento, humilhado pela perda do papel profissional, desprovido de alguma entidade que o represente e sente-se pressionado diante do perito, autoridade que tem o poder de julgar a concessão ou cessação do benefício. Assim, a ele cabe adotar uma postura submissa frente àquele que ajuizará seu pleito. Nota-se que as falas dos entrevistados podem ser

associadas as colocações dos autores e que as avaliações vivenciadas pelos trabalhadores podem desencadear diversos sentimentos.

A alteração do processo de adoecimento está presentes nas falas dos entrevistados: *“Sim, tive alterações, porque além da doença me senti invalida, tive depressão, comecei a fazer tratamento com psicólogo e psiquiatra, uso remédios para dormir”*. (E1); *“Sim, perdi um filho em um acidente e isso agravou minha situação. Depois sofri um acidente e perdi parte da minha perna. Atualmente faço acompanhamento psiquiátrico no Sersam e continuo tomando remédios”*. (E3).

É possível relacionar os relatos com as colocações dos autores Braga, Cruz e Júnior (2012) o adoecimento apresenta determinantes sociais; a Previdência, em tese, é social. Desta forma a avaliação da inabilidade deve levar em conta elementos sociais.

Em outras palavras, a perícia médica deveria analisar não somente a doença manifesta, mas fatores sociais envolvidos na vida do periciado.

Por fim, a reavaliação dos segurados do INSS será exemplificada nas seguintes falas: *“É válido tem muitas fraudes, mas deveria ter mais profissionais capacitados para realizar a perícia”* (E3); *“Deve ser feita, às vezes pode ter fraudes, na carta vem descrita a reavaliação de 2 em 2 anos, mas nunca fui chamado”*(E4).

A previdência possui uma força tarefa previdenciária interligada pelo Ministério da Previdência Social, Departamento da Polícia Federal e Ministério Público Federal, que visa combater de forma ordenada a evasão fiscal e os crimes contra a Previdência Social, apresentando como uma de suas atribuições o combate a fraudes em benefícios.¹³ Mesmo com esta estratégia, observa-se que as respostas dos entrevistados retratam situações que indicam certas fragilidades da previdência, isto é, que muitas vezes estas situações acontecem por falta de um acompanhamento mais efetivo do órgão previdenciário.

Considerações Finais

As discussões neste artigo demonstraram que o afastamento do trabalho pode impactar muitas vezes de forma negativa na vida dos sujeitos, seja pela ruptura com trabalho, pela fragilização dos laços sociais ou até mesmo pelo reflexo

¹³ BRASIL, 2015. Previdência Social [online]. Disponível em : <<http://migre.me/vyd8F>>. Acesso em: 10 de nov. 2016.

da perícia médica previdenciária realizada. Dessa forma é possível conjecturar que os trabalhadores vivenciam muitos conflitos que podem influenciar ainda mais em seus processos de adoecimento.

Para trabalhar tais questões seria necessária uma modificação na Previdência Social e nas Políticas Públicas, a fim de atuar de forma preventiva evitando maiores agravos na saúde dos trabalhadores.

Uma ação positiva seria a participação de outros profissionais da saúde como: psicólogos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais e assistentes sociais na avaliação por incapacidade. O trabalho multidisciplinar poderia redimensionar a perícia previdenciária de forma positiva, proporcionando um diálogo entre os profissionais. Além disso, seria uma maneira de diminuir a sobrecarga e a responsabilidade dos médicos peritos.

Sem pretensões de concluir, este artigo pode contribuir no despertar de uma reflexão dos envolvidos em relação aos impactos que o afastamento do trabalho pode causar nos sujeitos, e da necessidade de incluir a participação dos demais profissionais da saúde no âmbito previdenciário, pois, além da doença física há uma alteração na vida dos trabalhadores afastados nos diversos papéis sociais. Diante desta situação, a contribuição do profissional da psicologia seja nas organizações privadas ou públicas, podem auxiliar estes sujeitos em sofrimento a elaborar estas experiências e resignificar seus projetos de vida.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Eduardo Henrique Rodrigues de. **Aspectos bioéticos da perícia médica previdenciária**. Disponível em: <http://migre.me/vy6Od>. Acesso em: 14 de out.2016.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?** Ensaio sobre metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. – 12ª ed. – São Paulo: Cortez, 2007.

BARROS, Vanessa Andrade de. O trabalho na contemporaneidade: delimitações em um mundo de exclusão. In Neto, Fuad Kyrillos; OLIVEIRA, Rodrigo Torres; SILVA, Rogério de Oliveira (Orgs.). *Subjetividade(s) e sociedade: contribuições da Psicologia*. Pág. 143-160. Belo Horizonte: Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais, 2009.

BRASIL, 2013. **Previdência Social**. Brasília-DF, 2015. Disponível em: <<http://migre.me/vydVb>>. Acesso em: 20 out. 2016.

_____, 2014. **Informe de Previdência Social**. Brasília-DF, 2015. Disponível em: <<http://migre.me/vr90s>>. Acesso em: 20 out. 2016.

_____, 2015. **Projeto de Lei 7.200/2010**. Câmara dos Deputados, Brasília-DF, 2015. Disponível em: <<http://migre.me/vycei>>. Acesso em: 11 de nov. 2016.

CAMPOS, Claudinei José Gomes. **Método de Análise de Conteúdo**: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. Disponível em: <<http://migre.me/vy92Y>> Acesso em: 16 de nov. 2016.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

CODO, Wanderley; SAMPAIO, José J.C; HITOMI, Alberto H. **Indivíduo, trabalho e sofrimento**: uma abordagem interdisciplinar. Petrópolis, RJ: Vozes, 1993.

EBERT, Martha. Segurança e Saúde do Trabalhador- A invisibilidade da dor no trabalho. In **Saúde do trabalhador**: saberes e fazeres possíveis da psicologia do trabalho e das organizações. Pág.10-22. Belo Horizonte: Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais, 2016.

GUIA DA PREVIDENCIA. Previdência Social, Brasília-DF, 2012. Disponível em: <http://migre.me/vr9na>>. Acesso em: 10 out. 2016.

INFORME DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. Previdência Social, Brasília-DF, 2014. Disponível em: <<http://migre.me/vr90s>>. Acesso em: 20 out. 2016.

JÚNIOR, Afrânio Gomes Pinto; BRAGA, Ana Maria C. Bahia; CRUZ, Amadeu Roselli. **Evolução da saúde do trabalhador na perícia médica previdenciária no Brasil**. Disponível em: <<http://migre.me/vy8II>>. Acesso em: 31 de ago. 2016.

LIMA, Maria Elizabeth Antunes. Impactos das inovações tecnológicas e organizacionais na saúde do trabalhador. In: **Impacto das inovações tecnológicas e organizacionais na saúde do trabalhador**, 2000, Belo Horizonte. Impacto das inovações tecnológicas organizacionais na saúde do trabalhador1. Belo Horizonte: NET/PUC Minas, 1998. v. 1. p. 130-138.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. – 12ª ed. – São Paulo: Hucitec, 2010.

NEIVA, Eduardo. **Dicionário Houaiss de comunicação e multimídia**. São Paulo: PubliFolha, 2013.

RAMOS, Márcia Ziebell; TITTONI, Jaqueline; NARDI, Henrique Caetano. **A experiência de afastamento do trabalho por adoecimento vivenciado como processo de ruptura ou continuidade nos modos de viver**. Disponível em:<<http://migre.me/vy7Wu> > Acesso em: 2 de nov. 2016.

SANTOS, Maria de Fátima de Souza. **Identidade e Aposentadoria**. São Paulo: EPU,1990.

SILVIA, T. M. Lane; CODO, Wanderley. **Psicologia Social: o homem em movimento.** (Orgs.). São Paulo: Brasiliense, 2007.

TITTONI, Jaqueline; NARDI, Henrique Caetano. **Saúde mental e trabalho: reflexões a partir de estudos com trabalhadores afastados do trabalho por adoecimento profissional.** Disponível em: <<http://migre.me/vy6FE>> Acesso em: 8 de ago. 2016.

VIZZACCARO, André Luís Amaral. **“(In)capacitados para o trabalho”?: trabalho, estranhamento e saúde do trabalhador no Brasil (2000-2010).** 2013. 330 f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais). Universidade Estadual Paulista, Marília-SP.

A RELAÇÃO ENTRE A NEGOCIAÇÃO E A ÉTICA NA PROFISSÃO CONTÁBIL

Viviane Mendonça de Faria¹⁶

RESUMO

A negociação está presente nas mais diversas ações cotidianas. O ato de negociar é utilizado em questões comuns e mais complexas na esfera pessoal e profissional. Negociações no ambiente profissional envolvem tanto empresários defendendo seus próprios interesses, quanto funcionários defendendo os interesses das organizações. O contador, como qualquer outro profissional, também participa de negociações, seja como funcionário ou prestador de serviços e por vezes é exposto a situações em que tem que mostrar sua postura ética e proba. Este artigo tem o propósito de discorrer sobre a relação entre a negociação e a ética no exercício da profissão contábil.

Palavras-chave: Contador; Negociação; Ética.

1 INTRODUÇÃO

A negociação é o processo de alcançar objetivos por meio de um acordo, nas situações em que existam interesses comuns, complementares e opostos. Interesses opostos podem ser descritos como conflitos, divergências e antagonismos de ideias e posições.

A negociação acontece naturalmente e as pessoas estarão envolvidas independentemente de sua vontade. Negociar envolve a mente (razão), o coração (emoções), o corpo (condições físicas) e o espírito (consciência) dos negociadores num complexo processo decisório em grupo.

¹⁶ Professora da FANS- Faculdade de Nova Serrana –MG Graduada e m Ciências Contábeis pela UIT – Universidade de Itaúna- MG; Possui MBA Executivo em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas – FGV; Professora da FANS- Faculdade de Nova Serrana –MG e consultora em gestão empresarial na Soles Consultoria. E-mail: viviane-consultoria@hotmail.com

Em um mundo globalizado a interdependência entre as pessoas é cada vez maior. Nas organizações também se pode verificar essa interdependência, pois a quantidade de partes interessadas - *stakeholders* - nas atividades também tem aumentado. Essa relação se desenvolve em um ambiente de mudanças constantes e é neste ambiente, repleto de conflitos econômicos, políticos, territoriais, religiosos, raciais, dentre outros, que surge a necessidade de negociar, pois dependemos de interações e uniões para que possamos progredir enquanto sociedade.

Negociar não é fácil, pois além de envolver os interesses de cada uma das partes, envolve o lado emocional dos negociadores, que devem estar muito bem preparados para obter êxito.

O contador durante sua formação não tem contato com disciplinas voltadas para a negociação. Apesar disso, a negociação estará sempre presente em sua vida profissional e é por isso que ele deve desenvolver suas habilidades para se tornar um bom negociador.

2 NEGOCIAÇÃO E ÉTICA

A negociação começa com um objetivo “o que eu quero” e passa a ser um processo “o que eu preciso fazer” para alcançá-lo. Ela é o meio pelo qual as pessoas lidam com suas diferenças, ocorrendo em operações de compra e venda de bens ou serviços e em acordos estratégicos entre organizações, que são definidas como qualquer grupo de pessoas, atuando em conjunto, de modo interdependente, para satisfazer simultaneamente seus interesses individuais e coletivos, utilizando o conhecimento sobre as características e funcionamento do grupo para mudar sua própria natureza e dinâmica.

A necessidade de negociar surge quando duas ou mais partes precisam decidir sobre seus interesses, objetivos e ações interdependentes, sendo que essas partes estão comprometidas com o uso de meios pacíficos para se buscar um acordo e não há métodos e nem procedimentos objetivos e estabelecidos sobre como tomar a decisão.

É importante ressaltar que há situações onde se esgotam as possibilidades de negociar ou onde a negociação não é a melhor forma para a solução de um conflito.

O espaço para negociar é muito reduzido quando a assimetria de poder entre as partes é muito grande, ou também quando elas estão dispostas a usar a violência física ou verbal para se alcançar um objetivo. Assim, o uso de um árbitro, de um juiz ou mesmo da força policial caracterizam situações onde é mínimo o espaço para a negociação.

“Se você conhece o inimigo e a si próprio, não é preciso temer nenhuma batalha; se você conhece a si, mas não conhece o inimigo, para cada vitória haverá uma derrota; se você não conhece nem a si nem o inimigo, você irá sucumbir em todas as batalhas”. (SUN TZU 2009, p.39).

Assim, as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) necessárias para o bom negociador são tão críticas que mesmo pequenas melhorias podem significar grandes ganhos como aumento salarial, promoção, significativos descontos, contratos mais lucrativos, relacionamentos mais saudáveis, alianças estratégicas mais competitivas e atraentes.

O sucesso pessoal e profissional nas organizações está diretamente relacionado à competência dos colaboradores e de seus gestores como negociadores.

Os processos de negociação consistem na preparação, na execução que contém as fases de abertura, exploração, apresentação e clarificação e na ação final, que inclui o controle/avaliação.

Caso a preparação seja desconsiderada ou realizada de forma inadequada, o negociador estará fadado ao fracasso.

O processo da negociação é extremamente prático, e quanto mais conhecimento os negociadores tiverem sobre os conceitos, técnicas, métodos e processos que influenciam os resultados das negociações, maiores serão suas chances de êxito ao final do processo.

De acordo com Shell (2001), a definição de negociação é “um processo de comunicação integrativo que pode ocorrer sempre que queremos algo de alguém ou outra pessoa quer algo de nós”.

Já para Nierenberg (1981), é “atividade que pode afetar profundamente qualquer tipo de relacionamento humano e produzir benefícios duradouros para todos os participantes”.

Uma boa negociação deve considerar os seguintes aspectos:

- Importância de se seguir etapas.

- Objetivos/margem de negociação e foco.
- Importância do primeiro lance e da primeira concessão.

Quando a negociação é iniciada de forma equivocada, por um dos participantes, conseqüentemente seu resultado não será bom.

Ter expectativas otimistas e procurar desenvolver alternativas aumentará as chances de sucesso em cada negociação realizada. É extremamente importante realizar perguntas relevantes e saber se as respostas que estão sendo obtidas são corretas. O resultado é consequência do processo realizado.

A tendência social geral em países modernos é uma autonomia cada vez maior do indivíduo que, por sua vez, leva cada vez mais à competitividade – às vezes brutal, como acontece em locais de trabalho e nas universidades – e a menos solidariedade, gerando maior isolamento, com a deterioração da integração social. Essa lenta desintegração da comunidade, e esse implacável aumento da autoafirmação, chegam em uma hora em que as pressões econômicas e sociais exigem mais, e não menos, cooperação e envolvimento” (GOLEMAN, 2012, p. 21).

A negociação é o aproveitamento de oportunidades, sejam elas detectadas ou construídas. Cada negociação é única, possui sua própria identidade, e é por isso que todo o conhecimento adquirido deve ser contextualizado e adaptado dentro de cada negociação. O papel central do negociador durante a negociação será verificar seus comportamentos e estratégias e corrigir possíveis desvios, caso seja necessário.

No trabalho, as oportunidades de negociar surgem a todo o momento, seja no ambiente interno ou externo organizacional. São negociações com colegas, colaboradores, gestores ou com clientes externos, bancos, fornecedores, entes governamentais e muitos outros.

O processo de preparação para uma boa negociação é muitas vezes negligenciado por prestadores de serviços. Eles não dão a devida importância para a negociação, como ocorre quando o objeto desta são produtos ou bens da entidade.

O contador, durante sua formação acadêmica não tem contato com disciplinas específicas que tratam da negociação. Apesar de não ter passado pelo processo de conhecimento da negociação ele vai utilizá-la em sua rotina o tempo todo em situações que envolvam um maior ou um menor grau de complexidade.

Desde o início de sua carreira profissional, caso ele trabalhe como colaborador, lidará com situações em que deverá saber negociar tanto uma

remuneração que atenda suas expectativas e que seja um retorno do valor percebido pelo trabalho que tem realizado quanto o que deve ser feito para que a entidade atue de acordo com a legislação contábil.

Caso o contador já esteja atuando na prestação de serviços, ele deve sempre analisar o trabalho a ser desenvolvido antes de negociar valores com seu cliente, para que não ocorra o aviltamento de honorários.

Através da Resolução Nº 803/96, Código de Ética do Profissional de Contabilidade, o Conselho Federal de Contabilidade emana os princípios que devem ser seguidos pelo profissional de Contabilidade e que têm como objetivo fixar a forma pela qual se deve conduzir, quando no exercício profissional e nos assuntos relacionados à profissão e à classe.

Vale destacar no Código de Ética o art. 6º O Contabilista deve fixar previamente o valor dos serviços, através de contrato por escrito, o qual se deve considerar os elementos seguintes:

- I) a relevância, o vulto, a complexidade e a dificuldade do serviço a executar;
- II) o tempo que será consumido para a realização do trabalho;
- III) a possibilidade de ficar impedido da realização de outros serviços;
- IV) o resultado lícito favorável que para o contratante advirá com o serviço prestado;
- V) a penalidade de tratar-se de cliente eventual, habitual ou permanente;
- VI) o local em que o serviço será prestado.

O Contador deve sempre prezar por serviços de qualidade a preços razoáveis, pois assim conseguirá negociar com seu cliente de forma justa.

O Contador também deve deixar claro durante a negociação sua forma de atuar, seus valores, seja como prestador de serviços ou como colaborador de uma entidade, para que não haja mal-entendidos a respeito de sua conduta e de seu caráter como profissional.

“Nosso caráter é, essencialmente, um conjunto de hábitos. Tais hábitos, por serem modelos quase sempre inconscientes, com frequência, dia após dia, expressam nosso caráter”. (COVEY, 2005, p. 27).

A forma como o profissional contábil deve atuar é destacada também no Código de Ética do Profissional de Contabilidade em seu art. 9º “A conduta do Profissional da Contabilidade com relação aos colegas deve ser pautada nos princípios de consideração, respeito, apreço e solidariedade, em consonância com

os postulados de harmonia da classe.” (Conselho Federal de Contabilidade, Resolução CFC nº 1.307/10, de 09/12/2010, p.8).

A Redação alterada pela Resolução CFC nº 1.307/10, de 09/12/2010 em seu parágrafo único, que diz: “O espírito de solidariedade, mesmo na condição de empregado, não induz nem justifica a participação ou conivência com o erro ou com os atos infringentes de normas éticas ou legais que regem o exercício da profissão”.

Pode-se perceber pela leitura desse artigo e em seu parágrafo, que o contador deve, mesmo que na condição de funcionário ter um relacionamento com seus pares e gestores pautado no respeito, na solidariedade e que vise um ambiente harmônico, mas nunca deve atuar de forma antiética ou ilegal para manter esse relacionamento.

Aqui surge a negociação em um conceito mais abrangente, que considera a ética das relações e no qual se percebe os limites da negociação, pois o contador não pode e não deve “negociar seus valores”.

Todas as ações da entidade que modifiquem seu patrimônio devem ser registradas pela Contabilidade, mas só o contador pode dizer o que pode ou não ser feito de acordo com a legislação contábil e com o Código de Ética da profissão.

De acordo com Kant (1959).

Tudo o que não se puder contar como fez, não se deve fazer. Porque, se há razões para não poder contar, essas são as mesmas razões para não fazer. Isso não diz respeito ao sigilo e sim à vergonha, pois existem coisas que não podem ser contadas por pertencerem ao terreno da privacidade, do sigilo, mas há aquelas que não podem ser contadas por envergonharem e diminuírem quem as realizou.

Durante o exercício da profissão, o contador por vezes estará exposto a situações que podem colocar em risco sua reputação. (KANT, 1959, p. 144).

A negociação e a ética devem andar juntas, pois o contador deve sempre agir de forma honesta e proba. A corrupção e a lavagem de dinheiro, além de outras práticas escusas, têm tido o aval de alguns contadores que “negociaram seus valores”. Na busca de suprir seus próprios interesses, deixaram de lado todos os deveres expressos no Código de Ética.

Em julho de 2017, o Brasil passará a adotar uma nova normal internacional, a Noclar (“Não conformidade com leis e regulações”, na sigla em inglês), que torna obrigatória a comunicação pelos contadores das empresas e auditores

independentes às autoridades competentes, sem quebrar o sigilo profissional, sobre desvios de leis e regulamentos, como práticas de corrupção, lavagem de dinheiro e determinação deliberada de não pagar impostos.

A norma será a nova regra para o Código de Ética do Profissional da Contabilidade, que já evidencia a necessidade de o profissional atentar-se para que seus serviços não sejam utilizados para atividades ilícitas e ilegais. Além disso, desde 2014, os contadores e as empresas de serviços contábeis já são obrigados a denunciar as autoridades competentes operações suspeitas de lavagem de dinheiro e corrupção.

A Noclar orienta que o contador interno, se identificar irregularidades, deve comunicá-las a seus superiores. Caso a situação não seja resolvida internamente, a irregularidade deverá ser obrigatoriamente reportada as autoridades. Dessa forma, os profissionais da Contabilidade terão ainda mais responsabilidades sobre irregularidades, suspeitas ou confirmadas, descobertas no exercício de suas funções.

O Instituto dos Auditores Independentes do Brasil (Ibracon), juntamente com o Conselho Federal de Contabilidade (CFC), estão trabalhando no processo final da tradução da norma, na interpretação e avaliação da sua aplicação no contexto brasileiro.

As responsabilidades atuais do Contador, civil, penal, tributária, ética e profissional serão aumentadas com a nova regra, mas ela será de grande avalia para o profissional, pois haverá o respaldo por parte do Conselho e das autoridades para que ele possa denunciar os ilícitos ou suas suspeitas verificados durante sua atuação, fazendo com que a profissão passe a ser mais respeitada perante a sociedade e fortalecendo a imagem da classe, que por vezes é denegrada por profissionais que se sujeitam a atuar de forma escusa em esquemas fraudulentos.

3 CONCLUSÃO

Conclui-se que a negociação é um processo que deve ser continuamente aprimorado, através de uma boa preparação e da observância de todas as suas fases, para que se obtenha êxito no resultado.

A habilidade de negociar tem que ser desenvolvida por todos os profissionais, inclusive pelos contadores, pois a partir do momento em que eles começam a atuar

no mercado de trabalho, passam a negociar e decidir continuamente, seja com seus clientes, gestores, pares, funcionários e entes externos à entidade.

O contador no exercício da profissão estará exposto a negociações que envolvam tanto os valores de seu salário ou de seus honorários, quanto também do trabalho que será desenvolvido por ele em prol de seus clientes ou da organização em que ele atua. São nesses contextos é que ele poderá ser envolvido em situações em que terá que deixar claro, que sua atuação será sempre de acordo com os princípios emanados pelo Código de Ética Profissional do Contabilista.

O contador deve se preparar para as negociações em que esteja como parte, buscando sempre alcançar seus objetivos, através de uma conduta ética e proba e que se destine a melhorar e fortalecer cada vez mais perante à sociedade, a imagem deste profissional tão importante e que por vezes é desgastada por aqueles que se deixam levar pela ganância.

Um bom negociador não é somente aquele que consegue obter êxito em suas negociações, mas sim aquele que além de alcançar seus objetivos, consegue agir de forma ética, sem se beneficiar através de meios imorais ou ilícitos ou prejudicar alguém com esses tipos de conduta.

REFERÊNCIAS

BAZERMAN, Max H. **Processo Decisório**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

_____.; MALHOTRA, Deepak. **O Gênio da Negociação**. Rio de Janeiro: Rocco, 2008.

BULHÕES, Fernando; **Negociação e administração de conflitos - Programa de Negociações Complexas**. Rio de Janeiro: FGV, 2009.

_____.; DUZERT, Yann; SPÍNOLA, Ana Tereza. **Manual de Negociações Complexas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

Conselho Federal de Contabilidade. Resolução CFC nº 803/1996. **Código de Ética do Profissional de Contabilidade**. Disponível em <https://www.cfc.org.br/sisweb/sre/docs>. Acesso em 12 de maio de 2017.

Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais. **Noclar**. Disponível em <https://www.crcmg.org.br/nova-regra-do-noclar>. Acesso em 03 de maio de 2017.

CORTELLA, Mario Sergio / FILHO, Clóvis de Barros. **Ética e vergonha na cara**. São Paulo: Papirus 7 Mares, 2014.

COHEN, H. **Você pode negociar qualquer coisa**. 8ª edição. Record. Rio de Janeiro. 1980
COVEY, Sthefen R.; **Os 7 hábitos das pessoas altamente eficazes**. Rio de Janeiro: Best Seller, 2005.

GOLEMAN, Daniel; **Inteligência emocional – A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

KANT, Immanuel; **Crítica da razão prática**. São Paulo: Ebook Brasil Editora S.A., 2004.
LEWICKI, Roy; SAUNDERS, David; MINTON, John. **Fundamentos da Negociação**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

NIERENBERG, G.I. **The art of negotiating**. Nova Iorque: Simon & Schuster, 1981.

SHELL, G.R. **Negociar é preciso: estratégias de negociação para pessoas de bom senso**. São Paulo: Negócio, 2001.

SILVEIRA, Fernando; artigo: **Somos todos negociadores?** Disponível em <https://www.administradores.com.br/artigos>. Acesso em 03 de maio de 2017.

URY, William. **O Poder do Não Positivo. Como dizer NÃO e ainda chegar ao SIM**. São Paulo: Ed. Campus, 2007.

WANDERLEY, José Augusto; **Negociação: Uma análise das técnicas de negociação**. Rio de Janeiro: IDEMP, 2015.

_____. **Crítica ao modelo Harvard de negociação**. Rio de Janeiro: IDEMP, 2015.

WATKINS, Michael. **Negociação**. São Paulo: Record, 2004.

Assédio Moral no Direito do Trabalho

Joice Cristina de Paula¹⁷
Rozirene Emetério Leite¹⁸

RESUMO

O presente artigo discorre sobre o assédio moral no ambiente de trabalho e as diversas formas de como ele ocorre, em especial sobre o comportamento de empregados e

¹⁷ Graduada em Direito

¹⁸ Mestre em Educação, Administração e Comunicação pela Universidade São Marcos. Professora Universitária

empregadores. Elucida o conceito de assédio moral em seu aspecto técnico, característico, suas consequências, perfil geral do assediador, responsabilidade trabalhista e civil do empregador. Aponta o aspecto constitucional do Princípio da Dignidade da Pessoa Humana e sua aplicabilidade em caso de assédio moral, já que no Brasil o tema não tem uma solução específica e não é tão discutido. Sendo assim, é notável a relevância da abordagem do assunto que objetiva chamar atenção para gravidade da situação vivida por muitos trabalhadores.

Palavras - Chave: Assédio Moral; Dignidade Humana; Ambiente de Trabalho; Direito do trabalho.

ABSTRACT

This article discusses moral siege situation at work and the different ways of how it occurs, especially on the behavior of employees and employers. Clarifies the concept of the moral siege in the technical aspect, characteristic, consequences, the profile of the harasser, labourite and civil liability of the employer. Points the constitutional aspect of Dignity Principle of the Human Person and the applicability in case of moral siege, once in Brazil the subject does not have a specific solution and is not as discussed. Therefore, it is remarkable the relevance of the subject approach that aims to draw attention to the gravity of the situation faced by many workers.

Keywords: Moral siege; Human Dignity; Work Environment; Labor Law.

1- INTRODUÇÃO

O tema a ser abordado neste artigo é de grande interesse social, por se tratar de fato que atinge muitas relações de trabalho e emprego. Não é episódio que acontece há pouco tempo, porém não é exposto de forma individualizada pela legislação trabalhista.

O assédio moral tem sido analisado em vários âmbitos de estudo, como por exemplo: na psicologia, na medicina, no direito e na sociologia, por causar muitos prejuízos aos trabalhadores. O que se espera é uma constante evolução para que a relação de trabalho melhore a cada dia, priorizando o trabalhador.

Ocorre que muitos fatos não são vistos de maneira ampla, já que o trabalhador é a parte hipossuficiente da relação muitas vezes tratado de maneira vexatória, desumana e indigna, não conseguindo se defender das ofensas por falta de informação ou por achar normal.

Atualmente, com o aumento da produção industrial mundial e a preocupação com a quantidade material a ser fabricado e a velocidade das entregas, muitos empregados são tratados de maneira indignas pelo fato de as empresas estarem

focadas apenas no capital. A preocupação dos empregadores em vender leva a pressão aos funcionários de maneira desproporcional, já que há excesso de mão de obra e por temer perder o emprego o funcionário aceita as condições. Este tipo de situação é o momento ideal para que o assédio moral esteja presente.

Diante da evolução industrial, as relações humanas que já são complexas, ficaram ainda mais. Muitos distúrbios são gerados por problemas psicológicos provocados pelo trabalho e a cobrança excessiva à uma pessoa. A cada dia se descobrem novas síndromes e desvios comportamentais que acabam se desenvolvendo pelo tratamento indigno do ser humano, onde o poder monetário é mais importante que a qualidade de vida geral.

As vítimas do assédio moral geralmente desenvolvem transtornos de personalidade que afetam sua competência, talento e disposição para o trabalho, o que também desencadeia a perda de motivação, autoestima e empenho para viver. Isso pode gerar vícios variados e chegar até mesmo ao suicídio.

A violência psicológica, constrangimento e humilhação são os componentes básicos do assédio moral. Esse ato por parte do empregador pode desencadear indenização ao empregado por dano material e moral. Na esfera material diz respeito as despesas que o empregado teve com psicólogo, remédios entre outros, na moral diz respeito à honra e a fama.

O assédio moral é considerado uma conduta abusiva e que se prolonga no tempo, sendo assim não é qualquer simples dano que caracteriza a ofensa, devendo ser um fato permanente. Este artigo objetiva analisar esses fatores e detalhar, de maneira clara, o que caracteriza o assédio e como ele deve ser tratado.

Na prática, a discussão que se tem a partir do tema em estudo considera as vertentes doutrinária e jurisprudencial. Trata-se de assunto contemporâneo, que merece ser discutido no âmbito trabalhista, buscando meios para sua compreensão a partir do que se apresenta na legislação, já que existe uma lacuna a este respeito.

No presente trabalho o tema Assédio Sexual será desmembrado e analisado de maneira detalhada, através de sua conceituação, da abordagem dos fatores que influenciam a caracterização do assédio moral, perfil do assediador, responsabilidade civil do empregador e fundamentos constitucionais.

Perante essa extrema necessidade social de controlar o assédio de forma mais eficaz, o meio jurídico foi acionado urgentemente para punir o empregador e ajudar o trabalhador a não passar por situação de assédio e ficar calado, estabelecendo

meios legais de prevenir e reparar toda e qualquer violação à sua integridade, dignidade e direitos fundamentais.

O presente artigo tem por objeto analisar a responsabilidade civil do empregador pelo assédio moral praticado no local de trabalho, especificamente no que tange aos danos morais.

O estudo do tema mostra-se relevante, pois dentro da relação de trabalho a finalidade principal é prevenir e coibir o assédio moral e punir o assediador, devido às denúncias de maus-tratos, aplicadas aos empregados em um ambiente de trabalho.

DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

Através deste artigo será demonstrada de forma satisfatória a conceituação do que é assédio moral na relação de trabalho. A palavra assédio é utilizada para demonstrar todo tipo de constrangimento físico ou psíquico causado à alguém.

O assédio moral, por alguns doutrinadores, já foi denominado de manipulação perversa, terrorismo psicológico ou harcèlement moral (como é denominado na França), bullying (como é chamado na Inglaterra), mobbing (como é chamado na Alemanha), dentre outros termos que também são utilizados pelo mundo.

Pode-se encontrar casos de assédio em todos os tipos de relações sociais, desde o início dos tempos, mas foi a partir da obra de Marie-France Hirigoyen que teve mais repercussão, de acordo com sua definição sobre o assédio moral no trabalho é: “Toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.” (2002, p. 17).

Marcos Grevy, 2015, dispõe que:

O assédio moral é um fenômeno do ordenamento jurídico que surgiu com a evolução da sociedade e a intensificação sociológica nas relações de trabalho. Tal fenômeno pode ser definido como uma humilhação. A exposição dos trabalhadores em situações de constrangimento durante a jornada de trabalho faz surgir o sentimento do trabalhador ser rebaixado, ofendido, inferiorizado e menosprezado. Na grande maioria dos casos as humilhações partem das relações hierárquicas autoritárias com comportamentos assimétricos que partem de chefes e são dirigidas aos

subordinados durante um longo período, desestabilizando a relação da vítima com o seu próprio ambiente de trabalho, forçando o empregado muitas vezes a desistir do emprego. (GREVY, 2015)

Conforme os tempos foram passando a verificação do assédio moral no trabalho tem ocorrido de forma mais constante, até mesmo por ser mais conhecido pelos trabalhadores, que não estão tão submissos às arbitrariedades como antes. Mas, devido à globalização houve um grande aumento do assédio nas empresas motivado pela busca excessiva de lucro pelas grandes potências o que tem gerado um desrespeito a dignidade humana.

A conduta abusiva do assédio moral muitas das vezes vem diretamente do chefe que se valendo do poder hierárquico, constrange, humilha, desrespeita seus empregados. Esta conduta não precisa ser explícita, e na maioria das vezes não é, ocorre de maneira tácita através de gestos, palavras equívocas e xingamentos sutis, justamente para dificultar a caracterização.

De forma expressa, o assédio moral ocorre através de xingamentos ofensivos, colocação de apelidos, pagamento de prendas, orelha de burro, colocação em função inferior à capacidade, entre outros casos. Na maioria das vezes o assediador prefere a forma não verbal para prática do assédio, para dificultar que a vítima revide, como por exemplo: suspiros, trocadilhos, jogo de palavras, olhares de desprezo, ironias. Também pode ser através de fofoca, insulto, deboche, que são mais difíceis de serem identificados podendo o assediador negar os atos, alegando que não fez, que foi brincadeira, um mal entendido, entre outras formas de desvincular-se da culpa, e atribuir culpa à vítima. (LIMA, 2014)

As formas de assédio não são tabeladas, havendo um grande leque de possibilidades para sua configuração. É importante a reiteração de condutas do assediador com o empregado, humilhando e ofendendo, não havendo um limite de tempo máximo para configuração.

O Tribunal do Trabalho do Espírito Santo entendeu que:

[...] a humilhação repetitiva e de longa duração interfere na vida do assediado de modo direto, comprometendo sua identidade, dignidade e relações afetivas e sociais, ocasionando graves danos à saúde física e mental, que podem evoluir para a incapacidade laborativa, desemprego ou mesmo a morte, constituindo um risco invisível, porém concreto, nas relações e condições de trabalho. (TRT 17ª R. 1141.2001.006.17.00.9, Ac 9029/2002, DOE 15.10.2002).

Se, por exemplo, um trabalhador move ação contra o chefe, mas continua trabalhando na empresa enquanto o processo está em andamento e começa a ser mal tratado pelo superior de modo vexatório e humilhante, já que este fica com raiva por causa da ação trabalhista, e pretendendo que o empregado cometa alguma infração para ensejar justa causa, pratica assédio moral.

O ato de assédio não é isolado, tem todo um processo para caracterização. A intensão é desestabilizar emocionalmente o empregado, expondo-o a situações humilhantes perante terceiros ou individualmente. Geralmente, quando praticado pelo superior hierárquico tem a clara finalidade de gerar demissão por justa causa e exclusão do processo. (LIMA, 2014).

No geral, o assediador tem um perfil sem equilíbrio, vê o empregado como hipossuficiente e incapaz de se defender. O empregador tem essa visão especialmente pela posição hierárquica que ocupa em relação ao funcionário. Ao praticar o assédio moral contra o funcionário o assediador se sente poderoso, tem o prazer em gerar sofrimento para o funcionário, fazer o mal, gosta de demonstrar-se superior sem se preocupar com os sentimentos e efeitos provocados por sua atitude na vida pessoal do assediado. O objetivo principal do assediador é gerar tanto incomodo ao funcionário que o leve a não suportar e pedir demissão ou cair doente e tornar-se improdutivo à empresa.

Na sociedade os reflexos trazidos pelo assédio são negativos por trazerem, na maioria das vezes, algum dano físico, psicológico ou social. O assediador não possui ética e nem moral, age sem caráter, consideração ou dignidade com o empregado.

Já foi citado que o assédio traz grandes consequências para a vida do assediado, como problemas pessoais, familiares e profissionais. Isso ocorre de forma intensa, já que o ser humano em geral é movido por suas emoções que influenciam no funcionamento do corpo e conseqüentemente refletem no mercado de trabalho que vai se deparar com uma situação de falta de pessoas qualificadas para execução de tarefas específicas.

Naturalmente esta é uma visão a longo prazo, pois não existe uma cálculo específico sobre a frequência de ocorrência de assédio e seus reflexos. Como muitos dizem que a depressão é a doença do século vinte e um o assédio pode ser um grande propenso desta patologia, já que agride o psicológico do assediado.

Normalmente, o que deriva do assédio moral é a destruição da fragilizada vida do trabalhador, o adoecimento, o desemprego, a aposentadoria e até a morte, que decorre desses tantos fatores negativos.

Foi publicada em 13 de abril de 1995 a Lei número 9029, que proíbe a exigência de atestado de gravidez e esterilização, entre outras práticas discriminatórias para efeitos admissionais ou de permanência da relação jurídica de trabalho, é um meio de proteção do perseguido pelo assediador. A citada lei veda de maneira expressa qualquer meio de discriminação, como por raça, sexo, origem, cor, estado civil, idade.

Qualquer movimentação do empregador no sentido de demitir o empregado fundamentando-se em situações de discriminação, dão ao assediado o direito de reverter a situação anulando o ato, podendo ser reintegrado ao emprego, receber todas as parcelas que pereceram do afastamento ou ainda o pagamento em dobro do período do afastamento, conforme dispõe o artigo 4º da referida lei:

Art. 4º - O rompimento da relação de trabalho por ato discriminatório, nos moldes desta Lei, além do direito à reparação pelo dano moral, faculta ao empregado optar entre:

I - a reintegração com ressarcimento integral de todo o período de afastamento, mediante pagamento das remunerações devidas, corrigidas monetariamente e acrescidas de juros legais;

II - a percepção, em dobro, da remuneração do período de afastamento, corrigida monetariamente e acrescida dos juros legais. (COSTA, 2014)

A vítima do assédio moral também poderá rescindir o contrato de trabalho de maneira indireta com o apoio das alíneas a, b, c do art. 483 da CLT. O responsável pela empresa também poderá demitir por justa causa os colegas, superiores, gerentes, qualquer pessoa que tenha concorrido para que o assédio se efetivasse, conforme art. 482, b, da CLT. A responsabilidade do empregador será objetiva, por independe de culpa no fato, ele sabendo ou não do ocorrido, vai responder.

Além disso, não se trata apenas de dano moral ou psicológico, muitas das vezes o assediado sofre danos materiais devido à perda de emprego, gastos com tratamento médico e psicológico. Os direitos de personalidade também são afetados, como a autoestima, a reputação, a imagem do empregado, dignidade e a honra.

Diante dessas situações é evidente que o assédio moral, sem dúvidas, é causa de indenização pecuniária. A incerteza sobre os reflexos que podem ser trazidos à

vida da vítima é imensurável, porém deve o juiz analisar os fatos e tentar com ponderação recompensar o empregado pelos dados sofridos. A própria Constituição Federal de 1988 dispõe sobre o direito à dignidade da pessoa humana e a imediata reparação do dano em seus artigos primeiro, terceiro e quinto.

Os danos mencionados anteriormente não atingem apenas a vida pessoal da vítima, mas também o funcionamento da empresa e da economia. Ao praticar o assédio a empresa terá danos com a rescisão de contrato, indenização, demissão de terceiros responsáveis, entre outros prejuízos, o que não é legal para a instituição. Sendo assim, a prática do assédio moral não é lucrativa para ninguém.

A ausência de norma legal específica para o tratamento do assédio moral na relação de trabalho não impediu que doutrinadores deixassem de estudar o tema e desenvolvessem teorias sobre o assunto e aplicá-las na jurisprudência. O artigo 5º, incisos V e X da Constituição de 1988, asseguram o direito de indenização por dano moral ou à imagem das pessoas:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

(...)

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. (COSTA, 2014)

Conforme prescreve a Constituição é direito do empregado assediado pleitear ação de indenização na esfera cível pelo assédio sofrido. Este dever de reparação na esfera civil surge devido ao direito obrigacional de cumprimento de contrato ou por inobservância de dispositivo normativo que regule a vida em sociedade, ou seja, a responsabilidade civil aparece quando há violação de dever jurídico.

Se estivéssemos falando em responsabilidade subjetiva a base seria a culpa, analisar como o tratamento dado ao trabalhador foi exercido, se de forma culposa ou dolosa. Esta responsabilidade é melhor definida no artigo 186 do Código Civil Brasileiro, por estar ligada a ação ou omissão, a negligência e imprudência, demonstrando a certeza de que o dano causado ao assediado foi justificado pelo ato ilícito do superior.

Quando se fala em ação ou omissão voluntária entende-se que o agente praticou ou deixou de praticar o ato por sua livre e espontânea vontade sem autorização da parte lesionada. Enquanto a negligência é a falta de atenção e cuidado na realização de determinado ato que gera dano que poderia ser evitado, a imprudência é a falta de simples cuidados na atuação, uma forma irracional. (MOLON, 2005)

Outra forma de assédio moral é o organizacional. Ele atinge não apenas o trabalhador diretamente assediado, mas terceiros que presenciam a situação e sofrem indiretamente a pressão que é exercida sobre o assediado. O terceiro se sente acuado e teme vivenciar a mesma situação.

O que caracteriza o dano moral é a modificação do estado psíquico ou físico do assediado. O artigo 927 do Código Civil em seu parágrafo único prevê que independentemente de culpa, o ato ilícito causado a outrem deve ser reparado:

Parágrafo único: Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, riscos para os direitos de outrem. (COSTA, 2014).

Como a CLT é omissa, o artigo acima citado deverá ser aplicado em caso de danos morais de acordo com o artigo 8º da Consolidação das Leis do Trabalho:

Art. 8º - As autoridades administrativas e a Justiça do Trabalho, na falta de disposições legais ou contratuais, decidirão, conforme o caso, pela jurisprudência, por analogia, por equidade e outros princípios e normas gerais de direito, principalmente do direito do trabalho, e, ainda, de acordo com os usos e costumes, o direito comparado, mas sempre de maneira que nenhum interesse de classe ou particular prevaleça sobre o interesse público. Parágrafo único - O direito comum será fonte subsidiária do direito do trabalho, naquilo em que não for incompatível com os princípios fundamentais deste. (COSTA, 2014).

Com respaldo nessas justificativas fica clara a possibilidade de aplicação do Código Civil caso ocorram: ação ou omissão voluntária do agente, dolosa ou culposa; dano ao patrimônio moral ou material da vítima. Há de haver nexos entre a atitude do agente e o dano sofrido pela vítima.

Para que se possa reparar o dano moral sofrido, é essencial que seja analisado a intensidade do dano sofrido pela vítima, o reflexo causado pelo assédio, como também a repercussão do prejuízo causado. A indenização não é uma forma de

suprir o sofrimento da vítima, já que este é irreversível. Ela apenas busca atenuar o sofrimento do assediado.

EMENTA: ASSÉDIO MORAL. Para configuração da culpa ensejadora da reparação do dano, necessária se faz a presença de três requisitos: o ato apontado como lesivo, o efetivo dano, além do nexu causal entre o ato e o evento danoso. Aborrecimentos no trabalho não podem ser considerados como assédio moral e nem autorizam o pagamento da indenização. (00485-2006-057-03-00-0. RO. 28/11/2006. Sétima Turma. Juiz Relator Taisa Maria Macena de Lima).

Este tipo de assédio pode ser interpretado como acidente de trabalho por acontecer no ambiente de profissional e causar lesão corporal ou psicológica na vítima. Pode ser um acontecimento único ou continuado, com consequência geralmente imediatas.

Não é apenas no Brasil que o assédio moral tem sido levado bem a sério, nos Estados Unidos são registradas indenizações de grande monta a empregados que são assediados. De acordo com o advogado Luiz Salvador grandes empresas como a rede Walmart já chegaram a pagar indenização milionária a empregado assediado. No direito brasileiro, em geral, as indenizações são de valores menores, porém as ações motivadas por essa violação à dignidade humana tem crescido cada vez mais. (SALVADOR, 2002),

Analisados todos esses fatores é importante destacar a relevância de uma boa relação entre empregado e empregador para que se evitem danos para ambos os lados. O princípio da dignidade da pessoa humana deve ser a base de qualquer vínculo trabalhista, não podendo ser esquecido por interesses financeiros e patrimoniais.

O que define o ser humano e o faz merecer uma dignidade especial é que ele não pode ser um meio para uma finalidade e sim um fim em si mesmo. Apesar de desempenhar papéis importantes na produção, ele não é uma máquina. A dignidade da pessoa humana por ser um fundamento leva ao entendimento de que o Estado precisa das pessoas para existir e não o contrário.

Conclui-se que nitidamente o assédio moral vai de encontro com o princípio da dignidade, devido a isso, tanto a empresa como quem pratica o assédio são responsáveis pelos prejuízos causados ao assediado.

CONDIDERAÇÕES FINAIS

Importante ressaltar que é grande a relevância social do tema, por atingir diretamente a sociedade menos favorecida, que são os trabalhadores em geral. Os empregadores muitas vezes aproveitam da falta de informação do empregado e do medo que este tem de perder o emprego para abusar da autoridade e fazer exigências indignas e degradantes.

O empregado ao aceitar arbitrariedades de seu superior poderá desenvolver problemas psicológicos que gerarão danos físicos e econômicos. Muitas vítimas deixam de ver sentido na vida, ficam retraídas, desenvolvem síndromes e outros problemas emocionais.

Sendo assim, apesar da falta de legislação específica, não deve o empregado se sentir desprotegido legalmente e não temer em denunciar as arbitrariedades do assediador.

A solução para este problema não gira apenas em torno de pagamento de indenização ou rescisão do contrato de trabalho. O que deve ocorrer é uma conscientização da sociedade, principalmente do empregador para que tenha boas maneiras no trato com o trabalhador. Desta forma todos serão beneficiados, trabalhadores, empregadores, economia e a sociedade em geral e a dignidade da pessoa humana será respeitada.

REFERÊNCIAS:

BRASIL, Consolidação das Leis do Trabalho e Constituição Federal. 17ª edição. São Paulo: Saraiva, 2016.

COSTA, Armando Cassimiro. CLT-LTr. 42ª Edição. São Paulo: LTr, 2014

DINIZ, Maria Helena. Código Civil anotado. 17ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2014.

GUEVY, Marcos. Assédio Moral no ambiente de trabalho. Direito Net. Publicado em: 20/05/2015. Acesso em: 25 ago. 2016

LIMA, Danilo Chaves. Assédio Moral: terror psicológico. Jus Navigandi. Publicado em: 08/2014. Acesso em: 20 ago. 2016.

MOLON, Rodrigo Cristiano. Assédio moral no ambiente do trabalho e a responsabilidade civil: empregado e empregador. Jus Navigandi. Acesso em: 03 jul. 2016.

SALVADOR, Luiz. [Assédio moral. Doença profissional que pode levar à incapacidade permanente e até à morte](#). Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 7, n. 59, 1 out. 2002. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/3326>>. Acesso em: 25 ago. 2016.

COOPERATIVAS DE CRÉDITO: A contribuição das cooperativas de crédito para o desenvolvimento do polo calçadista de Nova Serrana-MG

Adrcia Gabriela Azevedo¹⁹
Ciro Antnio Pereira Lemos²⁰
Erik Gutierrez de Oliveira²¹

RESUMO

O movimento cooperativista busca aliar desenvolvimento econmico e o bem-estar social. Assim sendo, as cooperativas de crédito buscam melhorar as condições de desempenho de seus associados por meio da prestação de serviços, que geram soluções financeiras adequadas e de grande alcance. Além disso, a governança corporativa, adotada pelas Cooperativas, por ser representativa de boas práticas, estimula a redução de possíveis irregularidades. O presente trabalho objetivou identificar e analisar a contribuição das Cooperativas de Crédito para o desenvolvimento do polo calçadista de Nova Serrana. Desta forma, desenvolveu-se uma pesquisa com abordagem qualitativa e finalidade descritiva. Um estudo de caso foi o meio utilizado; os dados foram levantados por meio de entrevistas envolvendo associados e colaboradores de níveis gerenciais e operacionais. Os resultados obtidos mostraram, entre outros, que o cooperativismo, no ambiente estudado, tem ampliado sua atuação. Todavia, ainda se faz necessário maior interação entre o cooperativismo, notadamente o de crédito, e a sociedade local.

Palavras-chave: Cooperativas de Crédito; Princípios Cooperativistas; Governança Corporativa; Desenvolvimento econômico e social.

ABSTRACT

The cooperative movement seeks to unite economic development and social welfare. Thus, credit cooperatives search for improvement in the performance conditions of their members through provision of services, which generate suitable and far-reaching financial solutions. Besides, corporate governance adopted by the Cooperatives, as a management of good practices, encourages the reduction of possible irregularities. This work aimed to identify and analyze the contribution of Credit Cooperatives to the development of the footwear pole of Nova Serine. Thus, a research with qualitative approach and descriptive purpose was developed. A case study was used, and the data were collected with interviews involving associates and employees at managerial and operational levels. The results obtained, after the content analysis, showed that cooperativism in the studied environment has been constantly evolving. However, there is still a need for greater interaction between cooperativism, especially the credit one, and the local society.

Keywords: Credit Cooperatives; Cooperative Principles; Corporate Governance; Economic and Social Development.

¹⁹ Aluna egressa do curso de administração da FANS – Faculdade de Nova Serrana-MG;

²⁰ Professor da FANS – Faculdade de Nova Serrana e orientador do presente artigo;

²¹ Aluno ingresso do curso de administração da FANS – Faculdade de Nova Serrana-MG.

INTRODUÇÃO

O cooperativismo é a forma que as pessoas encontraram para somar suas forças produtivas e financeiras, e se unificarem, na intenção de desenvolverem-se econômica e socialmente, atingindo seus objetivos e, igualmente, beneficiando a sociedade como um todo.

Este trabalho aborda aspectos econômicos e sociais, e identifica de que forma o cooperativismo pode contribuir para o bem-estar da humanidade. O ser humano é tido como um ser social e as formas de cooperação são algo muito antigo na história da humanidade. Quando as pessoas se juntam, produzem muito mais que do que produziriam individualmente. O cooperativismo como movimento alternativo, poderia ser utilizado como instrumento para uma melhor distribuição de renda e crescimento socioeconômico das economias emergentes.

De modo geral, as cooperativas nasceram com o intuito de atenderem às necessidades dos associados, mesmo que isso não representasse otimização do lucro, tendo como característica principal o fato de serem geridas de forma democrática, onde os cooperados são solidários com a cooperativa em todos os compromissos assumidos pela diretoria executiva, e de forma inversa, a cooperativa assume como devedor solidário com o cooperado em seus compromissos financeiros.

Com o incentivo governamental e o estável desenvolvimento do seguimento cooperativista, e principalmente devido à organização do sistema; a competitividade frente às demais instituições financeiras torna-se cada vez mais forte, e faz com que as autoridades monetárias dediquem atenção especial às cooperativas de crédito, destacando a importância estratégica que esta representa não só no ambiente local, mas também em todo país.

De acordo com Vilarés (2012, p.1) “O modelo cooperativista financeiro possui uma filosofia capaz de unir crescimento econômico e bem-estar social, além de influenciar nos rumos da economia do país”. Nessa mesma linha, apresenta-se o objeto, a pergunta orientadora desta pesquisa, na seguinte forma: qual a contribuição das Cooperativas de Crédito locais para o desenvolvimento do polo calçadista de Nova Serrana?

Diante da relevância da atuação cooperativista para as empresas locais, cooperados, sociedade em geral, e ainda para incentivar os estudos sobre o tema

no meio acadêmico, este trabalho assume, como objetivo geral, identificar e apresentar as possíveis contribuições do cooperativismo, voltado notadamente para o crédito no cenário calçadista de Nova Serrana.

REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico aborda teorias sobre cooperativismo e o possível e necessário envolvimento deste segmento com o desenvolvimento do país. Inicia-se com registros sobre as sociedades cooperativas, mostrando abreviadamente sua origem, suas funcionalidades, suas caracterizações e, em seguida, como se posicionam as cooperativas, voltadas para o crédito, perante as demais instituições financeiras e o quanto podem contribuir para a evolução dos mercados locais.

Cooperativismo e Sociedades Cooperativas

As pessoas unidas produzem ainda mais que a soma do que produziriam individualmente. Bialoskorski (2006) cita a vivência nos antigos feudos, onde as pessoas alojavam-se em torno de um senhor feudal que lhes dava abrigo em troca de subordinação. A permuta entre eles representava, sobretudo garantia de sobrevivência.

Reis (2006) afirma que o cooperativismo foi idealizado por muitos precursores, mas aconteceu de fato em 1844, em pleno regime econômico, com a fundação da Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale, em Manchester na Inglaterra que, mais tarde, passou a ser chamada de Cooperativa.

Para o autor, grande parte das cooperativas não progrediu devido às condições políticas desfavoráveis, somente durante a Revolução Industrial surgiram condições favoráveis ao desenvolvimento das sociedades cooperativas.

Tratando das sociedades cooperativas, Shardong (2002) as define como uma sociedade onde pessoas partilham os mesmos interesses constituídos por direitos e deveres, e conseqüentemente vinculados culturalmente, pois possui uma característica básica que é a necessidade de desenvolvimento.

Destaca-se, entretanto, que nem sempre os objetivos traçados são atingidos. Isso acontece devido aos altos índices de desigualdade produtiva e financeira, que posteriormente proporcionam insatisfação por parte dos envolvidos.

Cooperativas de crédito são instituições financeiras constituídas sob a forma de sociedade cooperativa, tendo por objeto a prestação de serviços financeiros aos associados, como concessão de crédito, captação de depósitos à vista e a prazo, cheques, prestação de serviços de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros sob convênio com instituições financeiras públicas e privadas e de correspondente no País, além de outras operações específicas e atribuições estabelecidas na legislação em vigor. (PINHEIRO, 2008, p. 7).

Assim, segundo o mesmo autor, Sociedades cooperativas são: sociedades de pessoas de caráter e de forma jurídica próprias, formadas para oferecerem serviços aos associados, para que estes sejam juntamente atendidos de acordo com suas necessidades.

Associativismo, com o sentido de cooperação, é um fenômeno que pode ser detectado nos mais diferentes lugares sociais: no trabalho, na família, na escola etc. No entanto, predominantemente, a cooperação é entendida com sentido econômico e envolve a produção e a distribuição dos bens necessários à vida. (FRANTZ, 2002, p. 1).

Schneider (1991) esclarece que as sociedades cooperativas são as soluções criadas para solucionarem os problemas gerados pela globalização; rebatendo a concentração de riquezas, e unificando as forças de quem está associada a elas.

O cooperativismo no Brasil

Ainda que vários fatores influenciassem, o processo cooperativista brasileiro apresentou-se vagaroso, provavelmente devido à falta de respaldo oficial desde sua origem.

De acordo com Koslovski (2001), o cooperativismo no Brasil surgiu de fato em 1847, por intermédio do médico Francês Jean Maurice Faivre, que constituiu a colônia Santa Tereza Cristina no Sertão do Paraná, a qual foi muito importante para o crescimento do princípio cooperativista no Brasil.

No entanto, Schallenberger (2003) comenta que embora todo o esforço, a Colônia Tereza Cristina não prosperou. Alguns anos depois, imigrantes poloneses, ucranianos, alemães e alguns brasileiros, fundaram na mesma região a Colônia Cândido de Abreu, que progrediu graças ao desempenho de seus moradores, sendo em novembro de 1954 elevada à categoria de município.

Para Schallenberger (2003), a falta de intervenção estatal foi outro fator influente, que conseqüentemente propiciou a relação entre cooperativas e movimentos de caráter anarquista, fazendo com que essas sociedades desviassem dos seus princípios e não alcançassem o desenvolvimento esperado. Assim, segundo o mesmo autor, refletiu-se sobre a preocupação com a eficácia das cooperativas e a necessidade de solucionar esse problema em prol do desenvolvimento nacional. Para tal fim, a intervenção estatal é apresentada como a solução dos fatos.

A abolição da escravatura, de acordo com Pinho (2004), seguida pela proclamação da República e a promulgação de sua Constituição compuseram um momento favorável para o florescimento do cooperativismo.

Percebe-se então que o progresso do cooperativismo brasileiro está diretamente ligado aos fatos históricos que formularam um conjunto socioeconômico adequado a sua implantação.

Cooperativas de Crédito

De acordo com Pinheiro (2008), as cooperativas de crédito têm por objeto a prestação de serviços financeiros aos associados, além de outras operações específicas e atribuições estabelecidas na legislação. Dessa forma, cada cooperativa de crédito atua de acordo com a sua capacidade de realizar as operações financeiras disponibilizadas para si.

Observa-se no Relatório do Banco Central (2014) que, desde a Resolução do CMV nº 2.608, de 27 de maio de 1999, até a Resolução nº 3.859, de 27 de maio de 2010, vigente, houve evolução das cooperativas de crédito. O propósito é de ampliar as possibilidades de associação, com requisitos que resguardem a continuidade e a solidez das cooperativas. Para tanto, exige-se a participação em um fundo garantidor, a filiação em uma cooperativa central de crédito que tenha adequada capacidade de supervisão e a contratação de entidade de auditoria externa com comprovada experiência em auditorias em cooperativas.

De acordo com o Sicoob (2012), as cooperativas singulares da confederação se organizaram e constituíram as cooperativas centrais de crédito com o objetivo de promover a qualidade dos serviços prestados aos associados, e assim ampliar ainda mais a capacidade de atendimento. Trata-se de instituições independentes,

resultantes da integração regional e nacional das entidades do sistema; também desenvolvem diversos papéis como: supervisão auxiliar, adoção de medidas corretivas, treinamentos profissionais, padronização e supervisão de sistemas operacionais e de controle de operações financeiras.

As cooperativas de crédito também fazem parte da estrutura do Sistema Financeiro Nacional, enquadradas como instituições financeiras. Nesse sentido, de acordo com a Lei 5.764, de 16.12/1971, o Cooperativismo de crédito define-se como atividade decorrente das ações ligadas ao sistema financeiro desde que reconhecido o seu interesse público. Observa-se ainda que, de acordo com a Lei 5.764 de 16.12/1971, celebram o contrato de sociedade cooperativa as pessoas que, reciprocamente, se obrigam a contribuir com bens ou serviços para o exercício de uma atividade econômica, de proveito comum, sem objetivo de lucro.

De modo geral, a prestação de serviços por cooperativas de crédito gera uma redução de custos e fortalece o sistema perante o mercado, através da união de projetos e forças, e; serve de alicerce para os empreendimentos cooperativos que buscam soluções dos problemas comuns e desejos coletivos. Contudo, cabe à cooperativa central de crédito fiscalizar o controle do risco e de liquidez das cooperativas filiadas, visando sempre à segurança e a credibilidade do sistema.

A Cooperativa de Crédito como agente de desenvolvimento

As cooperativas de crédito surgiram com o propósito de trazer rendimentos econômicos para seus associados, logicamente diferenciados da concorrência, assumindo princípios que lhes atribui identidade distinta das demais instituições financeiras.

Para Pretto (2003), as cooperativas de crédito têm como objetivo atender aqueles associados que estejam excluídos no mercado financeiro, e também receber recursos de aplicadores e destinar aos investidores. Apesar das demais instituições financeiras apresentarem uma estrutura maior e conseqüentemente conseguirem captar mais recursos, as cooperativas não visam lucro, sendo assim, subentende-se que podem oferecer produtos e serviços com custos mais baixos.

De acordo com o BACEN (2008) estima-se que, em 2006, o cooperativismo de crédito correspondia a 2,26% das operações de crédito no Brasil. Ainda segundo BACEN (2008), esta estatística evidencia o potencial crescimento do setor em nosso

país, comparando-se ao de países mais desenvolvidos. Embora o baixo nível de participação, os volumes são significativos quando apresentados em números absolutos das operações de crédito.

No entanto, pode-se dizer que as cooperativas não se destacam pelo volume do crédito, e sim pela sua democratização do crédito e de seus benefícios na formação de emprego e renda.

Possíveis Vantagens competitivas das cooperativas de crédito em relação às demais instituições financeiras

De acordo com Abrão (2005), as cooperativas de crédito proporcionam vantagens relevantes, quando comparadas com as demais instituições financeiras, sendo estas: tarifas menores, empréstimos concedidos com juros mais baixos, aplicações financeiras com remunerações mais altas, serviços prestados taxados a preço de custo, atendimento diferenciado. Os recursos são aplicados no próprio município ou região dos associados contribuindo para o desenvolvimento local. Existe, ainda, a distribuição das sobras entre os associados, além de ser dirigida e controlada pelos mesmos. Ainda segundo o mesmo autor, as cooperativas de crédito possuem um regime tributário diferenciado, sendo desobrigadas do recolhimento de depósitos compulsórios, conseqüentemente têm uma margem de lucro e custo mais baixa que lhes permite oferecer tarifas e taxas menores aos seus associados.

Já para Leite e Senra (2005), a participação do associado na cooperativa é democrática, permitindo o ingresso de qualquer pessoa, desde que esta pessoa esteja de acordo com propósitos sociais. No banco, a participação do sócio é definida pelo capital que ele possui na sociedade, onde não há democracia nas decisões tomadas por quem detém o poder do capital na sociedade bancária, descartando a possibilidade de entrada de sócios, sem prévio consentimento dos demais.

Vermeulen (2008), por sua vez, afirma que a cooperativa de crédito pode atuar somente na área compreendida pelo estatuto social, sendo que, para operar com a cooperativa, o interessado deve associar-se, e somente após trinta dias poderá realizar operações de crédito. Assim, segundo o autor, pode-se dizer que a cooperativa tem como objetivo principal a prestação de serviço e não a entrada

financeira da operação, uma vez que a os rendimentos são contabilizados como sobra e, no termos da Lei Cooperativista, pertencem ao associado.

Em contrapartida, Leite e Senra (2005) afirmam que os bancos têm uma carteira de clientes extensa, por isso podem operar com qualquer pessoa física ou jurídica, desprezando-se o caráter da prestação de serviços e priorizando o retorno financeiro da operação.

A sustentabilidade social como consequência do cooperativismo

As cooperativas vêm contribuindo, segundo Pires (2006), para a potencializar o desenvolvimento dos locais em que estão inseridas; isso faz com que a relação entre o cooperativismo e o desenvolvimento local seja profundamente estimulada. Desta forma, observa-se um aumento do poder de barganha dos empresários, do crescimento do emprego e renda, confirmando a perspectiva presente na literatura que identifica as cooperativas, ao lado de outras iniciativas empresariais, como uma estratégia importante dentro da perspectiva de desenvolvimento nacional.

Pires (2006) ressalta ainda que, por meio da cooperativa é que os cooperados podem atingir uma rede de relações, que não se limita ao âmbito local, redefinindo as relações entre forças locais e nacionais.

Ricciardi e Lemos (2000) consideram que o cooperativismo tem desempenhando com sucesso o seu papel social, executando-o melhor do que as ações governamentais, onde cada vez mais as cooperativas têm um compromisso social maior, podendo ser encaradas pelos governos como parceiras em defesa do equilíbrio social, da paz e da democracia.

Para Nascimento (2000), o cooperativismo configura-se como importante instrumento de desenvolvimento nacional, pois, surge como uma via mais humana, viabilizando aos cooperados e a comunidade em geral, a integração social resultante dos princípios e valores exercidos, buscando o desenvolvimento não só da cooperativa, como também dos cooperados, o que, por via de consequência, afasta a desigualdade efetivando a garantia do desenvolvimento democrático.

Finalmente, tomando-se por base o regramento exposto na Constituição Federal de 1988 art. 174, há uma expectativa de que o Estado pratique o seu papel de interventor no setor cooperativista, regulando, fiscalizando e normatizando a

economia nacional, visto que cooperativismo é uma possível solução para o desenvolvimento econômico e social brasileiro. Nesse sentido, faz-se necessário o fortalecimento do setor, para que resulte ainda mais eficiente e alcance as expectativas a ele propostas na Constituição Federal.

Pelo exposto, pode-se inferir que as cooperativas existem para exercer influência benéfica em relação ao mercado, considerando seu potencial para a redução da desigualdade social, independente de haver ou não intervenção governamental.

Metodologia

Para o desenvolvimento deste estudo, realizou-se, inicialmente, uma pesquisa bibliográfica, com a intenção de encontrar respostas ao problema formulado. A pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2002) é realizada através de materiais já existentes, tais como: livros, artigos científicos e materiais disponibilizados na internet, onde são retiradas as informações sobre um determinado assunto.

A abordagem utilizada é qualitativa, que busca o conhecimento detalhado e amplo sobre o assunto abordado. Nesse sentido, é possível afirmar:

Abordagem qualitativa – esse tipo de estudo tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental, utilizando o enfoque indutivo na análise de dados e dando maior importância aos significados atribuídos pelas pessoas as coisas e a vida. Não é necessária a utilização de ferramentas estatísticas de análise de dados, e ainda assim a pesquisa é eminentemente descritiva. (ALMEIDA, 2011. p. 32).

Quanto aos fins, o tipo de pesquisa é a descritiva, que, de acordo com Gil (2002, p. 42), “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno [...]”. O autor acrescenta que esse tipo de pesquisa não se compromete a explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

Quanto aos meios, trata-se de um estudo de caso em uma cooperativa de Nova Serrana visto que a monografia contém detalhamento sobre a problemática proposta. O estudo de caso, segundo Gil (2002, p. 54) “consiste no estudo profundo

e exaustivo de um ou poucos objetivos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”.

O instrumento de pesquisa para coleta de informações constitui-se de um roteiro de entrevistas, elaborado com dez perguntas abertas e que foram dirigidas igualmente a todos os entrevistados. Segundo Marconi e Lakatos (2003, p.196), o objetivo principal de uma entrevista é “[...] a obtenção de informações do entrevistado, sobre determinado assunto ou problema”. Assim, pode-se saber em que os entrevistados acreditam ou pensam sobre os fatos e se eles conseguem ou não compreender certas informações.

Ao todo foram entrevistadas oito pessoas, entre elas: um diretor, um gerente comercial, um assistente de gerente, uma supervisora de cobrança, um assistente de atendimento e três associados ativos; todos de uma cooperativa local, que apresentam um relacionamento de responsabilidade e interação com o polo Calçadista de Nova Serrana.

Desse modo, depois de realizadas as entrevistas, os dados foram organizados para posterior análise e atribuição de significado às informações. Utilizou-se para tanto a análise de conteúdo que, conforme Creswell (2010) envolve extrair sentido dos dados apresentados. O autor ainda acrescenta que a análise se conduz, ao mesmo tempo com a coleta de dados, com a realização de interpretações e com a redação de relatórios.

Finalmente, foram feitas as comparações entre a teoria relatada por autores e as informações obtidas através das entrevistas. Buscou-se compreender e atribuir ao processo uma avaliação quanto à proximidade ou distância entre as respostas oferecidas pelos entrevistados e o que foi levantado com base na teoria existente sobre o tema.

Análise e Interpretação de dados

A Cooperativa de Crédito estudada foi fundada em 30 de novembro de 1996 por um grupo de empresários calçadistas e sua sede própria foi inaugurada no dia 17 de junho de 1997. Atualmente, opera como uma instituição financeira de livre admissão, em busca de soluções que atendam as necessidades de seus associados. Em 2015 a cooperativa completou 18 anos de existência. A sede é localizada no centro da cidade de Nova Serrana, tendo atualmente quatro Postos de

Atendimento, sendo eles: PA01- na cidade de Perdigão; PA02 - no bairro Park D. Gumercinda Martins em Nova Serrana; PA03 – na cidade de Papagaios; e PA04 – no bairro Planalto em Nova Serrana. Atualmente, a cooperativa tem 83 funcionários, 5 estagiários, 4 menores aprendiz e conta com cerca de 8.000 associados.

O resultado das entrevistas realizadas e a teoria pesquisada:

O exame das respostas oferecidas pelos entrevistados, já caracterizados no capítulo anterior, foi realizado por meio da análise de conteúdo. As respostas foram comparadas entre si e, em seguida, com a teoria pesquisada.

Após o primeiro questionamento acerca dos cargos ou posição que cada entrevistado ocupava em relação à Cooperativa, abordou-se, na segunda pergunta, o nível de conhecimento em relação ao cooperativismo e seus princípios. Foi possível verificar que a maioria dos colaboradores entrevistados apresentou um nível de conhecimento considerado médio, enquanto os associados apresentaram um nível de conhecimento relativamente baixo sobre o tema abordado. Para Menezes (2005), as cooperativas assumem princípios doutrinários, com o intuito de proporcionar benefícios econômicos para seus associados, e por este motivo possuem identidade diferenciada das demais sociedades.

Perguntou-se em seguida se já possuíam algum de tipo de experiência com as cooperativas locais. Houve equivalência entre as respostas obtidas com destaque para a influência positiva da cooperativa local. Observou-se que, apesar de não terem um conhecimento amplo sobre o cooperativismo, todos os respondentes afirmaram ter algum tipo de relacionamento mais próximo com cooperativas, sejam eles colaboradores ou associados. Conforme Schneider (1991), a cooperativa precisa ser uma sociedade racional e eficiente, e ao mesmo tempo ser compatível com a democracia-participação e a autonomia para que haja equilíbrio.

Outra questão levantada buscava perceber a visão dos entrevistados em relação às cooperativas inseridas no ambiente estudado, ou seja, o polo de calçados de Nova Serrana. Observou-se que os respondentes reconhecem a importância do cooperativismo neste ambiente.

Frente às respostas oferecidas, percebe-se que a cooperativa está ativamente inserida na sociedade, e isso impacta positivamente o desenvolvimento local. Para Sales (2010), o cooperativismo surgiu para contestar as desigualdades geradas pela livre concorrência e exploração de mão de obra. Dessa forma, pode

ser implantado como ferramenta de inclusão social, onde pequenos se tornam grandes em forma de cooperativa e a cooperativa se torna concorrente das grandes corporações.

Com base ainda na problemática do presente estudo, foi perguntado sobre quais são os benefícios relevantes que as cooperativas trazem ao polo calçadista de Nova Serrana. Os respondentes entendem que as cooperativas locais contribuem de alguma forma para a evolução da comunidade, reduzindo os custos bancários e permitindo acesso a serviços e produtos da área financeira, que beneficiam não somente os associados, mas a sociedade como todo.

Abrão (2005) afirma que, comparadas com as demais instituições financeiras as cooperativas de crédito proporcionam vantagens relevantes, sendo estas: tarifas menores, aplicações financeiras com remunerações mais altas, atendimento diferenciado, e principalmente: os recursos são aplicados no próprio município ou região dos associados, contribuindo efetivamente para o desenvolvimento local.

Perguntados sobre a eficiência das cooperativas perante as demais instituições financeiras, foram obtidas respostas semelhantes. Neste aspecto, foi possível notar que a cooperativa exerce funções fundamentais na vida financeira das empresas, e que atua basicamente com os mesmos produtos e serviços oferecidos por outras instituições financeiras. Porém, observam-se alguns pontos relevantes que beneficiam o sistema cooperativo quando comparados a outras instituições.

Com relação à pergunta que versava sobre o suporte dado pela cooperativa em estudo, percebeu-se notória satisfação por parte dos respondentes. Verifica-se que o diferencial das cooperativas é principalmente o atendimento, onde há uma preocupação em satisfazer as necessidades e gerar soluções adequáveis para os associados.

Assim como os bancos, as cooperativas de crédito são instituições financeiras reguladas pelo Banco Central; por isso também cumprem seus deveres normativos e legislativos. Os produtos e serviços oferecidos por ambos também são praticamente os mesmos.

Entretanto, Vermeulen (2008) afirma que a cooperativa de crédito pode atuar somente na área compreendida pelo estatuto social, tendo como objetivo principal a prestação de serviço e não a entrada financeira da operação, sendo que para operar

com a cooperativa o interessado deve associar-se, e somente após trinta dias poderá realizar operações de crédito.

O questionamento seguinte tinha como objetivo saber sobre quais seriam os desafios e ameaças encontrados pelas cooperativas em Nova Serrana. De acordo com os respondentes, as cooperativas não conseguem acompanhar a expansão das atividades econômicas, e por este motivo ainda deixam a desejar em alguns aspectos.

Para Thenório (2002), o cooperativismo não pleiteia favores e nem privilégios, deseja apenas oportunidade para ser oficialmente reconhecido como uma das formas de combater a pobreza, através da mutualidade sem ônus para o governo sem a sua participação direta.

Já, quando o assunto recaiu sobre a abrangência das cooperativas de crédito comentadas anteriormente, foi proposto indicar uma melhoria no processo cooperativista, e as possíveis consequências. Acredita-se que o cooperativismo esteja a cada dia mais fortalecido, pois o ideal cooperativista obteve um patamar nunca antes alcançado, reconhecido como ferramenta fundamental na esfera econômico-social.

Rossi (2005) ressalta que o reconhecimento das cooperativas coincidiu com um período histórico de avanço à liberdade, à democracia e à justiça social, valores estes de caráter legitimamente coletivo e que contribuíram com os ideais de cooperação, essenciais para o desenvolvimento local estudado.

Por fim, a última questão abordou a percepção dos entrevistados sobre a implantação do cooperativismo como ferramenta de gestão socioeconômica na comunidade local. Percebeu-se, pelas respostas obtidas, que o conhecimento sobre o papel e atuação das cooperativas de crédito é o principal caminho para se buscar o reconhecimento do cooperativismo em todos os aspectos, e conseqüentemente, o desenvolvimento econômico e social de seus cooperados e da comunidade na qual está integrado.

Ricciardi e Lemos (2000) consideram que o cooperativismo tem um compromisso maior com a sociedade e assim desempenha com sucesso o seu papel social, executando-o melhor do que as ações governamentais, podendo ser encaradas pelos governos como parceiras em defesa do equilíbrio social, da paz e da democracia.

Considerações finais

O presente estudo abordou as cooperativas de crédito, mais especificamente, a sua atuação no mercado local. Acredita-se que uma cooperativa não é constituída por vontade de uma ou poucas pessoas, mas sim pela necessidade de satisfazer as necessidades econômicas, sociais e culturais de um grupo ou de toda uma comunidade. Diferente de outros tipos de sociedade da área financeira, as cooperativas de crédito não visam lucro e sim auxílio mútuo e a inclusão.

Considerando os objetivos específicos propostos, tem-se que foram apresentadas as contribuições do cooperativismo no cenário calçadista de Nova Serrana. Percebe-se que as cooperativas de crédito locais são sociedades de pessoas que cuidam de capitalizar sistematicamente o próprio negócio, com auxílio da Instituição em estudo. Assim, os associados movimentam suas economias, com baixo custo bancário e, ao mesmo tempo, são proprietários e clientes da cooperativa de crédito.

Por meio da teoria estudada foi possível descrever a natureza e origem do cooperativismo, que era um dos objetivos específicos da pesquisa; analisar os motivos da instalação de Cooperativas de crédito em Nova Serrana; descrever os produtos e serviços oferecidos por essas cooperativas era outro objetivo específico, e ambos foram atingidos. Foi possível ainda concluir, examinando a visão dos cooperados, que o cooperativismo é um importante instrumento de redução das desigualdades, posto que a cooperação reduz custos e gera oportunidades.

Quanto à pergunta orientadora desta pesquisa, bem como o objetivo geral de identificar e analisar como as cooperativas de crédito atuam junto às indústrias calçadistas de Nova Serrana pode-se perceber, pela pesquisa realizada, a importância da efetiva atuação do setor cooperativista, notadamente o de crédito, para o desenvolvimento local, principalmente pela redução das desigualdades da capacidade produtiva e financeira.

Por fim, novos estudos poderiam ser desenvolvidos sobre a sustentabilidade das cooperativas de crédito local em relação às demais instituições financeiras de Nova Serrana e ainda sobre o seu papel de fomento local. Isso se justifica por Nova Serrana ser uma cidade de dimensões cada vez maiores, e que vem apresentado diversas peculiaridades, como aumento da desigualdade socioeconômica, por

exemplo. Diante disso, acredita-se que a superação dessa desigualdade vem ao encontro do principal objetivo o cooperativismo, já descrito no presente estudo.

REFERÊNCIAS

ABRÃO, N. **Direito Bancário**. 2005. 9ª edição. Editora Saraiva.

ALMEIDA, M. de S. **Elaboração de projeto, TCC, Dissertação e tese: uma abordagem simples, prática e objetiva**. São Paulo. Atlas S.A 2011.

BACEN – Banco Central do Brasil. Disponível em <<http://www.bcb.gov.br>>. Acesso em: 07/05/2016.

BIALOSKORSKI, N. S. **Aspectos Econômicos das Cooperativas**. Belo Horizonte: Mandamentos, 2006.

BRASIL. Lei nº 5.764/71 de 16/12/1971 Lei que define a Política Nacional do Cooperativismo Institui o **Regime Jurídico das Sociedades Cooperativas**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5764.htm. Acesso em 24/05/2016.

CRESWELL, J. W; SILVA, D. (adap.). **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto**. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

FRANTZ, W. **Desenvolvimento local, associativismo e cooperação**. Ijuí, 2002.
Disponível em: <<http://www.unijui.tche.br/~dcre/frantz.html>>. Acesso em: 27/04/2016.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2002.

KOSLOVSKI, J. P. **A evolução histórica das cooperativas**. In: GRUPENMACHER, B. T. (Coord.). Cooperativas e tributação. Curitiba: Juruá, 2001.

LEITE, J. R. de F. SENRA, R. B. de F. **Aspectos Jurídicos Das Cooperativas De Crédito**. Editora Mandamentos, 2005.

MARCONI, M. de A.; Lakatos, E. M.. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MENEZES, A. **Nos rumos da cooperativa e do cooperativismo**. Brasília: Confedbrás, 2005.

NASCIMENTO, A. M.; REGINATO, L. **Controladoria: Instrumento de apoio ao processo decisório**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

NASCIMENTO, F. R. **Cooperativismo como alternativa de mudança**. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

OCB. **Organização das Cooperativas Brasileiras**. Disponível em <http://www.ocb.org.br/site/cooperativismo/por_dentro_da_cooperativa.asp>. Acesso em: 11/05/2016.

PINHEIRO, M. A. H.. **Cooperativas de Crédito: história da evolução normativa no Brasil**. 6. Ed. Brasília: BCB, 2008. Disponível em: http://www.bcb.gov.br/htms/public/microcredito/livro_cooperativas_credito.pdf. Acesso em: 21/03/2016.

PINHO, D. B. **O cooperativismo no Brasil: da vertente pioneira à vertente solidária**. São Paulo: Saraiva 2004.

PIRES, M. L. L. e Silva. Cooperativismo e desenvolvimento local. In: TAVARES, J. R.; RAMOS, L. **Assistência Técnica e Extensão Rural: construindo o conhecimento agroecológico**. Manaus, 2006.

PRETTO, J. M. **Cooperativismo de Crédito e microcrédito Rural**. Porto Alegre: UFRGS, 2006.

REIS, N. J. **Aspectos Societários das Cooperativas**. Belo Horizonte: Mandamentos, 2006.

REQUIÃO, R. E. **Curso de Direito Comercial**. 26ª Edição. São Paulo: Saraiva. 2009.

RICCIARDI, L. LEMOS, R. J. de. **Cooperativa, a empresa do século XXI: como os países em desenvolvimento podem chegar a desenvolvidos**. São Paulo: LTR, 2000.

ROSSI, A. do C. S. **Cooperativismo à luz dos princípios constitucionais**. Curitiba: Juruá, 2005.

SALES, J. E. **Cooperativismo: Origens e Evolução**. Revista Brasileira de Gestão e Engenharia, Centro de Ensino Superior de São Gotardo, Jan./Jun. 2010.

SCHALLENBERGER, E. **Cooperativismo e desenvolvimento comunitário**. Revista Mediações, Londrina, v. 8, n. 2, jul./dez. 2003.

SCHNEIDER, J. O. **Democracia, participação e autonomia cooperativa**. 1. Ed. São Leopoldo: UNISINOS, 1991.

SHARDONG, A. **Cooperativa de Crédito: instrumento de organização da sociedade**. Porto Alegre: RI GEL, 2002.

SICOOB – Modelo Organizacional: Cooperativas centrais. 2012. Disponível em: <http://www.sicooob.com.br/cooperativas-centrais> Acesso em: 18 de outubro de 2016.

THENÓRIO, L. D. **Pelos caminhos do cooperativismo: com destino ao crédito mútuo**. 2. ed. ampl. São Paulo: Central das Cooperativas de Crédito do Estado de São Paulo, 2002.

VERMEULEN, I. C. M. **Cooperativa De Crédito – O Que É E Quais Seus Benefícios Para O Empresário**. Jaguariúna, 2008.

VILARES, H. **O papel do cooperativismo de crédito na economia brasileira**. Portal Portal Paraná cooperativo, 2012. Disponível em: <http://www.paranacooperativo.coop.br/>. Acesso em 28 de outubro de 2015.

DEFICIÊNCIA VISUAL E TRABALHO: Possibilidade e desafios de tornar-se visível

Ana Cláudia Sousa e Silva²²

Ana Cristina Franco Rocha Fernandes²³

Cyntia Paixão Mendes Porto²⁴

Najara Rodrigues de Faria²⁵

Resumo:

O trabalho apresenta na sociedade contemporânea um papel importante na vida das pessoas, auxiliando no relacionamento interpessoal e autonomia do ser humano. O presente artigo visa discutir sobre as possibilidades e desafios do deficiente visual no trabalho. O trabalho apresenta na sociedade contemporânea um papel importante na vida das pessoas, Entretanto, as pessoas com deficiência visual ainda são estigmatizadas deste meio por serem diferentes, normalmente vitimadas por processos de discriminação que acabam por excluí-las socialmente. A pesquisa bibliográfica realizada para elaboração deste artigo assinala que apesar de inúmeras dificuldades em relação à aceitação e aptidão laboral, os deficientes visuais têm superado cada vez mais os obstáculos, mostrando sua plena capacidade a partir de suas limitações. Atribui-se a este avanço os recursos tecnológicos que proporcionam acessibilidade ao trabalhador cego e a legislação que contempla os direitos das pessoas com deficiências nos campos da educação e do trabalho, possibilitando a elas serem independentes, capazes de contribuírem com o próprio crescimento pessoal e desenvolvimento social.

Palavras-chave: Deficiência visual; Trabalho; Possibilidades; Desafios; Acessibilidade.

ABSTRACT

This article aims to discuss the possibilities and challenges of the visually impaired at work. In contemporary society, the work holds an important role in people's lives, helping the interpersonal relationship and autonomy of the human being. However, people with visual impairment are still stigmatized as being different and are often victimized by the processes of discrimination which end up excluding them socially. The bibliographical research used to carry out this article shows that, despite numerous difficulties regarding acceptance and aptitude for work, the visually impaired have overcome more and more obstacles, showing their full capacity from their limitations and exercising in the job market several functions as any person considered "normal". The technological resources which provide accessibility to the blind worker and legislation which covers the rights of people with disabilities in the fields of education and work are being attributed to this advancement, enabling them to be independent, capable of contributing to their own personal growth and social development.

Keywords: Visual impairment; Work; Possibilities; Challenges; Accessibility.

²²Graduada em Psicologia pela UEMG - Universidade do Estado de Minas Gerais, campus de Divinópolis/MG. E-mail: anaclaudiasousapsic@gmail.com;

²³ Mestra em Educação Tecnológica pelo Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais, Professora da FANS - Faculdade de Nova Serrana e da UEMG - Universidade do Estado de Minas Gerais campus/Divinópolis. E-mail: anadelio23@gmail.com

²⁴ Mestra em Educação, Cultura e Organizações Sociais pela Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG Unidade/Divinópolis-MG. Professora da FANS - Faculdade de Nova Serrana e do curso de Psicologia da UEMG-Universidade do Estado de Minas Gerais campus/Divinópolis E-mail: cyntiapaixao@gmail.com

²⁵Graduada em Psicologia pela UEMG - Universidade do Estado de Minas Gerais, campus de Divinópolis/UEMG. E-mail: najararodriguesf@hotmail.com;

Introdução

A sociedade é composta por indivíduos com características físicas, psicológicas e culturais diferentes. Todavia, quando se pensa em uma pessoa com deficiência, essas diferenças vão além, pois elas vêm carregadas de significados, de interpretações, e, por conseguinte, de construção de imagens preconceituosas.

O caminho histórico percorrido pela cegueira fez com que a sociedade avaliasse os cegos como inábeis para trabalharem como as pessoas “normais”. Segundo Maciel (2000), em algumas culturas eles são vistos como miseráveis que vivem como pedintes sobrevivendo apenas da caridade humana.

Há o sofrimento do corpo, em si mesmo: dores, incapacidades, limitações. Mas há a dor terrível do olhar das outras pessoas. Se não houvesse olhos, se todos fossem cegos, então a diferença não doeria tanto. Ela dói porque, no espanto do olhar dos outros, está marcado o estigma maldição: você é diferente (ALVES, 2007, p. 36 - 37).

Embora a sociedade tenha passado por transformações, os avanços concernentes às pessoas com deficiência visual em nosso país são recentes. De acordo com Pastore (2000), há pouco mais de três décadas, por meio dos poderes legislativos, houve avanços no mercado de trabalho, visando diminuir a exclusão social na qual o cego está inserido.

Segundo Minarelli (1995), com o advento das tecnologias assistivas, a pessoa com deficiência visual conseguiu-se inserir no mercado de trabalho competitivo, não exclusivamente para preencher as cotas exigidas por lei. É possível o cego exercer diversas funções lançando mão dos recursos tecnológicos, mostrando seu potencial laboral, quebrando os preconceitos, equiparando-se aos demais funcionários através de suas capacidades.

Conforme o dicionário Michaelis (1998), a palavra visível tem como significado: aquilo que pode ser visto, perceptível. E é desta maneira que a pessoa com deficiência visual busca estar inserida no mercado de trabalho. Assim sendo, este artigo pretende ampliar a discussão existente em torno da pessoa cega, desmistificando antigos paradigmas e preconceitos ainda atuais e promovendo

reflexões acerca das reais capacidades laborais do deficiente visual no mercado de trabalho.

Método de pesquisa

Para realização do artigo, o método utilizado foi revisão bibliográfica sobre a deficiência visual, seu contexto histórico, e a evolução da cegueira na sociedade contemporânea. Foram utilizados para o desenvolvimento do trabalho documentos entre artigos, legislações e periódicos. Estes artigos têm como foco principal as pessoas com deficiências no trabalho e sua inclusão social.

Em prol de exemplificar e incrementar sobre o assunto abordado foram utilizadas reportagens que contaram sobre a realidade de cegos que se destacaram profissionalmente, mostrando sua capacidade para além da deficiência. Houve dificuldades quanto ao assunto proposto, devido à ausência de materiais específicos falando sobre as possibilidades dos deficientes visuais no trabalho e principalmente a escassez de bibliografia acerca das contribuições da psicologia com a deficiência visual.

Conceituação da deficiência visual

De acordo com a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF, 2004) constituída com o intuito de descrever, avaliar, medir a saúde e a incapacidade de todos os indivíduos, as deficiências são problemas nas funções ou nas estruturas do corpo, tais como um desvio importante ou uma perda, incluindo funções psicológica, fisiológica e anatômica.

A deficiência visual é caracterizada pela perda total ou parcial da visão. Segundo o Conselho Brasileiro de Oftalmologia (CBO) (2012), há quatro níveis de função visual baseado na Classificação Internacional de doenças CID-10 (2006): visão normal, deficiência visual moderada, deficiência visual grave e cegueira. “Deficiência visual moderada combinada com deficiência visual grave são agrupadas sob o título ‘baixa visão’. Baixa visão, em conjunto com a cegueira, representam a deficiência visual” (CBO, 2012, p. 10). De acordo com Conde (2012), cegueira é quando há perda total da visão ou quando a qualidade da visão é muitíssimo

diminuída. Somente a cegueira total é a completa perda de visão, não existindo nem a percepção luminosa.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), no Brasil, mais de 6,5 milhões de pessoas têm alguma deficiência visual. No ano de 2010 a Organização Mundial de Saúde enfatizou que a deficiência visual é reconhecida como um grave problema de saúde e que mesmo com o advento das inovações tecnológicas, 80% dos casos são de causas evitáveis. (CBO, 2012).

História social da deficiência visual e trabalho

A história contemporânea perpassa por um período social, onde a pessoa com deficiência visual tem ganhado destaque nas discussões concernentes à realidade dos cegos. Estes movimentos ainda são recentes, visto que historicamente, a cegueira vem sendo considerada como algo de difícil compreensão.

Na Idade Média, por volta do século V, com o cristianismo os deficientes contavam com a compaixão e caridade dos cristãos, passando a serem vistos como filhos de Deus, surgindo nesta época as instituições para cuidar dos deficientes. Estes cuidados tiveram mais destaque principalmente depois da lei "The Poor Law Act"²⁶, lavrada em 1601, prevendo abrigo e suporte aos pobres e aos cegos. Entretanto, estas instituições que surgiram, eram na verdade os chamados "asylums"²⁷, que faziam com que eles continuassem sem direitos, completamente isolados da sociedade.

Amiralian (1997) considera que essas instituições abrigavam os desprotegidos, infelizes e doentes de toda a espécie, embora pouca consideração lhes fosse atribuída.

Segundo Motta (2008), o percurso histórico da cegueira, de como ela era tratada e considerada em alguns lugares do mundo ainda leva a sociedade a associar algumas profissões aos cegos. Há dois séculos, houve mudanças neste cenário quando a sociedade começou a perceber que as pessoas cegas poderiam ser educadas e viverem com independência. Com este avanço, de acordo com Bruno (1999), no ano de 1784 foi inaugurada a primeira escola para cegos do

²⁶“Lei dos Pobres” (Tradução nossa)

²⁷“Asilos” (Tradução nossa)

mundo, o Instituto Real dos Jovens Cegos fundado por Walentin Hauy, em Paris. Walentin adaptou caracteres comuns, criando linhas em alto relevo para facilitar a alfabetização.

Após a adaptação feita por Walentin Hauy, surgiu posteriormente o sistema de escrita braile. Este sistema foi criado em 1825 por Louis Braille, sendo introduzido no Brasil no ano de 1854. Na época do Império, começou no país o atendimento às pessoas com deficiência visual através da fundação Imperial Instituto dos Meninos Cegos, atual instituto Benjamin Constant. Os avanços permanecem com o surgimento de outros institutos para cegos no Brasil, como o Instituto São Rafael, fundado em 1926, ainda existente na capital mineira.

Segundo Bruno (1999), o movimento educacional brasileiro continuou com a criação em 1926 da primeira imprensa braile e em seguida foi criada uma fundação que oferecia livros para os deficientes visuais, atual fundação Dorina Nowill. Em 1948, surgiu a Declaração Universal dos Direitos Humanos legitimando que todo ser humano, sem distinção, tem direito à educação. Neste sentido, na década de 50, o ensino integrado é inaugurado nas escolas comuns, em São Paulo e no Rio de Janeiro, possibilitando aos cegos o acesso a educação. Em 1978 houve a primeira Emenda da Constituição Brasileira que trata do direito da pessoa com deficiência: “é assegurada ao deficiente a melhoria de sua condição social e econômica especialmente mediante educação especial e gratuita” (BRASIL, 1978).

Através deste avanço educacional, o deficiente visual com suas dificuldades e capacidades tem adquirido seu lugar de cidadão. Segundo Pastore (2000), estas mudanças educacionais e a existência de uma educação de qualidade, contribuíram para que os deficientes visuais conquistassem oportunidades de trabalho. Entretanto, mesmo com o advento das mudanças muitos ainda desconhecem seu direito ao acesso à educação e ao trabalho.

A Lei nº 8.213/91 regulamenta cotas de trabalho para pessoas com deficiência, dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência e sobre o processo de contratação. O artigo 93 determina que a empresa com 100 ou mais funcionários está obrigada a preencher de dois a cinco por cento (2% a 5%) dos seus cargos com beneficiários reabilitados, ou pessoas portadoras de deficiência, na seguinte proporção:

Quantidade de funcionários	Porcentagem
Até 200 funcionários	2%

De 201 a 500 funcionários	3%
De 501 a 1.000 funcionários	4%
De 1.001 em diante funcionários	5%

Fonte: Adaptado da Lei nº 8.213/91

Em prol de garantir o bem estar e dar apoio às pessoas com deficiências foi criado no Brasil a legislação específica sobre acessibilidade. Segundo Silva (2007), estas leis buscam e tentam diminuir o cenário de segregação em relação às pessoas com deficiência. A Norma técnica de 2004 “estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade”. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004, p.1). Alguns pontos para acessibilidade de deficientes visuais consistem em oferecer ambientes adaptados, com sinalização em braile, sinais sonoros, corredores desobstruídos e piso tátil, dentre outros.

Contudo, deve-se quebrar um paradigma que costumeiramente é encontrado principalmente nos grandes centros, que consiste na exposição pública das pessoas com deficiência, causando constrangimentos e sintomas da exclusão social. É necessário desconstruir essas crenças para que se reconheça a subjetividade da pessoa e não a condição ou característica.

Acessibilidade e preconceito, os desafios da inclusão laboral

Na sociedade contemporânea, o trabalho representa importante papel para o homem em sua vida social, proporcionando relacionamento interpessoal e autonomia. Porém, por inúmeros motivos, grande parte de cegos ainda não faz parte deste universo produtivo, pois ainda há falta de informação para esse grupo e há falta de respeito quanto ao cumprimento da lei de inclusão social.

Para Lancillotti (2003), a proposta de inclusão só se justifica porque se vive em uma sociedade essencialmente excludente. A sociedade constrói seus valores culturais, se organiza e se expressa através de palavras e ações. “O estigma da deficiência é grave, transformando as pessoas cegas, surdas e com deficiências mentais ou físicas em seres incapazes, indefesos, sem direitos, sempre deixados para o segundo lugar na ordem das coisas”. (MACIEL, 2000, p. 53).

Neste sentido, o primeiro grande desafio das pessoas com deficiência é superar o significado e a imagem que lhes é imposta pela palavra “deficiente”, pois o problema não é tanto entre os cegos e a cegueira e sim entre ela e a sociedade.

Para tentar diminuir as dificuldades das atividades cotidianas e laborais dos deficientes visuais, existem os recursos tecnológicos que tem por objetivo tornar os indivíduos mais independentes e seguros de suas possibilidades. Segundo Galvão Filho (2009), a tecnologia assistiva, terminologia ainda nova, contribui, proporciona e amplia habilidades funcionais, possibilitando através dos avanços tecnológicos, sociais e cotidianos o desenvolvimento da independência e autonomia do indivíduo. Dentre os recursos existem a bengala, sistemas de computação, brinquedos, objetos de utilidades básicas e diárias.

“A tecnologia tem sido grande aliada dos deficientes, e, vários são os produtos e serviços já oferecidos aos portadores de deficiência visual, mas o custo dos mesmos ainda limita o acesso da maioria dessas pessoas”. (SILVA, 2007, p. 30). Mesmo com todo este avanço das tecnologias em favor dos deficientes visuais, Wilke (2004) afirma que a falta de acesso à capacitação e qualificação das pessoas cegas com as tecnologias assistivas são obstáculos para os que estão integrados no mercado de trabalho, devido à dificuldade de manejo destes dispositivos.

No âmbito do trabalho, Minarelli (1995) cria o termo “Empregabilidade”, que visa à capacidade do profissional estar e se manter empregado e ter sua carreira protegida dos riscos referentes ao mercado e atuação no trabalho.

As empresas estão cada vez mais sendo ocupadas por pessoas com algum tipo de deficiência, exercendo as mais diversas tarefas e em várias áreas. No entanto, percebe-se que ainda há muito que evoluir em relação à maneira de lidar com o deficiente e o fim do preconceito.

As barreiras impostas pelo preconceito devem ser transpostas para que o cego possa ser visto pela sociedade como uma pessoa com capacidades e não como uma pessoa frágil. “Ninguém gosta ou merece ser tratado como estranho, quando tem tanto a oferecer”. (PASTORE, 2000, p. 23).

De acordo com Moura e Silva (2010), só irá ocorrer uma mudança verdadeira, quando a pessoa com deficiência for inserida naturalmente em diferentes espaços e nas necessidades reais de adaptação.

A história descreve pessoas cegas que se destacaram e as que ainda se destacam em seus trabalhos, superando as limitações causadas pela cegueira e se

tornando exemplos de superação profissional. Uma reportagem publicada em 31 de agosto de 2015 pela BBC (British Broadcasting Corporation) relata a biografia de Hellen Keller, um dos exemplos de superação, cega desde um ano e meio de idade, surda e muda, não se deixou vencer pelas dificuldades das deficiências, tornando-se ativista política, autora, palestrante dos direitos dos trabalhadores.²⁸ Para Silva (2007), a pessoa com deficiência pode obter reconhecimento social através do trabalho, e de sua capacidade de produzir.

Outra pessoa que se destacou e que enfrentou sua limitação foi Dorina de Gouveia Nowill. Segundo Meaulo (2014), Dorina foi exemplo de como que a persistência é determinante para o sucesso, e que a limitação imposta pela falta de visão desde os 17 anos, não a impediu de fundar uma das instituições mais bem conceituadas no atendimento aos cegos há mais de 60 anos, a Fundação Dorina Nowill para cegos (FDNC).

Os avanços educacionais e tecnológicos possibilitaram que o deficiente visual se destacasse profissionalmente. “Não há a menor dúvida de que com educação, as novas tecnologias vão descortinar um novo mundo para os portadores de deficiência e para a sociedade em geral que, aliás, terá uma boa surpresa com sua capacidade de trabalho”. (PASTORE, 2000. p. 86).

Um exemplo é Ricardo da Fonseca, que nasceu com problemas visuais e perdeu a visão completamente quando cursava Direito. A cegueira não o impediu de concluir o curso. Ricardo foi por dezoito anos, a primeira pessoa cega procuradora do Ministério Público do Trabalho (MPT) e o primeiro juiz federal cego do Brasil²⁹.

Para os deficientes visuais, “o trabalho tem papel central em relação à vida com autonomia e responsabilidade, como meio de obter a sobrevivência de forma digna, como todo cidadão que é inserido na vida em sociedade” (SILVA, 2007. p. 69).

Após esta análise sobre as possibilidades do deficiente visual no mercado de trabalho, será ressaltado o trabalho da psicologia no campo da deficiência visual. Através de estudos e pesquisas, a deficiência está ganhando diariamente espaço em discussões na psicologia clínica e organizacional, visando à inclusão e o bem estar do indivíduo.

²⁸Disponível em “<http://www.deficienteciente.com.br/10-incriveis-pessoas-com-deficiencia.html>”

²⁹Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/folha/brasil/ult96u596716.shtml>

Psicologia e deficiência visual

O trabalho engloba uma série de significados ao indivíduo, pois é carregado de subjetividade, vivências sociais e históricas, se fazendo necessário a preocupação com a saúde mental e segurança do trabalhador. Segundo Leão (2012) a psicologia do trabalho surge em função dos avanços técnico-industriais, buscando contribuir para o avanço das atividades econômicas e produtivas minimizando as fadigas e extraindo o máximo das capacidades humanas, em prol do bem estar e a saúde do mesmo.

De acordo com Leão (2012) há uma perspectiva para a psicologia chamada clínica do trabalho, focando a diversidade da ação e do ato de trabalhar, ou seja, no agir do sujeito. O foco da psicologia e de suas abordagens “está na complexidade humana nas situações de trabalho, nas condutas concretas e processos intra/intersubjetivos. Enfocam não somente na parte observável, mas também sua parte não visível, os motivos, os impulsos, os pensamentos” (DEJOURS³⁰, 2005, citado por LEÃO, 2012, p. 301). Leão (2012) explica que “o centro da análise está na relação entre atividade e subjetividade, pois o trabalho permite ao sujeito inscrever-se em uma história coletiva” (p. 301).

O trabalho proporciona um papel social produtivo, e é também uma forma de convívio social, uma maneira de desenvolver a capacidade e influenciar positivamente na autoestima da pessoa. De acordo com Anacleto, Endo e Prestes (2003), uma das maiores dificuldades do deficiente visual na inserção no mercado de trabalho perpassa pelo contato do cego com seu mundo interno, sua personalidade e história. Não trabalhar significa abdicar do progresso pessoal e social. Sendo assim, segundo Figueira (2014), oferecer condições dignas de trabalho à pessoa com deficiência é uma maneira de auxiliá-la a tornar-se mais independente e conseqüentemente mais autoconfiante.

Nas tomadas de decisões e autonomia de enfrentamento, uma das atividades que o psicólogo pode atuar junto ao deficiente visual é através da orientação vocacional. “A orientação vocacional vem possibilitar uma reflexão no que diz respeito a uma escolha profissional que, em consonância com seu mundo interno e

³⁰DEJOURS, C. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

externo, possibilite uma vida mais satisfatória e produtiva” (ANACLETO et al., 2003, p.3).

Ainda segundo esses autores para o orientando, a elaboração dos conflitos e lutos contribui para alcançar a fase resolutiva e conseqüentemente a tomada de decisão. É necessário que o sujeito resgate sua autoestima e automotivação, se esforçando para conquistar um lugar no mercado de trabalho, ressaltando suas capacidades e adaptando as diferenças.

Segundo Amiralian (1992), aquele que nasce cego e que adquire a cegueira ao longo da vida, apresentam diversos fatores psíquicos: tendência à solidão e ao isolamento, à desvalorização de sua produção, conflitos entre dependência e independência, aceitação ou negação da cegueira, sentimentos de desqualificação e insuficiência, dificultando ainda mais assumir seu papel no mundo.

Segundo Barezinski (2004), do ponto de vista psicológico, o indivíduo utilizará mecanismos importantes para a sua adaptação à cegueira. Tais mecanismos são denominados modos de enfrentamento. “A capacidade de enfrentamento visa: à organização psíquica, à reestruturação da autoestima, à capacidade de procurar ajuda e planejamento para o futuro” (KOVÁCS, 1997, p. 107).

O relacionamento entre videntes e cegos provoca sentimentos desconfortáveis, e “estes sentimentos causam, no indivíduo cego, dificuldades no estabelecimento de relações interpessoais, além de proporcionarem mecanismos para procurar minimizar estas dificuldades”. (DOURADO; COSTA, 2006, p.10). Desse modo é comum essas pessoas se sentirem fragilizadas tomando atitudes que revelam a negação de sua própria incapacidade, buscando evitar as discriminações e a rejeição social.

Neste sentido, “o trabalho do psicólogo é fundamental no conhecimento das implicações geradas pela perda orgânica para a dinâmica de personalidade e ajustamento pessoal e social daqueles que, por diferentes razões, vieram adquirir uma deficiência”. (FIGUEIRA, 2014, p. 83).

Segundo Figueira (2014), esses conhecimentos pressupõem a compreensão das limitações impostas pelas deficiências e das condições afetivo-emocionais que as acompanham. O psicólogo estará apto a rever suas emoções, afetos, aprender com suas negações, sendo capaz de “conquistar a percepção da deficiência como um objeto compartilhado e de proporcionar ao nosso cliente um ambiente acolhedor

e condições facilitadoras para sua aceitação dessa condição, favorecendo e possibilitando seu próprio desenvolvimento”. (AMIRALIAN, 1997, p. 34).

Discussão

A partir da análise realizada sobre o deficiente visual e suas possibilidades ao longo da história, evidenciam-se os diversos lugares sociais ocupados por esse grupo. A partir dos anos, foram conquistando seu espaço e demonstrando a existência de suas qualidades e capacidades como seres produtivos no mercado de trabalho. No entanto, estas aptidões são ignoradas por grande parte da sociedade, não por maldade, mas sim por desconhecimento e visão preconcebida. Este preconceito existente perpassa ainda pela falta de convívio direto entre cego e vidente, que por sua vez prefere excluir a ter conhecimento a partir da limitação do outro.

As pessoas com deficiência visual tiveram que se submeter a várias imposições sociais. Entretanto, através do trabalho lhes foram oferecidas oportunidades de reverter este quadro, pois quando há apropriação do mesmo este se torna a forma de provar para si e para a sociedade sua capacidade e potencial. O trabalho passa, portanto, a ser instrumento de afirmação e de inclusão, desde que seja um espaço que permita a autonomia e crescimento do ser.

Através de toda contextualização histórica e atual, pode-se comprovar que como qualquer ser humano o deficiente visual tem em sua vida alegrias, dificuldades, tristezas e realizações, conseguindo igualmente ser bem sucedido profissionalmente. Segundo Pastore (2000), é comum acreditar que a falta de visão reduz a capacidade dos cegos, sendo percebida primeiramente a cegueira e posteriormente as qualidades da pessoa. O cego não necessita do sentimento de pena do outro, pois ter uma deficiência não significa sofrimento, e a ausência de deficiência não significa garantia de felicidade.

Atualmente, ainda há o paradigma que relaciona cegueira à incapacidade. Deste modo a sociedade deve desmistificar o tratamento dado ao deficiente visual, pois a preocupação exacerbada sobre como tratá-los, se deve ou não ajudá-lo e a forma de agir com o indivíduo percebido como diferente é sentida pelo sujeito como uma atitude discriminadora e rejeitadora. É evidente que estas pessoas necessitem de mecanismos e instrumentos para facilitação do contato interpessoal e do seu

desempenho, pois mesmo com suas limitações são indivíduos com grandes potenciais, visto que quando lhes são dadas oportunidades se empenham no desenvolvimento de suas atividades diárias e laborais com êxito.

Considerações Finais

Através do olhar humanizado é possível auxiliar o sujeito nas suas tomadas de decisões pessoais e profissionais, enxergando suas potencialidades como cidadão, não permitindo que se submetam à discriminação e conseqüentemente à exclusão. O olhar aos ditos “não normais” não deve ser carregado de significados reducionistas, pois acaba por desqualificá-los e excluí-los socialmente; portanto, a sociedade deve aceitar as diferenças e respeitá-las.

É evidente a necessidade de profissionais da psicologia com conhecimento aprofundado acerca da pessoa com deficiência visual. A psicologia contribui para uma articulação enriquecedora para que seja visto o indivíduo como todo e não só a partir de suas diferenças e limitações. Deste modo, é necessário maiores estudos acerca do cego e sua demanda nas organizações de trabalho.

Embora a cegueira tenha passado por evoluções culturais e sociais, a ausência de visão é vista e refletida apenas pela limitação e incapacidade, não dando espaço para surgir habilidades profissionais. Portanto, o deficiente visual e suas potencialidades laborais é um assunto que necessita de discussão ainda mais ampla sobre as políticas de empregabilidade, acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência e o seu lugar de visibilidade no mercado de trabalho.

Enfim, se faz necessário ressaltar que “há sempre algo mais além dos males e das deficiências que a vida nos apresenta” (NOWILL, 1996, p. 289).

REFERÊNCIAS

ALVES, R. **Concerto para o corpo e alma**. 13ª ed. Papyrus: São Paulo. 2007.

AMIRALIAN, M.L.T.M. **Compreendendo o cego: uma visão psicanalítica da cegueira por meio de desenhos-estórias**. São Paulo: FAPESP, 1997.

AMIRALIAN, M.L.T.M. **Compreendendo o cego através do procedimento de desenhos-estórias: uma abordagem psicanalítica da influência da cegueira na organização da**

personalidade. 1992. Tese (Doutorado)- Universidade de São Paulo, Instituto de Psicologia. São Paulo, 1992.

ANACLETO. C. B.; ENDO. R. M.; PRESTES. I. C. P. **O deficiente visual e o processo de conscientização de sua escolha profissional para sua vida pessoal**. Profala, Paraná, 2003. Disponível em: <http://www.profala.com/arteducesp32.htm>. Acesso em: 10 out. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 3ª ed. Rio de Janeiro. 2014.

BAREZINSKI, M. C. **Reações psicológicas à perda da visão**, Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <http://www.ibc.gov.br/?itemid=110>>. Acesso em: 01 de out. de 2016.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 12, de 17 de outubro de 1978**. Brasília. 1978. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc_anterior1988/emc12-78.htm. Acesso em: 14 de ago. de 2016.

BRASIL. **Lei de cotas nº. 8213, de 24 de Julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213compilado.htm. Acesso em: 15 ago. 2016.

BRUNO. M. M. G. **O significado da deficiência visual na vida cotidiana: análise das representações dos pais-alunos-professores**. 1999. Dissertação (Mestre em Educação). Universidade Católica Dom Bosco. Mato Grosso do Sul, 1999. Disponível em: www.bancodeescola.com/marilda.doc. Acesso em: 05 de set. de 2016.

CONDE. A. J. M. Deficiência Visual: a cegueira e a baixa visão. **Bengala Legal**, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em <http://www.bengalalegal.com/cegueira-e-baixa-visao>. Acesso em 15 de set. de 2016.

CONSELHO BRASILEIRO DE OFTALMOLOGIA. **As condições de saúde ocular no Brasil**. São Paulo: Walprint Gráfica Editora. 2012.

DOURADO. J. S, COSTA. L. D. C. **Perda da visão e enfrentamento: um estudo sobre os aspectos psicológicos da deficiência visual adquirida**. Trabalho de Conclusão de Curso de Psicologia da FBBC-EBMSP. Salvador, 2006. Disponível em: <http://newpsi.bvs-psi.org.br/tcc/232.pdf>. Acesso em: 12 de set. de 2016.

FIGUEIRA. E. C. S. **Introdução à Psicologia e Pessoas com Deficiência. A construção de um novo relacionamento**. 2ª ed. São Paulo: Edição do Autor/Agbook, 2014.

GALVÃO FILHO, T. A. A Tecnologia Assistiva: de que se trata? In: MACHADO, G. J. C.; SOBRAL, M. N. (Orgs.). **Conexões: educação, comunicação, inclusão e interculturalidade**. 1 ed. Porto Alegre: Redes Editora, p. 207-235, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico**, 2010. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/estadosat/temas.php?sigla=rs&tema=censodemog2010_defic. Acesso em: 02 de abr. de 2016.

KOVÁCS, M.J. Deficiência adquirida e qualidade de vida – possibilidades de intervenção psicológica. In. **Deficiência: alternativas de intervenção**. São Paulo; Casa do Psicólogo, 1997.

LANCILLOTTI, S. S. P. **Deficiência e trabalho: redimensionando o singular no contexto universal**. São Paulo: Autores Associados, 2003.

LEÃO. L. H. C. Psicologia do Trabalho: aspectos históricos, abordagens e desafios atuais. **ECOS Estudos Contemporâneos da Subjetividade**, Rio de Janeiro, v. 2, 2012. Disponível em: <http://www.uff.br/periodicoshumanas/index.php/ecos/article/view/1008>. Acesso em: 10 de set. de 2016.

MACIEL, M. R. C. Portadores de deficiência: a questão da inclusão social. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v.14, n.2, p.51-56, June 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392000000200008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 out. 2016.

MEAULO. M. P. **Fundação Dorina Nowill Para Cegos: Um Estudo Sobre a Educação Não Formal e Tecnologias Sociais Presentes na Inclusão de Portadores de Deficiência Visual**. 2014. Dissertação (Mestrado em Educação), Centro Universitário Salesiano de São Paulo-UNISAL, São Paulo, 2014. Disponível em: <http://unisal.br/wp-content/uploads/2015/08/22.08.14Disserta%C3%A7%C3%A3o-Marcelo-Meaulo.pdf>. Acesso em 15 ago. 2016.

MICHAELIS. **Dicionário brasileiro da língua portuguesa**. São Paulo: Editora Melhoramentos, 1998. Disponível em: <www.uol.com.br/michaelis>. Acesso em: 28 de ago. de 2016.

MINARELLI, J. A. **Empregabilidade: o caminho das pedras**. 15 ed. São Paulo: Editora Gente, 1995.

MOTTA, L. M. V. M. Deficiência Visual: Raízes Históricas e Linguagem do Preconceito. **Bengala Legal**, São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.bengalalegal.com/deficiencia-visual>. Acesso em: 18 de set. de 2016.

MOURA. D. R., SILVA. F.S. Inclusão no mercado de trabalho: um relato de experiência bem sucedido com surdos. **Revista Pandora Brasil**, São Paulo, 2010. Disponível em: http://revista.pandorabrasil.com/revista_pandora/inclusao/inclusao_mercado.pdf. Acesso em: 16 de out. de 2016.

NOWILL. D. G. **E eu venci assim mesmo**. São Paulo: Totalidade, 1996.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Paris, 1948. Disponível em: http://www.onu-brasil.org.br/documentos_direitoshumanos.php. Acesso em: 26 de set. de 2016.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **CID-10: Classificação internacional de doenças**. 10ª ed. São Paulo: EDUSP, 2006.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. Classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde (CIF). Portugal: Direção Geral da Saúde, 2004.

PASTORE, J. **Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência**. São Paulo: LTr, 2000.

SILVA, G.G. **O significado do trabalho para o deficiente visual**. 2007. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte. 2007. Disponível em: http://pucmg.br/documentos/dissertações_glaucia_silva.pdf. Acesso em: 10 de set. de 2016.

WILKE, V.T. **A integração da pessoa com deficiência visual no mercado de trabalho**. 2004. Projeto de pesquisa. (Psicologia) - Universidade do Sul de Santa Catarina. Palhoça, 2004. Disponível em: http://newpsi.bvs-psi.org.br/tcc/Vanessa_Tavares.pdf. Acesso em: 10 de out. de 2016.

DESAFIOS APRESENTADOS AO PROFESSOR: Pela construção de uma aprendizagem inovadora no ambiente de aprendizado em escolas públicas

Flávia Aparecida Soares³¹
Leslie de Jesus Ferreira³²
Letícia Aparecida de Oliveira³³

RESUMO

O presente artigo visa explorar os desafios apresentados ao professor no que se refere à abordagem de uma aprendizagem mais inovadora e analisará a questão sob três vertentes: criatividade, formação profissional e infraestrutura escolar. A começar pelo primeiro ponto, o estudo destaca que buscar novos caminhos de ensino utilizando-se da criatividade é essencial para o professor tornar suas aulas mais interativas, de forma a despertar no aluno a ânsia pelo aprender. Quanto à formação profissional, percebe-se uma dificuldade de estímulo no aspecto inovação. Assim, cursos que focam especificamente no estudo da teoria e em uma aprendizagem baseada em métodos arcaicos não preparam o professor para a realidade escolar, uma vez que ensinar exige ir para além da teoria e pensar em formas criativas e inovadoras. Por último, a falta de infraestrutura adequada nas escolas é um dos empecilhos que contribui para o fracasso da aprendizagem por parte dos alunos. **Palavras-Chave:** Formação profissional; Inovação do ensino; Criatividade.

1. INTRODUÇÃO

O processo de ensino-aprendizagem está em constante transformação, mas para atender as necessidades da sociedade vigente, as escolas necessitam adequar

³¹ Professora coautora e orientadora do presente artigo de pesquisa; Mestre em Linguística pela UNIFRAN/Universidade de Franca; integrante do Projeto Observatório da Educação CAPES/UNIFRAN (2011); membro do corpo editorial e de revisão da RIEC/Revista Interdisciplinar de Estudos Contemporâneos; membro do NDE -núcleo de desenvolvimento estruturante do curso de Pedagogia da FANS/Faculdade de Nova Serrana; Professora dos cursos de administração, Ciências Contábeis e Pedagogia da FANS/Faculdade de Nova Serrana; Professora dos cursos de Engenharia da computação, Letras e Pedagogia da UEMG/Divinópolis -Universidade do Estado de Minas Gerais. E-mail: flaaresns@yahoo.com.br.

³² Aluna do segundo período de Pedagogia da FANS- Faculdade de Nova Serrana.

³³ Aluna do segundo período de Pedagogia da FANS – Faculdade de Nova Serrana.

as teorias às necessidades práticas dos alunos a fim de oferecer-lhes um ensino de qualidade, estimulante e que os prepare para a vida fora do ambiente escolar.

Nesse contexto, percebe-se que atualmente o ensino precisa ser mais inovador, já que o professor e a escola disputam o espaço e a atenção dos alunos com as novas tecnologias que são cada vez mais atrativas. Assim, cabe aos professores, aliar as tecnologias ao aprendizado de uma forma significativa e não viverem outra dimensão, querendo excluí-las do universo escolar. Não adianta querer reter a atenção dos alunos apenas com aulas expositivas e quadro giz. É necessário que o professor e escolar atentem-se às inovações tecnológicas a fim utilizá-las de forma eficaz na sala de aula.

Para construir uma aprendizagem inovadora e que cumpre com as necessidades da sociedade atual, a criatividade surge então como uma característica essencial para os educadores do século XXI.

Contudo, há lacunas presentes na formação profissional do professor, que tornam o processo criativo difícil e quase impossível para alguns. Somando-se a isso: a falta de infraestrutura oferecida pelo Estado em algumas escolas públicas bem como a superlotação nas salas de aula e a má remuneração dos servidores também são empecilhos que influenciam de forma negativa na construção de um ensino inovador.

Entretanto, é possível mudar e tornar o processo de aprendizagem mais integrado, com propostas condizentes ao perfil do aluno do novo século, pois algumas escolas já apresentam práticas pedagógicas que prezam pela eficiência e criatividade, como é o caso da Escola da Ponte em Portugal que pode ser vista como um exemplo para a criação de mais projetos inovadores no Brasil que visem à oferta de um ensino de qualidade.

2. CRIATIVIDADE NO PROCESSO DE INOVAÇÃO ESCOLAR

Criatividade é uma daquelas palavras que mesmo fazendo parte do cotidiano do ser humano, encontra-se uma grande dificuldade em conceituá-la de forma a fazer jus a toda a sua amplitude. Ao analisar o sentido etimológico dessa palavra a partir de um contexto histórico, autores que se dedicaram a estudar os aspectos que a envolvem tais como: Lubart (2007) e Kneller (1978) afirmam que as primeiras concepções do termo surgiram em bases filosóficas, de modo que os antigos

definiam-na como um *presente de entidades divinas*, sendo assim um dom, que como tal, era algo inato, ou seja, que surgia como parte da natureza humana.

Ainda segundo os autores, era comum nessa época associar a criatividade à ideia de loucura, uma vez que aqueles com pensamentos criativos apresentavam comportamentos que não eram aceitáveis perante o padrão tradicional do momento.

Para Kneller (1978), a espontaneidade, presente nas pessoas criativas era interpretada como sendo vestígio de um acesso de loucura. Desde então, o termo passou por mudanças em sua conceituação, deixou de ser empregado como sinônimo de loucura e passou a ser valorizado e tornou-se característica essencial para os profissionais de qualquer área que pretendem se destacar, principalmente para o professor do século XXI.

Segundo Lubart (2007), “criatividade é a capacidade de realizar uma produção que seja ao mesmo tempo nova e adaptada ao contexto na qual ela se manifesta”. (LUBART, 2007, p.16). Em outras palavras, criatividade é a capacidade de inovar, acrescentando uma novidade para melhorar alguma coisa já existente, ou então, criar algo completamente novo que será relevante para o contexto que se submete.

Nessa mesma linha de pensamento, Freire (1996) afirma que a criatividade não existiria sem a curiosidade do homem, que inquieto diante daquilo que ainda não foi feito, acrescenta à realidade algo criado por ele para melhorar suas condições de vida. Concordando com Freire, Torre (2005) afirma que:

[...] a criatividade está em saber utilizar a informação disponível, em tomar decisões, em ir mais além do que foi aprendido, sobretudo, em saber aproveitar qualquer estímulo do meio para gerar alternativas na solução de problemas e na busca de qualidade de vida. (TORRE, 2005, p.34).

Torre (2005) e Freire (1996) expressam que a criatividade é um importante meio de transformação da realidade, pois é através dela que o homem descobre possibilidades de agir e através de suas escolhas, interfere na história de seu tempo.

Assim sendo, entender o homem como ser criativo é atribuir-lhe consequentemente capacidade para transpor obstáculos, uma vez que é capaz de criar e inovar formas para combater aquilo que o restringe de alcançar todo o seu potencial como pessoa. Contudo, toda essa capacidade herdada a partir da criatividade exige um forte senso de reponsabilidade, pois o poder que o homem

assume como *Ser criativo* pode ser utilizado, tanto para construir quanto para destruir.

Para Torre (2009), no contexto escolar a criatividade surge como um elemento fundamental de transformação do processo de aprendizagem.

[...] as Escolas Criativas são aquelas que vão adiante do lugar de que partem, oferecem mais do que têm e ultrapassam o que delas se espera, reconhecem o melhor de cada um e crescem por dentro e por fora, buscando o bem-estar individual, social e planetário. (TORRE, 2009, p.68).

Assim, a escola ideal é aquela que se planeja com criatividade e estimula o educador a trabalhar de forma mais lúdica a fim de oferecer ao aluno uma aprendizagem de qualidade, onde a monotonia não tem lugar e o estímulo é constante, pois a preocupação não é depositar no aluno o máximo de informações possíveis, considerando-o uma *caixa vazia*, mas sim oferecer-lhe as melhores oportunidades para prepará-lo para vida e para o aprendizado integrado.

Neste modelo de escola, a consciência e os valores humanos são trabalhados constantemente, levando em consideração sempre o que cada aluno tem como particularidade, não o forçando a se adaptar a um modelo padrão.

Tendo a criatividade como perspectiva para um ensino inovador, nem a escola nem o professor se abatem frente às limitações do ambiente onde se encontram, de forma que o professor condiciona sua prática docente com os materiais que têm ao seu alcance e busca maneiras inovadoras de ensinar. Assim, as ações criativas por parte dos professores estimulam a capacidade criativa dos alunos, o que se torna muito importante ao considerar que a criatividade se encontra diretamente relacionada ao desenvolvimento cognitivo dos estudantes.

Mediante o que foi apresentado até o momento, pode-se entender o porquê da criatividade ser tão importante ao se tratar de inovação nas escolas do século XXI. No contexto atual, o modelo didático encontra-se ultrapassado uma vez que é incapaz de atender as necessidades da sociedade. Nas salas de aula, prevalece o ensino maçante onde muito se fala e muitas das vezes, o conteúdo discutido não apresenta nenhum sentido para o educando, formando assim um quadro, onde o aluno não se encontra envolvido no processo de aprendizagem ou estimulado a estudar, contribuindo dessa forma para que o Brasil apresente indicadores preocupantes no que diz respeito a uma educação de qualidade.

Segundo Alves (2001), o processo educacional tradicional muito se assemelha a uma linha de montagem fabril encontrada dentro de empresas. Neste processo, uma esteira se movimenta com uma peça original localizada em seu centro, os funcionários, que se encontram em suas laterais vão então acrescentando partes a ela, que no final encontra-se praticamente irreconhecível.

O autor então destaca a falta de integração do processo, uma vez que cada funcionário faz sua parte individualmente sem nenhuma noção da totalidade ou da importância de cada um dos membros da equipe. Além disso, Alves (2001) explicita que nenhuma particularidade é aceita, sendo que a igualdade passa a ser considerada sinônimo de qualidade e perfeição. Nesse sentido, o diferente é eliminado por não atender aos critérios estimados na visão fabril.

Assim sendo, Alves (2001) pondera que.

As linhas de montagem denominadas escolas organizam-se segundo coordenadas espaciais e temporais. As coordenadas espaciais se denominam "salas de aula". As coordenadas temporais se denominam "anos" ou "séries". Dentro dessas unidades espaço-tempo os professores realizam o processo técnico-científico de acrescentar sobre os alunos os saberes-habilidades que, juntos, irão compor o objeto final. Depois de passar por esse processo de acréscimos sucessivos - à semelhança do que acontece com os "objetos originais" na linha de montagem da fábrica- o objeto original que entrou na linha de montagem chamada escola (naquele momento ele chamava "criança") perdeu totalmente a visibilidade e se revela, então, como um simples suporte para os saberes habilidades que a ele foram acrescentados durante o processo. A criança está finalmente formada, isso é, transformada num produto igual a milhares de outros. (ALVES, 2001, pág. 36/37).

De acordo com o autor fica clara a crítica ao modelo educacional tradicional que não considera em sua prática as peculiaridade de cada criança, e também não explora de forma efetiva o melhor de cada uma delas, mas sim dissolve o que cada uma tem de diferente e especial para moldá-la à concepções gerais.

Nessa visão da linha de montagem, o aprendizado é restrito aos conteúdos científicos, uma vez que um ambiente assim em nada favorece o crescimento pessoal ou o desenvolvimento de relações interpessoais.

A criatividade surge então como um importante instrumento de mudança para o modelo tradicional de escola. Um exemplo de escola citado por Alves (2001), que usando da criatividade para inovar mudou todas concepções tradicionais e tem a influenciar grandes mudanças no contexto escolar com sua nova visão é a Escola da Ponte, localizada em Portugal. A escola pública foi fundada em 1976 e ao longo dos

anos foi construindo suas concepções fundamentadas em conceitos como autonomia, liberdade, democracia e inclusão, além de seguir muitos dos pensamentos idealizados por Paulo Freire em suas práticas.

A Escola da Ponte, diferentemente do modelo tradicional não divide alunos com base em critérios como idade ou série, sua filosofia pelo contrário defende um ensino integrado onde os alunos possuem a liberdade para se agruparem de acordo com seus interesses de estudo.

Nesse sentido, não se faz necessário salas de aulas, que são então substituídas por espaços de trabalho onde estão a disposição dos alunos uma grande gama de materiais de pesquisas, tais como: livros, vídeos, internet e qualquer outro material considerado como fonte de conhecimento.

O processo de aprendizagem começa com a formação de pequenos grupos de alunos que possuem um mesmo interesse de estudo, em seguida em contato com um professor o grupo desenvolve um programa de trabalho de 15 dias, onde o tema escolhido para o estudo será abordado sob diversos enfoques, e com o surgimento de dúvidas, as mesmas são respondidas pelo professor ou colegas de escolas que já tenham desenvolvido pesquisa com o tema referido.

No final da quinzena, os alunos do grupo fazem uma apresentação aos professores que avaliaram os resultados obtidos por suas pesquisas, em caso de aprovação o grupo é desfeito e todo o processo começa novamente.

Alves (2001), em uma visita a escola faz as seguintes considerações.

(...). As crianças trabalhavam nos seus projetos, cada uma de uma forma. Moviam-se algumas pela sala, na maior ordem, tranquilamente. Ninguém corria. Ninguém falava em voz alta. Em lugares assim normalmente se ouve um zumbido, parecido com o zumbido de abelhas. Nem isso se ouvia. Notei, entre as crianças, algumas com síndrome de Down que também trabalhavam. As professoras estavam assentadas com as crianças, em algumas mesas, e se moviam quando necessário. Nenhum pedido de silêncio. Nenhum pedido de atenção. Não era necessário. (ALVES, 2001, pág. 42).

De acordo com o autor, a dinâmica estabelecida pelos métodos pedagógicos utilizados na Escola da Ponte tem gerando resultados muito positivos. Ao oferecer liberdade de conduta aos alunos, a escola não apenas os ensina a ser responsáveis por seus atos como também demonstra a importância de respeitar a liberdade e o espaço do outro.

Se nas salas de aulas atuais os professores não conseguem controlar seus alunos, no ambiente proposto como modelo pela escola da Ponte, o professor não precisa tentar controlar o seu aluno, pois sabe que o mesmo possui liberdade para fazer suas escolhas e que seu valores não o permitirão prejudicar a si próprio ou aos seus colegas.

Assim sendo, pode-se afirmar que a Escola da Ponte usando de sua criatividade inovou para trazer aos seus alunos um ensino de qualidade, onde não apenas os conteúdos científicos são trabalhados, mas também seus valores, sua autonomia e sua liberdade de escolha. Dessa forma, a escola não apenas auxilia na formação acadêmica de seus alunos, mas também favorece seu crescimento pessoal e sua independência.

No Brasil já existem iniciativas parecidas como é o caso da Escola Politeia, localizada em São Paulo e o Projeto GENTE na favela da Rocinha, no Rio de Janeiro, mas ambos contam com financiamento de empresas privadas e embora sejam inovadores e contribuam de forma positiva para uma educação criativa e inovadora, essa ainda é uma realidade muito distante da maior parte das escolas do nosso país.

2.1 FORMAÇÃO PROFISSIONAL E INOVAÇÃO ESCOLAR

Quando se fala em inovação escolar, deve-se destacar o papel do professor neste processo e investigar como é a formação deste durante a graduação. Assim, será possível analisar como o profissional é capacitado e quais são os métodos de pesquisa que ele é/está sujeito.

É desejável que o professor procure meios que despertem no aluno a vontade do saber, além de estimular o desenvolvimento integrado do aluno. Nesse sentido, uma boa formação acadêmica contribuirá muito para o sucesso do professor em sala de aula.

Contudo, no cotidiano escolar, muitas vezes o alfabetizador depara-se com obstáculos que limitam seu trabalho e dificulta o processo de ensino aprendizagem dos alunos, entre eles pode-se citar: a pouca formação voltada para atividades práticas, a falta de interesse de alguns pais na vida escolar de seus filhos, a infraestrutura das escolas, a superlotação das salas entre outros. Entretanto,

ressalta-se que quando o aprendizado do aluno vai mal, o questionamento maior diz respeito à formação do professor.

O problema da formação de professores começa na faculdade. Os docentes de pedagogia e das licenciaturas – de matemática, língua portuguesa, biologia etc. – não sabem ensinar para quem dará aula. Isso porque eles mesmos não aprenderam como fazer isso. Para não dizer que a formação didática não existe, podemos dizer que ela é precária. A maioria dos futuros professores não aprende como lecionar. Não recebem na faculdade as ferramentas que possibilitarão que eles planejem da melhor forma possível como ensinar ciências, matemática, física, química e mesmo como alfabetizar. Muitos de nossos professores saem da faculdade sem saber alfabetizar crianças. É um problema grave. (GATTI 2016, s/p).

De modo mais claro, pode-se afirmar que uma das maiores dificuldades encontradas na **formação dos educadores** é a desagregação que se faz entre a teoria e a prática, ou seja, a separação entre o que se vê nos conteúdos nas Universidades e o que se trabalha no dia a dia em uma sala de aula.

Nesse sentido, Gatti (2014) posiciona em uma entrevista realizada pelo *CADERNOS CENPEC* que:

Os nossos estudos mostraram que pouquíssimos currículos dos cursos de Pedagogia contemplam a educação infantil. E quando contemplam, é uma formação em História da Infância, História da Criança – que também é muito importante, mas não tem nada sobre como trabalhar com as crianças na pré-escola e nas creches no dia a dia. E agora, com a expansão das creches, como é que o professor deve atuar com bebês? Criar um ambiente de desenvolvimento cognitivo e sócio emocional dessas crianças seria função desse professor, mas não tem formação para isso. Estamos vivendo uma ambiguidade na licenciatura em Pedagogia: forma pedagogo ou forma professor? Os próprios estudantes se ressentem disso nos cursos. (GATTI 2014, p. 253-254).

Quanto à formação do professor vale destacar que uma mudança nessa questão não depende somente de questões de ordem governamental ou das concepções teóricas estudadas nas universidades, mas sim de profissionais interessados nesta questão e que busquem trabalhar de forma conjunta para o alcance de resultados significativos.

Segundo Gatti, (2000) “planos excelentes, neste país, têm fracassado porque não há pessoas com qualificação mínima para bem executá-los” (GATTI, 2000, p.5), ou seja, não adianta o governo criar cursos na área da educação se não houver professores que respondem a esta formação de maneira eficaz.

Ressalta-se também que a formação continuada dos professores é contemplada na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB 9394/96 no artigo 63 e inciso **III - programas de educação continuada para os profissionais de**

educação dos diversos níveis. Bem como no artigo 67 e inciso **II** - *aperfeiçoamento profissional continuado, inclusive com licenciamento periódico remunerado para esse fim.* Assim, as recomendações da lei tornam necessários investimentos, para que ocorra uma melhoria na ação pedagógica. Porém, ao se considerar o contexto social atual, observa-se a necessidade de formar professores que reflitam sobre a sua prática, a reflexão será um instrumento de desenvolvimento da ação profissional e do pensamento. Dessa forma, o professor passará a ser visto como o sujeito que constrói seus conhecimentos a partir de sua experiência e sabedoria através de sua compreensão alcançada pela ligação da teoria com a prática.

Segundo Freire (2015), “na formação permanente dos professores, o momento fundamental é o da reflexão crítica sobre a prática. É pensando criticamente a prática de hoje ou de ontem que se pode melhorar a próxima prática” (FREIRE, 2015, p.40).

Sobre o disposto acima, entende-se que a prática docente deve ser refletida constantemente e que o conhecimento do professor deve ser posto em prática não somente através do que ele aprendeu em livros e em atividades durante seu processo de formação.

Ao lecionar, o professor deve estabelecer vínculos que estimulem o aluno para o desejo de aprender e aprender vai além do ensinar e está além das páginas dos livros didáticos. A aprendizagem é constante e deve ser feita para a vida.

Assim, a formação continuada é de suma importância, uma vez que reflete diretamente no desenvolvimento pessoal e profissional do professor e o possibilitam fazer questionamentos sobre sua autonomia e profissionalismo bem como o desenvolvimento organizacional, permitindo que ele contribua com inovações na organização escolar.

Nesse âmbito é relevante o que afirma Nóvoa (1991):

[...] a formação deve estimular uma perspectiva crítico-reflexiva, que forneça aos professores os meios de um pensamento autônomo e que facilite as dinâmicas de autoformação participada. Estar em formação implica um investimento pessoal, um trabalho livre e criativo sobre os percursos e os projetos próprios, com vistas à construção de uma identidade, que é também uma identidade profissional (NÓVOA, 1991, p.25).

Em concordância com o autor, Freire (2015) ressalta que:

Como professor num curso de formação docente não posso esgotar minha prática discordando sobre a teoria da não extensão do conhecimento. Não posso apenas falar bonito sobre as razões ontológicas, epistemológicas e políticas da teoria. O meu discurso sobre a Teoria deve ser exemplo concreto, prático, da teoria. Sua encarnação. (FREIRE, 2015, p.47).

Observa-se de acordo com os autores que é de suma importância que o profissional da educação busque sempre adquirir novos conhecimentos, pois sua formação jamais termina e a educação demanda de um espírito inovador sempre.

Numa entrevista realizada pelos *CADERNOS CENPEC*, Gatti (2014) cita problemas na formação continuada, sendo:

Ela não é muito bem planejada em termos de aderência local. Há pesquisas que apontam para as dificuldades dos professores, inclusive as dificuldades de professores mais maduros; situações escolares mudam novas gerações adentram cenários sociais são cambiantes, novas necessidades profissionais surgem; para os novatos, circunstâncias de sua formação os deixam sem repertório profissional inicial. Com isso, a formação continuada de aprofundamento e inovação tem ficado prejudicada. De modo geral, a formação continuada não tem suprido esses problemas porque ela não se baseia em estudos locais que definem dificuldades específicas. Ela tem sido feita a partir de perspectivas amplas, “bom, não temos boa alfabetização, então vamos dar cursos de alfabetização para os professores”. Está certo, porque a maioria dos professores que vai alfabetizar não possui o repertório necessário para trabalhar com a criança. Na educação infantil é a mesma coisa, só que não há uma articulação dessa formação com realidades específicas. Precisaríamos de uma articulação que levasse em conta dificuldades específicas em contextos determinados. E há dinheiro para isso no Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (Fundeb), há um fundo dedicado para a formação de professores; tanto os estados como os municípios têm a sua cota. (GATTI, 2014, p.260).

Mediante as considerações de Gatti (2014) é evidente a contribuição da reflexão e da crítica no exercício para a valorização da profissão, dos saberes dos professores e das escolas enquanto espaço de formação continuada. Além disso, observa-se uma grande necessidade em compreender que a formação pessoal e profissional caracteriza-se como um dever permanente, envolvendo as experiências de formação inicial e contínua bem como as experiências no exercício da profissão, encontrada no dia a dia em uma sala de aula.

Para Freire, a reflexão é o movimento realizado entre o fazer e o pensar. Com isso, surge a reflexão sobre a prática docente. Dessa forma, a formação continuada dos professores que buscam a inovação através de sua prática docente implica o

pensar certo, envolvendo um movimento dinâmico e mais eficaz no contexto educacional.

[...] O que se precisa é possibilitar, que, voltando-se sobre si mesma, através da reflexão sobre a prática, a curiosidade ingênua, percebendo-se como tal, se vá tornando crítica. A prática docente crítica, implicante do pensar certo, envolve o movimento dinâmico, dialético, entre o fazer e o pensar sobre o fazer. (FREIRE, 2001 p. 42-43).

Entretanto, nada adianta ter ótimos e conceituados profissionais se não são oferecidas estruturas adequadas para o desenvolvimento de um trabalho. Em várias escolas públicas os desafios de ensinar são constantes, sendo a falta de estruturas adequadas bem como outros problemas já citados anteriormente, de modo que é de suma importância que os governantes façam modificações positivas *nas paredes das escolas* e não só nos papéis que dizem respeito às leis e ao regimento escolar, pois tudo isso interfere no aprendizado dos discentes. Ressalta-se ainda que a falta de estrutura básica envolve não apenas a estrutura física de prédios, mas também o mobiliário, os equipamentos necessários para proporcionar conforto e concentração aos discentes e etc.

“O ser humano cresce num ambiente social e a interação com outras pessoas, é essencial ao seu desenvolvimento” (VYGOTSKY apud DAVIS e OLIVEIRA, 1993, p. 560). Assim é imprescindível um local estimulante para que o professor possa desenvolver atividades educativas e conceituais, contribuindo para o desenvolvimento do senso crítico do aluno, obtendo resultados gratificantes.

Um ambiente sem recursos, onde a criança e o adulto veem apenas paredes e espaços vagos torna-se um ambiente sem vida, que sem expor desafios cognitivos ao discente não contribui para ampliar seu o conhecimento.

Segundo Piaget apud Kramer (2000), a criança constrói o seu conhecimento durante as interações com o meio, nesse sentido é o meio que concebe à criança a capacidade de adquirir informações que contribuem para seu desenvolvimento cognitivo, daí a importância de um local estimulante tanto para os alunos quanto para professores. “O desenvolvimento resulta de combinações entre aquilo que o organismo traz e as circunstâncias oferecidas pelo meio”. (PIAGET apud KRAMER 2000, p. 29).

Nesse sentido, faz-se necessário um ambiente de aprendizagem que permita ao educador transpor com a criança a sua realidade, explorando seus anseios e

fantasias. Além do mais, o espaço escolar aparece como signo que intervém diretamente nas atividades escolares.

Conforme (VYGOTSKY apud OLIVEIRA, p. 30), “os signos são marcas externas que auxiliam o homem em tarefas que exigem memória e atenção”. A memória mediada por signos é eficaz, não podendo ser comparada com uma memória não mediada. Com isso, é notável a importância de um espaço estruturado servido como instrumento mediador.

Para finalizar, vale destacar que o que ressalta Mendes e Gitahy (2006). Para os autores, nas diversas tentativas de melhorar a qualidade do ensino, o docente, instrumento facilitador da aprendizagem, é negligenciado.

Com isso, percebe-se que conforme o professor está satisfeito e motivado, ele pode contribuir com elementos inovadores e criativos em suas aulas, interferindo na motivação dos alunos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A construção de um ensino inovador deve ser vista com prioridade, uma vez que os métodos tradicionais estão se mostrando ineficientes e incapazes de atender as necessidades do aluno do século XXI.

As escolas inovadoras deverão ter suas práticas pedagógicas focadas em proporcionar aos discentes uma formação que valorize não apenas a aquisição de conhecimentos, mas também que os prepare para cumprirem seu papel na sociedade. Os métodos devem ser estimulantes para a construção de um pensamento crítico, para o desenvolvimento da criatividade e o amadurecimento integrado do aluno.

Entretanto, para que isso se torne uma realidade, os educadores também precisarão mudar sua postura, passando a valorizar mais a formação continuada e entendendo de maneira mais ampla como seu papel é importante para transformar a educação atual.

Nesse contexto, as universidades também têm muito a contribuir na elaboração de novos métodos de formação para que o futuro educador saia mais preparado para enfrentar na prática os desafios de uma educação de qualidade. Projetos que associem a teoria com a prática e participação em discussões para a

troca de conhecimentos com educadores mais experientes são alternativas que podem ser desenvolvidas para auxiliar nesse processo.

Além disso, a contribuição do Estado também é necessária com investimentos na área na educação, além de mais reconhecimento para os professores que precisam se sentir mais valorizados, pois assim estarão mais motivados para realizarem o seu trabalho, sendo mais criativos e inovando para tornar o processo educativo mais eficaz.

REFERÊNCIAS

ALVES, Rubem. **A escola com que sempre sonhei sem imaginar que pudesse existir**. Campinas – SP: Papyrus, 2001.

CADERNOS CENPEC. **Entrevista com Bernardete Gatti**. São Paulo: v.4, n.2, p.248-275, dez. 2014. Disponível em: <http://cadernos.cenpec.org.br/cadernos/index.php/cadernos/article/view/297/283> . Capturado em 25 de setembro de 2017.

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

GATTI, Bernardete. **Formação de professores e carreira**. 2ª Ed. Campinas, SP: Editora: Autores Associados, 2000.

KRAMER, Sônia. **Com a pré-escola nas mãos**. São Paulo: Ática, 2000.

LIMA, Ana Maria Botelho de; SUELI, Elaine; NASCIMENTO, Renatha Cristina Fraga do. **Infraestrutura escolar e a relação com o processo de aprendizagem**. Jul. de 2010. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/infra-estrutura-escolar-e-a-relacao-com-o-processo-de-aprendizagem/42042/#ixzz4jnS4go>. Capturado em 17 de setembro de 2017.

LUBART, Todd. **Psicologia da Criatividade**. 1ª Ed. Porto Alegre: Editora Artmed, 2007.

MENDES, A.A.; GITAHY, R.R.C. **Fatores que influenciam na motivação de professores da rede estadual de ensino, no exercício do magistério na cidade de Maringá – PR**. Revista Cesumar, Maringá, v.11, n.2, p. 97 – 112. jul. / dez. 2006.

OLIVEIRA, Marta Kohl de. **Vygotsky: Aprendizado e desenvolvimento. Um processo sócio-histórico**. São Paulo: Ed. Scipione, 2008.

OSHIMA, FLÁVIA YURI. **Revista época – Entrevista com Bernardete Gatti**. Nov. de 2016. Disponível em: <http://epoca.globo.com/educacao/noticia/2016/11/bernardete-gatti-nossas-faculdades-nao-sabem-formar-professores.html>. Capturado em 20 de setembro de 2017.

PEREIRA, Lucila Conceição. **Formação de Professores**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/pedagogia/formacao-de-professores/>> Capturado em 25 de setembro de 2017.

TORRE, Saturnino de la. **Dialogando com a Criatividade – da identificação à criatividade paradoxal**. São Paulo: Madras, 2005.

DIFERENTES OLHARES SOBRE OS 10 ANOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA NO CONTEXTO BRASILEIRO: Uma revisão narrativa

Graciela Soares Fonseca³⁴
Jane Kelly Oliveira Friestino³⁵
Rosimary Azevedo Vignoli³⁶

RESUMO

O Programa Bolsa Família foi implementado em 2004 como desdobramento de programas sociais existentes na época, no intento de reduzir desigualdades por meio da transferência de renda. O presente trabalho tem por objetivo realizar uma análise reflexiva sobre o Programa Bolsa Família, com foco nas diferentes nuances presentes no discurso de eficácia deste como política pública social, favorecendo reflexões sobre o desenvolvimento das ações no período de 2004 a 2014, por meio de uma revisão narrativa em publicações relevantes produzidas no Brasil. Estudos produzidos nos dez primeiros anos do Programa apontam que por não se constituir um direito, torna-se assistencialista sem garantia de permanecer devido à polêmica e aos obstáculos que envolvem a temática, e necessitam ainda agregar pessoas e serviços com responsabilidade pública, no sentido de erradicar a pobreza.

Palavras-chave: Políticas públicas; Programas sociais; Desenvolvimento; Saúde coletiva.

ABSTRACT

The Bolsa Família Program was implemented in 2004 as an unfolding of existing social programs, in an attempt to reduce inequalities through income transfer. The purpose of this paper is to conduct a reflexive analysis on the Bolsa Família Program, focusing on different nuances present in the effectiveness speech about this program as a social public policy, as well as to promote reflections on the development of actions in the period from 2004 to 2014. Studies carried out in the first ten years of the Program point out that, because Bolsa Família Program does not constitute a right, it becomes a welfares program, without permanency guarantee due to the controversy and obstacles involving the theme, and they need to add people and services with public responsibility, in order to eradicate poverty.

Keywords: Public policies; Social programs; Development; Public health.

³⁴ Doutora e Mestre em Ciências Odontológicas; Cirurgiã dentista; Professora Adjunta da UFFS –Universidade Federal da Fronteira Sul *campus* Chapecó. E-mail: graciela.fonseca@uffs.edu.br

³⁵ Doutora e Mestre em Saúde Coletiva; Enfermeira; Professora Adjunta da UFFS-Universidade Federal da Fronteira Sul *campus* Chapecó; Orientadora no curso de especialização em Gestão Pública - Universidade Aberta do Brasil UAB/UNIFESP. E-mail: jane.friestino@uffs.edu.br

³⁶ Especialista em Gestão Pública pela UAB/UNIFESP Universidade Federal de São Paulo; fonoaudióloga; Assistente Técnico Administrativo. IPPRI-Instituto de Políticas Públicas e Relações Internacionais da – UNESP Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”. E-mail: rosi@reitoria.unesp.br

Conflitos de interesse: não há conflitos de interesse a declarar

Introdução

No Brasil, as políticas sociais ganharam ênfase com a promulgação da Constituição Federal de 1988, assegurando o direito à saúde, ao trabalho e ao lazer, entre outros. No campo da desigualdade social as políticas sociais participam como forma de minimizá-la, mediante enfrentamento da pobreza e a garantia de direitos por meio de programas de transferência de renda. Nesse sentido, o Fundo Nacional de Combate e Erradicação da Pobreza, criado no Governo Fernando Henrique Cardoso (1995-2002), iniciou as ações de combate à pobreza a fim de garantir os recursos de transferência de renda às famílias abaixo da linha da pobreza (HOFFMANN, 2010).

A gestão presidencial ocorrida entre 2003 e 2010 implantou o cadastro único dos programas sociais já existentes, denominando como Programa Bolsa Família (PBF) (BRASIL, 2004), concedendo a esse governo um rótulo social que se evidencia até os dias atuais. Com isso, devido à abrangência e a repercussão do PBF na sociedade brasileira, julga-se importante analisar a conjuntura econômica e política, pela qual o país passou durante o período (2004 a 2014), com reflexões na área social e da saúde, a fim de entender quais implicações se dariam à economia, à sociedade e à classe política, enquanto programa de transferência de renda.

O presente trabalho tem por objetivo realizar uma análise reflexiva sobre o PBF, com foco nas diferentes nuances presentes no discurso de eficácia deste como política pública social, bem como favorecer reflexões sobre o desenvolvimento das ações nesta primeira década de atuação no Programa (2004 a 2014).

Método

Trata-se de um estudo descritivo com abordagem ampliada e contextualizada em publicações produzidas no período que compreende os dez primeiros anos do PBF (2004 a 2014). O trabalho consiste em uma revisão narrativa da literatura, desenvolvida segundo os pressupostos de Rother (2007). Para o autor, trabalhos de revisão de literatura descrevem e discutem o desenvolvimento ou o “estado da arte” de temas específicos, constituindo na análise da literatura científica a partir da interpretação crítica dos autores (ROTHER, 2007).

Como o tema a ser tratado refere-se a uma problemática a respeito da realidade brasileira, optou-se por realizar uma busca em bases de dados relevantes a este contexto. Consultou-se a base de dados Medline, Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), base de dados integrada ao Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BVS/BIREME/OPAS/OMS) e as bases da *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) (ROLIM, 2014).

Para a busca dos trabalhos foi utilizado o descritor “Bolsa Família”, considerando como filtro: o título, resumo ou assunto. Foram incluídos na revisão os que apresentavam o termo “Bolsa Família” no título ou resumo, publicados no período dos dez anos iniciais do Programa (2004 e 2014), e que estivessem disponíveis na íntegra. A busca, realizada em dezembro de 2016, resultou em 613 trabalhos, destes foram excluídos 456 trabalhos pois não atendiam aos critérios de inclusão, sendo ao final elegíveis somente 157 estudos. Os materiais foram lidos na íntegra e analisados criticamente, compondo o texto que se segue.

Políticas Públicas e sociais: onde está o PBF?

Entre os diversos conceitos de políticas públicas encontrados na literatura, o conceito de Laswell (1936/1958) as traduzem como sendo um das responsáveis por implicar-se com as seguintes questões: quem ganha o quê, por quê e que diferença faz (SOUZA, 2006). A partir disso, surgem algumas questões sobre o PBF enquanto proposta que surgiu para reduzir a desigualdade social ao atender famílias em condições vulneráveis. Em todo o período analisado, nota-se que em diferentes perspectivas: saúde, social e financeiro, os estudos preocuparam-se, em sua maior parte, em analisar se o PBF promove o efeito esperado, ou seja, reduz a pobreza das famílias; e também, apontam como ocorre a articulação entre o PBF, o governo e a sociedade.

Historicamente, implícita à lógica da política social, encontram-se a concepção de que apenas a ação do Estado apresenta-se como suficiente para atender às demandas da população, em que as políticas públicas são fatalmente confundidas com benefícios repassados pelo Estado para a população vulnerável, muitas vezes resultados de práticas de intermediação político-partidária (MOURA, 2007).

O desfecho dessa análise é salientado por Ortuso e Di Giovanni, (2013 p. 274), “ao afirmar que mais recentemente, tem ocorrido uma identificação entre as ideias de política social e de política assistencial, ou seja, uma circunscrição da política social ao campo das políticas para os pobres”. Dentro desse contexto, nos remetemos às políticas sociais como parte das políticas públicas que visam reduzir a desigualdade social, com atuações do Estado para a sociedade na área da educação, saúde, saneamento e habitação, dentre outros (CASTRO et al., 2009, p.334).

Nesse ponto, o PBF representa uma ação do Governo Federal para apoiar as famílias a conquistarem sua cidadania, acabar com a extrema pobreza e garantir a elas o direito à alimentação, à saúde e à educação. No entanto, deve-se observar que a garantia da renda está diretamente atrelada aos direitos acima elencados, ou seja, as famílias que recebem recursos financeiros advindos do PBF têm que obrigatoriamente manter seus filhos na escola, e fazer acompanhamento médico dos adolescentes, crianças e das gestantes³⁷.

Inicia-se então um amplo debate sobre a legitimidade social do PBF, antes de tudo porque tem à sua volta polêmicas e críticas. Uma delas, pouco divulgada mas a mais importante, é que o PBF não é uma política de Estado, e como tal não oferece garantias legais, desqualificando-se como direito social pela ausência de garantias que o sustente. Enquanto política de um governo, pode ser suspenso a qualquer momento conforme conveniência: como ameaça para manipulação eleitoreira ou pela redução de arrecadação.

Seguindo essa linha de argumentação, Moura (2007) contribui destacando o programa de transferência de renda como forma de política social de combate à pobreza, ao considerar que o PBF foi fundamental para reeleição do presidente Lula ao propagar que seu governo fez muito para os pobres como nenhum outro governo o fez. Depreende-se que o governo Lula, dessa forma, conquistou apoio de eleitores da classe média que se solidarizaram com a desigualdade do país. Em concordância, Weissheimer (2006) argumenta positivamente que, pela primeira vez, um programa de transferência de renda permitiu que milhões de famílias que viviam na extrema pobreza pudessem ser incluídas em um programa social que as

³⁷ BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Bolsa Família – Institucional*. 2015. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/bolsa-familia/bolsa-familia/beneficiario/institucional-bolsa-familia>> Acesso em: 13 ago. 2017.

ajudassem na alimentação do dia a dia. Nessa linha, concorda-se que as ações do PBF durante a gestão presidencial ocorrida entre 2003 e 2010 foram importantes como política de combate à fome, entretanto estava longe de garantir a segurança alimentar (COTTA; MACHADO, 2013).

Pode-se então, preliminarmente, considerar a eficácia do PBF das interpretações mais espetaculares até as críticas mais severas. Além dessa diversidade, nos confrontamos com os desafios atuais que envolvem mudanças que ocorrem nos campos político, econômico e social. Frente a esse cenário, suscita-se a necessidade de se refletir sobre as questões de renda e as condicionalidades presentes no PBF.

A relação da renda no PBF

O PBF beneficia famílias com renda per capita inferior a R\$ 77,00 mensais a R\$ 154,00, cujos valores variam de acordo com a composição da família: com ou sem crianças, adolescentes e gestantes. Esse benefício visa excluir a extrema pobreza e garantir “direito” à alimentação, à saúde, à educação e a conquista da cidadania³⁸.

Inicialmente, o item renda apresenta-se como atenuante à pobreza na concepção do governo federal. No entanto, Rego (2013, p. 149) afirma que “O problema de avaliar a pobreza só por meio do critério da renda é que este último não diz tudo sobre o nível de bem-estar dos indivíduos”. Nesse recorte, entende-se que o recebimento de renda não significa garantia de redução da pobreza, contrariando ainda a proposta do PBF, que utiliza a renda como critério para identificar famílias que possam receber o benefício.

O PBF configura-se da seguinte forma: as famílias consideradas de baixa renda se registram no município por meio do Cadastro único informatizado para Programas Sociais do Governo Federal, sendo este um instrumento de coleta de dados que armazena e diagnostica informações sobre a situação socioeconômica. Ao longo das publicações encontradas no período, existiram mudanças nos tipos de

³⁸ BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Bolsa Família – Institucional*. 2015. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/bolsa-familia/bolsa-familia/beneficiario/institucional-bolsa-familia>> Acesso em: 13 ago. 2017.

benefícios do PBF, critérios e valores, com ajustes que seguem a economia nacional.

Nesse contexto, objetivando transparência e exatidão na definição e a execução dessa política social, é imprescindível que se diferencie pobreza primária da secundária: a primeira refere-se à impossibilidade de satisfazer necessidades básicas como educação, saúde, trabalho, nutrição, moradia etc., e a segunda dá-se quando a renda é suficiente, entretanto existem outras dificuldades que não são resolvidas monetariamente (REGO, 2013).

Nesse ambiente marcado pelo desemprego e, por consequência a informalidade, amplia-se o foco na cobertura de beneficiados e ao mesmo tempo de gastos com a transferência de renda.

Partindo da constatação de que o programa de transferência de renda advém dos recursos obtidos por pagamentos de impostos, o gasto das famílias retorna aos cofres públicos via essa arrecadação. Esse consumo contribui para o crescimento do país e conseqüentemente toda a sociedade participa desse ciclo, financiando o PBF pelo pagamento de tributos e pelo consumo.

Minimiza-se esse embate em favor do PBF ao considerar que o mesmo retira 55 milhões de pessoas do flagelo da fome com somente 0,5% do PIB, sendo portanto, extremamente barato ao se tratar do financiamento de dívida pública que transferem-se bilhões de reais para o setor rentista e, conseqüentemente, 6% do PIB ou mais para 20 mil famílias³⁹.

Na conjuntura dos dez anos iniciais do PBF, é verdadeiro que a tributação influencia de forma distinta às famílias brasileiras favorecendo a redução ou ao aumento da desigualdade de renda, fato que ocorre devido à intervenção estatal sobre a sociedade, que por sua vez sente-se injustiçada socialmente, fazendo com que o senso comum reclame por gastos públicos que elevem a qualidade de vida de todos. O que se espera é tornar a carga tributária redistributiva uma via para reduzir a desigualdade social tão presente no Brasil. Nesse contexto retoma-se a função do sistema capitalista que viabiliza investimentos no campo social com arrecadação mediante expansão da economia (CAVALCANTI et al, 2013).

³⁹ DIEESE. Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Econômicos. *Boletim de Conjuntura*, São Paulo, n. 4, ago. 2015. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/boletimdeconjuntura/2015/boletimConjuntura004.pdf>>. Acesso em: 26 ago. 2017

Do exposto sobre renda, o que pretende-se demonstrar é que renda e economia estão intimamente ligadas à condição vulnerabilidade social, e conforme salienta Rocha (2011), o Brasil atingiu renda per capita num patamar que traduz-se na permanência da pobreza e ainda complementa que “dispor de renda monetária é condição de cidadania”. Quesito este que impacta diretamente na saúde, sendo fator relevante das ações de avaliação do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ) (TEIXERA, 2014).

Nesse sentido, cria-se uma discussão sobre os fins que levariam à justiça social, e não os meios, quando Hayek (1984) sugere que “se quisermos realizar uma distribuição da renda conforme as ideias correntes da justiça social torna-se imperativo centralizar a direção da atividade econômica”.

O desafio das condicionalidades do PBF

O governo federal impõe alguns compromissos aos beneficiários do PBF, denominados “condicionalidades,” que compreendem um trabalho conjunto entre as 03 esferas do governo e outros setores do poder público. As condicionalidades em relação à educação e à saúde foram estabelecidas a fim de contribuir com o aumento das capacidades das pessoas, no intuito de combater à pobreza (PIRES, 2013).

Na área de educação, os responsáveis devem comprometer-se com o mínimo de 85% da frequência escolar de crianças e adolescentes de 06 a 15 anos e o mínimo de 75% para aqueles com 16 e 17 anos, observando-se nesses casos, que o governo transfere a responsabilidade de receber esse benefício para esses jovens, que por sua vez, sentem-se culpados caso fracassem no atendimento dessa condição (OLIVEIRA, 2012). Na área de saúde, a exigência perpassa o acompanhamento familiar para avaliação do crescimento e desenvolvimento infantil por meio de vigilância nutricional e vacinação para menores de até 07 anos de idade e assistência pré-natal e pós-parto (CARVALHO et al., 2014).

Ressalta-se que essas condicionalidades objetivam reforçar o acesso aos direitos sociais, mas em último caso, as famílias que não cumprirem os

compromissos acima listados poderão ter seu benefício cancelado⁴⁰. Do ponto de vista de outros autores, críticos às condicionalidades, consideram que a atribuição de contrapartidas pode penalizar famílias mais vulneráveis, isso porque estas encontram mais dificuldades em cumprir o que foi exigido (SOARES; SÁTYRO, 2009).

É importante destacar a relação existente entre os direitos sociais e as condicionalidades que traduzem ideias contrárias: “dever de fazer” e “garantia de ter”. Este efeito é confirmado por Bichir (2010), que “considera controverso o controle das condicionalidades ou contrapartidas do BPF”. Nesse campo, insere-se o precário oferecimento de serviços públicos pelo Estado.

Amplia-se essa discussão quando contrariamente, Suplicy (2007) afirma que da mesma forma que os ricos se comprometem com educação e saúde dos seus filhos, os pobres também o farão, à medida que o direito de receber uma renda básica instigam ao esforço do cumprimento das condicionalidades.

Não bastando essas manifestações, na outra ponta, Zimmermann (2006) salienta que, ao mesmo tempo em que as condicionalidades têm boas intenções, seguem um paradigma que intensifica nos pobres a percepção de subordinação e de menos valia que têm de si mesmos.

Dessa forma, se o PBF visa reduzir a desigualdade social, com caráter em várias dimensões, seria perverso excluir: o acesso à alimentação adequada, à moradia e saneamento básico, e o papel da tecnologia, que segundo Olyntho (2008), é “fundamental na articulação de municípios longínquos, na troca de experiências e na construção de saberes”.

Reporta-se assim, sobre a pretensão do PBF, no sentido de incluir o Brasil em melhores patamares em relação à desigualdade social. Há inúmeras controvérsias sobre as condições impostas aos beneficiários do PBF, como obrigação, e não como direito previsto na Carta Magna. No compromisso com a frequência do(s) filho(s) na escola, e acompanhamento nos serviços de saúde, destaca-se a precariedade que envolve os sistemas públicos de educação e saúde no Brasil, que enfrentam problemas de quantidade e qualidade, e necessitam de expansão urgentemente (KERSTENETZKY, 2009).

⁴⁰ BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Bolsa Família – Institucional*. 2015. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/bolsa-familia/bolsa-familia/beneficiario/institucional-bolsa-familia>> Acesso em: 13 ago. 2017.

Em educação, não se trata somente de um espaço físico, mas de pessoas com vistas a uma capacitação integral. Pires (2013) traz à tona a percepção de que desenvolvimento e investimento em educação baseiam-se na Teoria do Capital Humano, a qual prevê que o retorno do investimento em educação será dado pelo incremento de renda dessas pessoas quando estas estiverem inseridas no mercado de trabalho, demonstrando que o investimento será valorizado ou não de acordo com as forças existentes no mercado capitalista. Essa inferência leva-nos a uma reflexão profunda sobre a fragilidade e as necessidades de reestruturação da educação quanto à responsabilidade pública de fazê-la se transformar numa grande riqueza e conseqüente igualdade social.

Para a saúde, Magalhães (2013), afirma que a vida saudável da população está atrelada a multidimensionalidade, que engloba a segurança alimentar, a renda, saneamento e habitação, dentre outros fatores, de forma complexa ao se relacionar diretamente com a má qualidade de vida impactada pelo baixo nível socioeconômico das famílias.

De acordo com as condicionalidades postas à saúde, um estudo analisou o impacto do PBF sobre a imunização de crianças de 0 a 6 anos em todo o Brasil, e como resultados evidenciou-se que o Programa não apresentou melhorias para a cobertura vacinal, sendo assim, o PBF não afeta os resultados definidos pela agenda do Ministério da Saúde (ANDRADE et al, 2012). Permanece a dúvida de que as condicionalidades na saúde, sendo estas tão restritas perto da complexidade que se instala no quesito saúde, estariam de fato sendo fontes confiáveis para indicar ou não alguém que deveria manter-se com o benefício.

Em face dessa realidade, adverte-se que a integralidade de ações na saúde deve ser pautada com “ações que visem ao empoderamento e autonomia dos sujeitos quanto ao autocuidado e desenvolvimento da cidadania” (CARVALHO et al., 2014).

Assim, é importante a colocação de que o benefício financeiro do PBF serve como incremento à alimentação e ao acompanhamento nutricional exigido (OLIVEIRA, 2011). Entretanto, de modo a configurar essa realidade, pressupõe-se que a importância despendida pelo PBF representa valor reduzido, incapaz de enfrentar o problema da saúde, no que se refere à qualidade nutricional e quantidade necessárias ao desenvolvimento pleno. (CABRAL et al., 2013).

Em outros termos, porém, em concordância com a polêmica na qual as condicionalidades estão envolvidas, afirma-se que essas condições “apresentam-se como uma forma de discriminação positiva, visando à equidade na garantia de direitos universais básicos” (TREVISANI et al, 2012). Depreende-se entretanto, que há opiniões contraditórias em relação a direito universal enquanto garantia de acesso à saúde. Ranincheski (2013, p.115) salienta que a relação do PBF com as áreas da educação e da saúde se dá pela importância que elas representam para as pessoas e também para o país. Portanto, implicam em maiores benefícios para o Estado em comparação às famílias beneficiadas, à medida que ações preventivas como as citadas minimizam gastos com a saúde, e na educação, reduzem o número de evasão, dando projeções estatísticas positivas ao Brasil, ou seja, faz-se necessária uma visão global dos efeitos promovidos pelo PBF que possa ofertar serviços de saúde, educação e assistência social que impeçam a retroalimentação da pobreza.

Na contramão, Castro et al. (2009) afirmam que, em 2008, no “auge do Governo Lula, segundo a percepção da população, o PBF atinge os seus objetivos e parece estar sendo bem utilizado pelos seus beneficiários”. Sendo assim, defende-se que o PBF, mesmo se constituindo como um programa do governo é incomparável às políticas de Estado assistencialistas (MARQUES; MENDES, 2007).

Considerações Finais

Evidenciou-se que não bastará minimizar problemas socioeconômicos enfrentados por tantas famílias brasileiras por meio de programa de transferência de renda com valor monetário insuficiente como é atualmente. Faz-se premente ações que possam desenvolver conjuntamente o crescimento econômico e o desenvolvimento social, este último com políticas públicas que objetivem a exclusão das dificuldades que assolam as famílias brasileiras.

As fronteiras criadas pelas condicionalidades também levam os beneficiários à submissão, ignorando que saúde, educação e assistência social são direitos, e sentem-se castigados pelo não cumprimento dessas obrigações. O diálogo com as famílias carentes, realizado por assistentes sociais, educadores e demais profissionais da saúde com os devidos encaminhamentos necessários, trariam a essas famílias a dignidade de que tanto necessitam, e as fariam vislumbrar um mundo que lhes parece inexistente

Entretanto, o governo, ao compensar monetariamente com atendimento as condicionalidades, criou um ciclo de subordinação dos beneficiários com as autoridades políticas, a sociedade e propriamente com o PBF, que, ressalta-se, não faz parte de nenhuma estatística aqui revisada e nem mesmo daquelas que divulgam amplamente o dito sucesso do PBF: a imagem que os pobres, que permanecem pobres, têm de si mesmos, ao contrário, infelizmente são rotulados como pessoas acomodadas à situações contrárias ao trabalho.

Com isso, entendeu-se que, por meio dos estudos realizados no período dos dez primeiros anos do PBF, o Estado precisa agregar pessoas e serviços, com maturidade e responsabilidade pública por meio de ações efetivas, eficientes e eficazes, no sentido de erradicar a pobreza. Espera-se que políticas públicas articuladas entre o Estado, a sociedade civil, e o mercado, levem a obsessão pela igualdade que liberte a sociedade moralmente, materialmente e intelectualmente, dando-lhes autonomia e condições necessárias para sua independência.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M.V. et al. Income transfer policies and the impacts on the immunization of children: the Bolsa Família Program. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 7, p. 1347-1358, July 2012.

BICHIR, M. R. O Bolsa Família na berlinda? Os desafios atuais dos programas de transferência de renda. **Novos Estudos CEBRAP**, São Paulo, n. 87, p. 115-129, jul. 2010.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004**. Cria o Programa Bolsa Família e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.836.htm>. Acesso em: 19 ago. 2017.

CABRAL, M. J. et al. Perfil socioeconômico, nutricional e de ingestão alimentar de beneficiários do Programa Bolsa Família. **Estudos avançados**. São Paulo, v. 27, n. 78, p. 71-87, 2013.

CARVALHO, A. T.; ALMEIDA, E. R.; JAIME, P. C.. Condicionalidades em saúde do programa Bolsa Família – Brasil: uma análise a partir de profissionais da saúde. **Saúde e sociedade**, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 1370-1382, out./dez. 2014.

CASTRO, H. C. O. et al. Percepções sobre o Programa Bolsa Família na sociedade brasileira. **Opinião Pública**, Campinas, v. 15, n. 2, p. 333-355, nov. 2009.

CAVALCANTI, D. M.; COSTA, E. M.; SILVA, J. L. M. Programa bolsa família e o nordeste: impactos na renda e na educação, nos anos de 2004 e 2006. **Rev. econ. contemp.**, Rio de Janeiro , v. 17, n. 1, p. 99-128, Apr. 2013 .

COSTA, P. H. A.; MOTA, D. C. B.; PAIVA, F. .; RONZANI, T. M. Desatando a trama das redes assistenciais sobre drogas: uma revisão narrativa da literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.20, n.2, p. 395-406, 2015.

COTTA, R. M. M.; MACHADO, J. C.. Programa Bolsa Família e segurança alimentar e nutricional no Brasil: revisão crítica da literatura. **Rev Panam Salud Publica**, Washington , v. 33, n. 1, p. 54-60, Jan. 2013 .

HAYEK, F. A. **O caminho da servidão**. Rio de Janeiro: Instituto Liberal, 1984.

HEIDEMANN, F.G.; SALM, J.F. (Org.). **Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise**. Brasília, DF: UnB, 2009.

HOFFMAN, R. Desigualdade da renda e das despesas per capita no Brasil, em 2002-2003 e 2008-2009, e avaliação do grau de progressividade ou regressividade de parcelas da renda familiar. **Economia e Sociedade**, Campinas, v. 19, n. 3 (40), p. 647-661, dez. 2010.

KERSTENETZKY, C. L. Redistribuição e desenvolvimento? A economia política do programa bolsa família. **Dados**, Rio de Janeiro , v. 52, n. 1, p. 53-83, Mar. 2009

MAGALHÃES, K. A. et al. A habitação como determinante social da saúde: percepções e condições de vida de famílias cadastradas no programa Bolsa Família. **Saúde e sociedade**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 57-72, mar. 2013 .

MARQUES, R. M. ; MENDES, A. . Servindo a dois senhores: as políticas sociais no governo Lula. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v.10, n.1, p. 15- 23, jan./jun. 2007.

MOURA, P. G.M. de. Bolsa Família: projeto social ou Marketing Político? **Revista Katálysis**, Florianópolis, v.10, n.1, p. 115- 122, jan./jun. 2007.

OLYNTHO, M. Tecnologia. A conexão que faz a diferença. Mesmo Ago. 2008. In: **Educar para crescer**. Disponível em: <<http://educarparacrescer.abril.com.br/gestao-escolar/importancia-tecnologia-405472.shtml>>. Acesso em: 25 mar. 2017.

OLIVEIRA, E. A. A política de emprego no Brasil: o caminho da flexinsegurança. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, n.111, p. 493-508, jul./set. 2012.

OLIVEIRA, F. de C. C. et al . Programa Bolsa Família e estado nutricional infantil: desafios estratégicos. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 7, p. 3307-3316, jul. 2011.

ORTUSO, A. DI GIOVANNI, G. Política social. In: DI GIOVANNI, G.; NOGUEIRA, M. A. (Org). **Dicionário de políticas públicas**. São Paulo: FUNDAP; Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2013. p. 271-274, v. 2.

PEREIRA, P. A. **Necessidades humanas**: subsídios à crítica dos mínimos sociais. São Paulo: Cortez, 2000.

PIRES, A. Afinal, para que servem as condicionalidades em educação do Programa Bolsa Família?. **Ensaio: aval.pol.públ.Educ.**, Rio de Janeiro , v. 21, n. 80, p. 513-531, set. 2013

RANINCHESKI , S. M.; SILVA, C. E. M. Hegemonia, consenso e coerção e os beneficiários do Programa Bolsa Família. **Revista Katálisis**, Florianópolis, v. 16, n. 1, p. 111-121, jan./jun. 2013.

REGO, W. L. **Vozes do bolsa família**: autonomia, dinheiro, cidadania. São Paulo: Unesp, 2013.

ROLIM, L. B.; CRUZ, R. de S. B. L. C.; SAMPAIO, K. J. A. de J.. Participação popular e o controle social como diretriz do SUS: uma revisão narrativa. **Saúde debate**, Rio de Janeiro , v. 37, n. 96, p. 139-147, Mar. 2013 .

ROCHA, S.. O Programa Bolsa Família. Evolução e efeitos sobre a pobreza. **Revista Economia e Sociedade**, Campinas, v. 20, n. 113- 139, abr. 2011

ROTHER, E. T.. Revisão sistemática X revisão narrativa. **Acta paul. enferm.** São Paulo, v. 20, n.2, p.v-vi.

SOARES, S.; SÁTYRO, N. O Programa Bolsa Família: desenho institucional, impactos e possibilidades futuras. **Texto para Discussão**, IPEA, n. 1.424, 2009.

SOUZA, C.. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 8, n. 16, p. 20-45, jul./dez. 2006.

SUPLICY, E. M. O direito de participar da riqueza da nação: do Programa Bolsa Família à renda básica de cidadania. **Ciência & saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 6, p. 1623-1628, dez. 2007.

TEIXEIRA, M.B . Avaliação das práticas de promoção da saúde: um olhar das equipes participantes do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica. **Saúde debate**, Rio de Janeiro, v. 38, n. spe, p. 52-68, Oct. 2014 .

TREVISANI, J. de J. D.; BURLANDY, L.; JAIME, P. C. Fluxos decisórios na formulação das condicionalidades de saúde do programa bolsa família. **Saúde e sociedade**, São Paulo, v. 21, n.2, p. 492-509, abr./jun. 2012.

WEISSHEIMER, M. A. **Bolsa família**: avanços, limites e possibilidades do programa que está transformando a vida de milhões de famílias no Brasil. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2006.

ZIMMERMANN, C. R. Os programas sociais sob a ótica dos direitos humanos: o caso do bolsa família do governo Lula no Brasil. **SUR - Revista Internacional de Direitos Humanos**, São Paulo, v. 3, n. 4, p. 144-159, jun. 2006

ENSAIO

EMPREENDEDORISMO:

Como alavancar uma empresa com baixo capital de giro

Flávia Aparecida Soares⁴¹
Lorrana Francine Emílio Cassimiro⁴²
Nayara Rosária de Jesus⁴³

INTRODUÇÃO

Estamos vivenciando nos tempos atuais um mercado de trabalho repleto de jovens talentos, dotados de energia e força de vontade, dispostos a trabalharem e como todo objetivo de uma empresa, esses jovens estão cada vez mais em busca

⁴¹ Professora da FANS- Faculdade de Nova Serrana; orientadora deste ensaio acadêmico, desenvolvido como atividade acadêmica prática supervisionada para a disciplina de Métodos em Pesquisa em Administração.

⁴² Graduanda do sexto período do curso de administração da FANS – Faculdade de Nova Serrana.

⁴³ Graduanda do sexto período do curso de administração da FANS – Faculdade de Nova Serrana.

de lucro. Perante isso, observamos a cada dia o surgimento de novas empresas e muitas delas são fundadas por jovens empreendedores ou até mesmo por aqueles que saem de um determinado emprego e em vez de procurarem outro, decidem com o valor acumulado de FGTS ou dinheiro economizado durante alguns anos, fazer um investimento, a fim de abrirem seu próprio negócio. Porém, muitas pessoas, quando decidem abrir seu próprio negócio se deparam com alguns medos e preocupações. Uma das preocupações é o medo de que o valor que se tem a ser investido será o suficiente para que a empresa tenha sucesso. Outro risco é que muitas das vezes, o valor investido que pode ser chamado de capital inicial é baixo e pode se tornar um dos motivos de a empresa não alavancar.

EMPREENDEDORISMO

Para ser um empreendedor é preciso assumir risco, quanto maior o risco mais se deve esperar retorno do investimento. Nesse sentido, é relevante o que afirmam Cerbasi e Paschoarelli (2007, p.21) ao considerarem que o “Empreendedorismo é ato de criar e gerenciar um negócio, assumindo risco em busca de lucro”. Nota-se em concordância com os autores, que o empreendedorismo vem se ampliando cada vez mais, contribuir para economia.

Como afirma Cerbasi e Paschoarelli (2007, p.21): “Empreendedorismo é uma força crescente capaz de promover o desenvolvimento mediante o aumento da oferta de emprego e da conseqüente movimentação da economia”. Porém, não é apenas criar seu próprio negócio, os empreendedores em geral tendem a desenvolver algo novo, diferente e inovador.

Cerbasi e Paschoarelli (2007, p.24) relatam que “Outro aspecto interessante é que o empreendedor não se resume ao indivíduo que monta um novo negócio. O empreendedor é capaz de identificar janelas de oportunidade, desenvolvendo ou aperfeiçoando produtos e serviços”. Para que esse diferencial aconteça é necessário ter um perfil diferenciado. O SEBRAI identificou os principais requisitos necessários em um empreendedor:

Embora dificilmente uma pessoa tenha todas as características de um perfil empreendedor, é importante estar ciente de quais são os requisitos que se deve reunir de maneira maximizar as chances do sucesso. Nesse sentido, estes são os principais requisitos.

- Estar sempre à busca de oportunidades.
- Ter iniciativa;
- Ter persistência;
- Manter o comprometimento;
- Saber exigir qualidade e eficiência;
- Correr os riscos calculados;
- Saber estabelecer metas;
- Buscar informações;
- Planejar e monitorar sistematicamente;
- Ter capacidade de persuasão e forma rede de contato;
- Possuir independência e autoconfiança; (CERBASI, PASCHOARELLI, 2007. p.24).

RISCOS AO GERIR UMA EMPRESA

Bem sabemos que ao abrimos um negócio somente o dinheiro investido não é o suficiente, e nem tão pouco somente o conhecimento e disposição para sair do comodismo também não será o suficiente. Para se ter um negócio de sucesso é preciso de uma soma de fatores como mostra este trecho dos escritores Gustavo Cerbasi e Rafael Paschoarelli em seu livro: *Finanças para empreendedores e profissionais não financeiros*.

Se a ideia é abrir um negócio, além de ter um capital inicial compatível com o empreendimento que se deseja constituir, é absolutamente necessário dispor de um conjunto de conhecimentos administrativos, financeiros e de mercado antes de tomar a decisão de investir em determinado projeto. (CERBASI; PASCHOARELLI, 2007. p.15).

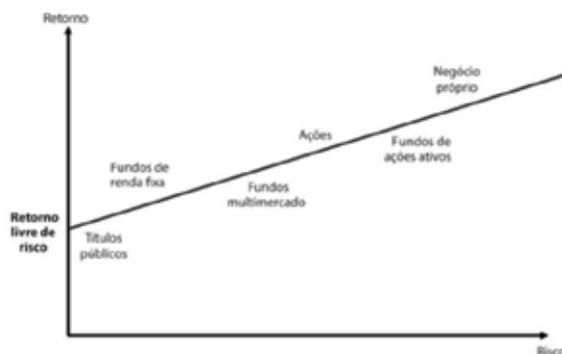
Por este motivo é necessário ao abrimos um negócio, planejar e elaborar os objetivos da instituição, pontos fortes, pontos fracos e área de atuação, para diminuir o risco de fracassar e se tornar um trabalho e despesas em vão. Por isso, antes de abrir seu próprio negocio planeje, organize para que logo em seguida possa dirigir e controlar seus resultados.

Mesmo planejando e desenvolvendo um negócio existem muitos riscos e estes riscos muitas das vezes não podem ser evitados.

Assim, é relevante o que pondera Cerbasi e Paschoarelli (2007, p.16) A moderna teoria financeira segrega o risco em duas formas: risco diversificável e risco não diversificável. O risco diversificável é evitável ao passo que o risco não diversificável não pode ser evitável. ”

Quanto maior for o risco do empreendimento, maior será o retorno que o empreendedor deverá exigir do negócio. Como mostra o gráfico a baixo:

Gráfico 1 - Curva risco Versus retorno de um investimento



Fonte: CERBASI e PASCHOARELLI, 2007.

É necessário saber identificar estes riscos para que seja possível optar por algumas aceitáveis soluções. Segundo Cerbasi e Paschoarelli (2007, p.16) “Como empreendedor ou gestor de uma empresa, é preciso ser capaz de mapear os riscos aos quais você e sua empresa estarão expostos”. Não se pode negar que há vários motivos que levam alguém a montar seu próprio negócio, também não se pode negar que o principal deles é a lucratividade a empresa que está no mercado e não gera lucro está com os dias contados.

Podemos confirmar essa afirmação por Cerbasi e Paschoarelli (2007, p.38) “Independentemente das motivações que levam alguém a montar um negócio, certamente a maior delas é *ganhar mais dinheiro do que seria possível com outra possibilidade*. Tal fato é que dá origem as empresas com fins lucrativos.” .

CAPITAL DE GIRO

Capital de giro é o dinheiro necessário para que a empresa se mantenha suas obrigações em dia por um determinado período.

Capital de giro significa capital de trabalho, ou seja, o capital necessário para financiar a continuidade das operações da empresa, como recursos para financiamento aos clientes (nas vendas a prazo), recursos para manter estoques e recursos para pagamento aos fornecedores (compras de matéria-prima ou mercadorias de revenda), pagamento de impostos, salários e demais custos e despesas operacionais. (SEBRAE)

Conforme o próprio nome indica, o capital de giro está relacionado com todas as contas financeiras que giram ou movimentam o dia a dia da empresa.

Se o capital de giro está relacionado com as contas financeiras que giram ou movimentam o dia a dia da empresa, podemos concluir que:

- Toda empresa que vende a prazo precisa de recursos para financiar seus clientes;
- Toda empresa que mantém estoque de matéria-prima ou de mercadorias precisa de recursos para financiá-lo;
- Quando a empresa compra a prazo (matéria-prima ou mercadorias) significa que os fornecedores financiam parte ou todo o estoque;
- Quando a empresa tem prazos para pagar as despesas (impostos, energia, salários e outros gastos) significa que parte ou o total dessas despesas é financiada pelos fornecedores de serviços.

Um conceito importante para entendimento do capital de giro está relacionado à necessidade desse dinheiro. Essa necessidade indica o montante de recursos que a empresa precisa para financiar suas operações, ou seja, o valor dos recursos que a empresa precisa para que seus compromissos sejam pagos nos prazos de vencimento. (SEBRAE)

Muito dos empreendedores imaginam o capital de giro ser apenas o valor necessário para montar a empresa como por exemplos aquisição de máquinas, reforma de imóvel, compra de moveis e utensílios.

Acontece que o investimento em capital de giro é um conselho abstrato, que foge a percepção daqueles que tiveram ou não um negócio ou nunca estudaram finanças. Dependendo do empreendimento, o investimento em capital de giro chega a ser maior que o próprio investimento em ativo imobilizado. (CERBASI; PASCHOARELLI, 2007. p.142).

O valor contido em capital de giro depende de alguns fatores como prazo disponibilizado para os clientes e prazo concedido à empresa pelos seus fornecedores, o ideal é que toda empresa seja financiado, ou seja, tenha prazo com o fornecedor ao invés de financiar seus clientes.

Basicamente, o capital de giro depende do volume de vendas e dos prazos obtidos/concedidos a fornecedores, clientes e giro do estoque. Quanto menor for o prazo que o fornecedor conceder, mais difícil é a gestão do capital de giro. Quanto menor o prazo que você conceder aos seus clientes, mais fácil fica administrar o capital de giro, pois suas receitas serão transformadas em dinheiro mais rapidamente. (CERBASI; PASCHOARELLI, 2007. p.142).

Outro aspecto fundamental que influencia o capital de giro segundo Cerbasi e Paschoarelli (2007, p.142) “É o tempo que a mercadoria demora a ser vendida. Quanto mais rápido o estoque gira, menos problema de capital de giro você terá”. Em alguns seguimentos de empresas as mercadorias ficam em estoque por algum tempo.

Para que essa mercadoria fique parada por um tempo até ser vendida deve existir uma fonte que financie o recurso. Quanto maior o estoque de uma empresa, maior é a exigência de capital de giro. O plano de negócio deve, necessariamente, prever a origem do financiamento do capital de giro. Eis algumas hipóteses:

- Os fornecedores financiarão o capital de giro. Como? Concedendo prazo para pagamento das compras. Essas situações são consideradas por aquele empreendimento em que o comprador tem maior poder de barganha com seu fornecedor.
- Empréstimos bancários vão financiar o capital de giro. Como? Via desconto de duplicatas, conta garantida ou outra modalidade de crédito que bancos concedem as empresas. Esse é o caso mais comum de ser encontrado: a empresa tem de recorrer a bancos para financiar o seu capital de giro, comprometendo significativamente sua margem de lucro.
- Dinheiro do dono. Como? A empresa deverá estar suficientemente capitalizada com recursos próprios, para que não dependa de terceiros para financiar o capital de giro. Essa, sem dúvida é a situação mais confortável e, simultaneamente, a mais rara de ser encontrada. (CERBASI; PASCHOARELLI, 2007. p.143).

PRINCIPAIS CAUSAS DE MORTALIDADE DAS EMPRESAS

Como vimos anteriormente, não basta apenas abrir uma empresa, é necessário dispor de uma série de fatores caso contrário, estará destinado ao fracasso.

A tabela a seguir mostra o ranking de mortalidade nas empresas:

Tabela 1. Causas das Dificuldades e razões para o fechamento das empresas.

Categorias	Ranking	Dificuldades/Razões	Percentual de empresários que responderam
Falhas gerenciais	1°	Falta de capital de giro	42 %
	3°	Problemas Financeiros	21 %
	8°	Ponto/Local inadequado	8 %
	9°	Falta de conhecimentos gerenciais	7 %
Causas econômicas conjunturais	2°	Falta de Clientes	25 %
	4°	Maus pagadores	16 %
	6°	Recessão Econômica no país	14 %
Logística operacional	12°	Instalações inadequadas	3 %
	11°	Falta de mão de obra qualificada	5 %
Políticas públicas e arcabouço legal	5°	Falta de Crédito Bancário	14 %
	10°	Problemas com fiscalização	6 %
	13°	Carga Tributária elevada	2 %
	7°	Outra Razão	14 %

Fonte: CERBASI e PASCHOARELLI 2007.

A falta de conhecimento sobre assuntos administrativos sejam eles financeiros ou não, o principal motivo do fracasso do candidato a empresário,

ressaltando a falta de capital de giro. Problemas desse tipo em empresas jovens decorrem da falta de planejamento e da reduzida acumulação de capital de giro. Bem sabemos que são raros os casos de empresas que fecharão as portas e conseguiram quitar todas suas dívidas, para que isso não ocorra e de extrema importância o planejamento organizacional.

LIDERANDO COM UMA VISÃO EMPREENDEDORA

Conforme os autores Gustavo Cerbasi e Rafael Paschoarelli, em seu livro *Finanças para empreendedores e profissionais não financeiros* existem alguns pontos que não podem deixar de ser considerados para que uma empresa se alavanque com baixo capital de giro são eles:

- É absolutamente necessário que o empreendedor disponha de um conjunto de conhecimento administrativo, financeiro e de mercado antes de tomar qualquer decisão.
- É necessário um planejamento ou plano de negócio bem elaborado.
- Deve ser analisado se o mercado está disposto a pagar o produto ou serviço que será oferecido nos valores estipulados pela empresa.
- O capital de giro pode ser financiado através de seus clientes, fornecedores, estoque de mercadoria, financiamento bancário ou investimento do empreendedor.
- A venda a crédito é um mal necessário, pois sem ela o volume de vendas cai, mas deve haver controle dessas operações para que não influencie negativamente o capital de giro.
- O capital de giro também é composto por um item que se chama caixa. A empresa necessita de um dinheiro mínimo para funcionar, assim arcando com os gastos cotidianos.
- Indicadores financeiros auxiliam na parte administrativa da empresa para apontar os resultados podendo ser, de sucessos ou insucesso.
- Contratação de um contador é de fundamental importância, pois pode ser feita uma comparação de desempenho da empresa em diferentes períodos.
- Antes de montar um novo negócio independente de qual seja o seguimento é necessário ser feito um estudo de suas projeções financeiras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscamos neste ensaio, apresentar as falhas ocorridas em empresas recém-fundadas que acabam fechando as portas em curto prazo. Assim, apontamos possíveis soluções para que isso não ocorra diante do primeiro impasse que é o baixo capital de giro. Esperamos que este estudo possa auxiliar futuros empreendedores para a gestão de seu negócio. Nesse sentido, decidimos utilizar uma proposta de estudo simplificada e de fácil entendimento. Por fim, a abordagem aqui disposta é apenas uma tentativa de despertar no leitor o desejo de buscar mais conhecimento sobre a área administrativa antes que a empresa adquira dívidas ou até mesmo vá à falência.

REFERÊNCIAS

CERBASI. G. **Investimentos Inteligentes**. Sextante, 2013.

_____.; PASCHOARELLI. R. **Finanças para empreendedores e profissionais não financeiros**. Editora Saraiva, 2007.

VIEIRA. M. V. **Administração estratégica do Capital de giro**. Atlas S/A, 2005.

SEBRAE. **Capital de giro**. Disponível em; <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-que-e-e-como-funciona-o-capital-de-giro,a4c8e8da69133410VgnVCM1000003b74010aRCRD>> Acesso em: 21 de outubro de 2017.

ESTRATÉGIAS DE *MARKETING* PARA CONQUISTA, MANUTENÇÃO E RETENÇÃO DE CLIENTES: Um Estudo de Caso em uma Empresa Calçadista de Nova Serrana/MG

André Augusto de Paula⁴⁴
Carlos Corrêa de Lacerda Júnior⁴⁵
Hilton Wayner Júnior⁴⁶
Leonardo Lacerda Amaral⁴⁷
Jane Chirley Brandão⁴⁸

RESUMO

O objetivo geral desta pesquisa foi avaliar as estratégias de *marketing* que são adotadas para conquista, manutenção e retenção de clientes, uma vez que todos os fatores são importantes na gestão do *marketing* nas empresas. O aprimoramento das ações de *marketing* ajuda as empresas a identificar os desejos e necessidades de cada cliente e, com isso satisfazê-los e fidelizá-los. Em razão disso, e, pelo aumento constante da concorrência, faz-se necessário que as empresas se dediquem cada dia mais a trabalhar ações de *marketing* que deem resultado e que traga para a empresa um diferencial de mercado. A satisfação, atração, retenção, fidelização e conquista de clientes são fatores que não podem ser desconsiderados no âmbito empresarial. Outro ponto que se abordou na pesquisa é o *marketing* de relacionamento e seus desdobramentos, como o *data base marketing*, o CRM, o *marketing* direto e os programas de fidelização. Como procedimentos metodológicos, este estudo se embasou em uma pesquisa qualitativa e quantitativa, quanto aos fins é uma pesquisa exploratória, conclusiva descritiva e teve como instrumento de coleta de dados questionário e entrevista. A realização deste estudo tem por finalidade ampliar os conhecimentos na área de *marketing*, uma vez que esta é uma área importante dentro das organizações.

INTRODUÇÃO

Segundo Kotler (2000) o marketing é um processo de criação, promoção e fornecimento de bens e serviços para os mercados consumidores visando o atendimento das necessidades e desejos dos clientes.

De acordo com Cobra (2005), o marketing tem um importante papel na estratégia da empresa, pois aplicando os seus recursos à empresa pode inibir a concorrência, além de inovar com novos produtos e serviços e ganhar destaque no mercado.

Em todas as empresas do mundo o marketing tem um papel essencial, e no Brasil isto não é diferente. Segundo Cobra (2009) o marketing no Brasil tem como espelho os países desenvolvidos e possui as estratégias mais criativas, sendo destaque em todo o mundo.

⁴⁴ Administrador, especialista; professor da FANS – Faculdade de Nova Serrana; professor coautor.

⁴⁵ Administrador; mestre em administração e desenvolvimento organizacional; professor da FANS – Faculdade de Nova Serrana; professor coautor e orientador do presente artigo;

⁴⁶ Egresso do curso de administração da FANS – Faculdade de Nova Serrana;

⁴⁷ Administrador, egresso da FANS – Faculdade de Nova Serrana.

⁴⁸ Advogada, especialista, professora da FANS – Faculdade de Nova Serrana; professora coautora.

O autor salienta que na América Latina o marketing tem destaque no México e na Argentina, apesar do último ter demorado um pouco mais para se desenvolver nos conceitos das escolas e empresas de marketing.

Em Nova Serrana/MG, onde fica situada a empresa, que é o objeto de estudo desta pesquisa, a concorrência aumenta gradativamente de acordo com o aumento da população, conforme se verificou na pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no ano de 2010.

Com este cenário faz-se necessário a utilização de Estratégias de Conquista, Manutenção e Retenção de Clientes para conseguir se destacar no mercado e manter os clientes na empresa. Quando esta possui um bom programa de marketing pode se destacar frente à concorrência e buscar novos mercados de atuação.

Neste contexto, o marketing e suas estratégias têm um papel importante na manutenção e no lucro da empresa, pois diversos processos passam por ele, desde a retenção de clientes até a conquista de novos mercados.

MARKETING

O marketing é uma área da administração que cada dia vem tomando maior relevância dos empresários e dos consumidores. Isso se deve pelo fato dele ser o principal contato da empresa com seus mercados consumidores. Segue algumas definições de marketing.

Segundo Camarotto (2009, p. 12): “há várias definições para marketing, em inglês a palavra market significa mercado. Sugere-se que marketing indica ação no mercado. Costuma-se traduzir a palavra marketing por mercadologia, ou seja, estudos de mercados”.

Para Kotler (1980, p. 31), “marketing é atividade humana dirigida para a satisfação das necessidades e desejos, através dos processos de troca”.

Os autores Semenik e Bamossy (1995) separam conceito de marketing dos mitos e conceitos enganosos.

Para desfazer tais mitos e conceitos enganosos, começamos nossa definição de *marketing* com uma discussão sobre o que o *marketing* não é. *Marketing* não é propaganda. Embora propaganda seja uma ferramenta manifesta e valiosa do *marketing*, ela é somente uma das suas responsabilidades. *Marketing* não é vendas. Novamente, grande

parte do processo decisório e da implementação do *marketing* lida com a venda de produtos e serviços, porém o *marketing* é muito mais amplo e mais complexo do que as vendas em si. (SEMENIK; BAMOSSY, 1995, p.5).

Ainda segundo o autor, o marketing é um processo de planejamento do produto, preço, praça e promoção, com o intuito de satisfazer necessidades e desejos dos clientes.

Segundo Honorato (2004), o marketing tem como interesse conhecer as necessidades de desejos dos clientes ao ponto que o produto seja vendido por si próprio. O autor ainda destaca que o marketing prioriza as necessidades do cliente.

De acordo com Pinho (2001), o marketing tem um papel importante na relação da empresa com os seus mercados consumidores.

Toda empresa comercial existe para servir o consumidor, começando pela definição de seus gostos, desejos e necessidades e terminando por oferecer produtos e serviços que o satisfaçam do modo mais eficiente possível. Mas essas características não são exclusivas das empresas que fabricam produtos de consumo de massa. (PINHO, 2001, p. 23).

Para Silva (2005), o marketing pode ser definido como o trabalho que a empresa realiza junto com os seus clientes e fornecedores, com o intuito de satisfazer os desejos e necessidades das partes envolvidas. Pode ser definido também como estratégias utilizadas para a empresa aproveitar as oportunidades que surgem no mercado.

ORIGENS DO MARKETING

O marketing é uma ciência que vem se atualizando com o passar dos anos e hoje tem papel fundamental na estratégia empresarial, independente do porte da empresa e do seu ramo de atuação.

Segundo Cobra (1997, p.23), “em 1960, a American Marketing Association (AMA) definia marketing como desempenho das atividades de negócios que dirigem o fluxo de bens e serviços do produtor ao consumidor ou utilizador”.

Ainda segundo o autor, Philip Kotler e Sidney Levy sugeriram em 1969, que o estudo do marketing deveria abranger não só as empresas que visam lucro, mas também as instituições não lucrativas. Hoje até as instituições que não visam lucro utilizam-se dos recursos do marketing para aumentar suas receitas e com isso aumentarem a gama de serviços prestados para a sociedade.

Para Honorato (2004), o marketing vem evoluindo com o passar dos anos, pois partiu do objetivo de aumentar o consumo, para o objetivo de aumentar a qualidade de vida. Além disso, o marketing foi integrado em orientações para os setores de produção e de vendas da empresa.

De acordo com Lima (2012), um dos fatores que alavancaram o marketing foi a telefonia móvel, pois houve um avanço na comunicação e com isso um aprimoramento na relação das empresas com seus clientes e fornecedores.

Ainda segundo o autor, outro fator que revolucionou o mercado foi o marketing digital, pois as redes sociais e as demais ferramentas tecnológicas tornaram o mercado totalmente conectado e com isso aumentou as ofertas e divulgações no mercado.

Neste conceito de avanço tecnológico, as empresas que não utilizarem das novas estratégias de marketing podem perder espaço no mercado, pois segundo Meira (2013), é com o marketing que a empresa terá o maior contato com seu público-alvo, este que está a cada dia mais conectado ao mundo virtual e com isso tem mais opções de escolha, aumentando assim a necessidade da empresa a se adaptar ao mercado digital.

COMPOSTO DE MARKETING

O composto de marketing é um dos primeiros sistemas a serem observados pelas empresas que irão fazer o uso dos recursos de marketing, pois nele são definidas as estratégias para a empresa criar uma necessidade e um desejo no seu público-alvo.

Para Stone (1992), o composto de marketing é uma ótima utilização dos instrumentos de marketing, sendo representado pelos quatro Ps que integram produto, praça, preço e promoção.

Segundo Cobra (1997), todos os elementos do composto de marketing foram desenvolvidos para que a empresa consiga atender as necessidades e desejos do seu mercado consumidor.

Na concepção de Kotler (1998, p.37), “a chave para atingir as metas organizacionais consiste em ser mais eficaz do que os concorrentes para integrar as atividades de marketing, satisfazendo, assim, as necessidades e desejos dos mercados alvos”.

Produto - O produto é o primeiro item a ser observado no composto de marketing, visto que é uma das ligações entre a empresa e o cliente ou consumidor final. A partir da análise do produto, serão distinguidos o preço, a promoção e a distribuição do produto.

De acordo com Levy (2002), o produto pode designar tanto uma mercadoria ou os serviços prestados pela empresa, ou seja, qualquer coisa que a empresa produza e que é comercializada no mercado.

Segundo Kotler (2000) produto pode ser definido como:

Um produto é algo que pode ser oferecido a um mercado para satisfazer uma necessidade ou desejo. Os produtos comercializados incluem bens físicos, serviços, experiências, eventos, pessoas, lugares, propriedades, organizações, informações e ideias. (KOTLER, 2000, p. 416).

Ainda segundo o autor, o profissional de marketing deve basear a sua oferta de produto no mercado no conceito dos cinco níveis de produto. Os níveis são compostos de: benefício central, produto básico, produto esperado, produto ampliado e produto potencial.

Os autores Semenik e Bamossy (1995) dividem em cinco tópicos as estratégias de produto.

1. A linha de produto e as estratégias de mix de produto determinam a extensão e a profundidade das ofertas da empresa ao mercado.
2. A diferenciação do produto resulta na percepção pelos consumidores de que o produto da empresa é diferente dos outros produtos comercializados pela concorrência.
3. O posicionamento do produto é o único “nicho” que uma empresa ocupa no mercado.
4. O fator “marca” oferece valores para fabricantes, revendedores e consumidores.
5. As decisões de produto para o mercado global geralmente envolvem decisões de negócios mais amplas ligadas a fusões e aquisições, *joint*

ventures, acordos de licença e outras formas de alianças cooperativas. (SEMENIK; BAMOSSY, 1995, p. 301).

Algumas empresas se utilizam de linhas de produtos similares, como definido por Semenik e Bamossy (1995):

1. Linha de produto consiste um grupo de produtos similares comercializados por uma empresa que atendem a uma finalidade similar no mercado. Uma linha de sabonetes comercializada pela Colgate-Palmolive e uma linha de cosméticos oferecida pela Revlon são apenas alguns exemplos. As copiadoras vendidas pela Xerox e a linha de pickups de transporte da Navistar são modelos de linhas de produtos empresariais. (SEMENIK; BAMOSSY, 1995, p. 302).

Para o autor, uma das estratégias mais fundamentais do marketing é a diferenciação do produto, pois ele deve ter um diferencial ao ponto do cliente optar por ele em relação a outros produtos disponíveis no mercado.

Segundo Serralvo (2009) o posicionamento do produto é um conceito que tem uma ampla aplicação para a empresa. Ele indica que um produto não tem valor para o cliente até que não esteja posicionado em sua mente ao ponto de ser escolhido frente aos produtos concorrentes do mercado.

De acordo com Kotler (2000, p. 427), “uma marca é um nome, termo, símbolo, desenho – ou uma combinação desses elementos – que deve identificar os bens ou serviços de uma empresa ou grupo de empresas e diferenciá-los dos da concorrência”.

Segundo os autores Semenik e Bamossy (1995) quando a empresa vai definir o produto para um mercado global, faz-se necessário uma diversidade e quantidade maior na sua linha de produtos, com intuito de atender os mercados dos seus países consumidores.

Preço - O preço é um dos elementos do composto de marketing que o gestor deve levar em consideração antes de levar o produto ao mercado, pois ele pode ser um fator de peso na escolha do cliente.

De acordo com Lima (2003), com o tempo o preço se consolidou como uma importante variável do marketing, pois mesmo com o crescimento dos outros fatores do composto de marketing, o preço tem impacto nas vendas, na margem de contribuição e no posicionamento de mercado do produto.

Segundo Rocha (2001, p.10), o preço “é a soma de dinheiro que os clientes devem pagar para obter o produto”. O autor ainda destaca que o preço engloba a listagem dos preços, os prazos de pagamento, os descontos e as condições de crédito.

Para os autores Semenik e Bamossy (1995), o preço é uma variante multidimensional, pois ele institui uma base para facilitar o processo de troca entre a empresa e os consumidores. O autor ainda destaca que no processo de troca, o consumidor está disposto a pagar um valor em dinheiro por diversos valores que estão inseridos no produto, e que dentre estes valores, o preço é apenas um dos custos que os consumidores pagam na aquisição de um produto.

De acordo com Kotler (1980) a empresa deve analisar os seguintes aspectos nas as alterações de preço:

Uma empresa, ao analisar a possibilidade de uma modificação de preço tem de se preocupar com as reações dos concorrentes assim como dos clientes. As reações dos concorrentes são importantes quando o número de empresas é pequeno, o produto oferecido é homogêneo e os compradores são exigentes e bem-informados (sic). (KOTLER, 1980, p. 314).

Segundo Levy (2002), o preço do produto deve ser um equilíbrio entre o valor que o consumidor terá que desembolsar para comprar o produto com o retorno que este trará. Quando o produto tem um preço desproporcionalmente elevado a sua qualidade, ele provavelmente não despertará interesse no consumidor.

Para Lima (2003, p. 61), “a principal questão a ser levada em conta na decisão sobre preços é o fato de que os clientes buscam benefícios e, para adquiri-los, admitem pagar um determinado preço”.

De acordo com Honorato (2004) alguns preços são mais atraentes para os consumidores, como por exemplo, os preços quebrados, que é uma estratégia da empresa de induzir o consumidor a compra, precificando seus produtos com um preço bem perto de uma dezena, como por exemplo, os valores de R\$ 9,99 e R\$ 19,90.

O autor ainda destaca que podem ser feita estratégia baseada em linha de preços, onde os produtos são oferecidos com preços predeterminados e

específicos, ou com um preço uniforme, que consiste na cobrança de um só preço para a grade de produtos da empresa.

Praça - A praça ou canais de distribuições devem ser levados em consideração pelo responsável pelo setor de marketing, no momento em que ele for fazer suas estratégias.

Xavier (2009) conceitua praça como:

Os canais de marketing são constituídos por um sistema de agentes, que estabelecem uma rede de relacionamentos para dar eficiência ao fluxo de produtos, vinculando a produção ao consumo. Essa rede organizada de órgãos e instâncias executa as funções imprescindíveis para atar os produtos aos consumidores; ela forma as artérias que bombeiam os produtos até os seus pontos. (XAVIER, 2009, p. 37).

Segundo Lima (2003), um dos princípios da distribuição é fazer com que os produtos da empresa cheguem com eficácia e eficiência aos lugares onde os seus clientes querem comprá-los para dar início ao processo de troca.

De acordo com Rocha (2001), o conceito de canal de distribuição está relacionado com disponibilidade da empresa em fornecer os produtos em um local que seja conveniente para os consumidores.

Para o autor, a escolha da praça envolve logística de compras, vendas e distribuição, obtenção de mão-de-obra qualificada, facilidade com intermediários e localização para os mercados consumidores.

Para Semenik e Bamossy (1995), o canal de distribuição é descrito como lugar dentro do conceito dos quatro Ps, porém a análise da distribuição vai muito além da decisão de onde a empresa estará situada.

Ainda de acordo com os autores, uma estratégia dos canais de distribuição que pode trazer benefícios e facilidades para a empresa, consiste na seleção dos atacadistas e varejistas que poderão comercializar o seu produto.

Os autores ainda destacam que outra estratégia de distribuição pode ser a adoção de poucos pontos de vendas em grandes mercados consumidores, o que poderá reduzir os custos da empresa, e com isso, atender os clientes de uma forma mais eficiente e eficaz.

Promoção - Um fato que deve ser levado em consideração pelo profissional de marketing no momento de elaboração de estratégias de vendas é a parte da promoção de seus produtos e serviços.

De acordo com Rocha (2001), a promoção consiste nas atividades realizadas pela empresa com o intuito de divulgar o produto aos seus mercados consumidores, buscando assim uma forma de que o desejo pelo produto seja despertado no cliente e este venha a adquiri-lo.

Para Lima (2003, p. 73), “o composto de comunicação e promoção consiste em atividades que visam comunicar os atributos do produto e persuadir os clientes-alvo a adquiri-lo e consumi-lo”.

Segundo Semenik e Bamossy (1995), a promoção deve ser utilizada pela empresa como uma forma de desenvolver o seu produto no mercado, uma vez que a diferenciação é um dos pontos fortes e pode trazer diversos benefícios para a organização.

O autor ainda destaca que a divulgação do produto no mercado abrange a comunicação pessoal, o marketing realizado na mídia, e também as atividades realizadas diretamente com os mercados consumidores da empresa.

Para Kotler (2000) antes da divulgação do produto no mercado, a empresa deve fazer um estudo completo de sua situação mercadológica. Caso o produto já for reconhecido pelos consumidores e a empresa estiver à frente dos concorrentes, deve ser feita uma promoção com o intuito de estimular o consumo do produto. Porém, se for um produto novo no mercado e a empresa não estiver à frente dos seus concorrentes, mas possuir uma marca superior deve ser feita uma campanha convencendo o mercado da superioridade de sua marca.

De acordo com Lima (2003), antes de a empresa realizar suas estratégias de promoção, ela deve conhecer o tamanho do seu mercado consumidor, as características deste mercado e também a sua distribuição geográfica.

O autor ainda destaca que a empresa deve avaliar como as estratégias de promoção irão contribuir para o alcance dos objetivos empresariais, uma vez que, cada produto tem sua particularidade específica e necessita de um meio de comunicação que chame mais atenção de um público-alvo.

SEGMENTAÇÃO

A segmentação de mercado é uma das estratégias de marketing que a empresa deve utilizar para atingir de uma maneira mais adequada seus mercados-alvos.

De acordo com Oliveira (2012) as empresas consideravam que a padronização seria um ponto forte para melhorar seus resultados, com isso, apenas fabricavam, distribuíam e divulgavam seus produtos e serviços sem levar em consideração as necessidades e desejos dos consumidores e a diversidade do mercado.

Segundo Kotler (1998), os mercados são constituídos de consumidores bem diferentes entre si e neste caso a empresa pode utilizar-se de diversas maneiras para a segmentação.

De acordo com Semenik e Bamossy (1995), a segmentação traz diversos benefícios para a empresa, pois quando ela consegue dividir o mercado em grupos homogêneos, ela pode conseguir boas oportunidades de negócios, além da proteção da posição da empresa no mercado e a proteção de ameaças dos concorrentes.

Para Oliveira (2012, p.117), “segmentação é o processo de identificar grupos de consumidores homogêneos em relação a determinadas características, comportamentos, atitudes, necessidades e/ou desejos”.

Para Cobra (2005), a segmentação de mercado é um recurso mercadológico que utiliza de diversas bases estatísticas para agrupar os elementos do mercado com o intuito de torná-lo mais homogêneo.

BASES PARA SEGMENTAÇÃO

Quando a empresa vai iniciar o processo de segmentação de mercado ela deve utilizar-se das bases para segmentação, que segundo Kotler (1998), são divididas em quatro características específicas: variáveis geográficas, variáveis demográficas, variáveis psicográficas e variáveis comportamentais.

Para Semenik e Bamossy (1995), a empresa que não utiliza de bases para segmentação de mercado está sujeita a uma grande desvantagem competitiva, pois como o mercado é grande e heterogêneo, a empresa deve

separar o mercado em grupos homogêneos para melhor formular suas estratégias de marketing.

De acordo com Kotler (1998), segmentação geográfica é a divisão do mercado em unidades geográficas diferentes, como por exemplo, região, estado ou cidade. Esta segmentação é necessária, pois a empresa pode decidir atuar em diversas unidades geográficas ou focar em uma região específica.

Para Semenik e Bamossy (1995), a segmentação demográfica consiste em dividir o mercado em características específicas, como por exemplo, idade, sexo, escolaridade e renda. A variável de renda está diretamente relacionada com a frequência de compras, pois quanto maior for a renda do consumidor, maior poderá ser o seu consumo.

A segmentação psicográfica é outra ferramenta utilizada para agrupar o mercado em grupos homogêneos. Segundo Honorato (2004, p. 155), “classifica os consumidores com base em como as pessoas conduzem suas vidas, levando em conta características individuais como personalidade, atitudes e estilo de vida”.

Conforme Semenik e Bamossy (1995), a segmentação por fatores comportamentais, pode trazer uma base consistente sobre a frequência de compra dos consumidores. Através de análises do mercado a empresa pode identificar o volume de consumo de determinados produtos e elaborar estratégias de marketing específicas.

SATISFAÇÃO

A satisfação é parte integrante das estratégias de marketing, uma vez que pode ser utilizada como base para melhorias nos produtos e processos da empresa. Os autores Semenik e Bamossy (1995) definem que a satisfação é considerada um guia para o sucesso da empresa no mercado.

Para Kotler (2000, p. 58), “satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação às expectativas do comprador”.

Segundo Oliveira (2012), a satisfação do consumidor ocorre quando o produto adquirido condiz ou supera as suas expectativas. Quando o

desempenho do produto é inferior a expectativa, o cliente fica insatisfeito e pode não voltar a realizar novas compras.

Na concepção de Honorato (2004), para a empresa conseguir a satisfação dos seus clientes externos, primeiramente ela deve conseguir a satisfação dos seus clientes internos, ou seja, de seus colaboradores.

De acordo com Kotler (2000), quando a empresa visa somente à maximização de seus lucros e não se preocupa com a satisfação dos seus clientes, a chance dela progredir no mercado é mínima, pois mesmo que o produto seja aceito pelos consumidores, ele pode deixar de ser adquirido quando o cliente se torna insatisfeito com alguma atitude da empresa.

Segundo Honorato (2004, p. 25), “torna-se difícil de satisfazer os desejos e as necessidades dos clientes externos sem a satisfação dos clientes internos, pois é a partir destes que as relações com o cliente serão duradouras”.

Para Kotler (2000), os consumidores buscam aumentar a sua satisfação utilizando-se de suas próprias experiências anteriores de compras, além de orientações de amigos e de outras pessoas que elas consideram de confiança e que podem auxiliá-las no processo de compra.

ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE CLIENTES

De acordo com Kotler (1998), as empresas têm um grande interesse em manter uma relação mais contínua com os seus clientes, pois além da melhoria na parte das relações, a atração e retenção de clientes podem aumentar as vendas e os lucros da empresa.

Para Connor e Davidson (1993), uma das intenções da empresa nas estratégias de atração e retenção de clientes é a identificação de situações em que será necessária a adoção de medidas para manter um bom relacionamento com os clientes.

O autor ainda destaca que o planejamento desta estratégia deve integrar a análise, o planejamento, a ação e o acompanhamento, onde todos os itens são imprescindíveis e a análise separada dos fatores pode não surtir efeito.

Segundo Kotler (2000), uma das estratégias empresariais na busca de maiores vendas e maiores lucros é o investimento em busca de novos mercados e com isso, o investimento em novos clientes.

Para Hiam (2010) a atração pode ser definida como a capacidade de comunicação eficaz que fará com que os consumidores cheguem até o ponto de venda e possam realizar uma compra.

De acordo com Daud e Rabello (2007) para que a empresa consiga reter clientes ela precisa desenvolver estratégias focadas em clientes potenciais, pois na maioria das vezes 20% dos consumidores são responsáveis pela aquisição de 80% das vendas da empresa.

FIDELIZAÇÃO

De acordo com Bee (2000), a fidelização dos clientes tem um papel importante no sucesso da empresa, pois quando os resultados são focados somente nos lucros e a fidelização do cliente não é considerada, a organização fica mais vulnerável ao ataque da concorrência.

Para Cobra (2001), a fidelização é compreendida como a lealdade que o cliente tem com a empresa, uma vez que, um cliente leal compra frequentemente da empresa e por isso deve ser recompensado.

Segundo Daud e Rabello (2007), toda a carteira de clientes deve ser atendida da mesma forma pela empresa, porém os clientes mais fiéis devem ser recompensados para assim manter o seu vínculo.

De acordo com Rissato (2004), a fidelização gera maiores lucros para a empresa, pois o custo para manter um cliente é bem menor do que o custo para buscar um novo cliente no mercado.

Para Bee (2000), a fidelização dos clientes é difícil, pois a maioria das empresas não tem um banco de dados e informações mais exatas dos clientes, o que atrapalha este processo de atendimento das necessidades e desejos.

De acordo com Daud e Rabello (2007) quando a empresa possui um banco de dados eficiente ela tem mais alternativas no momento da tomada de decisão em relação à fidelização de clientes.

Segundo Cobra (2001), o banco de dados da empresa deve fornecer informações completas e que sejam suficientes para auxiliar no momento da tomada de decisão.

Para Kotler (2000), para fidelizar um cliente pode ser adotada pela empresa a estratégia da parceria, onde é feito um trabalho contínuo com os

consumidores na busca de maneiras mais adequadas para ter um desempenho mais satisfatório.

Segundo Daud e Rabello (2007), qualquer empresa independente de seu porte deve buscar a fidelização dos clientes, pois eles são um ponto chave para o crescimento da organização no mercado.

MARKETING DE RELACIONAMENTO

Para McKenna (1997), os consumidores analisam os produtos da empresa de acordo com as opções de compra disponíveis no mercado, sendo que um fator preponderante nesta escolha é o marketing de relacionamento que é realizado com os clientes.

Segundo Larentis (2009), o marketing de relacionamento tem grande importância dentro do processo das estratégias de marketing, pois com a sua utilização as organizações podem melhorar a sua capacidade, reduzir conflitos e idealizar programas de fidelização.

De acordo com Silva (2005), um dos objetivos do marketing de relacionamento é buscar novas parcerias no mercado que venham a facilitar o processo de troca, podendo assim transformar os novos usuários da empresa em clientes fiéis.

O autor ainda destaca que o marketing de relacionamento sofreu diversas alterações com o passar dos anos, pois antes era levada em consideração somente a relação da empresa com os clientes. Hoje em dia já é feito um processo que busca a formação de uma cadeia colaborativa, integrando fornecedores, empregados, investidores e a comunidade em geral.

BENEFÍCIOS DO MARKETING DE RELACIONAMENTO

Segundo Rocha (2001), as empresas estão a cada dia mais aperfeiçoando o seu tratamento aos clientes, buscando sempre satisfazê-los em seus desejos e necessidades, pois um dos benefícios do marketing de relacionamento é a redução de custos com conquista de novos clientes.

De acordo com Spiller (2001), além da redução de custos com a conquista de novos clientes, as empresas que possuem um bom

relacionamento com os seus consumidores podem buscar diversas informações e se organizarem para melhor atendê-los em suas necessidades e desejos.

O autor ainda destaca que um dos benefícios do marketing de relacionamento é a criação de novas oportunidades de mercado, pois quando a empresa está interessada em satisfazer os seus clientes, ela pode identificar através das informações repassadas por eles, algum fator que ainda não está sendo explorado, e com isso dar um passo à frente da concorrência.

Para Swift (2001) um bom relacionamento pode trazer o aumento da lucratividade, pois quanto maior for o número de clientes satisfeitos com a empresa, maior será o número de indicações para novos clientes, e com isso, o lucro com as vendas poderá aumentar.

FERRAMENTAS DO MARKETING DE RELACIONAMENTO

De acordo com Madruga (2011) uma das ferramentas do marketing de relacionamento é o data base marketing, sendo que um dos benefícios desta ferramenta pode ser o envio de comunicados através de e-mail ou mala direta para vários clientes de uma só vez.

Para Semenik e Bamossy (1995), o marketing direto é outra ferramenta do marketing de relacionamento, pois ele pode ser utilizado quando a empresa quer atingir um grande grupo de pessoas, visto que a divulgação é feita em rádios e televisões.

Segundo Zenone (2007), o Customer Relationship Management (CRM) é uma ferramenta utilizada quando a empresa quer conhecer mais os seus clientes e atendê-los com mais personalização, sendo que as informações para efetivar o processo do CRM é recolhido do data base, do telemarketing e do marketing eletrônico.

De acordo Pimentel (2008), os programas de fidelização são outra ferramenta do marketing de relacionamento, sendo que estas podem ser utilizadas quando a empresa quer reter os clientes e atendê-los sempre da melhor maneira possível, atendendo aos seus desejos e necessidades.

Database Marketing - Segundo Madruga (2011), o data base marketing é um sistema utilizado pelas empresas com base na tecnologia da informação, sendo que a maioria deles são baseados em softwares especializados.

De acordo com Nash (1994), um dos objetivos do data base é a formação de um banco de dados completo sobre os clientes da empresa, incluindo principalmente os clientes potenciais para que seja feita uma comunicação eficiente que venha resultar em vendas e lucros.

Marketing Direto: De acordo com Semenik e Bamossy (1995), o marketing direto é uma ferramenta que visa à utilização de todas as mídias possíveis para atingir seu público-alvo, desde os comerciais em televisão até as divulgações em jornais e revistas.

Para Pinho (2001), o marketing direto é muito abrangente, pois pode ser utilizado tanto nas indústrias quanto nas empresas prestadoras de serviços, com o objetivo de atingir novos mercados onde o canal de vendas da empresa ainda não atua.

Segundo Stone (1992), pela grande divulgação da empresa, o marketing direto pode ser utilizado para buscar novos clientes, pois quanto maior for a gama de pessoas informadas sobre a empresa, maior será a chance da conquista de novos mercados.

De acordo Madruga (2011), o marketing direto pode ser uma boa estratégia para a empresa, pelo fato de atingir mercados previamente estudados e qualificados no banco de dados da empresa, aumentando assim a chance de sucesso na venda do produto.

CRM - O autor Swift (2001), define CRM como uma atividade que transforma as informações dos clientes em relacionamentos favoráveis, sendo que esta ação deve ser interligada em todas as atividades da empresa e também com todas as pessoas que ela trabalha.

Para Pinho (2001), o CRM engloba o database, o telemarketing e o marketing eletrônico, sendo que o último pode abranger a internet e a intranet. Esse sistema busca transformar as relações com os consumidores em relações mais consistentes, buscando o atendimento das necessidades e desejos e posteriormente a fidelização do cliente.

Conforme Zenone (2007), as empresas visam com o CRM um atendimento mais personalizado para cada cliente, seja na personalização de produtos ou em

Para Zenone (2007), quanto mais clientes a empresa tiver em seu banco de dados, maior será a necessidade de controle das informações, pois assim a empresa poderá tomar decisões mais rápidas e precisas baseadas em seu data base.

O autor ainda destaca que o tratamento do data base separadamente não traz benefícios para a empresa, pois ele deve fazer parte de uma estratégia de marketing na busca de fidelização, incentivo de compras e processos de serviços diferenciados para os clientes.

Programas de Fidelização

Segundo Pimentel (2008), as empresas utilizam de diversos programas de fidelização com o intuito de conquistar e reter clientes, e com isso conseguir ter um diferencial frente à concorrência.

Para Zenone (2007), um dos objetivos que as empresas visam alcançar com os programas de fidelização é o aumento do valor percebido pelo cliente sobre a empresa e os seus produtos, tentando sempre deixar os clientes mais satisfeitos no atendimento dos seus desejos e necessidades.

O autor ainda destaca que para que este processo traga benefícios para a empresa, deve ser feita uma análise do seu banco de dados, visando assim identificar o que os clientes valorizam na empresa e nos produtos e por fim criar um programa de fidelização que conquiste os seus clientes.

De acordo com Pimentel (2008), a empresa pode idealizar diversos programas de fidelização, como por exemplo, programas de desconto no volume de vendas ou em compras futuras, programa de pontos para benefícios futuros e programas vinculados a promoções relativas a viagens e sorteios que a empresa está desenvolvendo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

CONSIDERAÇÕES SOBRE A ENTREVISTA COM O GESTOR

O *marketing* pode ser utilizado como uma estratégia de ligação entre a empresa e os seus mercados consumidores e as redes sociais podem auxiliar bastante as empresas e os clientes neste fator. A empresa objeto deste estudo utiliza das redes sociais como base principal para as ações de *marketing*, porém as redes sociais somente atraem clientes, visto que a retenção desses é um processo mais trabalhoso e só é possível a sua conclusão quando há um contato e um vínculo mais direto entre a empresa e o cliente.

Para reter clientes, a empresa deve: analisar, planejar, agir e acompanhar, todas as ações, pois todas elas são importantes, já diagnosticar separando os fatores pode não ocorrer o resultado esperado.

As duas formas de pagamento utilizadas pela empresa são fatores bem convenientes para a maioria dos clientes, pois podem optar por fazer o pagamento em dinheiro ou em cartão de débito ou crédito.

Apesar de não ter um método específico para medir a quantidade de compra de cada cliente, a empresa oferece descontos especiais para aqueles que têm maior relacionamento com a loja. Este benefício do desconto especial pode não premiar os clientes que dão maior retorno à empresa, visto que não possuem um banco de dados com informações suficientes para essa questão.

A promoção tem como objetivo atrair o consumidor e despertar nele o interesse em adquirir os produtos oferecidos pela empresa. Contudo, esse interesse é maior quando o produto atende às necessidades e desejos do cliente ou quando o desconto que chama a sua atenção, levando-o a acreditar que deva comprá-lo.

A empresa também se utiliza das redes sociais para auxiliar os clientes quando os mesmos verificam algum problema com o produto adquirido ou com a loja. Porém, a melhor forma de receber reclamações é através do SAC (Sistema de Atendimento ao Consumidor), e como a empresa não se utiliza deste meio, as reclamações dos clientes podem ficar expostas nas redes sociais para qualquer pessoa que acesse a página, o que pode denegrir a imagem da empresa e prejudicar vendas futuras.

Como a empresa utiliza somente de banco de dados de terceiros, as informações sobre os clientes não são completas como deveriam ser, o que não auxilia totalmente nas ações de *marketing*. O ideal seria que a empresa utilizasse de um banco de dados próprio para ter informações pertinentes sobre

os clientes, e com isso, premiar as pessoas que dão maior retorno à empresa. Como exemplo a empresa poderia se utilizar de um software com base no CRM, pois teria informações mais precisas sobre os seus clientes.

A estratégia de link patrocinado que a empresa utiliza pode ajudar nos objetivos de curto prazo do *marketing* de relacionamento, em longo prazo poderá conseguir aumentar o número de clientes, aumentar o faturamento anual e também adquirir maior reconhecimento de sua marca no mercado.

O ato de a empresa buscar adaptar seus produtos e serviços às necessidades dos clientes e procurar sempre satisfazê-los e fidelizá-los pode ser um ponto forte para se destacar no mercado.

Já os benefícios financeiros que a empresa tem como foco, pode se destacar a preocupação com a redução do índice de perda de clientes, com isso aumentar a probabilidade do cliente comprar novamente, e comprar também produtos complementares, além de reduzir custos com *marketing* e consequentemente aumentar a lucratividade.

É importante a forma que a empresa faz o acompanhamento das ações de *marketing* pelo banco de dados nas redes sociais, pois é um banco de dados bem completo e que traz diversas informações à empresa. Porém, seria mais interessante se a empresa possuísse um banco de dados próprio para melhor análise de resultados e sigilo ético gerando maior conforto tanto para o cliente como para empresa.

A empresa tem como objetivo conquistar novos clientes e novos mercados, e seus colaboradores auxiliam com informações sobre os clientes e do nível de satisfação dos mesmos. Conhecer o cliente é fator primordial para conquistar novos mercados, pois os conhecendo fica bem mais fácil atender seus desejos e suas necessidades.

Como avaliação do *marketing* de relacionamento a empresa tem como foco aumentar a sua lucratividade. Para tanto trabalhará para a fidelização de clientes, satisfazendo-os e atendendo-os em suas necessidades e, assim conseguir reduzir os custos com a conquista de novos clientes.

Outro fator importante que ajudou no crescimento da empresa foi o ingresso nas redes sociais, atualmente este é o principal canal de contato e integração, e no ramo que a empresa atua, é importante que ela tenha este canal de contato com o cliente.

O bom atendimento e o oferecimento de produtos de qualidade é também um dos objetivos da empresa, e a análise destas variáveis é muito importante para a empresa conseguir satisfazer os clientes e conquistar novos.

CONSIDERAÇÕES SOBRE O QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CLIENTES

De um modo geral, os resultados obtidos foram satisfatórios, tanto para os pesquisadores quanto para a empresa, pois todas as notas médias foram acima de 75,00%. Além disso, no quesito expectativas e percepções no qual a empresa foi avaliada juntamente com as outras do mesmo ramo, a empresa obteve uma nota superior em relação às concorrentes.

Na dimensão confiabilidade, a empresa conseguiu uma média de 81,00%, ou seja, mais de dois terços dos entrevistados se sentem confiantes nas relações que fazem com a empresa. Este percentual provavelmente se deve aos objetivos do *marketing* de relacionamento que foram definidos no Quadro 3, e que foi apresentado anteriormente nessa pesquisa.

Já na dimensão responsividade, que tratou exclusivamente do atendimento dos funcionários, a empresa conseguiu uma média de 82,67%, o que demonstra que a maioria dos clientes entrevistados está satisfeita com o atendimento da empresa. Essa avaliação pode ser atribuída a alguns dos objetivos do *marketing* de relacionamento, que são: entender as necessidades dos clientes e satisfazê-los. Já a dimensão segurança, tratou do comportamento dos funcionários e também referiu-se a questão de se sentir seguro nas transações com a empresa. Neste quesito a empresa conseguiu uma média de 88,25%, o que também pode ser resultado dos objetivos citados na dimensão responsividade.

Na dimensão empatia, a empresa conseguiu uma média de 78,33%, que apesar de a empresa ter conseguido mais de dois terços de média, foi a menor média obtida entre todos os quesitos avaliados. Pode-se inferir que, provavelmente, alguns clientes entrevistados não tiveram seus desejos e necessidades atendidos pela empresa.

Já na dimensão em que foram avaliados os equipamentos e as instalações da empresa, o horário de atendimento, os materiais de divulgação e a aparência dos funcionários, a empresa obteve uma média de 85,40%. Este

resultado pode ser atribuído às estratégias de praça e promoção que a empresa utiliza.

Na dimensão expectativa, a empresa foi avaliada em relação ao seu interesse sincero em resolver problemas. O resultado foi de 90,71% de média, o que demonstra que a maioria dos clientes entende que a empresa tem realmente interesse em resolver seus problemas, o que é resultado da busca por parte da empresa em realmente estar disposta a entender as necessidades dos clientes. A dimensão correspondente também está vinculada aos itens acima, sendo que neste quesito a empresa obteve uma média de 85,36%.

A última avaliação feita pelos clientes que responderam ao questionário foi referente à rapidez do serviço prestado e se os funcionários são simpáticos. Os clientes avaliaram a empresa pesquisada comparando-a as demais empresas do ramo. A empresa pesquisada conseguiu uma média de 81,94% e as concorrentes uma média de 64,17%. Por este resultado, pode-se avaliar que a empresa pesquisada está com uma melhor avaliação em relação à suas concorrentes, isto pode ser resultado dos objetivos do marketing de relacionamento que a empresa utiliza.

Nesta pesquisa foram avaliadas as estratégias de marketing que são adotadas pela empresa para conquistar, manter e reter seus clientes. Foram utilizados como instrumento de pesquisa questionário e entrevista, os resultados foram apresentados e analisados de acordo com a teoria referente às estratégias de marketing. Com todas as estratégias que são utilizadas, de acordo com o proprietário, a que dá maior retorno à empresa é a utilização das redes sociais, pois após a sua implantação a empresa conseguiu aumentar suas vendas e seu número de clientes. Por isso há grande investimento nessas redes sociais, que estão em alta e tende há crescer cada dia mais. Além disso, como apurou-se nos questionários, a empresa possui uma boa reputação no mercado em que atua e atende as necessidades e desejos dos clientes.

Um dos pontos fracos da empresa é não possuir um banco de dados próprio para analisar os resultados das ações de marketing e também para analisar os demais resultados da empresa. Sugere-se para a empresa que seria de grande importância a aquisição de um software que contenha uma plataforma para criação de um banco de dados que demonstre resultados confiáveis. Além disso, o tópico do questionário em que se obteve o resultado

mais baixo foi o da empatia, portanto acredita-se que o gestor e os funcionários da empresa poderiam ficar mais atentos a esse ponto.

Como recomendação a estudos futuros sugere-se reaplicar o estudo em outras organizações com características semelhantes, tornando-se possível a generalização analítica.

REFERÊNCIAS

BEE, R. **Fidelizar o Cliente**. São Paulo: Nobel, 2000.

CAIM, F.; GARCIA, M. T.; TRAJANO, T. **Marketing & Comunicação para Pequenas Empresas**: o marketing e a comunicação organizacional sem complicações, para novos empresários e aprendizes permanentes. São Paulo: Novatec Editora, 2006.

CAMAROTTO, M. R. **Estratégia de Marketing**. Curitiba: IESDE, 2009. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=promRYmbrbwC&pg=PA2&dq=camarotto&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwj407HlhpnMAhXFvJAKHflpCxQQ6wEIQzAG#v=onepage&q=camarotto&f=false>>. Acesso em: 08 de abr. de 2016.

COBRA, M. **Marketing Básico**: uma abordagem brasileira. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Marketing de Turismo**. São Paulo: Cobra Editora e Marketing, 2001. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=RCM7wt0vTXgC&pg=PA208&dq=fideliza%C3%A7%C3%A3o+de+clientes&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwialq6ktJ7MAhUcK5AKHTQUAEAQ6wEITTAG#v=onepage&q=fideliza%C3%A7%C3%A3o%20de%20clientes&f=false>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

_____. **Administração de Marketing no Brasil**. São Paulo: Cobra Editora e Marketing, 2005. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=zAx2KnwcESoC&pg=PA160&dq=segmenta%C3%A7%C3%A3o+de+mercado&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiAgr74yZHMAhXDEZAKHT49CjQQ6wEINTAA#v=onepage&q=segmenta%C3%A7%C3%A3o%20de%20mercado&f=false>>. Acesso em: 15 abr. 2016.

_____. **Administração de Marketing no Brasil**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CONNOR, D.; DAVIDSON, J. P. **Marketing de Serviços Profissionais e de Consultoria**. São Paulo: Makron Books, 1993. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=vjAzyZS30hkC&pg=PA81&dq=retencao+de+clientes&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiAgr74yZHMAhXDEZAKHT49CjQQ6wEINTAA#v=onepage&q=retencao+de+clientes&f=false>>.

BR&sa=X&ved=0ahUKEwi945iN1ZvMAhVBEpAKHZ5vDioQ6wEINjAA#v=onepage&q=retencao%20de%20clientes&f=false>. Acesso em: 19 de abr. de 2016.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DAUD, M.; RABELLO, W. **Marketing de Varejo: como incrementar resultados com a prestação de serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2007.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed, São Paulo: Atlas, 1999.

GUERRA, I. C. **Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo: sentidos e formas de uso**. São João do Estoril: Príncipe, 2006. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=vQqGwxG2YPQC&printsec=frontcover&dq=pesquisa+qualitativa&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjKzovb0sbMAhWJjZAKHZAiCDQQuwUIPDAB#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 06 de maio de 2016.

HIAM, A. **Marketing para Leigos**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2010. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=5Y3rAQAAQBAJ&pg=PA120&dq=atra%C3%A7%C3%A3o+de+clientes+marketing&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjDieyuo57MAhXGD5AKHT9RB_AQ6wEILjAB#v=onepage&q&f=false>. Acesso em 20 de abr. de 2016.

HONORATO, Gilson. **Conhecendo o Marketing**. Barueri: Manole, 2004. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=OgPl2zsdqpcC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 04 de out. de 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 04 de out. de 2015.

KAHLMeyer-MERTENS, R. S. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=wxaHCgAAQBAJ&pg=PT40&dq=pesquisa+quanto+aos+fins&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=exploratoria&f=false>. Acesso em: 13 de maio de 2016.

KOTLER, P. **Marketing: edição compacta**. São Paulo: Atlas, 1980.

_____. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Editora Atlas, 1998.

_____. **Administração de Marketing: a edição do novo milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LARENTIS, F. **Comportamento do Consumidor e Marketing de Relacionamento**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=dNG1utJGg7AC&printsec=frontcover&dq=marketing+de+relacionamento&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=marketing%20de%20relacionamento&f=false>. Acesso em: 01 de maio de 2016.

LEVY, M. **Sucesso no Marketing**. São Paulo: Nobel, 2002. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=FfHB0_6nAZAC&pg=PA30&dq=marketing+produto&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=marketing%20produto&f=false>. Acesso em: 11 de mar. de 2016.

LIMA, M. **Gestão de Marketing**. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

LIMA, M. **Marketing**. Rio de Janeiro: FGV, 2012. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=yCSHCgAAQBAJ&pg=PT13&dq=marketing+origem&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwi6rpC0tO7LAhUBCpAKHcJKDq84ChDrAQgvMAE#v=onepage&q=crm&f=false>>. Acesso em: 01 de abr. de 2016.

LOPES, J. **O Fazer do Trabalho Científico em Ciências Sociais Aplicadas**. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2006. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=A321LE03ab8C&pg=PA217&dq=pesquisa+de+escrita&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjCu7-y_9fMAhVGFpAKHe7DBMwQ6wEIRTAD#v=onepage&q=pesquisa%20descritiva&f=false>. Acesso em: 13 de maio de 2016.

MADRUGA, R. P. **Administração de Marketing no Mundo Contemporâneo**. Rio de Janeiro: FGV, 2011. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=ixyHCgAAQBAJ&pg=PT94&dq=database+marketing&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjsrOKM2KDMAhUKIJAKHZZqAdEQuwUIXzAI#v=onepage&q=database%20marketing&f=false>>. Acesso em: 21 de abr. de 2016.

MATTAR, F.N. **Pesquisa de Marketing: metodologia, planejamento**. São Paulo: Atlas, 1999.

MCKENNA, R. **Marketing de Relacionamento: estratégias bem-sucedidas para a era do cliente**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=X7bObvS-P4gC&printsec=frontcover&dq=marketing+de+relacionamento&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwidzaXm8LjMAhWFQZAKHSF7AvQQuwUIQjAC#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 01 de maio de 2016.

MEIRA, S. L. **Novos Negócios Inovadores de Crescimento Empreendedor no Brasil**. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 2013. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=DbA0AQAQBAJ&pg=PT150&dq=marketing+origem&hl=pt-BR>>

BR&sa=X&ved=0ahUKEwiopbakuO7LAhWFg5AKHZAObYo4FBDrAQgrMAE#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 01 de abr. de 2016.

NASH, E. L. **Database Marketing**: uma ferramenta atual e decisiva do marketing. São Paulo: Makron Books, 1994.

OLIVEIRA, B. **Gestão de Marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

PÁDUA, E. M. M. de. **Metodologia da Pesquisa**: abordagem teórico-prática. Campinas: Papyrus, 2004. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=72nMi8qNRJsC&pg=PA107&dq=pesquisa+cientifica+metodologia&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=entrevista&f=false>. Acesso em: 13 de maio de 2016.

PIMENTEL, A. **Estratégias Essenciais de Marketing**. São Paulo: Digerati Books, 2008. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=eB93Z6L7DKAC&pg=PA9&dq=crm+marketing&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwio7Pz-7qDMAhUIG5AKHbJQAQ4QuwUixTAI#v=onepage&q=crm&f=false>>. Acesso em: 21 de abr. de 2016.

PINHEIRO, R. M. **Pesquisa de Mercado**. Rio de Janeiro: FGV, 2011. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=sx2HCgAAQBAJ&pg=PT58&dq=pesquisa+quantitativa&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwimgdnh2MbMAhXLGpAKHeJFA6A4FBDrAQg0MAA#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 06 de maio de 2016.

PINHO, J. B. **Comunicação em Marketing**: princípios da comunicação mercadológica. Campinas: Papyrus, 2001. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=3l_wbJ_XkR4C&pg=PA24&dq=marketing+conceito&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiDv_vw-dfLAhVDQZAKHaAoBaIQ6wEIHZAAC#v=onepage&q=marketing%20conceito&f=false>. Acesso em: 23 mar. 2016.

RISSATO, M. **O Cliente por um Fio**. Barueri: NBL Editora, 2004. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=R0hhY8VmVuAC&pg=PA37&dq=fideliza%C3%A7%C3%A3o+de+clientes&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjS_ZHot57MAhUCjpAKHSApCsMQ6wEINjAA#v=onepage&q=fideliza%C3%A7%C3%A3o%20de%20clientes&f=false>. Acesso em: 20 abr. 2016.

ROCHA, J. C. **Grandes Temas de Marketing**. Fortaleza: Editora de Ponta, 2001.

SEMENIK, R. J. ; BAMOSSY, G. J. **Princípios de Marketing**: uma perspectiva global. São Paulo: MAKRON Books, 1995.

SERRALVO, F. A. **Gerenciamento de Marcas e Produtos**. Curitiba/PR: IESDE Brasil, 2009. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=UifTGsN3EhQC&pg=PA112&dq=posicionam>

ento+de+produto&hl=pt-
BR&sa=X&ved=0ahUKEwjJsbK71MPLAhUFIJAKHSQVDvAQ6wEIOjAB#v=onepage&q=posicionamento%20de%20produto&f=false>. Acesso em: 15 mar. 2016.

SILVA, S. F. da. **Marketing de Serviços: análises e práticas no setor de saúde**. Maceió: EDUFAL, 2005. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=UNdWNOGHdzoC&pg=PA33&dq=marketing+conceito&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=marketing%20conceito&f=false>. Acesso em: 29 mar. 2016.

SPILLER, E. S. **Gestão de Serviços e Marketing Interno**. Rio de Janeiro: FGV, 2011. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=bB6HCgAAQBAJ&pg=PT62&dq=beneficios+dd+marketing+de+relacionamento&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjm7LKC677MAhUGgpAKHRmABU8Q6wEIPjAE#v=onepage&q=beneficios%20do%20marketing%20de%20relacionamento&f=false>>. Acesso em: 03 maio 2016.

STONE, Bob. **Marketing Direto**. São Paulo: Nobel, 1992. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=gvZtjk1iYWIC&pg=PA509&dq=mix+de+marketing&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwid6qKdn6zLAhVHS5AKHcMdBocQ6AEIJTAA#v=onepage&q=mix&f=false>>. Acesso em: 06 mar. 2016.

SWIFT, R. **CRM Customer Relationship Management: o revolucionário marketing de relacionamento com o cliente**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=O6j3ZbFNC7EC&pg=PA52&dq=crm+marketing+figura&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwj0sIuO5rjMAhWLIZAKHTYPAakQuwUIODAA#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 01 maio 2016.

XAVIER, J. T. de P. **Marketing: fundamentos e processos**. Curitiba: IESDE, 2009. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=mrh0xtZcAE8C&printsec=frontcover&dq=juarez+xavier&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiLrPvIh5nMAhUJGZAKHQBdBKMQ6wEINTAB#v=onepage&q=juarez%20xavier&f=false>>. Acesso em: 08 abr. 2016.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.
ZEITHAML, A. V.; BITNER, J. M.. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. Trad. Martin Albert Haag e Carlos Alberto Silveira Netto Soares. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ZENONE, L. C. **CRM: customer relationship management: gestão de relacionamento com o cliente e a competitividade empresarial**. São Paulo: Novatec Editora, 2007. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=I0DdXsZ3U0wC&pg=PA51&dq=database+marketing&hl=pt->

ENSAIO

FUNÇÃO SOCIAL DA LEITURA: finalidades, estratégias cognitivas e inferências.

Joviano Leite Pimenta⁴⁹
Márcio Geraldo Lomas⁵⁰

RESUMO

Leitura e escrita são dois processos de suma importância para o indivíduo e para a sociedade e consistem em fonte de informação e disseminação da cultura, se apresentando como instrumentos de liberdade e conscientização. Assim, são processos imprescindíveis para a inclusão social, a prática da cidadania e a inserção em um mundo cada vez mais globalizado. Sabe-se, contudo, que questões relacionadas à leitura e à escrita têm sido a tônica das mais diversas discussões no ambiente escolar, uma vez que formar leitores competentes tornou-se um problema da escola que, buscando superar esta esfinge tenta, de várias maneiras, organizar as mais variadas situações para estimular a leitura, possibilitando, assim, o avanço em outras áreas de conhecimento.

Palavras Chave: leitura, livro, biblioteca.

INTRODUÇÃO

Na verdade, a leitura nunca foi tão prestigiada como neste início de terceiro milênio e o reflexo disso é a preocupação cada vez mais presente nas classes escolares em se alfabetizar, cada vez mais cedo as crianças, antecipando os processos de aprendizagem da leitura e da escrita.

A leitura modifica o olhar e transforma a vida, através da leitura conseguimos diversas novas formas de expressão. Percebe-se que a realidade atual vem afastando cada vez mais nossos alunos do ato de ler. Aspectos

⁴⁹ Graduando em Administração pela FANS – Faculdade de Nova Serrana - MG

⁵⁰ MBA em Gestão de Instituições Educacionais pela Faculdade Pitágoras. Especialista em Ensino de Geografia do Brasil pela Fundação Educacional Comunitária Formiguense. Especialista em O Processo Ensino aprendizagem: Uma fundamentação Filosófico – Antropológica e Técnico – Pedagógica. Licenciado em Estudos Sociais pela Fundação Educacional Comunitária Formiguense. Licenciado em Ciências Sociais pelo INESP. Professor da FANS – Faculdade de Nova Serrana - MG

como computadores, videogames, TV, o acesso restrito a leitura no núcleo familiar, e a falta de incentivo, têm ocasionado pouco interesse para leitura e por consequência dificuldades marcantes que sentimos na escola: vocabulário precário, reduzido e informal, dificuldade de compreensão, erros ortográficos, poucas produções significativas dos alunos, conhecimentos restritos aos conteúdos escolares.

Assim, a conscientização sobre a importância da leitura, seja ela de qualquer gênero, para a construção da cidadania, mostrando que a escola deve minimizar ou eliminar os vários fatores que dificultam a motivação para esta prática pedagógica é uma função social. Pois a leitura na sala de aula é importante para a construção da cidadania e formação de homens livres e aptos a participar da sociedade.

De acordo com Buarque (2008), *leitura* é o ato de ler. Etimologicamente, ler, como muitas palavras portuguesas, deriva do latim. *Legere* é o termo que lhe deu origem e significa conhecer, interpretar por meio da leitura, descobrir. Ler implica o entendimento do que se lê, conhecer o significado das palavras lidas. Assim, praticar o ato de ler significa mais do que conhecer as letras do alfabeto, juntando-as para formar palavras. A apreensão do significado acompanha o ato de decifração dos símbolos. A palavra lida tem que ter significância para quem a lê.

Para Bamberger (1987), o desenvolvimento de interesses e hábitos permanentes de leitura é um processo constante, que começa no lar, aperfeiçoa-se sistematicamente na escola e continua pela vida afora, através das influências da atmosfera cultural geral e dos esforços conscientes da educação e das escolas públicas. As crianças aprendem através do exemplo, por isso pais que leem transferem para os filhos o gosto pela leitura (p.92).

Para a autora, a escola tem por obrigação proporcionar a seus alunos acesso ao conhecimento, e a leitura apresenta sem dúvida um lugar de grande destaque. Bibliotecas com acervos diversos, dando ênfase à idade do leitor, livros em boas condições, literaturas atuais, bons espaços físicos, boa iluminação, podem ser peça fundamental para que o aluno goste de frequentar esse ambiente e comece a ter contato com o mundo impresso.

Ainda para a autora, a oportunidade de ler, ou seja, a disponibilidade de livros representa um papel decisivo no despertar interesses de leitura (p.50).

Silva (1998) destaca a importância do bibliotecário e do professor na organização, por possuírem sólidos conhecimentos técnicos e pedagógicos, e no estímulo ao interesse pelos livros, no encorajamento pelo hábito da leitura, contribuindo com o desenvolvimento intelectual de cada um em benefício de todos (p.67).

Silva (1988) enumera alguns quesitos a serem demonstrados por eles: conhecimento sobre o processo de leitura; conhecimento sobre os aspectos fundamentais inerentes ao ato de ler e conhecimento técnico (p.70).

Silva (1987, p.42) destaca que ler é participar mais crítica e ativamente da comunicação humana, e explicita algumas funções da leitura: é uma atividade essencial a qualquer área do conhecimento e mais essencial ainda à própria vida do ser humano; a leitura possibilita a aquisição de diferentes pontos de vista e alargamento de experiências, parece ser o único meio de desenvolver a originalidade e autenticidade dos seres que aprendem. Acrescenta, ainda, que:

Foi afirmado anteriormente que, ao experimentar a leitura, o leitor executa um ato de compreender o mundo. De fato o propósito básico de qualquer leitura é a apreensão dos significados mediatizados ou fixados pelo discurso escrito, ou seja, a compreensão dos horizontes inscritos por um determinado autor em uma determinada obra. (SILVA, 1987, p.43).

Ler significa não só ver as letras do alfabeto e juntá-las em palavras, mas também estudar a escrita, decifrar e interpretar o sentido, reconhecer e perceber.

Para Paim (2006 p.43) na medida em que um bom leitor descobre o significado literal de uma passagem, ele se envolve em vários passos, isto é, faz referência, vê implicações, julga a validade qualidade, eficiência ou adequação das ideias, compara os pontos de vista de autores diferentes, aplica as ideias adquiridas às novas situações, soluciona problemas e integra as ideias lidas com as experiências prévias.

A aprendizagem da leitura sempre se apresenta intencionalmente como algo mágico, senão enquanto ato, enquanto processo da descoberta de um universo desconhecido e maravilhoso.

Segundo Lajolo (2001, p.104), a atividade de leitura que, em suas origens, era individual e reflexiva, transformou-se hoje em consumo rápido de texto, em leitura dinâmica que, para ser lucrativa, tem de envelhecer, gerando constantemente a necessidade de novos textos.

O ato de ler foi de tal forma se afastando da prática individual que a tarefa que hoje se solicita de profissionais da leitura, como professores, bibliotecários e animadores culturais, é exorcizarem o risco da alienação, muito embora eles possam acabar constituindo elo a mais na e agora inevitável cadeia de mediadores que se interpõem entre o leitor e o significado do texto. (LAJOLO, 2001, p.105).

Bamberg (1987) aponta que as condições necessárias ao desenvolvimento de hábitos positivos de leitura incluem oportunidades para ler de todas as formas possíveis: o livro de bolso, a formação da própria biblioteca, a biblioteca da sala de aula e da escola, a biblioteca pública (p. 92-93).

De acordo com os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN's), para induzir a leitura, são necessários vários métodos e medidas especiais: leitura individualizada na sala de aula, leitura e discussão em grupo, entre outras.

Assim sendo, verifica-se que trabalhar com literatura na escola é promover uma aprendizagem que sirva para a constituição de sujeitos que não apenas pertençam a uma sociedade, mas também a questionam e a transformam.

Para Zilbermann (1986, p. 25) se a leitura é estimulada e exercitada com maior atenção pelos professores de língua e literatura, intervém assim em todos os setores intelectuais repercutindo principalmente na manifestação escrita e oral do estudante, isto é, na organização formal de seu raciocínio e expressão.

Conforme Silva (1987, p. 45) a grande massa da população, sem condições de estudar ou mesmo de adquirir livros, aderiu aos meios diretos de comunicação como o rádio e a televisão:

Dadas às condições de desenvolvimento histórico e cultural do país, a leitura, enquanto atividade de lazer e atualização, sempre se restringiu a uma minoria de indivíduos, que teve acesso à educação e, portanto, o livro. (SILVA, 1987, p.36).

Ao trabalhar projetos que privilegiem a Literatura na escola, estamos promovendo a emancipação do saber.

Para Zilbermann (1986) os projetos de leitura em sala de aula constituem peça importante na aproximação do aluno com as obras de ficção.

Consequentemente, a proposta de que a leitura seja re-introduzida na sala de aula significa o resgate de sua função primordial, buscando, sobretudo a recuperação do contato do aluno com a obra de ficção. Pois é deste intercâmbio, respeitando-se o convívio individualizado que se estabelece entre o texto e o leitor, que emerge a possibilidade de um conhecimento do real, ampliando os limites – até físicos, já que a escola se constrói como um espaço à parte – a que o ensino se submete (ZILBERMANN 1986, p.21).

De acordo com Silva (1988, p.102), recuperar o significado da leitura da palavra no meio escolar, transformando as condições de sua realização, não é tarefa das mais fáceis, pois envolve mudar toda uma história de carências acumuladas e extremamente complexas. A leitura vai depender de certas condições para ser efetuada, entre elas, o preparo do professor, e a formação de acervos específicos.

Para o autor, o livro pode ser considerado um precioso recurso de ensino. No entanto, não é tão popular como o giz, o quadro negro, o lápis, e o caderno. É grande o número de livros editados, com inúmeros títulos diferentes que poderiam se bem utilizados, concorrer para a melhoria da qualidade do ensino.

O professor tem a liberdade de escolher as obras didáticas para seus alunos em função do conhecimento que tem dos livros, da escola e dos alunos. Pode ainda se utilizar de materiais impressos para o ensino de sua disciplina: dicionário, revistas, jornais, entre outros e, até mesmo, elaborar seus próprios textos, incentivando assim as muitas formas de ler.

O livro constitui o mediador na comunicação escrita entre o professor e o aluno.

De acordo com Freire (1998), ler não é simplesmente juntar as letras formando palavras, juntar palavras formando frases e nem juntar frases formando textos, saber ler não é simplesmente ler, “saber ler” é ler e entender.

No intuito de desenvolver o hábito e o prazer da leitura, deve-se oferecer oportunidades de leituras variadas, não apenas de textos escritos, mas, num sentido mais amplo, a própria leitura e interpretação do mundo em que a criança está inserida e do qual faz parte como ator social, assim como os

diferentes elementos textuais: vocabulário, estrutura, enredo, coerência interna, elenco de personagens e, além disso, o uso social da escrita, elementos esses que serão fundamentais no processo de alfabetização.

A apropriação da escrita, da prática de leitura e da produção textual se apresentam, hoje, como instrumentos de liberdade e conscientização e são, pois imprescindíveis para a verdadeira inclusão social, a prática da cidadania e a inserção em um mundo que exige, cada vez mais, novas competências, conhecimentos e habilidades dos sujeitos. O domínio pleno das habilidades leitoras nos permite acessar mundos, pessoas e situações diversas e distantes, que não realizaríamos se não fosse por esse recurso.

A leitura e a escrita são primordiais na questão sociopolítica, pois é a partir delas que nasce o grande desejo da transformação social, uma reflexão sobre a realidade crítica dos fatos. Tomando o texto como uma unidade significativa, o professor deve entregar aos alunos produções textuais que tenham significado para eles com temas relacionados a própria realidade, ou seja, que possam levá-los a uma reflexão madura e crítica buscando a transformação social.

CONCLUSÃO

Freire deixou bem claro que a leitura não deve ser memorizada mecanicamente, mas sim, desafiadora, que nos ajude a pensar e observar a realidade em que vivemos. Pois assim, a leitura estará promovendo a oportunidade de alargamento dos horizontes pessoais e culturais, garantindo a formação crítica e emancipadora.

Então, faz-se necessário que a escola busque resgatar o valor da leitura, como ato de prazer e requisito para emancipação social e promoção da cidadania.

REFERÊNCIAS

BAMBERG, R. **Como Incentivar o Hábito da Leitura**. São Paulo: Ática, 1987.

BRASIL. **S Parâmetros Curriculares Nacionais para o Ensino Fundamental**: Parte I – Bases Legais. Brasília: MEC/SEMTEC, 1999.

FREIRE, P. **A Importância do Ato de Ler: em três artigos que se completam.** 41.ed. São Paulo: Cortez, 2001.

GADOTTI, M. **Educação e Poder: introdução à pedagogia do conflito.** São Paulo: Cortez, 1980.

GERALDI, J. W. O. **Texto na sala de aula: prática da leitura de textos na escola.** 2ª ed, Cascavel: Assoeste, 1984.

GALVÃO, A. M. O. de.; BATISTA, A. A. G. **A leitura na escola primária brasileira: alguns elementos históricos.** Disponível em: <http://www.unicamp.br/iel/memoria/Ensaios/escolaprimaria.htm>. Acesso em: 30 de out. de 2017.

KLEIMAN, C. **Oficina de Leitura.** São Paulo: Martins Fontes, 1994.

LAJOLO, Marisa. **Do Mundo da Leitura Para a Leitura do Mundo.** São Paulo: Ática, 2001.

LÜCK, G. **Página a página: faça seus alunos se interessarem pela leitura.** Curitiba: Profissão Mestre, set.200, p.10-13.

PAIM, Sara. **Psicopedagogia e leitura.** 4 ed. São Paulo: Cortez, 2006.

PESTALOZZI, J. H. **Filosofando.** Disponível em: <http://frankvcarvalho.blogspot.com.br/2011/10/johann-heinrich-pestalozzi-educador.html>. Acesso em: 24 de out. de 2017.

SILVA, E. T. da. **O Ato de Ler.** 4. ed. São Paulo: Cortez, 1987.

_____. **Elementos de pedagogia da leitura.** 2ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 1994.

_____. **Leitura e Realidade Brasileira.** 4 ed. Porto Alegre: Mercado Aberto, 1988.

_____. **Leitura em Curso - Trilogia Pedagógica.** São Paulo: Autores Associados, 2003.

INFLUÊNCIA DO PLANEJAMENTO TRIBUTÁRIO NO RESULTADO FINANCEIRO DA EMPRESA

Fábio Fonseca Saldanha⁵¹

RESUMO

Planejamento tributário é um assunto em pauta, muito debatido no meio empresarial e contábil no Brasil, devido à busca constante para reduzir os custos dos produtos e serviços. Com o objetivo de maior rentabilidade, os empresários procuram desesperadamente mecanismos para evitar a descontinuidade da entidade, a competir com as empresas, não só no cenário nacional, mas também internacional. Neste contexto, a presente pesquisa procurou demonstrar a realidade da entidade analisada, bem como o conceito de impostos e opções da empresa *DNA Análises Clínicas e Laboratoriais Ltda* poderá enquadrar-se. Comparando os valores a serem pagos em cada regime tributário, Simples Nacional, Lucro Presumido e Lucro Real, analisou o impacto financeiro nas receitas totais da entidade. Destacou a importância do contador, não só na emissão dos impostos a serem pagos, mas também por ajudar os empresários nas decisões que envolvem o sistema tributário nacional sistema. Este sistema de difícil interpretação, devido à sua complexidade.

Palavras – chave: Planejamento Tributário; Regime de Tributação; Contribuinte.

ABSTRACT

Tributary planning is subject at stave, much debated in the half business and accounting in Brazil, due to the constant quest to reduce the costs of products and services. Aiming for higher profitability, entrepreneurs desperately seek mechanisms to avoid the discontinuity entity,the compete with companies not only in the national but also the international scene. In this context, the present research sought to demonstrate the reality of the entity analyzed, as well as the concept of taxes and options in the company *DNA Análises Clínicas e Laboratoriais Ltda* may frame. Comparing the amounts to be paid in each tributary regime, Simple National, Presumed Income and Taxable Income, analyzed the financial impact on the entity's total revenue. Highlighted the importance of the counter, not only in issuing pretax to be paid, but also by assisting entrepreneurs in decisions involving the national tributary system.This system the difficult to interpretation, due to its complexity.

Keywords: Tributary Planning; Taxation Regime; Contributor.

INTRODUÇÃO

⁵¹ Mestrando Profissional em Administração pela Fundação Pedro Leopoldo com Pós-graduação em Gestão Contábil, Auditoria e Controladoria pela Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis de Divinópolis – FACED. Graduado em Administração pela FANS, Faculdade de Nova Serrana-MG e graduado em Ciências Contábeis pela mesma instituição. Diretor da FANS-Faculdade de Nova Serrana-MG

Nota-se que no Brasil a carga tributária imposta aos contribuintes desde o período colonial, era tida como empecilho nas transações comerciais, sendo objeto de revolta e contrabando de forma a burlar os pagamentos dos impostos, Chaves (2010, p. 12) define “planejamento tributário, como o meio legal de redução da carga tributária”. Segundo os autores Ribeiro e Pinto (2012, p. 5), “planejamento tributário consiste na definição de estratégias que possibilitem o gerenciamento de assuntos relacionados de obrigações principais e acessórias na relação do contribuinte com Fisco,” para os autores Megginson, Mosley e Pietri (1998, p. 129), “o planejamento pode ser definido como o processo de estabelecer objetivos ou metas, determinando a melhor maneira de atingi-las”.

Em tempos de globalização, continuam as reclamações de alguns empresários sobre alta carga tributária, não ficando fora o Estado de Minas Gerais, que se utiliza de Guerras Fiscais para aumentar a sua arrecadação, ao mesmo tempo protegendo as empresas estabelecidas no estado.

Segundo Higa (2013, p.11), as empresas encontram além das barreiras tributárias, um mercado altamente competitivo, onde elas “têm suportado ainda intensa concorrência em virtude do aumento da importação de produtos fabricados em países em que o custo da produção é bem inferior”.

Percebe-se a relevância para as empresas em fazerem um planejamento tributário, pois segundo Chaves (2010, p. 5), “é o processo de escolha de ação, não simulada, anterior à ocorrência do fato gerador, visando direta ou indiretamente à economia de tributos”.

Ainda, segundo Chaves (2010), sempre existirá possibilidade menos onerosas para o contribuinte, podendo escolher a que mais se adapte a seu empreendimento.

Para Higa (2013, p. 12), “o planejamento tributário, consubstanciado na adoção de medidas lícitas que possam reduzir o ônus tributário (comumente denominado elisão fiscal), afigura-se indispensável para uma boa gestão empresarial”.

Nova Serrana, cidade localizada no centro oeste de Minas Gerais, conta com elevado número de ME e EPP, sendo sua principal fonte de recursos financeiros a Indústria do setor Calçadista, geradora de milhares de emprego para a cidade e região.

Devido à alta competitividade, surge a necessidade de redução dos custos, os autores Ribeiro e Pinto (2012, p. 6) destacam, “a realidade que estamos vivendo neste terceiro milênio, as organizações, para se tornarem mais competitivas, têm sempre como meta a satisfação dos clientes,” para Oliveira (2013, p. 189),” a redução dos custos é uma necessidade a todas as empresas que estão em condições de alta competitividade,” pois os consumidores estão cada dia mais conhecedores de seus direitos, exigindo assim, produtos e serviços com qualidade e baixo preço, que satisfaçam suas expectativas e anseios. De acordo com Ribeiro e Pinto (2012, p. 6), para que as entidades possam oferecer produtos com qualidade e menor preço, “elas trabalham na redução dos custos, dentre os quais inclui-se a redução da carga tributária”.

Devido a grande exigência dos consumidores e com a concorrência crescente, as empresas buscam variadas maneiras para reduzir seus gastos. Às vezes, por despreparo dos gestores, utiliza-se de mecanismos não convencionais, indo em desacordo com a legislação vigente. Algumas empresas utilizam-se de uma prática já conhecida das esferas governamentais que é a sonegação. Em contra partida, o poder público, para cobrir seus gastos, buscam intensamente o aumento na arrecadação, colocando os seus agentes para fiscalizar e punir as empresas. Esta atitude agrava ainda mais a situação, conforme destaca Higa (2013, p. 11), “o sistema constitucional tributário pátrio é extremamente complexo, impondo ao contribuinte um elevado número de obrigações acessórias e um dever diário de acompanhamento das alterações na legislação tributária”.

Ao observar o cenário brasileiro, onde a maioria das empresas inseridas são ME e EPP e delas provêm a maior geração de emprego, o Fisco criou regimes tributários diferenciados. Conforme a (CF, 1988), para que não sejam beneficiados apenas alguns contribuintes, mas um determinado grupo com as mesmas características.

Apesar de não ser fabricante de calçados, mas tendo como clientes a população da cidade de Nova Serrana/MG, várias empresas necessitam adequar-se à realidade do município, buscando mecanismos que possam diminuir seus gastos.

Com a evidente batalha fiscal travada por um lado pelos órgãos públicos querendo aumentar arrecadação e por outro lado os empresários querendo diminuir o pagamento dos tributos, este é o cenário do mercado brasileiro, que por vezes, faz com que empresas deixem a legalidade ou busquem mecanismos ilícitos para reduzir o pagamento dos tributos. Para Bertolucci e Nascimento (2002, p.56), “o Brasil desperdiça R\$ 7,2 bilhões por ano para cumprir as determinações das leis tributárias”.

Para Crepaldi (2012, p. 60) a carga tributária deve ser analisada como uma questão de custo, ainda segundo o autor, que os empresários precisam analisar que “o custo tributário é o ônus empresarial como qualquer outro, que deve ser reduzido em prol da maior lucratividade do empreendimento”.

Considera-se relevante um planejamento tributário e acompanhamento da legislação fiscal, através de análises dos benefícios concedidos em cada Regime Tributário, sendo através do SN, Lucro Presumido ou Lucro Real, visando a diminuição da carga tributária das empresas, através da elisão fiscal considerada a maneira lícita de diminuição dos tributos, conforme destacado por Chaves (2010, p. 1) “é a constante alteração na legislação, o que implica na necessidade de o profissional estar sempre muito atento, para não levar o contribuinte a cometer crime contra a ordem tributária”.

Os autores Ribeiro e Pinto (2012, p. 12) destacam, para que o contabilista possa colaborar com as empresas adequadamente, “é necessário que o contador tributário seja profundo conhecedor da legislação tributária e não meça esforços para manter-se constantemente atualizado em relação às alterações que frequentemente ocorrem”.

Segundo Chaves (2010, p. 11), para que o planejamento tributário seja relevante, necessita-se da presença e conhecimento do contador, pois “além da intimidade com a legislação fiscal, o profissional consegue com mais facilidade identificar no processo operacional da empresa os fatos geradores de tributos”.

HISTÓRIA DOS TRIBUTOS

A História dos tributos é tão antiga quanto a Religião. Desde os tempos de Jesus Cristo, questionava-se a legalidade de tais cobranças. Segundo os autores Rezende, Pereira e Alencar (2010), para custear gastos com força militar, obras públicas e luxúrias do soberano, considerado como ser divino, cobrava-se tributos da extração dos frutos da terra, sendo esta uma das justificativas em ligar a divindade aos tributos.

HISTÓRIA DOS TRIBUTOS NO BRASIL

Desde a exploração do pau-brasil, a Coroa Portuguesa não possuindo recursos para custear as despesas de extração, por meio das concessões a terceiros cobrava-se o Quinto. O pagamento do referido imposto garantiu aos governantes da época favorecer seus gastos. Segundo os autores Rezende, Pereira e Alencar (2010, p. 12) com esta cobrança “os concessionários eram obrigados a iniciar a colonização, construir fortificações ao longo da costa e pagar o Quinto, sendo o primeiro tributo pago no Brasil, tendo por base a legislação portuguesa”.

Por não conseguirem equilibrar os gastos e a arrecadação, e, por não produzirem recursos suficientes, conforme o esperado pela Coroa Portuguesa, criou-se a administração tributária, cobrando tarifas alfandegárias. Com as principais fontes de riqueza tributadas, segundo os autores, Rezende, Pereira e Alencar (2010, p. 13), “as tarifas alfandegárias, principalmente sobre escravos, açúcar, couro e tabaco”, deixaram o contrabando como a principal saída para fuga da tributação.

Com taxas criadas para as mais variadas situações, que poderiam ser para casamentos da família real, contratação de mercenários para expulsar invasores, entre outras, Rezende, Pereira e Alencar (2010, p. 13), argumentam que eram “provisórias, mas perpetuavam-se ao longo do tempo, na medida em que as pessoas se acostumavam a pagá-las. As taxas para casamentos tinham mais longevidade que os noivos”.

A queda na arrecadação, Portugal interpretava como sonegação aumentando o rigor na fiscalização e exigências tributárias. Por volta de 1808, com a chegada da família real no Brasil e necessitando aumentar arrecadação

para custear os gastos, o que até então era voltado para tributos rurais, criou-se tributos também a décima urbana, que correspondia a 10% valor locativo dos imóveis, décima de heranças e legados referente à transmissão de propriedades e impostos sobre o consumo de gado e aguardente.

Destaca-se que os tributos no Brasil eram cobrados sem uma Legislação específica. Qualquer atividade de exploração era considerada como sendo um favor real, devendo ser pago tributos à família real. Com a excessiva cobrança de impostos pela família real, despertavam-se movimentos revoltosos. Percebe-se a presença constante conforme citado pelos autores Rezende, Pereira e Alencar (2010, p. 17), “a vontade de quem detém o poder de tributar de aumentar mais e mais os tributos, para custear seus gastos, a revolta de quem é chamado a pagar os tributos e o uso da máquina tributária para beneficiar atividades ou grupos econômicos”.

Segundo Pêgas (2011, p. 6) a promulgação da CF em 1988, “trouxe profundas e importantes modificações para o sistema tributário nacional, principalmente em relação à redistribuição dos recursos entre os entes federativos”.

CONCEITO DE TRIBUTOS

A definição de Tributos, segundo a Lei 5.172/66 (BRASIL, 1966) alterada para LC 118/05 (BRASIL, 2005) no artigo 3º, como sendo, “toda prestação pecuniária compulsória, em moeda ou cujo valor nessa se possa exprimir, que constitua sanção por ato ilícito, instituída em lei e cobrada mediante atividade administrativa plenamente vinculada”.

Segundo o autor Fabretti (2009), resumi-se como sendo “o conceito de tributo, afirmando que é sempre um pagamento compulsório em moeda, forma normal de extinção da obrigação tributária” Fabretti (2009, p. 105).

Os autores Rezende, Pereira e Alencar (2010, p. 46) destacam que “em atendimento ao princípio constitucional da legalidade, os tributos somente podem ser instituídos ou alterados por meio de lei válida e eficaz.”

LIMITAÇÕES CONSTITUCIONAIS AO PODER DE TRIBUTAR

Sendo a fonte de recursos para o Estado custear seus gastos e manter a estrutura organizacional, voltadas para coordenação social, os tributos, necessitam de regulamentação. Segundo os autores Rezende, Pereira e Alencar (2010, p. 25), “a tributação necessita de regulamentação própria tanto para os contratos entre governo, organizações e sociedade, quanto os contratos entre as diversas esferas do governo”, para Oliveira (2013, p. 59) “a criação ou instituição de um tributo depende exclusivamente da lei, não sendo admitidas outras maneiras de criá-lo”.

Crepaldi (2013, p. 60) ressalta que, “o Estado é sujeito ativo da obrigação tributária que, graças a seu poder de império, impõe ao particular, sujeito passivo a obrigação”.

Para que interesses particulares, em beneficiar ou prejudicar determinado grupo, a CF (BRASIL, 1988 art.150), assegura que, “Sem prejuízo de outras garantias asseguradas ao contribuinte, é vedado à União, Estados, ao Distrito Federal e Municípios”, beneficiar um determinado grupo, assim como criar e aumentar tributo, que não tenha fundamento legal que o constitua.

Ainda segundo a CF (BRASIL, 1988) é assegurado ao contribuinte o direito de não ser cobrado impostos de fatos geradores ocorridos antes do início da vigência da lei que o houver instituído.

Os tributos possuem, segundo os autores Rezende, Pereira e Alencar (2010, p. 25), função regulatória, além de custear as diversas esferas governamentais e assistencialismo. Interferem “na política fiscal e econômica, ao aumentar e reduzir tributos, assim como ao conceder benefícios fiscais , os governos estão influenciando a economia”.

PLANEJAMENTO TRIBUTÁRIO

O planejamento tributário deve ser visto como uma ferramenta relevante na sobrevivência das empresas no mercado altamente competitivo, onde as mudanças no cenário exigem, a cada dia, produtos e serviços melhores. Megginson, Mosley e Pietri (1998, p.128), destacam que, “o planejamento tem sido praticado desde que as pessoas começaram a pensar nas implicações

futuras das escolhas de hoje”, e ainda segundos os autores, “as sociedades se tornaram altamente organizadas, planejamento passou a ser considerado uma parte integrante de liderança e administração.”

Conforme Oliveira (2013, p.89) através de procedimentos operacionais juntamente com a Contabilidade Tributária levam “a uma redução legal do ônus tributário empresarial, recolhendo exatamente o montante devido que foi gerado em suas operações, fazendo com que venha a obter um patamar superior de rentabilidade e competitividade”.

Os administradores necessitam de mecanismos, que os auxiliem na redução da carga tributária. Para Crepaldi (2012, p. 55), “sendo assim, torna-se imprescindível a adoção proativa, por parte dos empresários, de um sistema de economia legal, ou de elisão fiscal, que é mais conhecido atualmente como planejamento tributário.”

Apuração e recolhimento dos tributos pelo simples nacional

De acordo a Lei Complementar 139/11 (BRASIL, 2011), para que uma entidade possa se enquadrar e permanecer no regime de tributação SN, seu faturamento anual não poderá ultrapassar R\$3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais).

A base de cálculo é o valor do faturamento mensal auferido, entre os mercados interno e externo, deduzidas as devoluções e vendas canceladas, verificando a alíquota específica, baseando-se no acumulado dos últimos doze meses, ou fração, de acordo Lei Complementar 139/11 com seção III, artigo 18 parágrafo 12, (BRASIL, 2011) caso a empresa tenha iniciado suas atividades no decorrer do ano.

Devido a aparência na simplicidade, Crepaldi (2012, p. 89) destaca que, “essa aparente simplicidade do regime SN e as alíquotas relativamente baixas são os grandes atrativos desse regime.”

O pagamento deverá ser efetuado mensalmente através do Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS), unificando os impostos e aplicando uma alíquota sobre a receita bruta, englobando os seguintes impostos e contribuições, conforme demonstrado no QUADRO 1.

QUADRO 1 : Tributos inclusos no Simples Nacional

<ul style="list-style-type: none">✓ Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ)✓ Imposto Sobre Produtos Industrializados (IPI)✓ Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL)✓ Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (CONFINS)✓ Contribuição para o PIS✓ Contribuição Patronal Previdenciária - CPP✓ Imposto Sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (ICMS)✓ Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN)
--

Fonte: Adaptado da Lei Complementar 123/06 (BRASIL, 2006).

Conforme apresentado no QUADRO 01 observa-se a unificação dos impostos que são pagos através de uma única Guia de Arrecadação, facilitando a emissão e apuração dos impostos.

Para cálculo do fator “r”, Oliveira (2013, p .185), exemplifica conforme demonstrado quadro 02:

QUADRO 2: Cálculo do Simples Nacional Anexo V

<p>Um empresa cujo a receita bruta acumulada no período de fevereiro/2011 a janeiro/2012 no valor de R\$ 460.000,00 e com e com receita bruta auferida no mês de fevereiro/2012 de R\$ 27.000,00. Sua folha de salários mais encargos acumulados no período de fevereiro/2011 a janeiro/2012 foi na ordem de R\$ 130.000,00.</p> <p>Apuração relação “r”</p> $(r) = \frac{130.000,00}{460.000,00} = 0,2826$
Cálculo do Simples
<p>Sendo (r) menor que 0,30 e maior que 0,25, a alíquota do Simples Nacional relativa ao IRPJ, PIS, CSLL, CPP e COFINS será igual a 12,64% acrescida de 3,5% referente ao ISS constante na faixa de enquadramento da receita bruta da Tabela 4.</p>

Valor devido no mês fevereiro/2009 (R\$27.000,00 x 16,14%)	R\$ 4.357,80
--	--------------

Fonte: Oliveira (2013)

Apuração e recolhimento dos tributos pelo lucro presumido

A princípio todas as entidades podem optar pelo regime do lucro presumido, desde que não tenham rendimentos oriundos do exterior, ou faturamento superior a R\$ 48.000.000,00 (quarenta e oito milhões de reais) no ano calendário anterior ou fração mensal de R\$4.000.000,00 (quatro milhões de reais), tendo iniciado, suas atividades no decorrer do ano, limite que será alterado para R\$ 78.000.000,00 (setenta e oito milhões de reais) ou fração mensal R\$ 6.500.000,00(seis milhões e quinhentos mil reais), sendo a partir de 01.01.2014 conforme Lei 12814/13.

As empresas poderão optar pelo regime do Lucro Presumido no início do ano, com pagamento do imposto com código específico. Uma vez definida a forma de tributação, não mais poderá alterar o regime no decorrer do ano calendário, podendo, caso queira, somente no ano seguinte.

Segundo Pêgas (2011), o regime tributário lucro presumido, calcula a presunção com alíquotas estabelecidas por lei, que vão de 8% a 32% sobre as receitas no trimestre, aplicados nos tributos CSLL, IRPJ. Aplica-se a alíquota de CSLL que varia de 12% a 32%, o IR a alíquota varia de 1,6% a 32%. Caso a presunção seja superior a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) no trimestre, deverá adicionar 10% alíquota referente adicional sobre o IRPJ no excedente.

Para empresas prestadoras de serviços de análises clínicas a alíquota de presunção é de 8% sobre as receitas trimestrais, tanto para CSLL quanto para IRPJ. Para CSLL alíquota de 9% e IRPJ alíquota de 15%, aplicando sobre a presunção, devendo adicionar 10% caso a presunção do IRPJ exceda R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) no trimestre. Para Crepaldi (2012 p. 89), “essa modalidade de tributação pode ser vantajosa para empresas com margem de lucratividade superior à presumida”.

Além dos tributos IRPJ e CSLL, as empresas optantes pelo lucro presumido, contribuem com alíquotas de 0,65% para o PIS e alíquota de 3,00% para a COFINS, sendo calculado sobre o faturamento mensal. Crepaldi (2012,

p. 89) destaca que em relação às empresas optantes pelo lucro presumido, “não podem aproveitar os créditos do PIS e da COFINS no sistema não cumulativo apesar de pagarem o PIS e a COFINS nas alíquotas mais baixas”.

Em relação à folha de pagamento dos funcionários e retirada dos sócios, incidirá como contribuição patronal para o INSS 20% de encargos, para comércio o SESC, com 5,8% finalizando a folha RAT 1,00%.

Por se tratar de empresa de serviços o ISSQN 2%, deverá ser recolhido para administração municipal.

Apuração e recolhimento dos tributos pelo lucro real

Todas as entidades podem optar pelo regime lucro real, voluntariamente ou obrigatoriamente, caso tenha recebido rendimentos oriundos do exterior, e faturamento superior a R\$ 48.000.000,00 (quarenta e oito milhões de reais) no ano anterior. Limite que será alterado para R\$ 78.000.000,00 (setenta e oito milhões de reais), sendo a partir de 01.01.2014 conforme Lei 12814/13.

São duas opções de enquadramento que o contribuinte possui, trimestral e anual com antecipações mensais. A empresa deverá optar pelo regime no início do ano. Segundo Pêgas (2011, p. 386), “A única forma de tributação em que o Fisco exige a apuração do resultado das empresas é o lucro real.”

Alíquotas sujeitas à aplicação nas empresas prestadoras de serviços clínicos laboratoriais após apurar o resultado tributável, apurando as adições e exclusões de despesas e receitas, permitidas e reconhecidas pelo fisco, apuram-se os tributos, 15% IRPJ e 9,00% CSLL.

Em relação à folha de pagamento dos funcionários e retirada dos sócios, incidirá como contribuição patronal para o INSS 20% de encargos, para comércio o SESC, com 5,8% finalizando a folha RAT 1,00%.

Além dos tributos IRPJ e CSLL, as empresas optantes pelo lucro real, contribuem com alíquotas de 1,65% para o PIS e alíquota de 7,60% para a COFINS.

O cálculo é feito sobre o faturamento mensal, apurados pelo sistema de débito e crédito, onde nas notas fiscais de entrada são creditadas os impostos.

No faturamento as notas fiscais de saídas são debitadas os impostos, assim apurado o saldo. Se as saídas forem maiores que as entradas, será

apurado débito devendo ser pago o tributo. Caso as entradas sejam maiores que as saídas, será apurado o crédito ficando como saldo para o período seguinte.

Tomando como exemplo uma empresa prestadora de serviços o ISSQN terá alíquota 2%, pois, dependendo da atividade, as alíquotas podem variar de 2% a 5%, devendo ser recolhidas para administração municipal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o presente estudo buscou-se a compreensão dos impostos, seu surgimento e definições. Tendo como início a cobrança dos tributos para custear a mordomia da Família Real Portuguesa e melhorias nas áreas colonizadas. Inicia-se na época do descobrimento do Brasil a contribuição da sociedade através do pagamento de impostos e taxas.

Após revoluções e clamores por socorro para sair da escravidão e dar fim à exploração iniciada com a Coroa Portuguesa, surgem mecanismos para controle e fiscalização dos impostos. Atualmente, com as normas e legislações que regulamentam a criação dos tributos, os gestores públicos necessitam de muito cuidado para criar novos impostos e taxas ou até mesmo modificar os já existentes.

Diante da globalização, com a facilidade dos meios de comunicação e transportes do mercado, as empresas necessitam aprimorar a dinâmica produtiva. Para tanto, o Poder Público têm papel fundamental, ou seja, possibilitar que as empresas nacionais tenham capacidade de gerar riquezas através de incentivos e de uma carga tributária compatível com a situação econômica do país. Possibilitar a aquisição e desenvolvimento de novas tecnologias, assegurando assim a perpetuidade das empresas nacionais.

Hoje, as dificuldades encontradas pelas empresas diante da alta carga de impostos, assim como no passado, induz a uma constante sonegação. Em contrapartida, o Fisco cria cada dia mais obrigações acessórias de forma a certificar-se das operações realizadas, munindo-se de informações e cruzamento de dados almejando arrecadar melhor e pescar através das malhas fiscais, estas empresas fora da conformidade.

Surgindo como grande aliado no momento do nascedouro do novo empreendimento, o papel do contador é relevante para orientar o contribuinte em várias decisões iniciais. Contudo, alguns profissionais despreparados desconhecem a dinâmica do regime tributário mais eficaz, induzindo o empresário a optar pelo regime de tributação mais conveniente pela facilidade. Esta escolha equivocada acaba por onerar os desembolsos que serão destinados ao fisco, reduzindo a margem de lucro das empresas e indo de desacordo com o papel do contador, que é o de orientar e zelar pela continuidade das empresas.

Sugere-se que novas pesquisas sejam realizadas a fim de que venha contribuir para construção do conhecimento à cerca do melhor regime tributário. Propõe-se também que estas pesquisas sejam realizadas com certa frequência pelas empresas, pois desta forma poderão visualizar a realidade em que se encontram, e possivelmente planejar a troca de regime caso julguem uma alternativa melhor. A relevância do planejamento tributário, mesmo que em sua forma inicial possibilita uma série de considerações e alternativas gerenciais.

Mesmo antes de abrir uma empresa, uma nova unidade produtiva ou filial, necessita-se que os contadores apresentem informações, comparações dos valores a serem desembolsados referentes aos tributos e as obrigações acessórias que estão sujeitas as empresas em cada um dos regimes permitidos. Esta atitude terá impacto direto na viabilidade do empreendimento.

O presente estudo mostrou a necessidade dos profissionais da área contábil no auxílio aos empresários para a definição do regime tributário. Lembrando que para cada atividade haverá um regime que proporcionará uma economia melhor.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, G.T. **Apostila Contabilidade Fiscal e Tributária II**: Curso de Ciências Contábeis. 1º sem. 2013.

BERTOLUCCI, A. V.; NASCIMENTO, D. T. **Quanto custa pagar tributos?** Revista de contabilidade financeira. São Paulo, v. 13, n. 29, Ago. 2002

BRASIL. Constituição (1988). Art. 150. In: **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 1988.

_____. **Lei nº 12814 de 16 de maio de 2013.** Disponível em: <http://.planalto.gov.br/> Acesso em 04 de junho de 2013.

_____. **Lei Complementar nº 118, de 25 de outubro de 2005.** Altera dispositivos da Lei nº 5.172. Institui Normas Gerais de Direito Tributário Aplicáveis à União, Estados e Municípios. Disponível em: <http://www.receit.federal.gov.br/Legislicao/CodTributNaci/ctn.htm>. Acesso em 18 de Maio de 2013.

_____. **Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.** Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/leiscomplementares/2006/leicp123.htm>. Acesso em 06 de Abr de 2013.

_____. **Lei Complementar nº 139, de 10 de novembro de 2011.** Altera dispositivos da Lei Complementar nº 123. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/leiscomplementares/2011/leicp139.htm>. Acesso em 06 de Abr de 2013.

CAVALCANTI, T. V. **Tributos sobre a folha ou sobre o faturamento? Efeitos quantitativos para o Brasil.** Revista Brasileira de Economia. Rio de Janeiro, v. 62, n. 3, set. 2008.

CHAVES, F.C. **Planejamento Tributário na Prática: Gestão Tributária Aplicada.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CREPALDI, S.A. **Planejamento Tributário: Teoria e Prática.** 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

CRESWELL, J. W.; LOPES, M.F.(trad). **Projeto de pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto.** 3.ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

FABRETTI, L.C. **Contabilidade Tributária.** 11 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRZYBOVSKI, D.; HAHN, T. G. **Educação fiscal: premissa para melhor percepção da questão tributária.** Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, v. 40, n. 5, Oct. 2006.

HIGA, A. **O Planejamento Tributário e o Fisco.** Rev. Coad Contabilidade & Gestão, Ano 7, Jul-Ago. 2013

KASSAI, S. **As empresas de pequeno porte e a contabilidade.** Cad. estud, São Paulo, n. 15, June 1997.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da Metodologia Científica.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LACERDA, V. S. **Planejamento em Indústrias Calçadista de Micro e Pequeno: Um confronto entre os regimes Tributários Simples Nacional e Lucro Presumido** 2011.44 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Faculdade de Nova Serrana –FANS, Nova Serrana, 2011.

MARTINS, G. S. **Planejamento Tributário para Micro e Pequenas Empresas: Um confronto entre os Regimes Lucro Real, Presumido e Simples Nacional para as Indústrias Calçadistas de Nova Serrana** 2011.53 f. Trabalho de Conclusão de Curso Graduação em Ciências Contábeis, FANS-Faculdade de Nova Serrana, Nova Serrana, 2011.

MEGGINSON, L.C.; MOSLEY, D.C.; PIETRI JR, P.H. **Administração: Conceitos e Aplicações**. 4 ed. São Paulo: Harbra,1998

OLIVEIRA, G. P. **Contabilidade Tributária**. 4 ed. São Paulo: Saraiva,2013.
PÊGAS, P.H. **Manual de Contabilidade Tributária**. 7 ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos,2011.

REZENDE, A. J.; PEREIRA C.A.;ALENCAR, R.C. **Contabilidade Tributária: Entendendo a Lógica dos Tributos e seus Reflexos sobre os Resultados das Empresas**.1 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RIBEIRO, O. M.; PINTO, M. A. **Introdução à Contabilidade Tributária**. 1 ed. São Paulo: Saraiva,2012.

SANTOS, A. R.; OLIVEIRA R. C. M. **Planejamento Tributário Com Ênfase em Empresas Optantes Pelo Lucro Real** 2007. 14 f. <http://www.congressocfc.org.br/hotsite/trabalhos1/361.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2013.

SILVA, A. C. R. **Metodologia da Pesquisa Aplicada à Contabilidade: Orientações de Estudos, Projetos, Artigos, Relatórios, Monografias, dissertações, Teses**. 2. ed.São Paulo: Atlas, 2006

SIQUEIRA, M. L.; RAMOS, F. S. A economia da sonegação: teorias e evidências empíricas. **Rev. econ. contemp.** Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, dez. 2005.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005

YIN, R. K.; GRASSI, Dom (trad). **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 2 ed. Porto Alegre. Bookman, 2001.

JURISPRUDÊNCIA

Glauco Ribeiro de Oliveira⁵²
Maria Aparecida Santana⁵³
Franciane Machado Lamóia⁵⁴

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo avaliar questões em que jurisprudência participe de forma direta e indireta na evolução do ordenamento jurídico, bem como, a força que a mesma desempenha ao influenciar as decisões dos casos em espécie, e que sua utilização apresenta como forma de dar segurança ou insegurança para jurisdicionado e conhecimento do mesmo na aplicação da regra positivada. A análise da jurisprudência como fonte ou como forma de expressão do Direito, outrossim, é tarefa reconhecidamente complexa, contudo, a utilização deste instrumento, e como ora se apresenta proporciona a influenciar casos em espécie nos quais o jurisdicionado não teve oportunidade de manifestar, logo, impede a mesma que se dê de forma apresentar um segura e firme posicionamento, e não que fomente e situação do cidadão encontrar-se como o “torcedor”, que quando vai ao estádio despende todas as energias e emoções quando seu scratch preferido entra em campo, por via singela e comparativa, seria o mesmo quando torce o jurisdicionado, quando seu pedido encontra se no “campo” da Secretaria de Distribuído, e terá o destino de ser encaminhado para esta ou aquela Câmara ou Turma julgadora.

Palavras-chave: Jurisprudência; lei; direito

ABSTRACT

The objective of this study is to evaluate issues in which jurisprudence participates in a right and indirect way in the evolution of the legal system, as well as the force that it plays in influencing the decisions of cases in kind, and that its use presents as a way of giving security or insecurity for the jurisdiction and knowledge of the same in the application of the positive rule. The analysis of jurisprudence as a source or as a form of expression of the Law is also a admittedly complex task, however, the use of this instrument, and as it is presented here, influences cases in kind in which the jurisdiction has not had the opportunity to manifest, as soon as possible. , prevents it from being presented in such a way as to present a secure and firm positioning, not that it encourages and the situation of the citizen to find himself as the "supporter", who when he goes to the stadium spends all the energies and emotions when his favorite scratch enters field, by a simple and comparative way, would be the same when the jurisdictional one, when its request finds itself in the "field" of the Secretariat of Distributed, and will have the destiny of being sent to this or that Judging Chamber or Class.

Keywords: Jurisprudence; law; law.

INTRODUÇÃO

⁵² Mestre em Direito pela Universidade do Vale do Rio Verde de Três Corações. Professor Universitário.

⁵³ Mestre em Direito pela Universidade do Vale do Rio Verde de Três Corações. Professora Universitária.

⁵⁴ Especialista em Educação pela Faculdade de Nova Serrana.

Ao longo dos tempos, a interpretação das leis, através do instrumento jurisprudência firmou-se como um dos mais sólidos pilares do Direito, promovendo a evolução das leis na aplicação deste e, não raro, a provocar, pela sua reiteração, a mudança das disposições positivadas.

Cientistas e estudiosos da matéria debatem qual seria a real natureza jurídica da jurisprudência, se como verdadeira *fonte indireta* do Direito; ou, uma de suas mais legítimas *formas de expressão*.

Sobre os operadores do direito não raro, abate-se a árdua e difícil tarefa de interpretar leis, na busca incansável de que esta interpretação ocorra e se dê com amparo do elemento - segurança jurídica, o qual fortalece e sustenta o Estado Democrático de Direito, não obstante, depreendam-se os mesmos com obscuros, emaranhado textos legislativos; quando não, se considerar ausente - lacunoso hiatos ante da disposição legal, devem aquele, respectivamente, utilizar ou mesmo suprir, para solucionar, podendo-se até considerar como destrinchar, situações de alta complexidade.

De sorte que, engajados nesta missão têm o compromisso de ultrapassar os obstáculos, para que seja a prestação jurisdicional entregue com segurança e com o devido respeito à garantia do acesso à justiça e uma ordem jurídica justa.

Para tanto, a jurisprudência apresenta significativas diante do estudo de evolução, funções que permitem ao aplicador da lei utilizar-se das mesmas para melhor equacionar as lides, e por fim ao conflito com a peculiar solução, tanto pela análise social como jurídica do fato.

Contudo, a função torna-se tormentosa, porquanto, já não bastasse o volume quantitativo e imaginável de leis, existente, outrossim, a força que desempenha a jurisprudência em influenciar diretamente na formação dos julgados tanto no juiz singular como nos órgão colegiados pátrios, conquanto, não receba tegumento jurídico de vinculação obrigacional por força do direito, não há como fazer ouvidos moucos, de que de fato as correntes jurisprudenciais têm inexorável peso quando da elaboração de decisões, inclusive para apreciação ou não de irresignações recursais pelos Tribunais Superiores.

Por seu turno, o jurisdicionado depara-se com uma situação de que além dos dispositivos legais, caberia, também conhecer o que e como entende os

Tribunais sobre determinada matéria, esposada em lei, para que assim, não lhe reste a surpresa de ao demandar judicialmente desconhecer qual seria a “provável” sorte que sua pretensão teria como resultado final.

Nesse sentido, é que a divergência jurisprudencial toma conta do sentimento do jurisdicionado, qual seja, a insegurança que o cidadão tem ao ingressar com seu pedido no poder competente, e que este possa dar-lhe a jurisdição, pois não lhe restando um norte seguro, não quer com isto dizer que ao mesmo deverá ser deferida uma situação de segurança como uma plataforma rígida e imutável, porquanto, o direito não assim se apresenta, face o dinamismo das relações que visa regular, mas que em um determinado tempo e espaço as decisões guardem similitude quando manifestarem sobre uma determinada matéria, de idêntica proporção e efeito para orientar os advogados, juízes e jurisdicionados – operadores do Direito e consumidores da prestação jurisdicional, que se encontram perdidos muitas vezes no cipoal de regulamentações e interpretações divergentes.

A UTILIZAÇÃO DA JURISPRUDÊNCIA PELO DECORRER DOS TEMPOS: Anterior ao Direito Romano

Ao procedermos ao estudo da origem e evolução da jurisprudência, mais especificadamente, quando se busca verificar a existência e aplicação desta nos povos de cultura pretérita, antes do advento do direito romano, ALVES MOREIRA (2003, p.2) apura-se que a mesma não demonstra uma força de utilização como forma de expressão do direito como nesta última época, porquanto, ao considerar que o poder era concentrado no topo da organização estrutural, cabendo aos chefes dos grupos dominantes as decisões do que era certo ou errado, contudo, não podemos passar ao largo da posição de autores como MANCUSO (2002, p.9) que fazem menção a uma atividade que pudesse guardar similitude com o que hoje chamamos de jurisprudência. Não obstante, possa se admitir que o costume de utilizar os julgados repetidos ter ocorrido.

Nas palavras de DOURADO (2003, p.288) o desenvolvimento da aplicação das ciências jurídicas se deu através dos sacerdotes, os quais eram considerados como os primeiros juízes, possuindo o conhecimento das regras, sendo estas armazenadas de forma exclusiva, mesmo que,

posteriormente, pudessem se tornar conhecidas face à forma como que se dava sua repetição com a aplicação das decisões nos julgamentos.

Não obstante a posição de LIMA (1983. p.33-34), cabe salientar que o rei teria como manifestar sua função amparada por aquele diploma, notadamente, restando diferenciado, o que seria criar o direito e realizar sua aplicação no caso em espécie ⁵⁵, conforme assim preceituado:

Art. 41. Um rei virtuoso, depois de haver estudado as leis particulares das classes e das províncias, os regulamentos das companhias de mercadores e dos costumes das famílias, deve dar-lhe força de lei, quando essas leis, esses regulamentos e esses costumes não são contrários aos preceitos dos livros revelados. – Código de Manu.

(2002, p.48).

Para FRANÇA (1999, p.149) eram os levitas aqueles que detinham as funções de ocupar os trabalhos pertinentes à aplicação da lei, pois deveriam “...*ditar a interpretação da lei mais conveniente, sempre que o magistrado se visse diante de uma dúvida, constituindo os seus juízos regras de agir obrigatórias*”. Pode-se depreender deste esboço que havia a busca pela interpretação da lei e não sua simples aplicabilidade.

FRANÇA (1999, p.150), destaca que a interpretação dos levitas seria “...*uma espécie de jurisprudência de segunda instância, de provocação compulsória, com força coercitiva*”. Ao compasso da assertiva ressaltada pelo mencionado autor, tem-se que este destaca ainda que, entre os gregos o Areópago seria o tribunal encarregado de zelar pelo cumprimento das leis, embora estas não possuíssem uma forma singela que pudesse permitir a fácil interpretação, caberia assim àquele tribunal se manifestar sobre todas as questões.

NO DIREITO ROMANO

IHERING, reportado por BARROS (1979, p.21), trata que a jurisprudência teria sido a filosofia nacional dos romanos, pois quem buscava compreender como esta civilização entendia o homem, bem como havendo dúvidas por parte da sociedade esta deveria perguntar aos prudentes como agir, sendo estes os jurisconsultos que detinham autorização do imperador para emitir pareceres e consultas sobre assuntos jurídicos.

Para DOURADO (2003, p.298), o Direito romano codificado teve sua origem na Lei das XII Tábuas, a qual afastou o direito da religião, continha matéria de direito público, processual, penal e outros delitos privados, por sua vez, diante da alteração da vida social, face o deslocamento da produção da econômica, antes basicamente originada da agricultura, para o comércio praticado nas cidades, tornou-se o mesmo inadequado já que sua aplicabilidade não ocorria com a devida eficiência, pois não apontava o tipo de ação que deveria ser utilizada para o exercício do direito violado, além de outras obscuridades. Assim, ante a nova diversidade social que emergia, e o anseio de sanar estas deficiências fizeram por fomentar a criação, em 367 a. c. da figura do pretor, agente o qual com seus *editos* apontava, inicialmente, o tipo de ação a ser utilizada pela parte, tornando a lei menos severa, preenchendo as lacunas, chegando seus *editos* a adquirirem tamanha força que se tornavam imodificáveis (*Edictum perpetuum*).

Ainda, de acordo com DOURADO (2003), em face da evolução do comércio e do intercambio entre as cidades e dos povos (com cultura, costumes e até “ordenamento jurídico” diferentes daqueles aplicados em Roma), fez-se necessário uma simplificação - uma maleabilidade - na aplicação da lei das XII Tábuas, o que se dava para evitar entraves ao desenvolvimento econômico daquele momento histórico, por via de consequência, o sistema evoluiu, notadamente, para permitir e favorecer o acesso à justiça, tanto do cidadão romano como do estrangeiro (até então a par de qualquer direito), pois havia um pretor especial para apreciar os litígios tanto do primeiro (*Proetor urbanus*) como do segundo (*Proetor Peregrinus*), o que fez, assim, originar um ordenamento novo, o *jus gentium*, inicialmente aplicado aos estrangeiros (*peregrini*), sendo posteriormente

utilizado pelos Pretores para condicionar as relações jurídicas entre estes e os cidadãos romanos.

Diante da desenvoltura comercial tanto a lei das XII Tábuas não comportava uma solução específica à crescente mutação social que se insurgia naquela época, como, também, os *editos* dos pretores, o que fez, por sua vez, surgir o anseio pela busca de soluções, sendo que uma delas veio pela mão dos *prudentes - jurisconsultos*, aos quais cabia a função de aprimorar o direito, quer seja não previsto em lei, quer seja obscuramente prescrito.

Demonstrando ainda mais os fomentos que os jurisperitos lograram trazer para o direito romano, temos:

Os pareceres dos jurisconsultos exerceram papel importante na evolução do direito romano, desde os tempos antigos. As regras consuetudinárias do direito primitivo, bem como as das XII Tábuas e outras, todas bastante simples e rígidas, tinham que ser interpretadas para que pudessem servir às exigências de uma vida social e econômica cada vez mais evoluída. Essa interpretação, nas origens remotas do direito romano, estava afeta aos pontífices, que eram chefes religiosos. Mais tarde, porém, passou a ser obra de juristas leigos (*prudente*), conhecedores do direito. Eles inovavam, criavam novas normas partindo das existentes: isto por meio da interpretação extensiva destas. Por exemplo: as XII Tábuas conheceram uma regra que punia, com a perda do pátrio poder, o pai de família que vendesse três vezes o filho. Desta regra, a interpretação jurisprudencial criou o instituto da emancipação. Para isso, o pai deveria vender, formal e ficticiamente, três vezes seu filho a um amigo de confiança. Este o libertava imediatamente após cada venda, com o que o filho voltava automaticamente para o poder do pai. Após a terceira venda, porém, o filho libertado já não retornava à sujeição do pai, cujo poder sobre ele assim se extinguiu. MARKY (1994, p.20)

A JURISPRUDÊNCIA NO INÍCIO DO DIREITO BRASILEIRO

Na obra Introdução ao estudo do direito de DOURADO (2003, p.325), depreende-se que a jurisprudência aportou em nosso direito continental, não com a mesma força que outrora lhe fora outorgada no direito romano, contudo, teve significativa contribuição na adequação das normas advindas com o Direito luso e em especial para aquele que começava a caminhar no Brasil, notadamente, tendo em conta que sofremos influência direta do sistema do *civil law*, em face da corrente romano-germânica e do direito

Canônico trazida com o Direito Português, e que calhou à aplicação do pátrio por consequência.

A jurisprudência, tal como a conhecemos, tinha menor influência em relação às outras fontes do direito, não obstante, à época, uma exceção emanada do poder Real atribuiu à Casa de Suplicação a incumbência de proceder à interpretação das leis que fossem consideradas duvidosas, para tanto, poderiam estender ou limitar sua aplicação, apesar de não ser uma manifestação que competia ao poder judiciário, mas apenas uma similitude com a jurisprudência FRANÇA (1999, p.152).

Dessarte, ao que se pode deparar desde o início do ordenamento jurídico no Brasil, a jurisprudência não guarda forma vinculativa de obediência, servindo como forma auxiliadora nas interpretações dos dispositivos legais, porquanto o positivismo imperava e a lei era a fonte de aplicação do direito DOURADO (2003, p.326).

Cabe salientar que se encontra a par da melhor compreensão o entendimento de que apresentar uma significativa produção legislativa seria um sinal de perfeição na aplicação do direito e a melhor forma de se ver a evolução do ordenamento jurídico, porquanto, no direito Romano, onde se teve a origem do sistema do *civil law*, e de onde emergiu a supremacia do direito, tal assertiva não logrou comprovar-se.

CONCEITO DE JURISPRUDÊNCIA

Dentre as maneiras que o direito positivo se manifesta, podemos destacar a jurisprudência, LARENZ (1997, p.262) como sendo uma de suas formas legítimas de expressão, e que tem prestado inexorável fomento ao Poder Judiciário, especificadamente, para que este exerça seu poder-dever de dizer o direito quando da entrega da prestação jurisdicional.

Nas palavras de GAIO JÚNIOR (2003, p.1), o exercício desta função estatal, deve-se dar, efetivamente, através da correta aplicação e interpretação das disposições constantes no corpo frio da lei, o qual, por sua vez, é feito com utilização do instrumento técnico denominado Processo, porquanto, é

este que propicia e ampara a emersão de uma decisão que se espera ser, inequívoca, eficaz, firme e adequada ao caso concreto, para assim, se obter na sua melhor forma a real e plena observância ao princípio do Acesso à Justiça.

De acordo com MORAES (1999, p.147), a palavra jurisprudência tem sido empregada com tantos outros conceitos, que no sentido *lato*, poderia ser considerada a *arte de interpretar as leis, de responder e aconselhar nas matérias de direito*.

JACQUES (1981, p.135), por si e citando outros autores diz que: “A jurisprudência revela o direito em toda a sua plenitude, e, a tal ponto, que se costuma dizer que ela é ‘a lei viva e real’ (Oliveira Filho)”, destaca ainda que: “a lei reina, mas a jurisprudência governa”. (José Del Cueto)”.

Já no sentido estrito teríamos que “é a interpretação que os tribunais dão às leis, adaptando-as a cada caso concreto submetido a seu julgamento” NAUFEL, citado por FRANÇA (1999, P.148), ou mesmo quando diz que a Jurisprudência é “o estado atual do direito tal como é revelado pelo conjunto das soluções que sobre dada matéria se encontram consagradas pelas decisões judiciais” FERRARA, citado por LIMA (2002, p.170).

Dentro de uma análise filosófica e até poética, caberia, igualmente, ressaltar a posição de ARRUDA (1987, p.106) ao pontuar o que seria a jurisprudência no mundo jurídico:

Materialmente a jurisprudência é um *princípio de integração do direito*. O direito, por ser genérico e abstrato, nem sempre é claro diante da complexidade dos acontecimentos da vida humana. Prevê um fenômeno e o regula; mas, muitas vezes, quando ele se evidencia na realidade, vem envolto numa série de particularidades, de características excepcionais que não coincidem exatamente com o postulado abstrato da norma. Em assim sendo, a lei, por si, encontrará as maiores dificuldades na sua aplicação, levando-se, diante de cada caso concreto, uma infinidade de questões sobre a sua extensão, com sentido íntimo e identidade do fato com a hipótese que prevê. Ora é certo que é indispensável sua integração com o mundo real e com as demais manifestações da ordem jurídica positiva, para que se possa dar a sua correta aplicação. É exatamente esse o sentido material da jurisprudência: pela imposição diuturna e reiterada do direito, estabelece uma correlação entre a lei, as demais fontes e o fenômeno concreto ocorrido na ordem social, e determina qual o modo mais adequado de sua aplicação, dirigida pelos princípios basilares da ciência jurídica. Pela repetição interminável dos fatos, agrupam-se os mesmos por sua natureza, e as conclusões extraídas de todos eles se sintetizam em princípios de ordem geral, fontes deixam de ser em sua aplicação amontoados

desconexos e conflitantes em planos hierárquicos para constituir um todo harmônico e uno. A jurisprudência é o ponto de convergência de toda a ordem normativa, onde ela se arranja num só princípio coerente e enfrenta a realidade da vida humana. Assim, como o rio se encontra com o mar numa determinada faixa do espaço, e ali todas as suas águas são uma só, o direito se vê diante da fenomenologia social, numa dada dimensão do espírito, e ali todos os seus aspectos se unificam e se integram: a norma. A jurisprudência é essa dimensão do intelecto, esse ponto de encontro. ARRUDA (1987, p.106)

Para Lenio Luiz STREK (1998, p.83), a palavra jurisprudência pode significar:

- a) Em sentido estrito, pode indicar a “Ciência do Direito”, também denominada “Dogmática Jurídica” ou “Jurisprudência”;
- b) Em sentido lato, pode referir-se ao conjunto de sentenças dos tribunais, e abranger tanto a jurisprudência uniforme como a contraditória;
- c) pode significar apenas o conjunto de sentenças uniformes, falando-se nesse sentido, em “firmar jurisprudência” ou contrariar a jurisprudência”. STREK (1998, p.83)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Jurisprudência, uma das formas de expressão do direito, que se destaca por revelar o conteúdo à compreensão desse mesmo direito, conforme as manifestações dos que são investidos do poder-dever-função – atividade jurisdicional deve mostrar-se apta a preservar importantes valores que informam as relações entre os indivíduos e o Estado, sobretudo porque este a exerce em forma de monopólio, sendo vedada a realização do que se convencionou denominar como auto tutela. Ente os valores que devem ser preservados, destaca-se a igualdade, a segurança a economia e a respeitabilidade, como ressalta a doutrina.

Ultimamente, a doutrina, que se encontra dividida, vem-se preocupando com o importante tema das súmulas de efeitos vinculantes, não faltando importantes projetos que, variando sobre a sua extensão, buscam trazê-las à realidade brasileira. Os fundamentos que se invocam para a sua adoção – como não poderia ser diferente, porque estamos considerando também um incremento que se deseja emprestar à jurisprudência – coincidem com aqueles mesmos há pouco destacados e que são constantemente invocados neste livro.

Recentes diplomas legais já veiculam a possibilidade de vinculação de antecedentes para a solução de casos que debatam teses jurídicas semelhantes. Desde o plano constitucional, há uma demonstração inequívoca da necessidade de adaptações do tradicional modelo de vinculação das decisões que, como regra, se destina apenas aos que participaram do contraditório instituído perante o juiz.

As propostas, assim, divergem do modelo adotado pelos países tradicionalmente vinculados à família da *commom law*. A utilização de antecedentes jurisprudenciais, conforme se observa, se dará exclusivamente para o debate da tese jurídica agitada nos casos futuros que guardam semelhança temática com os casos pretéritos já decididos, o que torna o sistema proposto adequado ao nosso modelo de jurisdição, que detém como uma de suas características principais a substitutividade da vontade dos envolvidos no conflito considerado para a imposição da vontade do direito. Confere-se, assim, uma nova dimensão ao papel criativo do Judiciário.

REFERÊNCIAS

ACADEMIA BRASILEIRA DE LETRAS JURÍDICAS. *Dicionário jurídico.* Organizador J.m Othon Sidou. Rio de Janeiro e São Paulo, ed. Forense. 1990.

ANDRADE, Lédio Rosa, **Juiz alternativo e poder judiciário** p. 43, *apud*: VIGLIAR, José Marcelo Menezes. *Uniformização de jurisprudência – segurança jurídica e dever de uniformizar.* Ed. Atlas S.A. São Paulo. 2003.

ARISTÓTELES, *Ética a Nicômaco - Texto integral* - São Paulo, Martin Claret, 2003.

ARRUDA, Roberto Thomaz. **Introdução à ciência do direito.** 1.ed. São Paulo, Livraria e ed. Renovar Ltda, 1987.

AZEVEDO, Luiz Carlos de. **Introdução à história do direito.** São Paulo, Revista dos Tribunais, 2005.

BARBOSA MOREIRA, José Carlos. **O juiz e a cultura da transgressão, Temas de direito processual.** São Paulo, Saraiva, 2001.

BOBBIO, Norberto. **Teoria da norma jurídica**, tradução Fernando Pavan Baptista Ariani Bueno Sudatti, 2. ed. revista, São Paulo, Edipro Edições Profissionais Ltda.

_____. **O positivismo jurídico: lições de filosofia do direito**, tradução de Marcio Publiesi, Edson Bini e Carlos E. Rodrigues. São Paulo: Ícone, 1999.

_____, Celso Fernandes. **Direito e democracia**. 2. ed. São Paulo: Max Limonad, 2000.

CAPPELLETTI, Mauro. **Juízes legisladores?** tradução de Carlos Alberto Álvaro de Oliveira, Porto Alegre Sérgio Antônio Fabris Editor, 1993/reimpressão,1999.

CARNELUTTI, Francisco. **Arte do direito (seis meditações sôbre o direito)**. trad. Pinto de Aguiar, Salvador: Livraria Progresso Editora, 1957.

CHAVES, Antônio. **Lições de direito civil. Parte Geral – 1**. São Paulo, ed. Universidade de São Paulo. Editor José Bushatsky, 1972.

CONTURE, Eduardo. **Interpretação das leis processuais**, São Paulo, 1956. p.23, *apud*. Alípio Silveira, O papel do juiz na aplicação da lei, São Paulo, ed. Universitária de Direito, 1977.

COUTURE, Eduardo J. **Introdução ao Estudo do Processo Civil**, trad. De Mozart Victor Russomano, pp 87/88, *apud*, Francisco Raitani, *Prática de processo civil*, São Paulo, Saraiva, 1968.

CRETELLA JUNIOR, José. **Direito romano**. São Paulo, Revista dos Tribunais, 1963.

DECLAREUIL. J. **Roma y la organización Del derecho**, trad. de Ramón Garcia Redruello, Barcelno, ed. Cervantes, 1928, *apud*. DOURADO, Paulo Gusmão, Introdução ao estudo do direito, 33. ed., Rio de Janeiro, 2003.

DINIZ, Maria Helena. **Compêndio de introdução à ciência do direito**. 12 ed. São Paulo, Saraiva, 2000.

DOURADO, Paulo Gusmão. **Introdução ao estudo do direito**, 33. ed., Rio de Janeiro, 2003.

DWORKIN, Ronald. **O império do direito**. Trad. Jefferson Luiz Camargo. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

EHRlich, Eugen . **Fundamentos da sociologia do direito**, Brasília, ed.UNB, 1986. p. 998, *Apud*. MOTA DE SOUZA, Carlos Aurélio *Segurança jurídica e jurisprudência. Um enfoque filosófico-jurídico*. São Paulo, ed. LTr. 1996.

ENGISCH, Karl. **Introdução ao pensamento jurídico**, 8^a. ed, Lisboa, Fundação Caloutos Gulbenkian, 2001.

FARIA, Eduardo José e KUNTZ, Rolf . **Qual o futuro dos Direitos? Estado, mercado e justiça na reestruturação capitalista**. 1. ed, São Paulo: Max Limonad, 2002.

FIGLIARETTI, Pasquale. **De la irretroactividad e interpretación de las leyes.**, tradução E. A. de Paz. 3. ed., Madrid, 1927.

FRANÇA, Rubens Limongi. **Formas e aplicação do direito positivo**. ed. Revista dos Tribunais, São Paulo, 1969.

_____. **O direito, a lei e a jurisprudência**, 2. ed, São Paulo, ed. Revista dos Tribunais, 1974.

_____. **Lei da Boa Razão (verbete) in Enciclopédia Saraiva do Direito**, Saraiva, São Paulo, 1977.

_____. **Manual de direito civil**. 4. ed., ed. Revista dos Tribunais, São Paulo, 1980.

_____. **Hermenêutica jurídica**. 7. ed. revista e aumentada, ed. Saraiva, São Paulo, 1999.

FERRARA Francesco, citado por LIMA, Hermes. **Introdução à ciência do Direito**. 33^a. ed. revista e atualizada por Paulo Condorcet, Rio de Janeiro, ed. Freitas Bastos, 2002.

FERRARA, Francesco. **Trattato di diritto civile italiano**, 1921, v. I, p 206. apud. MAXIMILIANO, Carlos, *Heremênutica e aplicação do direito*. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

FERRAZ JR. Tércio Sampaio. **A ciência do direito**. 1. ed. Coleção Universitária de Ciência Humanas. v. 4. São Paulo.

FERRO, Marcelo Roberto. **A jurisprudência como forma de expressão do direito. revista de direito civil, imobiliário e agrário e empresarial**, n. 51, jan;mar. 1990.

GAIO JUNIOR, Antônio Pereira, **Tutela específicas das obrigações de fazer**, 2^a. ed. Rio de Janeiro, Forense, 2003.

GARCIA, Juvêncio Gomes, **Função criadora do juiz**. Brasília: Brasília Jurídica, 1996.

GOMES, Luiz Flávio, **A questão do controle externo do poder judiciário: natureza e limites da independência judicial no estado democrático de direito**. 2. ed. Ver. São Paulo: RT, 1993.

GOYTISOLO, Juan B. Vallet de. La seguridad de la norma jurídica. Estudios de Deusto,. Apud., . MOTA DE SOUZA, Carlos Aurélio *Segurança jurídica e jurisprudência. Um enfoque filosófico-jurídico*. São Paulo, ed. LTr. 1996.

GUIMARÃES, Mário. **O juiz e a função jurisdicional**. Rio de Janeiro: Companhia ed. Forense, 1958.

GUERRA FILHO, Willis Santiago. **Aupoiesis do direito na sociedade pós-moderna**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1997.

HERKENHOFF, João Baptista. **Como aplicar o direito**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

HUHME, Leda Miranda. **Metodologia científica: caderno de texto técnicas**. Rio de Janeiro: Agir, 1999.

JACQUES, Paulino. **Curso de introdução ao estudo do direito**. 4. ed. Forense, Rio de Janeiro. 1981.

_____. Aspectos do Poder Judiciário Americano e Brasileiro. In: **O poder judiciário e a Constituição**, Porto Alegre, Coleção Ajuris 4, 1997.

LALANDE, André. **Vocabulário técnico e crítico da filosofia**. Trad. Fátima de Sã Correia, Maria Emília V. Aguiar, José Eduardo Torres e Maria Gorete de Souza. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

LESSA, Pedro. **Estudos de filosofia do direito**. 1. ed. Campinas: Bookseller, 2000.

LENZA, Pedro. **Teoria geral da ação civil pública**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

LIMA, Hermes. **Introdução à ciência do Direito**, 33^a. ed. revista e atualizada por Paulo Condorcet, Rio de Janeiro, ed. Freitas Bastos, 2002.

LUHMANN, Niklas. **Sistema jurídico y dogmática jurídica**. p. 111-112, *apud*: SIFUENTES, Mónica, *Súmula vinculante, um estudo sobre o poder normativo dos tribunais*. São Paulo: Saraiva, 2005.

LOPES, Miguel Maria da Serpa. **Curso de direito civil- introdução e parte geral**. Rio de Janeiro e São Paulo, Livraria Freitas Bastos S.A, v. I, 1953.

MACIEL, José Fábio Rodrigues. **Teoria geral do direito. segurança, hermenêutica, princípio, sistema**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Divergência jurisprudencial e súmula vinculante**. 2, ed. revista e atualizada, ed. Revista dos Tribunais, São Paulo, 2002.

MARKY, THOMAS. **Curso elementar de direito romano**. 7. ed. São Paulo, Saraiva, 1994.

MARQUES, José Frederico. **Instituições de direito processual civil**, vol I, 3^a. ed, Forense, Rio de Janeiro, 1966.

_____. **Manual de direito processual civil**. 3. v. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 1976.

MARTINS FILHO, Ives Gandra da Silva, **A legitimidade do direito positivo natural, democracia e jurisprudência**. Rio de Janeiro, Forense Universitária, 1992.

MAXIMILIANO, Carlos. **Hermenêutica e aplicação do direito**, 19. ed. Rio de Janeiro. Forense, 2003.

MONTEIRO, Washington de Barros. **Curso de direito civil**. 19. ed. Parte Geral, São Paulo, Saraiva, 1979.

MONTORO, André Franco. **Introdução à ciência do Direito**, 25^a. ed. 2^a. tiragem, São Paulo, Revista dos Tribunais, 2000.

_____. **O problema das fontes do direito: fontes formais e materiais, Perspectiva filosófica, sociológica e jurídica**. *Revista de informação legislativa*, Brasília, no. 32, 1971.

MONTREAL, Eduardo Nouva. **El derecho como obstáculo**. 5. ed. corregida y aumentada. México: Siglo Veintiuno Editores S. A. 1981.

MOREIRA ALVES, José Carlos. **Direito romano**. vol I, 13. ed. Rio de Janeiro, ed. Forense, 2003.

MOTA DE SOUZA, Carlos Aurélio. **Segurança jurídica e jurisprudência. Um enfoque filosófico-jurídico**. São Paulo, ed. LTr. 1996.

NADER, Paulo. **Introdução ao estudo do direito**, 23 ed. revista e atualizada, Rio de Janeiro, ed. Forense, 2003.

NAUFEL, José. citado por FRANÇA, Rubens Limongi. **Hermenêutica jurídica**. 7. ed. revista e aumentada, ed. Saraiva, São Paulo, 1999.

NEGRÃO, Theotônio, GOUVÊA, José Roberto F. **Código de processo civil e legislação processual em vigor**. 37.ed., atualizada até 10 de fevereiro de 2005. São Paulo: Saraiva, 2005.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **Manual de introdução ao estudo do direito**. 3^a. ed. São Paulo, Saraiva, 2000.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de direito**. 8. ed, São Paulo, ed. Saraiva, 1981.

_____. **Filosofia do direito**. 5. ed. v. 2. São Paulo: Saraiva, 1969.

_____. **Fontes e modelos do direito. Para um novo paradigma hermenêutico** 1. ed. 3. tiragem, São Paulo, ed. Saraiva. 2002.

_____. **Jurisprudência e doutrina**. *Vox Legis* São Paulo, v. 13, nº 146, 1981.

SILVA MORAES, Antônio. **Dicionário da língua portuguesa**, 4 ed. 1831, t.2, *apud*, FRANÇA, Rubens Limongi. *Hermenêutica jurídica*. 7. ed. revista e aumentada, ed. Saraiva, São Paulo, 1999.

_____, Carlos Mário da. **O poder judiciário e a súmula vinculante**, Conferência Magna proferida na Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, em 06.02.1998 - Revista Ibero – Americana de Direito Público.

STRECK, Lênio Luiz. **Súmulas no direito brasileiro – eficácia, poder e função**. 2. ed. Porto Alegre, Livraria do Advogado, 1998.

TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo. **A criação e realização do direito na decisão judicial**, Rio de Janeiro, Forense, 2003.

TENÓRIO, Oscar. **Lei de introdução ao código civil brasileiro**. Rio de Janeiro: A noite, 1944.

THOMAS. Hobbes. **Do cidadão**, São Paulo: Martins Fontes. 1992.

THOMAS. Hobbes, **Leviatã ou matéria, forma e poder de um estado eclesiástico e civil**. Trad. João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Niza da Silva. Coleção *Os Pensadores*. São Paulo, Abril Cultural, 1979.

VAN CAENEGEN, R.C. **Uma introdução histórica ao direito privado**. Trad. Carlos Eduardo Machado. São Paulo: Martins Fontes, 1995. p. 96. *Apud*. FEDERICHI, Wanderley José, *Jurisprudência e direito*, , São Paulo: Juarez de Oliveira. 1999.

VASCONCELOS, Arnaldo. **Sobre a jurisprudência**. Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará, v. XXXIX;2, jul./dez. 1988.

VIEIRA, Jair Lot (Org), **Código de Hamurabi, Código de Manu - excertos (livros oitavo e nono), Leis das XII Tábuas**, supervisão editorial: São Paulo, 2. Edipro, 2002.

VIGLIAR, José Marcelo Menezes. *Uniformização de jurisprudência – segurança jurídica e dever de uniformizar*. ed. Atlas S.A. São Paulo. 2003.

WURZEL, Karl. **Das juristische denken, in: ‘Oesterreichisches Zentralblatt für die Juristische Praxis’**, v. 21, p. 599-600. *apud*: MAXIMILIANO, Carlos, *Hermenêutica e aplicação do direito*. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

ZAFFARONI, Eugênio. **Poder judiciário, crise, acertos e desacertos**. São Paulo, Revista dos Tribun

MENSURANDO A QUALIDADE DO SERVIÇO LOGÍSTICO NAS PERSPECTIVAS DO PRESTADOR E DO CLIENTE

RESUMO

O objetivo deste estudo foi mensurar a qualidade do serviço logístico na perspectiva do prestador e do cliente. O tema escolhido é de considerável importância, pois, permitiu verificar que os serviços oferecidos por uma empresa precisa de qualidade e deve atender satisfatoriamente o cliente. A metodologia de pesquisa adotada foi a exploratória com abordagem qualitativa. Os resultados apontaram que as avaliações do fornecedor em geral superam as avaliações dos clientes no que se refere aos serviços logísticos. Concluiu-se que a mensuração da qualidade do serviço logístico na perspectiva do prestador e do cliente mostrou a necessidade de a empresa fazer algumas adaptações para que a satisfação seja total, atendendo de forma efetiva e com maior qualidade, uma vez que é isso que o cliente deseja.

Palavras-chave: Cargas fracionadas; Qualidade; Serviços logísticos; Serviços de transportes rodoviários.

ABSTRACT

The objective of this study was to measure the quality of the logistics service from the perspective of the provider and the client. The chosen theme is of considerable importance because it allowed to verify that the services offered by a company needs quality and must satisfy the customer satisfactorily. The research methodology adopted was the exploratory one with a qualitative approach. The results showed that supplier ratings generally exceed customer ratings for logistics services. It was concluded that the measurement of the quality of the logistics service from the perspective of the provider and the client showed the need for the company to make some adjustments so that the satisfaction is total, attending effectively and with greater quality, since this is what the Customer wants.

Keywords: Fractional loads; Quality; Logistics services; Road transport services.

1 INTRODUÇÃO

O transporte de cargas fracionadas tem sido considerado um setor importante para a economia nacional. Diante dessa nova realidade, a utilização de operadores logísticos tem se tornado uma relevante tendência da logística empresarial moderna, seja no nível global ou local. A logística dessas organizações deve ser orientada de fato como um elo que perpassa estrategicamente pelas áreas da empresa e, desta forma, ser uma importante ferramenta para nortear os planos corporativos.

⁵⁶ Mestre em Administração pela Fundação Pedro Leopoldo, Especialista com MBA em Logística Empresarial (FGV) e MBA em Gestão Educacional (SENAC-MG); professor da FANS – Faculdade de Nova Serrana- MG.

⁵⁷ Mestre em Administração pela Fundação Pedro Leopoldo, Especialista com MBA em Logística Empresarial (FGV) e MBA em Gestão Educacional (SENAC-MG); Coordenador e professor do curso de administração da FANS – Faculdade de Nova Serrana- MG.

Para fornecer um bom serviço logístico de cargas fracionadas, a empresa necessita que seus empregados e seus fornecedores estejam comprometidos com a missão de satisfazer e superar as expectativas dos clientes. E, os resultados de um bom e eficiente serviço logístico, impactam o lucro da organização, e este é de grande interesse dos acionistas.

O objetivo deste estudo foi mensurar a qualidade do serviço logístico na perspectiva do prestador e do cliente. O tema escolhido é de considerável importância, pois, permitiu verificar que os serviços oferecidos por uma empresa precisa de qualidade e deve atender satisfatoriamente o cliente. A metodologia de pesquisa adotada foi a exploratória com abordagem qualitativa.

2 INTEGRAÇÃO DE FORNECEDORES E CLIENTES NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LOGÍSTICOS

A logística está inserida no setor de serviços e, de acordo com Churchill e Peter (2005) é um setor da economia que tem crescido muito devido a duas razões: primeiro por causa da demanda dos consumidores e compradores organizacionais e, segundo, devido às inovações tecnológicas que tem feito com que os serviços se tornem mais baratos e acessíveis.

Porém, isso não basta. Para Porter (1986), o relacionamento fornecedor-cliente em uma cadeia de suprimentos, atualmente, tem se mostrado a maior força competitiva, pois os relacionamentos estão sendo vistos como parte do processo de aumento das vendas. Por isso, o estreitamento dos laços de parceria tem ganhado maior preocupação por parte das empresas.

Diante da importância do envolvimento fornecedor-cliente, Porter (1986) assegura que não apenas melhora o desempenho dos resultados e alcance de metas das empresas, mas, também elevam os lucros e permite a efetivação de parcerias que contribuem na implantação de programas de melhorias de qualidade e produtividade.

2.1 Operador Logístico

No Brasil, o mercado de operadores logísticos ainda tem se mostrado recente, tendo suas atividades alcançadas maior ênfase somente no ano de

1994 que, de acordo com Fleury e Ribeiro (2004), se deu com base na estabilização econômica propiciada pelo Plano Real. O aumento da quantidade e da complexidade dos operadores logísticos tem feito com que o cliente contratante e o operador logístico começassem a se preocupar com o relacionamento entre eles, de modo a potencializar os ganhos para ambos.

Fleury e Ribeiro (2004) observam que no Brasil, ainda há certa resistência por parte das organizações em contratarem operadores logísticos para prestarem serviços logísticos. Mas, há forte tendência de este ser um serviço com evolução contínua, tornando o processo de seleção mais complexo, pois as empresas procuram desenvolver e determinar um padrão de serviços logísticos como referencial. Sobre esse tipo de serviço, são diversas as definições que são verificadas na literatura, dentre as quais, pode-se destacar “provedores de serviços logísticos terceirizados”; “provedores de logística integrada; “empresa de logística contratada” e “operadores logísticos”, sendo estes, os mais comuns.

Para Berglund, Laarhoven e Sharman (1999), operador logístico pode ser relacionado à empresa que oferece, por meio de contrato, serviços de gerenciamento e operação de transporte e armazenagem, ou seja, serviços de logística. Para apresentar vantagem para ambos os envolvidos, o contrato de um operador logístico, além de ser de no mínimo um ano, deve prever atividades de gerenciamento, análise e projeto. O operador logístico precisa atuar de modo sincronizado para racionalizar o custo e tempo do cliente, dando-lhe um serviço que acrescente valores ao cliente final e que este, consecutivamente, o perceba.

2.3 Satisfação do cliente

Atender satisfatoriamente o cliente tem sido um dos principais objetivos das empresas devido à grande concorrência que elas estão enfrentando. Mas, as empresas podem conquistar clientes e superar a concorrência com a realização de um adequado e eficaz trabalho de atendimento e satisfação quanto às necessidades dos mesmos.

É importante que o foco no cliente passe a ser um processo contínuo nas empresas, pois os clientes sempre procuram saber informações sobre o

produto oferecido pela organização aumentando a relevância que os profissionais tenham conhecimento de suas atividades para assim, satisfazer os clientes, conquistando-o e fidelizando-o. Churchill e Peter (2005) dizem que, por serem importantes para a organização, o marketing voltado com o foco no cliente e enfatiza a importância de compreendê-los.

Para Kotler (2000), a satisfação é o sentimento de prazer ou de desaponto resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa. Trata-se de algo essencial para o desempenho percebido e das expectativas. De acordo com o autor, valor entregue ao consumidor representa a diferença entre o valor total esperado e custo total do consumidor. Para o consumidor, o valor total refere-se ao conjunto de vantagens e benefícios esperados por determinado produto ou serviço. Segundo os autores, no que se refere à satisfação do cliente, também é relevante enfatizar sobre a identificação dos atributos qualificadores do serviço, uma vez que estes requisitos podem afastar o consumidor da empresa em possíveis negócios no futuro, caso não alcancem um nível mínimo de desempenho. Portanto, nota-se que a mensuração das expectativas dos clientes tem sido visto pelas organizações um dos principais mecanismos para a tomada de decisão.

2.4 Qualidade em serviços

Ganga et al. (2003) sinalizam que os clientes nem sempre percebem a qualidade dos serviços logísticos como uma ideia fixa, ou seja, as avaliações feitas por eles envolvem múltiplas percepções ou dimensões que juntas atribuem a qualidade ao serviço. Por isso, administrar de modo adequado o comportamento dos atributos visa aumentar a satisfação dos clientes.

Dentre as dimensões que podem ser consideradas para a avaliação da qualidade em serviço, conforme a percepção dos clientes é, conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) aqueles que influenciam na avaliação da qualidade por parte dos clientes: confiabilidade do prazo entrega, agilidade na entrega, confiabilidade da quantidade correta, confiabilidade do produto correto, entrega sem danos ao produto, flexibilidade no serviço prestado, recuperação de falhas, rastreabilidade, comunicação, confiança e

conhecimento da equipe de contato com o cliente, disponibilidade dos produtos e do serviço, apoio pós-entrega e preço.

3 Objeto de estudo

O objeto de estudo pretendido foi a mensuração da qualidade do serviço logístico nas perspectivas do prestador e do cliente e, para conseguir realizar a mensuração, foi realizada uma pesquisa qualitativa com 3 (três) clientes e 1 (uma) empresa prestadora de serviços logísticos. Os clientes são gerente de compras e suprimentos (R1), gestor de logística e transportes (R2) e coordenador de logística (R3).

3.1 Confiabilidade do prazo de entrega

Avaliando as respostas obtidas com as entrevistas, pode-se fazer uma tabela da mensuração da qualidade dos serviços logísticos conforme os dados coletados. Os resultados são com base no grau de importância da confiabilidade do prazo de entrega, segundo a perspectiva dos três clientes que fizeram parte da amostra, conforme segue:

Tabela 1 - Avaliação da importância e presença da confiabilidade do prazo de entrega

RESPONDENTES	IMPORTÂNCIA	PRESENÇA
	0 a 10	0 a 10
R1	8	7
R2	8	8
R3	9	9

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

A avaliação acima permite evidenciar que os clientes participantes não estão totalmente satisfeitos com a qualidade dos serviços da empresa que lhes atendem, no que se refere ao prazo de entrega. A média verificada foi de 8,04. Esta média mostra que o prazo de entrega tem uma boa avaliação na perspectiva do cliente, mas ainda pode ser melhorada.

4.2 Agilidade na entrega

Conforme pesquisa realizada, se pode dizer que há uma diversidade de variáveis que podem levar à insatisfação dos clientes, dentre eles, o atraso na entrega, falta de informação sobre o produto que a empresa oferece, etc. Analisando os dados coletados, pode-se afirmar que a prestadora de serviços tem atendido satisfatoriamente seus clientes, o que, consecutivamente indica que eles não apenas indicam a empresa, mas, inclusive, utilizam apenas os serviços por ela prestados, apesar de o cliente R1 ter mostrado certa intolerância quanto à morosidade dos prazos de entrega.

Ao mensurar a satisfação dos clientes na dimensão “agilidade na entrega”, pode-se fazer uma tabela, segundo a perspectiva dos três clientes que fizeram parte da amostra, conforme segue:

Tabela 2 - Avaliação do grau de importância da agilidade na entrega

RESPONDENTES	IMPORTÂNCIA	PRESENÇA
	0 a 10	0 a 10
R1	8	8
R2	10	9
R3	10	10

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

A média do quesito “agilidade na entrega”, mensurada pelas avaliações dos clientes sobre a importância do componente foi de 9,00. Esta média mostra que este parâmetro tem uma boa avaliação na perspectiva do cliente, mas ainda pode ser melhorada. As respostas analisadas demonstraram que na dimensão “agilidade na entrega”, os clientes que participaram desta pesquisa se mostraram satisfeitos com a empresa prestadora de serviços que eles contratam.

Sob a ótica do prestador de serviços sobre a dimensão “agilidade no prazo de entrega”, o respondente afirmou que a empresa visa sempre fazer as entregas no menor tempo possível, contudo, há situações que não dependem unidamente deles, o que pode resultar em morosidade na finalização da entrega.

É possível constatar que os impactos que o atraso da entrega do produto podem gerar são muitos e todos eles afetam diretamente os clientes, o que diminui na qualidade dos serviços prestados. Notadamente fica claro que o

atraso na entrega do produto pode gerar desconforto para todas as empresas envolvidas.

4.3 Confiabilidade da entrega do produto conforme dados do pedido

Os clientes que se mostraram positivos quando a entrega dos produtos de acordo com o pedido demonstra confiança na empresa, contudo, pode-se observar certo receio quanto a isto continuar sempre assim, tanto que R1 citou “*talvez por sorte minha*”, o que demonstra que não há total confiança na empresa, apostando mais na sorte do que na competência da Empresa. Mensurando, portanto, a dimensão “confiabilidade da entrega do produto conforme dados do pedido”, constatou-se:

Tabela 3 - Avaliação da confiabilidade da entrega do produto conforme dados do pedido

RESPONDENTES	IMPORTÂNCIA	PRESENÇA
	0 a 10	0 a 10
R1	8	8
R2	8	9
R3	10	10

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

A média do quesito “entrega do produto conforme dados do pedido”, mensurada pelas avaliações dos clientes sobre a importância do componente foi de 7,92. Esta média mostra que o referido quesito tem uma boa avaliação na perspectiva do cliente, mas ainda pode ser melhorada.

É observado que a empresa mantém um controle que apresenta rigidez, mas, talvez seja um processo que apresente morosidade e acaba levando ao atraso nas saídas dos produtos e, consecutivamente, nas entregas.

Diante do exposto, é permitido afirmar que não é por menos que dois clientes se disseram satisfeitos. A empresa tem um controle de conferência de mercadorias que possibilita a identificação de qualquer defeito nos produtos, contudo, o que não foi observado, foi o fato de eles entrarem em contato com o cliente ou não para troca e reposição da mercadoria defeituosa, ou apenas, para conhecimento do mesmo. Contudo, o processo de conferência antes da saída dos caminhões é feita de maneira bem organizada.

4.4 Entrega dos produtos sem danos ou avarias

As informações coletadas com os clientes apontaram para a possibilidade de uma futura insatisfação, caso alguns dos fatores que leve a isso aconteça realmente. Destaca-se, nesse sentido, a necessidade de a empresa realizar um maior controle sobre os danos que são causados nos produtos. Não significa, necessariamente, que é a empresa que faz isso, mas, se ela recebe o produto já danificado, o ideal seria entrar em contato com o cliente e mostrar, por meio de relatório, ou algo similar, que a mercadoria chegou em seu poder com as devidas irregularidades. É uma forma de passar segurança, confiança e satisfação ao cliente.

Conforme as respostas analisadas, o cuidado com as embalagens e armazenamento é fator negativo, não atendendo satisfatoriamente os clientes. Mensurando esta dimensão, tem-se:

Tabela 4 – Avaliação da entrega dos produtos sem danos ou avarias

RESPONDENTES	IMPORTÂNCIA	PRESENÇA
	0 a 10	0 a 10
R1	6	9
R2	10	8
R3	10	10

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

Notou-se, conforme Tabela 4, que o serviço de logística da organização em estudo não apresenta total eficiência, devendo rever alguns pontos para a melhoria do processo e para a satisfação dos clientes.

4.5 Adequação das necessidades do cliente em serviços especiais

O que se percebe, até aqui, que a falta de conhecimento sobre como a empresa deve tratar as mercadorias especiais leva os clientes a ignorarem os pontos principais a serem observados, como: a urgência com que a empresa está tratando a entrega; o tipo de caminhão a ser usado, dentre outros.

Tabela 5 - Avaliação da adequação das necessidades do cliente em serviços especiais

RESPONDENTES	IMPORTÂNCIA	PRESENÇA
	0 a 10	0 a 10
R1	5	5
R2	8	8
R3	3	8

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

Considerando os resultados obtidos, tem-se na Tabela 5 que a média do quesito “adequação das necessidades do cliente em serviços especiais”, mensurada pelas avaliações dos clientes sobre a importância do componente foi de 7,6. Esta média mostra que o referido quesito tem uma boa avaliação na perspectiva do cliente, mas ainda pode ser melhorada.

A explicação dada pelo prestador demonstra respeito à privacidade dos clientes ao dizerem que não violam as embalagens. Neste aspecto, é preciso que haja respeito mútuo e, os clientes, devem manter a empresa informada e ciente do que estão transportando, bem como o teor de importância (valor) que possui, até mesmo, por questão de segurança.

4.6 Tratativa das reclamações e agilidade na resolução dos problemas

A tratativa das reclamações e agilidade na resolução de problemas refere-se ao comportamento da empresa na ocorrência de falhas em seu serviço, tanto no que diz respeito ao tratamento das reclamações quanto à velocidade de correção dos problemas. Diferente do exposto pelo cliente R1, os demais se mostraram insatisfeitos com a questão dos problemas. Para eles, conforme exposto, o problema da empresa não pode ser tornar um problema do cliente.

Considerando as respostas analisadas, os serviços logísticos devem, sempre, planejar e coordenar suas atividades de modo que elas alcancem os mais altos níveis de qualidade dos serviços oferecidos, satisfazendo, assim, seus clientes. Observe a Tabela 6:

Tabela 6 - Avaliação da tratativa das reclamações e agilidade na resolução dos problemas

RESPONDENTES	IMPORTÂNCIA	PRESENÇA
	0 a 10	0 a 10
R1	5	7
R2	6	7
R3	7	6

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

A Tabela 6 mostra que a média do quesito “tratativa das reclamações e agilidade na resolução dos problemas”, mensurada pelas avaliações dos clientes sobre a importância do componente foi de 7,64. Esta média mostra que o referido quesito tem uma boa avaliação na perspectiva do cliente, mas ainda pode ser melhorada. Conquista a confiança do cliente e satisfazê-lo, conforme verificado, tem sido uma tarefa constante das empresas.

4.7 Confiança e conhecimento da equipe de contato com o cliente

A dimensão “confiança e conhecimento da equipe de contato com o cliente refere-se ao conhecimento e profissionalismo demonstrado pela equipe e a confiabilidade das informações prestadas por estes. A confiança nos conhecimentos da equipe de contato com o cliente tem sido bem aceita pelos clientes entrevistados, apesar de deixarem a ressalva da necessidade de um canal de relacionamento específico para este fim. A Tabela 7 mostra a análise realizadas com a coleta dados.

Tabela 7 - Análise da confiança e conhecimento da equipe de contato com o cliente

RESPONDENTES	IMPORTÂNCIA	PRESENÇA
	0 a 10	0 a 10
R1	10	10
R2	10	10
R3	10	10

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

A média do quesito “confiança e conhecimento da equipe de contato com o cliente”, mensurada pelas avaliações dos clientes sobre a importância do componente foi de 9,33. Esta média mostra que o referido quesito tem uma boa avaliação na perspectiva do cliente, mas ainda pode ser melhorada. Essa mensuração mostra que três clientes confiam e estão satisfeito pelo serviço prestado quanto a esta dimensão.

A satisfação demonstrada pelos clientes pode ser justificada pela resposta dada pelo prestador, pois, nota-se que a empresa visa buscar aperfeiçoamento contínuo de seus funcionários para estarem sempre preparados para atender bem o cliente.

4.8 Serviço de pós-venda

Devido às mudanças e instabilidades frequentes que o mercado sofre, as empresas têm necessidade de algo que estimule o mercado a respeito do consumo de bens e serviços. Por isso, o serviço pós-venda deve ser encarado pela organização como uma filosofia, uma norma de conduta para a empresa. As necessidades e os desejos das pessoas são a grande oportunidade na área mercadológica e uma pessoa é um consumidor em potencial. Diante desse contexto, nota-se a importância que este sistema representa para a empresa e frente aos dados coletados, verificou-se que, segundo a amostra, a Empresa tem preocupação na manutenção e fidelização de seus clientes.

No caso deste estudo, o sistema pós-vendas da empresa existe, mas não funciona de forma efetiva, ou seja, não há avaliação dos serviços prestados, como aponta a Tabela 8.

Tabela 8 – Análise do serviço de pós-venda

RESPONDENTES	IMPORTÂNCIA	PRESENÇA
	0 a 10	0 a 10
R1	10	10
R2	10	10
R3	10	10

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

Constata-se que a média do quesito “serviço de pós-venda”, mensurada pelas avaliações dos clientes sobre a importância do componente foi de 9,0. Esta média mostra que o referido quesito tem uma boa avaliação na perspectiva do cliente, mas ainda pode ser melhorada. A mensuração da satisfação dos clientes apontou para a média total quanto ao serviço pós-vendas, pois eles afirmaram que a empresa os procura antes e depois da entrega dos pedidos.

É importante para a empresa mensurar a perspectiva do nível de serviço logístico, pois, conhecer melhor os clientes e suas necessidades tem sido o modo mais eficaz para se manter no mercado e competitiva. Assim, acredita-se que para se manter competitiva, implica em responder e atender as questões sobre a importância e consistência do serviço ao cliente. Além disso, pressupõe ainda responder as necessidades e perspectivas tanto do cliente quanto do mercado, se atendo ao posicionamento referente aos concorrentes, buscando o serviço mais adequado ao que seus clientes querem e desejam.

4.9 Preço adequado

Quanto ao preço adequado, este foi um quesito aplicado pela prestadora de serviços que tem sido satisfatória para os clientes, conforme demonstrado na avaliação, como observado na Tabela 9.

Tabela 9 - Análise do preço adequado

RESPONDENTES	IMPORTÂNCIA	PRESENÇA
	0 a 10	0 a 10
R1	10	10
R2	10	10
R3	10	10

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

A média do quesito “preço adequado”, mensurada pelas avaliações dos clientes sobre a importância do componente foi de 10,0. Esta média mostra que o referido quesito tem uma boa avaliação na perspectiva do cliente, mas ainda pode ser melhorada.

Com base no exposto, de um modo geral, os resultados alcançados podem ser resumidamente verificados na Tabela 10 que segue:

Tabela 10 - Resumo dos resultados clientes e prestador

COMPONENTES	CLIENTES		PRESTADOR	
	IMPORTANCIA (0 a 10)	MÉDIA PONDERADA (0 a 10)	IMPORTANCIA (0 a 10)	MÉDIA PONDERADA (0 a 10)
Confiabilidade do prazo de entrega	8,33	8,04	9,00	9,00
Agilidade na entrega	10,00	9,00	8,00	8,00
Confiabilidade da entrega do produto conforme dados do pedido	7,92	7,92	10,00	9,00
Entrega do produto sem danos ou avarias	10,00	8,00	10,00	9,00
Adequação das necessidades do cliente em serviços especiais	5,33	7,06	10,00	10,00
Tratativa das reclamações e agilidade na resolução dos problemas	9,33	7,64	10,00	8,00
Confiança e conhecimento da equipe de contato com o cliente	10,00	9,33	10,00	9,00
Serviço de Pós venda	10,00	9,00	10,00	10,00
Preço adequado	10,00	10,00	10,00	10,00
MÉDIA GERAL	8,99	8,55	9,67	9,14

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012

Pode-se evidenciar que as avaliações do fornecedor em geral superam as avaliações dos clientes no que se refere aos serviços logísticos.

CONCLUSÃO

Com base neste estudo, pode-se constatar que para uma empresa prestadora de serviços logísticos, a logística de distribuição é de grande relevância para o adequado funcionamento do sistema, não apenas para ela, mas, inclusive, para seus clientes. Assim sendo, a utilização de indicadores de satisfação do cliente e do prestador de serviços se mostra ferramenta fundamental para identificar capacidade que a empresa possui de distribuição e entrega.

Foi observado que as atividades logísticas se iniciam a partir do encerramento das vendas diárias, passando pelo departamento de transportes,

expedição, faturamento, CD, separação das mercadorias, conferência até a entrega, respeitando sempre o objetivo da logística, o qual seja fornecer ao cliente final o melhor nível de serviço possível.

A pesquisa qualitativa permitiu evidenciar que os serviços logísticos podem ser mensurados na visão de alguns clientes e da própria empresa. Tal mensuração foi feita por meio de dimensões que nortearam as questões a serem consideradas para análise. As respostas observadas quanto a dimensão “confiabilidade do prazo de entrega”, foi constatado que os clientes não se mostraram totalmente satisfeitos com a qualidade dos serviços da empresa. Mas, na perspectiva do prestador, notou-se que até o momento o serviço prestado tem sido de qualidade.

Quanto a dimensão “agilidade na entrega”, as respostas alcançadas dos clientes verificou-se que estes se mostraram satisfeitos. E, sob a ótica do prestador, observou-se que fazer as entregas no menor tempo possível é uma meta organizacional.

Sobre a “confiabilidade da entrega do produto conforme dados do pedido”, notou-se que a perspectiva dos clientes é positiva e demonstram confiança na empresa, ainda que em algumas vezes, o atraso ocorreu. Ao analisar a resposta do prestador, ele procurou descrever o processo logístico para o entendimento de como funciona, afirmando que a empresa procura manter um controle rígido para que não ocorram atrasos.

Ao se analisar a perspectiva dos clientes na dimensão “entrega dos produtos sem danos ou avarias”, os dados levantados com as respostas permitiu evidenciar que os clientes apontam para a possibilidade de uma futura insatisfação, caso alguns dos fatores que eles citaram aconteçam realmente. Assim sendo, é sugerido a empresa que seja mais efetiva quanto ao controle sobre os danos que são causados nas mercadorias.

Nota-se, de acordo com as respostas analisadas que o cuidado com as embalagens e com seu armazenamento é fator negativo, não atendendo satisfatoriamente os clientes. Para o prestador, esse problema não acontece dentro da empresa, pois, da mesma forma que o cliente lhe passa, eles apenas armazenam, embalam e fazem a entrega.

Acerca das necessidades de serviços especiais para a distribuição de produtos perecíveis, mensurar a satisfação dos clientes foi fator neutro, pois

eles demonstraram não ter conhecimento da necessidade de um transporte especial para este tipo de mercadoria. Para o prestador, cada tipo de mercadoria é entregue conforme as peculiaridades que apresentam.

A respeito da tratativa das reclamações e agilidade na resolução dos problemas, dois dos clientes se mostraram satisfeito e um insatisfeito. Já para o prestador, a empresa busca por todos os métodos disponíveis para serem prestativos e rápidos de modo a manter seus clientes satisfeitos.

A confiança e conhecimento da equipe de contato com o cliente foi uma dimensão que todos os clientes se mostraram satisfeitos e confiantes quanto ao que a empresa oferece, ainda que tenham sugerido a criação de um canal de relacionamento específico para este fim. Na visão do prestador, faz parte da filosofia da empresa, buscar aperfeiçoamento contínuo de seus funcionários para estarem sempre preparados para atender bem o cliente.

O pós-venda também alcançou satisfação e confiança dos clientes, pois, como apontaram, a empresa liga para avisar sobre a saída para entrega do produto e quando a mercadoria chega ao seu destino final.

Diante do exposto, nota-se que a mensuração da qualidade do serviço logístico na perspectiva do prestador e do cliente demonstrou que é preciso que a empresa faça algumas adaptações para que a satisfação seja total, atendendo de forma efetiva e com maior qualidade, uma vez que é isso que o cliente deseja. Contudo, os resultados alcançados demonstraram que o fornecedor, de modo geral, demonstrou ter uma perspectiva superior à avaliação dos clientes sobre os serviços logísticos.

Como sugestão, fica a proposta de novos estudos a respeito do tema em questão, com análises mais aprofundadas utilizando um número maior de clientes e empresas, servindo, futuramente, como contribuição a comunidade acadêmica.

REFERÊNCIAS

BERGLUND, M.; LAARHOVEN, P.; SHARMAN, G.; Wandel, S. Third-Party Logistics: Is there a Future? **International Journal of Logistics Management**, v.10, n. 1, pp. 59-70, 1999.

CHURCHILL, Gilbert A. PETER, J. Paul. **Marketing: criando valor para o cliente**. São Paulo: Saraiva, 2005.

FLEURY, Paulo; RIBEIRO, Aline. **A Indústria de Operadores Logísticos no Brasil: uma análise dos principais operadores**. Rio de Janeiro: Atlas, 2001.

GANGA, Gilberto Miller Devós; et al. **Medindo o desempenho logístico: a perspectiva do nível de serviço logístico**. São Paulo: USP, 2003.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: a edição do novo milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

PARASURAMAN, A.; ZEITHMAL V. A.; BERRY, L. L. **Delivering Quality Service**. New York: The Free Press, 1985.

PORTER, M. E. **Como as forças competitivas moldam a estratégia: estratégia, a busca da vantagem competitiva**. FFLCH: Rio de Janeiro, 1986.

OS REFLEXOS DA ALTA CARGA TRIBUTÁRIA BRASILEIRA NA ECONOMIA E NO BEM-ESTAR SOCIAL

Cristina Gomes Martins Froede⁵⁸

RESUMO

O presente trabalho pressupõe que o Brasil onera seus contribuintes demasiadamente com uma alta carga tributária. Buscou-se de forma condensada, apresentar a conceituação e caracterização de tributo e tributação, a verificação dos processos governamentais de arrecadação e distribuição da carga tributária, bem como a compreensão da inter-relação entre a alta tributação e o bem-estar das famílias brasileiras.

Palavras-chave: Arrecadação Tributária; Bem-Estar Social; Economia.

ABSTRACT

The present paper assumes that Brazil taxes its taxpayers too much with a high tax burden.

It was sought in a condensed way, presenting the conceptualization and characterization of tax and taxation, the verification of the governmental processes of collection and distribution of the tax burden, as well as the understanding of the interrelationship between high taxation and the well-being of Brazilian families.

Keywords: Tax Collection; Economy; Society Welfare.

1 INTRODUÇÃO

⁵⁸ Advogada e professora de Direito da Faculdade de Nova Serrana – Mestre em Direito Privado pela Universidade FUMEC (2013). Graduada em Direito pela Universidade FUMEC (2001). E-mail: prof.cristina@fans.edu.br

Levantou-se a hipótese de que o Brasil apresenta uma alta carga tributária em relação ao PIB nacional. Buscando uma relação entre a alta tributação e o baixo crescimento da economia, bem como a influência negativa que a alta carga tributária junto à má gestão dos recursos públicos gera sobre a economia e a sociedade, influenciando decisivamente no bem-estar e equilíbrio geral da sociedade brasileira.

Na última década a divulgação de dados quanto à arrecadação de tributos no Brasil, com frequência apresenta recordes de arrecadação.

Visando identificar as influências e efeitos da alta carga tributária na sociedade e economia brasileira, bem como entender como os governantes decidem a respeito da arrecadação e destinação dos impostos pagos pela sociedade foi proposto este estudo descritivo.

Tendo exposto os principais pontos que foram tema de reflexão deste trabalho, passaremos à análise, per si, dos princípios informadores da tributação e suas implicações.

2 CONCEITUAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS TRIBUTOS NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E NO CÓDIGO TRIBUTÁRIO NACIONAL

A palavra “tributo” deriva do latim tributum e diz respeito ao que, por dever, é entregue ao Estado, sendo que diferentes doutrinadores (Carvalho, 2000; Ataliba, 1992; Berti, 2006) apresentam definições de tributo.

Para Carvalho (2000), o vocábulo tributo experimenta seis significações diversas, sendo tributo como quantia em dinheiro, como prestação correspondente ao dever jurídico do sujeito passivo, como direito subjetivo de que é titular o sujeito ativo, como sinônimo de relação jurídica tributária, como norma jurídica tributária, e finalmente, como norma, fato e relação jurídica.

Tributo apresenta-se como um conceito jurídico privativo, que não deve ser confundido com o conceito financeiro ou econômico de outro objeto, de outros setores científicos, como é o tributo ontologicamente considerado, sendo que seu conceito, para o direito, nasce e esgota-se no universo jurídico (ATALIBA, 1992).

Berti (2006) coloca que o tributo, constitui não só um importante instrumento para financiar os gastos públicos referentes à prestação de serviços, como também um instrumento de política extrafiscal do governo, que regulamenta o mercado financeiro, podendo até mesmo estimular as importações, fomentar o crescimento industrial e o desenvolvimento de algumas regiões específicas.

Levando em consideração a definição legal constante no art. 3.º do Código Tributário Nacional (CTN), Lei 5.172/66, pode-se dizer que: “Tributo é toda prestação pecuniária compulsória, em moeda ou cujo valor nela se possa exprimir, que não constitua sanção de ato ilícito, instituída em lei e cobrada mediante atividade administrativa plenamente vinculada”.

O Código Tributário Nacional (CTN) é a lei que orienta o Brasil quanto à aplicabilidade dos tributos, extensão, alcance, limites, direitos e deveres dos contribuintes, atuação dos agentes fiscalizadores e demais normas tributárias, que foi recebido pela Constituição Federal de 1967 e, posteriormente, pela Constituição Federal de 1988 com status de lei complementar, para tratar de prescrição e de decadência tributárias no art. 150, parágrafo quarto; no art. 156, inciso V; no art. 173 e no art. 174 do texto constitucional.

Como formalidade a Constituição Federal de 1967 exigia que a matéria tributária, ao se tratar de normas gerais, conflitos de competência e limitações ao poder tributante, fosse caracterizada de natureza complementar. Sendo assim, o CTN por se tratar desses assuntos, embora fosse lei ordinária, passou a ter eficácia de lei complementar de acordo com o princípio da recepção (art. 34, parágrafo 5 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias), em que todas as normas jurídicas em vigência anteriores a um ordenamento constitucional e que não entrem em conflito com este último, são absorvidas pelo sistema jurídico, permanecendo em vigor (CARVALHO, 2014).

O Código Tributário Nacional - Lei 5.172, de 25 de outubro de 1966, cumpre as funções da lei complementar exigida pela Constituição Federal de 1988 para tratar de prescrição e de decadência tributárias no art. 150, parágrafo quarto; no art. 156, inciso V; no art. 173 e no art. 174 do texto constitucional.

Analisando a Constituição de maneira sistemática verifica-se que segundo os artigos 145, 148 e 149 da Constituição, as espécies tributárias são

cinco: o imposto, a taxa e a contribuição de melhoria (art. 145), o empréstimo compulsório (art. 148) e as contribuições especiais (art. 149 e 149-A), estando todas inseridas no Capítulo I do Título VI da Constituição, que seria o “Sistema Tributário Nacional”.

A respeito das espécies tributárias, a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal também não é consensual, mas fica claro que este compreende que, além dos impostos, taxas e contribuições de melhoria, os empréstimos compulsórios (CF, art. 148) e as contribuições previstas no art. 149 da CF também são consideradas como tributos (BRASIL, 2014).

3 O SISTEMA TRIBUTÁRIO BRASILEIRO

Em 31/12/1922 foi promulgada a Lei nº 4.625 que visava à implantação de um sistema tributário no Brasil criando o Imposto sobre Vendas Mercantis (IVM) cuja competência tributária era atribuída aos Estados-Membros e incidia sobre o valor da venda do produto. Em 1934, o campo de abrangência deste imposto foi ampliado acrescentando as operações de consignação mercantil, sendo que este tributo era cumulativo e incidia sobre as sucessivas operações de vendas de mercadorias até a chegada ao consumidor final, encarecendo o preço final do produto.

O IVM era um tributo cumulativo, em cascata, que incidia sobre as sucessivas operações de vendas de mercadorias até a chegada ao consumidor final, o que tornava o produto mais caro.

No decorrer dos anos essa forma de tributação passou a ser considerada arcaica, geradora de inflação e verticalizadora da atividade econômica, sendo criticada por especialistas como Sacha Calmon Navarro Coêlho que afirmou sobre o IVM: “Um imposto impeditivo no desenvolvimento da federação e tecnicamente incorreto...” (COÊLHO, 1998, p. 221)

3.1 Da arrecadação e distribuição tributária

Até 1960, o sistema tributário brasileiro não era eficiente, sendo formado de um amontoado de impostos seletivos sobre consumo e selos, ao lado de um conjunto complexo de tarifas e restrições ao comércio internacional.

Deve-se considerar que o imposto sobre a renda era pouco progressivo na prática e recaía quase que inteiramente sobre os trabalhadores do setor formal, sujeitos à retenção na fonte, enquanto os cidadãos com perfil financeiro mais enriquecido não encontravam dificuldades para escapar às suas obrigações tributárias.

Sendo assim, na América Latina o primeiro ciclo de reformas teve lugar no início da década de 60. O movimento de criação do Sistema Tributário Brasileiro ganhou, realmente, corpo a partir dos anos 1965 e 1966, com a edição do Código Tributário Nacional, que vem a ser o conjunto de normas reguladoras da tributação do país, delineando as bases econômicas que serviriam para fins de imposição tributária.

No início da década de 1990, uma nova mudança foi observada com a recomendação que a distribuição da carga tributária fosse realizada sobre uma base mais ampla, exigindo um imposto de renda menos progressivo e a elevação da contribuição dos impostos sobre o consumo. (GONDIM; LETTIER, 2010)

Nesse contexto, a política tributária foi utilizada como instrumento de política social, sob pena de reduzir a eficiência da tributação. A partir de 1995, a política tributária foi redesenhada para beneficiar o processo de mundialização do capital financeiro, de globalização. O objetivo era atrair o capital globalizado e oferecer vantagens do ponto de vista fiscal, a fim de reduzir a tributação do grande capital, bem como garantir a arrecadação necessária ao ajuste fiscal em uma economia debilitada. (GONDIM; LETTIER, 2010).

“Sendo assim, o Brasil decidiu tributar sobre o consumo, atingindo, sobretudo, as camadas mais baixas da sociedade.” (GONDIM; LETTIER, 2010).

Mas o que representa para a população mais pobre essa decisão da tributação sobre o consumo?

Segundo Gondim e Lettieri (2010), como as pessoas de baixa renda consomem toda a renda disponível (não há poupança) e compram basicamente gêneros de primeira necessidade, o aumento dos preços os atinge de forma crucial. Em 1996, a carga tributária indireta sobre famílias com renda de até dois salários mínimos representava 26% de sua renda; em 2002,

saltou para 46%, desta maneira a regressividade da estrutura tributária é sentida direta e especialmente pelas classes de renda mais baixa. Segundo dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) incidia sobre famílias com renda superior a 30 salários mínimos, a carga indireta era de 7,3%, em 1996, e de 16% em 2002.

Conforme ensinamento dos doutrinadores Carvalho, Siqueira e Nogueira (2013) a carga tributária brasileira, representa quase 36% do PIB, sendo aproximadamente igual à carga tributária médias dos países da OCDE (Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico) e bem acima de países com renda per capita semelhante a nossa. Até mesmo as classes de renda mais baixa acabam comprometendo uma grande parcela de seus rendimentos com o pagamento de tributos.

3.2 A arrecadação tributária no Brasil nos últimos anos

No Brasil somente no período de 01/01/2014 a 08/09/2014 foi recolhido um total de R\$1.119.300.344.768,60 (Hum trilhão cento e dezenove bilhões trezentos milhões trezentos e quarenta e quatro mil setecentos e sessenta e oito reais e sessenta centavos), pagos pelos contribuintes, sendo pagos individualmente R\$ 5.687,90 (cinco mil seiscentos e oitenta e sete reais e noventa centavos) no mesmo período.⁵⁹

Uma relação atualizada e revisada em 20/06/2014, apresentada pelo site Portal Tributário, demonstra que o Brasil possui 92 tipos de cobranças de tributos (impostos, contribuições de melhoria, taxas, contribuições especiais e empréstimo compulsório), sendo que a maior parte deles é de impostos indiretos, ou seja, tributos que já estão embutidos no valor do produto.

O Impostômetro, equipamento criado pelo Instituto Brasileiro de Planejamento Tributário e instalado na capital paulista, registrou em 31/12/2013 o valor de 1,7 trilhões de reais em arrecadação de tributos no Brasil. Esse valor refere-se à arrecadação de todos os tributos – impostos, taxas e contribuições e respectivas multas – cobrados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, durante o ano de 2013. Em valores absolutos o número é astronômico. Mas, e o outro lado? Qual o custo dos serviços? (GOMES, 2014, p.21).

⁵⁹ Disponível em: <<http://www.impostometro.com.br/documentos/estudo-sobre-dias-trabalhados-na-vida.pdf>>;

É necessário ter em mente que o retorno à sociedade pelo pagamento de tributos ocorre por meio de benefícios e vantagens indiretas provenientes da ação do Estado na busca da realização do bem comum. Mas será que é assim que acontece?

Com base nas informações do Instituto Brasileiro de Planejamento Tributário (IBPT), entre os produtos que mais tem impostos embutidos estão à cachaça, com 81,87%; o cigarro, com 80,42%; e a caipirinha, com 76,66% do preço. O IBPT afirma, ainda, que o Imposto de Renda (IR) é o que mais pesa no bolso do brasileiro. Em seguida, estão os tributos sobre o consumo: ICMS, PIS, COFINS, IPI, ISS.

Carvalho, Siqueira e Nogueira (2013) concluíram em seu estudo que os três itens de consumo familiar com características distributivas mais elevadas são combustível, fumo e cesta básica, e os itens com características distributivas mais baixas são combustível automotivo, bebidas alcoólicas e transporte privado, sendo que a ordenação dos bens considerando as suas características distributivas é insensível ao grau de aversão da desigualdade.

“Em 2010, os tributos indiretos representavam cerca de 48% da carga tributária brasileira.”(SIQUEIRA et al., 2012) Diante da estrutura de alíquotas tributárias vigente existe uma tendência de piora dessa situação.

4 BRASIL E A ALTA CARGA TRIBUTÁRIA

A fim de uma maior compreensão, considera-se carga tributária, um indicador entre o volume de recursos pagos a título de tributos e o PIB (Produto Interno Bruto). A carga tributária expressa a parcela de tudo o que é produzido pela sociedade e que se destina aos cofres públicos.

O Brasil possui uma das maiores cargas tributárias do mundo, estando acima da média tributária mundial, de 27,1%, e da média latino-americana, de 28,1%. No Brasil, o imposto médio sobre uma empresa é de 34% sobre a receita anual e os impostos sobre o setor privado são acima dos cobrados em países como o Chile, México e Uruguai. Outro fato importante é que

contrariamente a outros países, o Brasil vem apresentando um aumento nas taxas desde 1998, chegando a 32,6% em 2009.⁶⁰

Para cobrir esta sede contínua por mais recursos, o Estado tem buscado novas fontes de arrecadação com a criação de novos tributos e/ou majoração das alíquotas dos tributos já existentes. Entretanto, tais medidas têm sido grandemente rejeitadas pela sociedade que já não consegue mais absorver novos custos em seus orçamentos.

Vale considerar que muitas vezes, a alta carga tributária imposta ao cidadão brasileiro acaba impedindo o crescimento da economia e o retardamento de seu ritmo, uma vez que a exação perpetrada pelo governo retira dos contribuintes grande parte do poder de compra de suas receitas, gerando reflexos muitas vezes incalculáveis a sua qualidade de vida.

No Brasil paga-se imposto sobre a tributação sobre sua renda, sobre os patrimônios e sobre consumo, que são os tributos que estão embutidos no preço dos produtos e dos serviços, sendo estes os que mais são sentidos pela população.

Ao analisar a arrecadação tributária brasileira pode-se notar uma tributação bastante concentrada no consumo (15,2% do PIB, em 2008), seguida pela renda (7,8%) e folha de pagamentos (6%), enquanto a tributação sobre operações financeiras (0,7%) e sobre o patrimônio (1,1%) é bastante reduzida. Com esse panorama fica claro que o aumento da tributação sobre o consumo em detrimento da tributação da renda, agrava o quadro de desigualdade, ou no mínimo o mantém. (GONDIM; LETTIER, 2010)

Países como Alemanha, França, Espanha e Japão a principal fonte de receita é devido à arrecadação de tributos previdenciários, sendo a distribuição de recursos maior e mais justa. A arrecadação sobre o consumo, no Brasil, é muito alta, até mesmo em comparação a países com renda semelhante (Argentina, Chile e Turquia), chegando a superar a soma da arrecadação sobre a renda e a folha de pagamentos.

O Brasil segue na última colocação no ranking que mede o retorno oferecido em termos de serviços públicos de qualidade à população em relação ao que o contribuinte paga em impostos. Segundo o estudo divulgado nesta

⁶⁰ Disponível em: <<http://www.blogdojanguie.com.br/por-que-os-impostos-no-brasil-sao-tao-altos>>

segunda-feira (1) pelo Instituto Brasileiro de Planejamento Tributário (BPT), o país ficou pela 5ª vez seguida na "lanterninha" da lista⁶¹. (G1 Economia)

O estudo avaliou os 30 países com as maiores cargas de tributos. O ranking leva em consideração a arrecadação de tributos do país em todas as suas esferas (federal, estadual e municipal) em relação ao PIB (Produto Interno Bruto) de 2013 e o [Índice de Desenvolvimento Humano \(IDH\)](#) da Organização das Nações Unidas (ONU), que mede a qualidade de vida e bem-estar da população.

A matéria no site do G1 Economia, menciona também:

O Brasil ficou na 30ª posição do ranking, atrás de países como Uruguai (11º) e Argentina (19º) e Grécia (16º). “Mesmo com os sucessivos recordes de arrecadação tributária, - marca que, em 2015, já chegou aos R\$ 800 bilhões de tributos-, o Brasil continua oferecendo péssimo retorno aos contribuintes, no que se refere à qualidade do ensino, atendimento de saúde pública, segurança, saneamento básico, entre outros serviços. E o pior, fica atrás de outros países da América do Sul”, destaca o presidente-executivo do [IBPT](#), João Eloi Olenike. (G1 Economia, 2015).

O último relatório da organização não-governamental britânica Oxfam divulgou em 25 de setembro 2017⁶², que a população 10% mais rica do Brasil paga uma parcela menor de sua renda com tributos, que os 10% mais pobres, segundo o estudo:

A parcela mais pobre da população gasta **32% de tudo o que recebe** em tributos, enquanto quem está no topo da pirâmide destina apenas **21% de sua renda** para pagar impostos, segundo o relatório. No Brasil, a população de renda mais baixa também é a que paga mais impostos indiretos (cobrados sobre produtos e serviços): **28% de tudo o que ganham** os mais pobres é consumido para este fim, enquanto que os mais ricos pagam somente **10% do rendimento** neste tipo de imposto. (G1 Economia, 2017).

5 IMPACTOS DA ALTA TRIBUTAÇÃO

Diante de todo o panorama apresentado fica claro o uso do Sistema Tributário Nacional como um instrumento efetivo Estatal para a promoção social, do bem comum, da igualdade e da justiça, por meio do desenvolvimento socioeconômico.

⁶¹ Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/noticia/2015/06/pelo-5-ano-brasil-e-ultimo-em-ranking-sobre-retorno-dos-impostos.html>

⁶² Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/super-ricos-pagam-menos-tributos-que-os-10-mais-pobres-diz-estudo.ghtml>

Torna-se extremamente necessária na estruturação normativa e em seus objetivos que os princípios de igualdade, justiça social e fiscal sejam firmemente considerados. A regra jurídica existe para agir sobre a realidade social, buscando a igualdade material, em sua acepção humanista, que significa acesso aos bens da vida.

O atual Sistema não respeita o princípio da justiça fiscal, pelo qual os contribuintes com maior capacidade contributiva devam ser mais onerados do que aqueles de menor renda e patrimônio. Nos tributos diretos pode-se perceber um aumento à medida que a renda familiar se eleva. Entretanto, esse efeito acaba sendo insuficiente para compensar o enorme peso dos tributos indiretos no orçamento das famílias de menor nível de rendimento, como ocorre com o Imposto de Renda. (BRASIL, 2014)

No Brasil o Imposto de Renda tem sido mal aplicado como instrumento de redistribuição de renda e justiça fiscal, em desacordo com o princípio fundamental da solidariedade, da isonomia e capacidade contributiva apresentados na CF/88.

A política tributária brasileira tem se tornado cada vez menos progressiva e a justiça fiscal preceitua que a capacidade de pagamento dos contribuintes deve discriminar os contribuintes e não a origem ou a natureza da sua renda. Os tributos pesam efetivamente sobre os ombros da população, especialmente, os assalariados e consumidores, sendo esses os menos conhecedores do intrincado e complexo Sistema Tributário. (BRASIL, 2014)

O grande problema do Brasil não é só o valor cobrado nos impostos, mas a falha e falta de recursos aplicados em infraestrutura, saúde, educação e tantos outros bens e serviços públicos que seriam o retorno aos cidadãos do dinheiro pago ao governo. Investimentos estes que acontecem em países como Estados Unidos, Coréia do Sul, Austrália e Japão, que lideram o ranking dos que aplicam melhor os recursos públicos em qualidade de vida para os cidadãos e que tem as menores taxas de impostos. Vale citar, também, o Reino Unido e a Alemanha, onde a taxa é semelhante à brasileira, com 36% e 36,7%, respectivamente. (GONDIM; LETTIER, 2010).

Mesmo sendo a carga tributária bruta brasileira semelhante à observada em países de alta renda, os bens e serviços oferecidos pelo Estado à população ficam abaixo do que seria possível obter

com os recursos arrecadados. Houve melhora nos últimos anos, mas o Estado brasileiro ainda está longe de cumprir sua responsabilidade de garantir à população serviços públicos de qualidade, com acesso pleno e equidade (BRASIL, 2014, p.52).

Mas para que pagamos tantos tributos e para onde vai esse dinheiro?

Segundo o artigo de Gondim e Lettieri (2010) o IPEA (Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas) em junho de 2009 analisou o destino da carga tributária, com destaque para os principais programas e ações do governo federal, em termos de volume de recursos e número de beneficiários. O estudo compara o que foi recolhido aos cofres públicos e o que foi destinado aos programas de governo nas áreas de saúde, educação, previdência e assistência social, desenvolvimento agrário, dentre outras, bem como as despesas do governo, o montante destinado ao pagamento dos juros da dívida pública.

[...] o montante destinado ao pagamento de juros da dívida pública recebeu, em 2008, somente do governo federal, 3,8% do PIB, enquanto o Programa Bolsa Família, que complementa a renda de 12 milhões de famílias, custou ao governo federal 0,4% do PIB: dez vezes menos!

O financiamento do Programa Bolsa Família exige arrecadar o equivalente a um dia e meio de trabalho do contribuinte. Já para financiar a ciranda financeira, União, estados e municípios destinam, em conjunto, 5,6% do PIB (valores de 2008), ou seja, 20 dias e meio de trabalho do cidadão brasileiro; quase um sexto de toda a carga tributária arrecadada em 2008.

Comparado ao que se destina à saúde e educação, a “derrama” dos cofres públicos – para patrocinar escandalosos ganhos aos rentistas – fica ainda mais aberrante. Para o SUS, em 2006, foram destinados 3,6% do PIB, ou 13 dias de trabalho do contribuinte. Para a Educação, 4,3% do PIB, ou 15,7 dias (GONDIM; LETTIERI, 2010).

Os autores Gondim e Lettieri ainda fazem mais uma pergunta, respondendo com a citação de Márcio Pochmann (Agência Carta Maior, 2005).

Mas o que não é dito ao contribuinte brasileiro? Que ele trabalha quase 3 semanas para pagar as despesas com elevadas taxas de juros para a classe de alta renda! E que essa monumental transferência aos 20 mil clãs de alta renda, que se beneficiam da dívida pública, representa uma transferência do Estado infinitamente maior do que recebem milhões de famílias de baixa renda...

Constata-se assim que a política tributária foi condicionada à transferência de renda do conjunto da população para saciar o capital financeiro e a banca nacional e internacional. A relação receita/PIB saiu de 12,6% em 1995 para 17,1% em 2002! A relação juros/PIB salta de 2,9% para 9% no mesmo período (GONDIM; LETTIERI, 2010).

Teoricamente, gastar dinheiro público não deveria ser fácil, uma vez que existem diversos procedimentos e controles para evitar desvios e mau uso dos recursos públicos.

Aspectos como a corrupção, a má gestão de recursos públicos, além dos gastos estatais crescentes no Brasil, escoam os recursos públicos o que significa a necessidade de aumento de arrecadação, considerando que não há outra forma de financiar gastos além dos impostos, pois o endividamento nada mais é do que uma transferência do aumento de carga tributária da geração atual para as gerações futuras.

[...] todo o dinheiro público que escorre em pagamentos de propinas, sobrepreços, má execução de obras e enriquecimentos ilícitos pode ser visto como a ponta do iceberg. Ou, talvez numa metáfora mais indicada, apenas como o cheiro do ralo. (MILANI; DEAK, 2007).

Segundo Santos e Pereira (2010) uma importante questão em política tributária é se o sistema de tributação deve ser construído com foco na taxação da renda ou do consumo, uma vez que o grande interesse em política tributária pode ser justificado pela crença que as taxas sobre a renda e a poupança tendem a reduzir o produto de longo prazo, atrasando a criação e a expansão das empresas, diminuindo a oferta de trabalho e o investimento.

O grande número de tributos no país, com a conseqüente quantidade de alíquotas e regras, torna o sistema muito complexo e pouco transparente, com elevados custos para as empresas e pesada burocracia. Algumas medidas como o Simples Nacional diminuiu a burocracia e as obrigações acessórias e o Programa do Micro empreendedor Individual, demonstrando avanço quanto à desburocratização, facilitando o processo de formalização de atividades. No entanto, há muitas críticas do empresariado ainda em relação aos encargos trabalhistas, sem contar o papel de destaque que a seguridade desempenha na promoção da coesão social (BRASIL, 2014).

A desoneração das exportações de produtos primários e semielaborados acabam produzindo um efeito cruel para a geração de empregos no Brasil, uma vez que em uma ponta é fato que as exportações são afetadas negativamente pela tributação, na outra ponta deve-se ter em conta que as medidas que desoneram a exportação de produtos primários e semielaborados reduzem a

geração de empregos potenciais, caso a industrialização de tais produtos fosse realizada no país. (BRASIL, 2014)

Ações como as do Governo Federal de anunciar a redução de impostos direcionados a setores estagnados são necessárias, mas também ações para reduzir os gastos, para que sobre dinheiro para investir na infraestrutura nacional e reduzir o Custo Brasil (conjunto de dificuldades estruturais, burocráticas e econômicas que encarecem o investimento no Brasil, dificultando o desenvolvimento nacional, aumentando o desemprego, o trabalho informal e a sonegação de impostos).

Atualmente, vivemos uma grande crise econômica e social no Brasil e diante deste quadro pouco se fala sobre a redistribuição efetiva do ônus tributário. Pouco se discute sobre a necessidade de novos movimentos em direção à maior progressividade na tributação sobre a renda, o que implicaria na tributação sobre o consumo de artigos de luxo, sobre os impostos sobre a propriedade, os impostos sobre grandes fortunas.

Um estudo do Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social (CDES) aponta que talvez a cidadania (condição da pessoa que, como membro de um Estado, se acha no gozo de direitos e responsável por obrigações ou deveres, que lhe permitem participar da vida pública e política) seja o aspecto menos debatido dentre as injustiças do Sistema Tributário Nacional. (BRASIL, 2014)

Os contribuintes brasileiros não têm a percepção ativa e interessada no processo orçamentário, não estabelecem relações claras e diretas entre o pagamento de tributos e a aplicação dos recursos e qualidade dos serviços públicos, nem mesmo exigem informações acessíveis, transparentes e simples sobre o funcionamento do sistema.

CONCLUSÃO

Analisando os dados aqui apresentados, conclui-se que o tributo atua como uma importante ferramenta para o financiamento de investimentos públicos referentes à prestação de serviços, bem como um instrumento de política extra fiscal do governo, que regulamenta o mercado.

O Brasil tem uma das maiores arrecadações fiscais do mundo, mas o retorno à sociedade é tímido, pois para manter a máquina estatal funcionando o governo direciona para a sociedade esse ônus, aumentando o custo dos serviços e da tributação sobre os bens de consumo.

A alta carga tributária influencia não só a renda da população, mas toda a economia, encarecendo o produto nacional, reduzindo sua competitividade no mercado externo, diminuindo a oferta de trabalho, fechando o ciclo com a queda de poder de consumo das famílias.

Faz-se necessário que os contribuintes brasileiros comecem a tomar consciência e buscar informações sobre o funcionamento do sistema tributário e sua relação direta entre o pagamento de tributos e a aplicação dos recursos e qualidade dos serviços públicos. Caso contrário, o desrespeito ao princípio da justiça fiscal perpetuará sobrecarregando a população brasileira, com uma alta carga tributária se sem que haja retorno dos serviços prestados pelo Estado.

REFERÊNCIAS

Arrecadação da Receita Federal bate recorde em 2014 [on line]. Disponível em:<<http://www.contabeis.com.br/artigos/2284/arrecadacaodareceitafederalbate-recordeem2014/>> Acesso em: 07 de abril de 2015.

BRASIL. Ministério da Fazenda. Escola de Administração Fazendária. Programa Nacional de Educação Fiscal – PNEF. **Função social dos tributos / Programa Nacional de Educação Fiscal**. 5. ed. Brasília: ESAF, 2014. [online] Disponível em:<<http://www.pmgv.rs.gov.br/documentos/caderno3.pdf>>. Acesso em 14 de março de 2015.

CARVALHO, D.A; SIQUEIRA, R.B; NOGUEIRA, J.R.B. **Características Distributivas e Impacto de Reformas Tributárias Sobre o Bem-Estar das Famílias no Brasil**. Rev. Bras. Econ, v.64, n.2, Rio de Janeiro, 2013.

Conceito de tributo. Disponível em:<http://nc-moodle.fgv.br/cursos/centro_rec/docs/conceito_tributo.pdf>. Acesso em: 13 de mar. De 2015.

CONTI, J.M. **Não falta dinheiro à administração pública, falta gestão**. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2012-jul-31/contas-vista-nao-falta-dinheiro-administracao-publica-falta-gestao>>. Acesso em 08 de set. de 2014.

DINIZ, J.J. **Por que os impostos no Brasil são tão altos?** Disponível em:<<http://www.blogdojanguie.com.br/por-que-os-impostos-no-brasil-sao-ao-altos/>>. Acesso em 08 de set. de 2014.

Economia. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/noticia/2015/06/pelo-5-ano-brasil-e-ultimo-em-ranking-sobre-retorno-dos-impostos.html>. Acesso em: 05 de maio de 2017.

Economia. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/super-ricos-pagam-menos-tributos-que-os-10-mais-pobres-diz-estudo.ghtml>. Acesso em: 25 de set. de 2017.

GOMES, M.S. **Pagamos tributos demais no Brasil.** Disponível em: http://marlenedasilvagomes5.jusbrasil.com.br/artigos/147965094/pagamostributosdemaisnobrasil?ref=topic_feed. Acesso em 07 de abr. de 2015.

GONDIM, F; LETTIERI, M. **Tributação e desigualdade.** Disponível em: <http://www.diplomatique.org.br/artigo.php?id=784>, 2010. Acesso em 22 de fev. de 2015.

LEI No- 4.625 DE 31 DE DEZEMBRO DE 1922 [online] Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1901-1929/L4625.htm. Acesso em 08 de set. de 2014.

MILANI, A; DEAK, A. **A má gestão no Brasil: R\$ 1 de cada R\$ 3 tem irregularidades.** Disponível em: <http://rollingstone.uol.com.br/edicao/15/a-ma-gestao-no-brasil-r-1-de-cada-r-3-tem-irregularidades>. Acesso em 06 de set. de 2014.

MOREIRA, P.G.M. **Novo recorde de arrecadação tributária da Receita Federal do Brasil.** Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI66049,21048Novo+recorde+de+arrecadacao+tributaria+da+Receita+Federal+do+Brasil>. Acesso em: 07 de abr. de 2015.

MOTTA, A.A. **A Lei Complementar em Matéria Tributária.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/revista/Rev_52/Artigos/Art_Artur.htm. Acesso em 12 de mar. de 2015.

SIQUEIRA, R.B; NOGUEIRA, J.R.B; SOUZA, E.S; CARVALHO, D.B. **Custo marginal social da tributação Indireta no Brasil: identificando direções de reforma.** Economia Aplicada, v. 16, n. 3, 2012.

VIOL, A.L. **A Finalidade da Tributação e sua Difusão na Sociedade.** Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/publico/estudotributarios/eventos/seminarioiii/texto02afinalidadedatributacao.pdf>. Acesso em: 07 de abril de 2015.

8 DE MARÇO, FELICITAÇÕES ÀS MULHERES OU O QUE NÃO LI EM MEU CARTÃO?

RESUMO

A década de setenta constituiu um marco para o movimento de mulheres no Brasil, com suas vertentes de movimentos feministas, grupos de mulheres pela redemocratização do país e pela melhoria nas condições de vida e de trabalho da população brasileira. Esses movimentos culminaram no fato de que em 1975 passou-se a comemorar, em todo o planeta, o ano Internacional da Mulher e realizar-se a I Conferência Mundial da Mulher, promovida pela Organização das Nações Unidas – ONU, instituindo-se a Década da Mulher. A partir desta data, em todos os anos é comemorado no dia oito de março o dia internacional da mulher. Sendo assim, tem-se divulgado e difundido várias formas de felicitações e homenagem às mulheres de todo o mundo. Entretanto, até que ponto a mulher, realmente alcançou seus direitos e o que de fato se apresenta nos cartões que deveriam ser de felicitações às mulheres? A fim de elucidar tal questionamento, este artigo faz um estudo com respaldo na análise de discurso francesa, a qual preconiza uma visão de texto não dialógico repleto de vozes, implicando, dessa forma, em uma grande possibilidade de sentidos, que nos permite efetuar recortes significativos, atingindo o processo discursivo, onde ideologias, língua e história perpassam o texto e tudo isso poderá nos mostrar um discurso velado, mas, ainda, existente de preconceito de gênero.

Palavras-chave: Análise do Discurso; Cartões; Dia da Mulher.

ABSTRACT

The seventies constituted a milestone for the women's movement in Brazil, with its feminist movements, women's groups for the re-democratization of the country and the improvement of the living and working conditions of the Brazilian population. These movements culminated in the fact in 1975, The International Women's Year was celebrated all over the world and the First World Conference on Women, promoted by the United Nations - UN, was held. Women's Decade. As of this date, the International Women's Day is celebrated every 8th of May, and various forms of congratulations and tribute to women from all over the world have been published and disseminated. However, to what extent has the woman actually attained her rights and what actually

⁶³ Professora orientadora do presente trabalho; Mestra em Linguística pela UNIFRAN/Universidade de Franca; integrante do Projeto Observatório da Educação CAPES/UNIFRAN (2011); membro do corpo editorial da RIEC/Revista Interdisciplinar de Estudos Contemporâneos; membro do NDE -núcleo de desenvolvimento estruturante do curso de Pedagogia da FANS/Faculdade de Nova Serrana; Professora da FANS/Faculdade de Nova Serrana e da UEMG/Divinópolis -Universidade do Estado de Minas Gerais.

⁶⁴ Graduada em Comunicação Social - Jornalismo pela PUC Minas; Pós Graduada em Comunicação Empresarial pela UFJF; graduada em Letras pela UEMG-Universidade do Estado de Minas Gerais/Campus de Divinópolis MG. (2017).

⁶⁵ Graduado em Letras pela UEMG-Universidade do Estado de Minas Gerais/Campus de Divinópolis MG (2017); Graduado em Língua Inglesa pelo Centro de Cultura Anglo Americana, CCAA/ CCLS (Cultural Center for Language Studies); Certificação do TOEFL ITP pela Master Test; Professor de Língua Inglesa da rede particular de ensino Anglo em Pará de Minas e Nova Serrana; Professor de Língua Inglesa no CCAA de Para de Minas, Bolsista do programa PIBID - Programa Instituição de Bolsas de Iniciação a Docência desde 2015.

⁶⁶ Professora orientadora do presente artigo; Mestra em Língua Portuguesa pela PUC/Minas-Pontificia Universidade católica de Minas Gerais; Professora da UEMG-Universidade do Estado de Minas Gerais/Campus de Divinópolis MG.

appears on the cards that should be of congratulations to the women? Considerations of the analysis of the French discourse, which advocates a vision of non-transparent text, implying in this way a great possibility of meanings, that allows us to make cuts discursive process, where ideologies, language and history dialogue and all this can show us a veiled, but still existent discourse of gender bias. **Keywords:** Speech Analysis; Cards; Women's Da.

1. INTRODUÇÃO:

O que entendemos por estudo de gêneros separa aquilo que seria adquirido pela natureza, ou os aspectos anatômicos, fisiológicos, e as representações criadas pela sociedade para cada sexo (BUTLER, 2003, p. 24).

Nesse contexto, por exemplo, o homem deve ser másculo, bem sucedido, provedor, superior, líder, racional e dominante sobre o sexo oposto. Já a mulher, em contrapartida, deve ser submissa, dócil, passiva, recatada, limitada ao ambiente familiar e dedicar-se aos serviços domésticos. E, portanto, assimilamos essas representações como se fossem comuns e naturais, pois se tratam de construções sócio-históricas.

O dia 8 de março, como Dia Internacional da mulher, teve origem na II Conferência Internacional das Mulheres Socialistas em 1910 em Copenhague, na Dinamarca. Foi quando em um protesto contra a opressão feminina, Clara Zetkin, dirigente do Partido Social Democrata Alemão, propôs instaurar, oficialmente, o dia internacional das mulheres.

Já no Brasil, é em 1975, Ano Internacional da Mulher, que a luta feminista conquista uma visibilidade mais expressiva. É a partir daí que o 8 de março entra na agenda de luta de diversos movimentos sociais e organizações sindicais do país e que grupos feministas tomam força para promover mais discussões e atividades, ocupando às ruas.

Um século depois, a data que foi proposta para representar a luta das mulheres por igualdade social, política, econômica e sexual acabou sendo banalizada e comercializada. Além disso, na maioria das vezes, além de encobrir a verdadeira proposta da data, as propagandas veiculadas acabam produzindo uma imagem depreciativa e estereotipada da mulher. A mídia tem grande responsabilidade nisso e, de forma expressiva, a publicidade. Grande parte, ainda, produz a imagem de uma mulher fútil, sexualizada e (ou) objetificada: os comerciais de cerveja, por exemplo, são alvo de críticas

frequentes pelos grupos feministas. Apesar da existência do CONAR (Conselho Nacional de Auto-regulamentação Publicitária), pouco se faz em relação a essas representações ofensivas veiculadas não só pelas empresas, mas também por instituições. Assim, essa pesquisa pretende analisar imagens veiculadas na Internet e Whatsapp no dia 8 de março de 2017, seu texto explícito, ou seja, o enunciado do cartão, mas também o “não dito” implícito nas chamadas entrelinhas.

Para a análise dos textos do Dia das Mulheres, seguiremos os postulados de Bakhtin (2011) que vê a palavra como signo ideológico por excelência.

Com respaldo teórico na ideia de Bakhtin (2011) de que a palavra não é monológica, mas dialógica, já que dialogam com as vozes do outro, a ideia de polifonia se faz presente nesta pesquisa. Sendo assim, destacamos as vozes feministas, machistas, femistas e outras que perpassam os cartões de felicitações, corpus de análise.

Partindo de uma análise discursiva e avaliando seus efeitos foi possível questionar se os textos escritos em cartões e mensagens distribuídas em redes sociais, mais especificamente, no dia 8 de março do ano de 2017, direcionam a leitura para sentidos que enaltecem a luta feminina, ou o implícito, o não dito, apagam outros sentidos, que seriam possíveis de ocorrer na mesma sequência, se observados à luz da análise do discurso e de marcas de polifonia, não tão evidentes a uma primeira leitura.

2. CONSIDERAÇÕES SOBRE O CÓRPUS DE ANÁLISE

O presente estudo permitiu uma discussão acerca dos conceitos da análise do discurso, a linguagem, a estrutura e estratégias de persuasão presentes em cartões de felicitações no dia 8 março – dia estabelecido como dia Internacional da mulher. Foi possível traçar um parâmetro histórico e a realidade do alcance que foi a luta das mulheres desde o ano de 1975 até os dias de hoje, quando pela análise dos cartões que se enviaram as mulheres nesse último ano – a saber, 2017, destacamos vozes explícitas e outras veladas que, ainda, representam um discurso de menosprezo ao gênero feminino. Aprender a ler para além do dito, perceber a polifonia e discursos que

se querem perpetuar, mas de forma velada, contra as conquistas do gênero feminino se faz extremamente relevante.

Nesse sentido, buscou-se ao longo do estudo, apresentar uma discussão acerca dos conceitos da análise do discurso, relevantes na análise dos textos impressos em cartões de felicitações do dia 8 de março de 2017 (Dias internacional da Mulher) e diante desses conceitos, analisar nos textos presentes nos cartões, a linguagem, a estrutura, as vozes, as entrelinhas e as estratégias de persuasão presentes em cada um.

Após a leitura e análise dos cartões de felicitações às mulheres, foi possível traçarmos algumas reflexões à luz da análise do discurso de linha francesa, acerca do papel da mulher na sociedade atual e também de que forma podemos perceber as vozes escondidas (feministas, machistas, femistas, discursos de misandria entre outros) do dito e não dito por trás dos cartões enviados as mulheres no dia Internacional da Mulher.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para a análise dos textos dedicados ao Dia Internacional Mulheres, selecionados como objetos de estudo, seguiremos os postulados de Bakhtin (2011) e Ducrot (1987), que consideram a palavra como signo ideológico por excelência. Pautados na ideia de Bakhtin (2011) de que a palavra não é monológica, mas dialógica, já que dialogam com as vozes do outro, a ideia de polifonia se faz presente nesta pesquisa. Sendo assim, estabeleceremos as vozes feministas, machistas, femistas e outras que possam perpassar esses cartões de felicitações tomados como corpus de análise.

Bakhtin (2011) e Ducrot (1987) apresentam em suas obras uma teoria que se opõe à posição linguística que toma como óbvio que cada enunciado tem um e apenas um autor. Iniciando sua reflexão através de um diálogo com os trabalhos de Bakhtin, Ducrot (1987) argumenta que é necessário considerar a existência de um desdobramento do sujeito na enunciação: há locutor e enunciator nesse lugar. Há o locutor, que é o responsável pelo dizer, é aquele a quem o pronome eu se refere (1987: 182). A ele correspondem duas instâncias: o “locutor enquanto tal”, que está no plano da enunciação, não é

uma entidade do mundo “real”, e o “locutor enquanto ser do mundo”, que é a pessoa no mundo que está na origem do enunciado.

Ducrot (1987) exemplifica essa distinção com a autocrítica: nessa circunstância, o “locutor enquanto tal” faria a crítica não a si mesmo, mas ao “locutor enquanto ser no mundo”. Há, por outro lado, os enunciadores, que correspondem às perspectivas apresentadas no enunciado, aos pontos de vista postos em cena pelo locutor na enunciação dos enunciados. Através de um paralelo entre a cena enunciativa e a cena teatral, faz-se corresponder o locutor ao narrador, e o enunciador ao personagem.

Assim, do mesmo modo que pode haver vários personagens apresentados pelo mesmo narrador em uma mesma peça, também o locutor pode apresentar vários enunciadores, no mesmo enunciado, ou seja, o que nesse texto chamaremos de várias vozes. O enunciador é, então, a origem dos diferentes pontos de vista que se expressam no enunciado; isto é, o locutor coloca em cena diferentes enunciadores, que representam as diferentes perspectivas enunciadas. Na negação, por exemplo, o locutor coloca em cena duas situações : a voz de quem nega o fato, e a voz de quem afirma o fato, ou seja ,por trás de toda negativa ,há uma afirmativa. Outros marcadores de pressuposição, inferências , recursos de linguagem como a ironia servem a representar vozes distintas da do locutor. Segundo o próprio Ducrot (1987), a figura do autor empírico não interessa à linguística e não será, portanto, tratada aqui. “Descrição argumentativa e descrição polifônica: o caso da negação”. O locutor assimila os enunciadores a personagens da cena enunciativa, que podem ser determinados, indeterminados ou apenas genericamente caracterizados, ou seja, vozes do senso comum.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Cartão de Felicidade Nº 1



Fonte: Imagem recebida pelo Whatsapp.

No cartão 1, há uma predominância da cor rosa com a finalidade de determinar a personalidade e sexualidade de quem o irá recebe-lo. “Azul é de menino, e rosa de menina”. Destaca-se também a questão imagética das frases as quais trazem apenas qualidades extremamente positivas como se as mulheres não tivessem nada falíveis (femismo oculto). É relevante também a posição de sempre ser linda e arrasar sempre, pois se não há beleza o papel da mulher é rebaixado na sociedade, trazendo à tona que a mulher é vista como “bela” por seu corpo, cabelo, aparência e não por seu intelecto e estilo de vida.

Cartão de Felicitação Nº 2



Fonte: Imagem recebida pelo Whatsapp.

Na segunda imagem, a cor preta predominante no fundo traz como significado imagético talvez, a luta pelas mulheres desde o século XIX em buscas de melhores condições de trabalho e igualdade social. Segundo a teoria de Ducrot em relação a polifonia por trás de toda negativa, há uma afirmativa. Quando se diz então no cartão: “*Não dê bombom nem florzinha*” é devido ser um ato comum. As mulheres ganham flores, escutam “parabéns” (muitas vezes sem nem a pessoa saber pelo o que está parabenizando), recebem bombom, batom, kit de manicure cor-de-rosa e itens de mulherzinha, para cuidarem de suas aparências, manterem-se bonita e continuar cumprindo sua função social de embelezar o mundo tratando – as como um bibelô com funções domésticas. Em contra partida a frase “dê respeito” é uma marca implícita de que as mulheres ainda não ganham o respeito que a luta feminista busca no que diz respeito a liberdade de ir e vir, ser donas do próprio corpo.

Cartão de Felicitação Nº 3



Fonte: Imagem recebida pelo Whatsapp.

Na imagem acima, a mulher se coloca na forma gráfica como uma pessoa, extremamente, poderosa, vista pela forma de andar, a postura ereta assumindo uma posição de superioridade. A ideia da fala do homem de desistir de acompanhar a evolução da mulher traz implícito o femismosignificando um conjunto de ideias que considera a mulher superior ao homem, e que, portanto, deveria dominá-lo, como um machismo às avessas, marcando o poder de submissão. Uma segunda questão é que a imagem fora encontrada de uma

segunda maneira substituindo a mulher com cabelos “crespos” por outra de cabelos “lisos” como visto abaixo.

Cartão de Felicidadeção N° 4



Fonte: Google.

Pode-se compreender que além do afirmado acima na leitura de imagem, constata-se também um racismo implícito devido a substituição apenas do membro superior “Cabeça e Cabelos”; A primeira imagem traz uma mulher negra e a segunda uma mulher “branca” devido aos cabelos lisos ao vento. A retirada da imagem da mulher negra pode estar relacionada ao chamar um negro de macaco fazendo uma associação entre um humano e um não-humano por causa da cor. Portanto, estaríamos dizendo que negros são animais e animais têm menos direitos do que os homens. Assim ao fazer essa associação, de grosso modo, estamos dizendo que um negro está um passo abaixo na escala da evolução; e a imagem não quer mostrar isso, ela quer representar que a mulher, está sim, passos acima a evolução do homem.

Cartão de Felicidadeção N° 5



Fonte: Imagem recebida pelo Whatsapp.

O cartão 5, quando sugere a figura de Deus como alguém que criou a mulher apenas porque não seria bom para que o homem vivesse sozinho, reforça a ideia de que a mulher não seria um ser tratado igualmente como o “homem”, ela teria sido criado então somente como um objeto para suprir o desejo masculino. Reforça-se também a ideia machista e de direitos não iguais das mulheres uma vez que elas surgiram apenas para melhorar a vida dos homens, dando à elas uma atribuição muito difícil de serem “simples e lindas” como se fosse fácil manter o estereótipo da beleza nos padrões da sociedade contemporânea.

Cartão de Felicitação Nº 6



Fonte: Imagem recebida pelo Whatsapp.

Por fim, essa última imagem, retrata a questão de não valorização as conquistas femininas, mas como um dia de destacar futilidades, um jantar; em segunda questão comprova-se que a mulher é provida pelo o homem, pois é ele quem irá leva-la em um bom restaurante.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A indagação sobre o discurso destacado nos cartões veiculados nas mídias sociais no dia das mulheres, principalmente voltado para a imagem feminina, permite explorar os códigos verbais e não-verbais nos processos de comunicação social e apreciar de uma maneira privilegiada as potencialidades persuasivas dos sistemas de comunicação. Há nos cartões procedimentos estéticos, literários, retóricos e narrativos que foram destacados nas análises no decorrer deste estudo. Sendo assim, conhecer as peculiaridades do discurso, permite o leitor extrapolar uma leitura artificial e superficial, não colocando que questionamento o que este subentendido, nas imagens e nos textos dos cartões destacados. Esta pesquisa não se encerra aqui, pois afinal o que você leitor ainda não leu no seu cartão?

REFERÊNCIAS

- BAKHTIN, M. **Palavra própria e palavra outra na sintaxe da enunciação. A palavra na vida e na poesia: introdução ao problema da poética sociológica.** Org. e equipe de trad. V. Miotello. São Carlos: Pedro & João Editores, 2011.
- BARBI, S. H. **A teoria polifônica de Ducrot e a análise do discurso.** Revista de Estudos da Linguagem. V.8 n° 1. 1999. Disponível em: <http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/relin/article/view/2308>. Acesso em: 09 de maio de 2017.
- BLAY, E. A. **8 de março: conquistas e controvérsias.** Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ref/v9n2/8643>. Acesso em 14 de maio de 2017
- BOURDIEU, P. **A dominação masculina: Educação e Realidade.** Jul/dez. Porto Alegre, 1995. <http://www.redemulher.org.br/luta.htm>. Acesso em: 02 de abril de 2017.

BRANDÃO, H. N. **Introdução à Análise do Discurso**. Campinas, S. R: Editora da UNICAMP, 1996.

COSTA, I. H.; ANDRÓSIO, O. V. de. **As transformações do papel da mulher na contemporaneidade**. Disponível em: <http://www.pergamum.univale.br/pergamum/tcc/Astransformacoesdopapeldamulhernacontemporaneidade.pdf>. Acesso em 09 de maio de 2017.

DUCROT, Oswald. **O dizer e o dito**. Campinas: Pontes, 1987. (Tradução de Eduardo Guimarães)

MAINGUENEAU, D. **Temas-chave da análise do discurso**. Belo Horizonte: UFMG, 1998.

MUSSALIM, F.; BENTES, A. C. (Org.). **Introdução à linguística III: domínios e fronteiras**. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2009, p. 353-392.

PÊCHEUX, M. **A análise do Discurso: Três épocas**, 1983.

POSSENTI, S. **Teoria do Discurso: um caso de múltiplas rupturas**. In.: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Christina (Org.). **Introdução à linguística III: domínios e fronteiras**. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2009, p. 353-392.

SARTORI, E. B.; PETERMMAN, J. **A Representação da Mulher no Dia 8 de Março: Uma Análise do Percorso Gerativo de Sentido em Duas Campanhas**. Intercom- Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul-Palhoça-SC. 2014. Disponível em: <http://www.portalintercom.org.br/anais/sul2014/resumos/R40-0732-1.pdf>. Acesso em: 07 de julho de 2017.

ORÇAMENTO PARTICIPATIVO: Um ensaio sobre a importância da sociedade no orçamento público

Edmondo Alessandro Lanzetta⁶⁷
Hilton Wayner Junior⁶⁸

I – INTRODUÇÃO

A sociedade necessita continuamente de serviços que são prestados pelo setor público, e o setor público por sua vez, precisa alocar os recursos da melhor forma possível, buscando assim atender toda a sociedade e não focar em grupos e regiões específicas. Então, como atender toda a sociedade sem privilegiar nenhuma região ou deixar de atender nenhuma região? Esta pergunta deve ser respondida pelo responsável pelo setor público no momento da elaboração dos três documentos essenciais para a gestão pública. Estes três documentos serão descritos de forma resumida no decorrer do trabalho.

Em primeiro momento, pode-se destacar que o poder público poderá prestar um serviço de melhor qualidade para a população quando tiver ciência de todas as suas necessidades. A sociedade por sua vez, precisa de algo a mais além da participação na gestão pública, ela precisa conhecer sobre o funcionamento público e assim, identificar em que pode adequar suas necessidades ao que pode ser solicitado ao poder público.

Neste trabalho será apresentado um resumo sobre o orçamento do setor público e como a sociedade pode participar e ajudar na elaboração do mesmo, o que irá se caracterizar como orçamento participativo. Uma das formas que a população tem para participar das definições do setor público são as reuniões da Câmara dos Vereadores, o que em algumas cidades é realizado em horário específico para o comparecimento de maior parte da população. É de suma importância que a população participe do orçamento público, visto que os

⁶⁷ Especialista em Contabilidade Governamental pela UFMG e em Gestão Pública Municipal pela UFJF; Possui graduação em Ciências econômicas pela UIT-Universidade de Itaúna (2002); professor da FANS- Faculdade de Nova Serrana-MG.

⁶⁸ Graduado em Administração pela FANS- Faculdade de Nova Serrana-MG, Graduando em Ciências Contábeis pela mesma instituição.

recursos do setor público irão serão disponibilizados para a sociedade e precisam ser alocados da melhor forma possível.

II – ARGUMENTAÇÃO/FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

De acordo com Wilges (2006), o Plano Plurianual (PPA) tem duração de quatro anos e estabelece de forma geral as metas, objetivos e diretrizes da administração pública para os programas de direção continuada. Ele é elaborado no primeiro ano do mandato e tem validade até o final do primeiro ano do mandato subsequente.

Para Calil (2017), o PPA é a base para a gestão dos programas governamentais e o seu objetivo é garantir os compromissos que foram assumidos com a sociedade através de uma gestão voltada para o resultado. Ele está previsto no Art. 165, parágrafo 1º da Constituição Federal de 1988.

Conforme os autores descrevem o PPA é de grande importância para a gestão pública, pois ele é um documento elaborado para o período de quatro anos e deve conter todos os objetivos e metas da administração para o período, sendo assim a base para os demais projetos.

Segundo Vignoli (2014), a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) foi instituída na CF/1988 através do Art. 165, parágrafo 2º e posteriormente foram inseridos novos atributos pela Lei Complementar nº 101/2000. Em resumo, a LDO contém as metas e despesas de capital para o próximo exercício financeiro, sempre em consonância com o PPA.

De acordo com Calil (2017), a LDO compreenderá dois orçamentos, o orçamento fiscal e o orçamento de investimento das empresas. O orçamento fiscal tem por base o orçamento dos poderes da União, e o orçamento de investimento das empresas leva em conta o orçamento de empresas em que a União tenha a maioria do capital com direito a voto.

Pode-se destacar que a LDO é um documento elaborado com base no PPA e que irá compreender os orçamentos dos órgãos públicos. A LDO é muito importante, pois como são definidas as diretrizes orçamentárias para o próximo exercício, o gestor público deverá planejar de forma que os recursos sejam alocados de forma eficiente.

Segundo Simões (2011), a Lei Orçamentária Anual (LOA) é o documento que define em detalhes as entradas referentes a arrecadação de impostos, as demais fontes de receitas e as despesas públicas. Com isso, a LOA detalha o que foi descrito na LDO.

De acordo com o site do Ministério do Planejamento é no Projeto de Lei Orçamentária Anual (LOA) que o governo define as prioridades contidas no PPA e as metas que deverão ser atingidas naquele ano.

A LOA deve ser bem elaborada, pois ela contém todas as fontes de receitas e o detalhamento das despesas públicas. Este documento visa detalhar a LDO e é elaborado também de acordo com o que está descrito no PPA. Através dele, o gestor público pode avaliar suas receitas e despesas para o próximo exercício.

Para Pires (2001), a palavra orçamento é comumente usada por toda a sociedade, pois a maioria das pessoas usam deste fator quando vão comprar algum produto ou solicitar algum serviço. O autor destaca que o orçamento participativo acontece quando a população integra e participa de forma organizada das decisões de políticas e finanças públicas.

Como foi descrito pelo autor, o orçamento participativo se realiza quando a população participa das decisões públicas. Esta participação acontece através de grupos organizados, como por exemplo, as associações.

De acordo com Simões (2011), o orçamento participativo vem crescendo no Brasil e tem se tornado uma importante ferramenta de exercício da democracia, pois os cidadãos estão contribuindo na gestão pública e apresentando suas opiniões sobre os investimentos que devem ser realizados. Estas contribuições são apresentadas principalmente em reuniões da sociedade com os gestores públicos.

No Brasil o orçamento participativo cresce de acordo com o crescimento das associações de bairro, associações comerciais, entre outros. Estes grupos são de grande importância para o orçamento participativo, pois conseguem agregar um maior número de pessoas com o mesmo intuito de ajudar a administração pública na gestão.

Segundo Avritzer (2004), o orçamento participativo teve início no Brasil na cidade de Porto Alegre/RS e tem se espalhado por todo o país. O autor ainda destaca que a sociedade tem se organizado em grupos específicos para

participar na gestão pública, o que na maioria das vezes é feito com a criação de Organizações Não-Governamentais (ONGs).

De acordo com Pires (2001), o orçamento participativo não é nada mais que elaborar o orçamento público com o auxílio da sociedade. Este contato deve ser de forma organizada e a sociedade precisará entender determinados conceitos e expressões chaves no setor público, pois a falta de informações sobre a gestão pública pode atrapalhar os cidadãos no momento de expressar suas opiniões.

Como a parcela da sociedade que participa do orçamento participativo precisa entender sobre o funcionamento do setor público, é importante que estes grupos sejam formados por pessoas que consigam contribuir de alguma forma nas reuniões, e que de preferência, sejam especialistas no setor público.

Segundo Dias (2002), o orçamento participativo tem por objetivo fortalecer conselhos populares de forma que se mantenha um canal de comunicação com a sociedade, principalmente com as áreas mais necessitadas de recursos governamentais. Com isso, a população traz as suas necessidades e o poder público busca alternativas para suprir as demandas dentro do que ele pode planejar e orçar para os demais exercícios.

De acordo com Napoleão (2002), podem ser seguidas algumas atividades para facilitar e agregar informações ao orçamento participativo. Uma das atividades que podem auxiliar é a divisão do município em regiões, pois com isso, as demandas serão alocadas por região e o poder público terá mais facilidade para resolvê-las. Outra questão que pode ser elaborada é a definição de critérios para atendimentos as necessidades da população, pois assim a população já terá uma base de participação no orçamento. Além disso, pode-se definir normas específicas para a participação da população, como por exemplo, horários de reuniões e conselhos específicos.

Como foi descrito, para facilitar a participação da sociedade na gestão pública, os órgãos governamentais devem padronizar a forma de contato e tentar marcar as reuniões em horários em que a maioria da sociedade possa acompanhar a participar.

III – CONCLUSÃO

Como foi descrito no decorrer deste trabalho, o orçamento participativo tem ganhado cada vez mais força no Brasil e é uma ferramenta que pode auxiliar na gestão pública, pois o poder público tem maiores chances de suprir as demandas da população quando tem informações suficientes de quais são os problemas e solicitações da população.

Todavia, a população deve ter conhecimento do funcionamento do poder público para conseguir participar de forma ativa e assertiva de reuniões e conselhos, pois caso não tenha, a sua participação poderá ser prejudicada por não ter tanta argumentação sobre os temas.

Com isso, é necessário que contadores, administradores e pessoas especialistas na área pública participem ativamente das políticas públicas com o intuito de auxiliar toda a sociedade. Esta participação pode ser facilitada através da participação dos conselhos regionais da categoria e também através da participação de instituições regionais, como por exemplo, as associações de bairros.

A partir do momento que um maior número de pessoas participem ativamente das políticas públicas, os gestores públicos terão maior assertividade nas duas decisões, visto que dúvidas e anseios da população já serão sanados em reuniões realizadas.

No nível municipal, a população pode comparecer às reuniões da Câmara dos Vereadores, ou assistir em tempo real pela internet em cidades que já detenham desta tecnologia. Esta participação demonstrará ao poder público o interesse da população em contribuir com a gestão pública.

REFERÊNCIAS

AVRITZER, Leonardo. **A participação em São Paulo**. São Paulo: Editora UNESP, 2004. Disponível em:

<<https://books.google.com.br/books?id=wueBZbp2GucC&printsec=frontcover&dq=orçamento+participativo&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjzmbQ7sDXAhWCl5AKHfimDdoQ6wEIRTAf#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

CALIL, Vera. **Orçamento público: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=kB43DwAAQBAJ&pg=PA30&dq=PLANO+PLURIANUAL&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwju7f-uv8DXAhXCg5AKHafsCe04ChDrAQg_MAU#v=onepage&q=ppa&f=false>. Acesso em: 15 nov. 2017.

DIAS, Marcia Ribeiro. **Sob o signo da vontade popular: o Orçamento Participativo e o Dilema da Câmara Municipal de Porto Alegre**. Belo Horizonte: Editora UFMG; Rio de Janeiro: IUPERJ, 2002. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=5jmoAGdECDEC&printsec=frontcover&dq=orçamento+participativo&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiKxN_J8sDXAhXPqZAKHVgjAV8Q6wEIODAD#v=onepage&q=orcamento%20participativo&f=false>. Acesso em: 15. nov. 2017.

MANUAL DE NORMALIZAÇÃO DE ENSAIOS ACADÊMICOS (TRABALHOS COMPLEMENTARES) FANS. Disponível em: < <http://www.fans.edu.br/home/wp-content/uploads/2017/08/MANUAL-DE-NORMALIZA%C3%87%C3%83O-DE-ENSAIOS-ACAD%C3%84MICOS-FANS-.pdf>>. Acesso em: 15. nov. 2017.

MANUAL DE NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS FANS. Disponível em: < http://fans.edu.br/home/wp-content/uploads/2015/05/Manual-TCC-Versao-2013_01-Revisao-01-de-3_10_20131.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2017.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/servicos/faq/orcamento-da-uniao/leis-e-principios-orcamentarios/o-que-e-lei-orcamentaria-anual-loa>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

NAPOLEÃO, Hugo. **Iniciativas municipais para o desenvolvimento sustentável**. Coletânea de experiências bem sucedidas no Brasil para serem aplicadas no âmbito da atuação do PCPR no Piauí. Teresina: PCPR, 2002. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=6O0qAAAAYAAJ&pg=PA499&dq=ORCAMENTO+PARTICIPATIVO+CONTADOR&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwilkNjK9cDXAhWDHJAKHQiEC-cQ6wEIMjAC#v=snippet&q=participativo&f=false>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

PIRES, Valdemir. **Orçamento participativo: o que é, para que serve, como se faz**. Barueri: Editora Manole Ltda, 2001. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=JOZRB5ucSLgC&printsec=frontcover&dq=orçamento+participativo&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwj2vuzv68DXAhUFPJAKHQCCB3sQ6wEILTAB#v=onepage&q=participativo&f=false>>. Acesso em: 15. nov. 2017.

SIMÕES, Pedro Henrique Moreira. **Orçamento Participativo: Reflexões e Perspectivas no Contexto Histórico Brasileiro**. 1. ed. São Paulo: Clube dos Autores,

2011. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=LxZTBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=loa+contabilidade+publica&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwibpLyd6MDXAhViiZAKHUD-CS84ChDrAQgmMAA#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 15. nov. 2017.

VIGNOLI, Francisco Humberto. **Planejamento e orçamento público**. Rio de Janeiro: Editoria FGV, 2014. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=nyHCgAAQBAJ&pg=PT23&dq=or%C3%A7amento+p%C3%BAblico+loa&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiy5NCszsDXAhWExpAKHWj9A50Q6wEIJzAA#v=onepage&q=or%C3%A7amento%20p%C3%BAblico%20loa&f=false>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

WILGES, Ilmo José. **Finanças públicas: orçamento e direito financeiro: para cursos e concursos**. Porto Alegre/RS: AGE, 2006. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=7VBPxiiQJMQC&pg=PA54&dq=PLANO+PLURIANUAL&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwior6jdycDXAhUBmJAKHcJcBdwQ6wEIJzAA#v=onepage&q=plano&f=false>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

PROFISSIONAIS CONTÁBEIS E ADMINISTRADORES DA INDÚSTRIA DE NOVA SERRANA / MG: Um estudo das relações entre estes profissionais para melhorias no processo de gestão das informações empresariais

Carlos Corrêa de Lacerda Júnior⁶⁹
Laura Caroline Amaral⁷⁰
Paloma Layla dos Santos⁷¹

RESUMO

Em face dos anseios da sociedade perante a profissão contábil, surge a necessidade de compreender a relação entre os profissionais administradores e contadores para a continuidade das empresas. Para essa tarefa optou-se por investigar profissionais da cidade de Nova Serrana/MG conhecida como a capital nacional do calçados esportivo e que demanda um fluxo grande desses gestores. A pesquisa busca as possibilidades de maximizar as relações entre os profissionais do ramo calçadista e os contadores, propondo um melhor relacionamento no processo de gestão das informações empresariais. Buscou-se ainda mapear as possíveis deficiências existentes nestas trocas de informações, na visão tanto do administrador quanto do contador. Metodologicamente os dados foram coletados por meio de entrevistas, utilizando de

⁶⁹ Administrador; mestre em administração e desenvolvimento organizacional; professor da FANS – Faculdade de Nova Serrana; coautor e orientador do presente artigo.

⁷⁰ Aluna egressa do curso de contabilidade da FANS – Faculdade de Nova Serrana- MG;

⁷¹ Aluna egressa do curso de contabilidade da FANS – Faculdade de Nova Serrana- MG.

técnicas descritivas e da comparação de dados. Como um dos resultados os termos positivos sobressaíram os negativos em relação ao perfil profissional de cada participante, demonstrando tendência a uma boa afinidade entre as partes. Entretanto, a relação apresenta como atributo negativo a discordância de como as informações são recebidas e orientadas, apontando principalmente as informações gerenciais, evidenciando que as relações apresentam a necessidade de ajustes para um melhor trabalho.

Palavras-chave: Administradores; gestores; Profissionais contábeis; Nova Serrana.

INTRODUÇÃO

Muitos autores tratam a contabilidade como a "linguagem dos negócios". Consideram que a informação contábil é fundamental para o desenvolvimento das organizações e da própria sociedade [...] No entanto, seu objetivo primordial sempre foi gerar informações úteis para seus usuários, principalmente visando ao processo de tomada de decisão. (FERNANDES *et al.*, 2011, p. 100).

Ainda de acordo com esses autores, muitos profissionais ligados à gestão das organizações criticam a qualidade da informação contábil fornecida. Diante disso, a presente pesquisa tem o intuito de entender o termo percepção presente no decorrer do trabalho que remete ao modo como os indivíduos interpretam determinadas situações. (LONGO *et al.*, 2014). Para Fernandes *et al.* (2011 *apud* Xu *et al.*, 2003, p.101) a qualidade da informação contábil pode ser afetada por questões humanas, de sistemas, organizacionais ou problemas externos. Outra questão importante é, que informações de elevada qualidade podem ter significados diferentes para indivíduos diferentes. Seguindo esta linha de pensamento, a pesquisa busca através de um processo metodológico descritivo mapear as deficiências das informações entre administradores e profissionais contábeis nos processos de gestão.

Segundo Fernandes (2011): a gestão contábil só será efetiva numa organização se for acompanhada de um controle permanente, que medirá o desempenho das atividades executadas, protege os ativos e o patrimônio institucional, disciplina o relacionamento entre os envolvidos e elabora informações confiáveis para a apreciação e tomada de decisões. (FERNANDES *et al.*, 2011 *apud* Camelo *et al.*, 2006, p. 105).

Evidenciando esta ideia, os autores revelaram possibilidades de melhoria entre os profissionais contábeis e administradores diante às

deficiências de informações que possam sustentar a gestão das empresas calçadistas em estudo.

Movida por essas questões, o estudo para realização do trabalho, realizou-se por meio de uma rápida entrevista, com um profissional contador terceirizado, e um administrador com relação de trabalho, visando comparar e compreender as dificuldades de relacionamento entre os mesmos. A cidade e empresa em questão foram selecionadas por ser de fácil acessibilidade. (GIL, 1995).

Aliada à ausência de pesquisas sobre a relação destes inúmeros profissionais no município de Nova Serrana/MG, segue o presente estudo, apresentando as dificuldades de relacionamento entre as partes e as propostas para o alinhamento entre estes profissionais.

A PROFISSÃO CONTÁBIL

A contabilidade é usada desde os tempos primitivos, pois já se via a necessidade de contar os instrumentos de caça, pesca e outras atividades que já eram realizadas no dia a dia. “Pode-se afirmar com certa segurança que [...] a Contabilidade situa-se em torno de 4.000 a.C. Alguns historiadores fazem remonta-la bem antes, por volta do sexto milênio a.C.” (IUDÍCIBUS *et al.*, 2009, p.10)

Os primeiros indícios da Contabilidade eram bem simples e teve uma evolução gradualmente até o surgimento da moeda.

[...] a preocupação com as propriedades e a riqueza é uma constante no homem da antiguidade (como hoje também o é), e o homem teve de ir aperfeiçoando seu instrumento de avaliação da situação patrimonial à medida que as atividades foram desenvolvendo-se em dimensão e em complexidade. (IUDÍCIBUS, 2000, p. 30).

Segundo Iudícibus (2000, p. 31), a contabilidade teve seu florescer, como disciplina adulta e completa, nas cidades italianas de Veneza, Florença, Pisa e outras; nas quais as atividades mercantis, econômicas e culturais fervilhavam. Este autor relata que por volta do século XIII [...] Pacioli escreveu seu famoso “Tractatus de computis et scriptus” (Contabilidade por partidas dobradas), provavelmente ele é o primeiro a dar uma exposição completa e com muitos detalhes da contabilidade, ainda hoje.

No final do século XIII apareceu pela primeira vez a conta "Capital", representando o valor dos recursos injetados nas companhias pela família proprietária. (HENKELS, 2009, p.17).

No Brasil, a história da contabilidade começa lentamente, seguindo o ritmo das primeiras sociedades civilizadas Brasileiras, fundadas pelos portugueses logo após o descobrimento. (BUGARIM; OLIVEIRA; 2014 *apud* BARRETO; 2011 p. 3).

Segundo Schmidt (2000): Uma das primeiras grandes manifestações da legislação, como elemento propulsor do desenvolvimento contábil brasileiro, foi o código comercial de 1850. Esse código institui a obrigatoriedade da escrituração contábil e da elaboração anual das demonstrações do balanço geral, composto dos bens, direitos e obrigações das empresas comerciais. (SCHMIDT, 2000, p. 205).

Em relação ao profissional contábil, menciona (COELHO, 2000) que a presença de profissionais de contabilidade já se fazia notar no Brasil desde o início de sua colonização. Em 1549 ocorreu a primeira nomeação feita por D. João III para contador geral e guarda-livros.

Contudo, somente em 1770, quando Dom José, rei de Portugal, expede Carta de Lei a todos os domínios lusitanos (incluindo o Brasil), quando então, surge à primeira regulamentação da profissão contábil no país.

Apesar das muitas dificuldades, o ensino contábil se desenvolvia timidamente através de algumas publicações que começaram a surgir em maior número, principalmente no final do século XIX, e da criação, em 1809, da aula (escola) de comércio, implantada um ano depois, com a nomeação de José Antônio Lisboa, que se torna o primeiro professor de contabilidade do Brasil. (ALVES *et al.*, 2008, p. 4). A contabilidade ocupa papel de grande importância, exigindo uma melhor preparação dos profissionais contábeis.

De acordo com Alves *et al.* (2008 *apud* SILVA, 2003), o profissional contábil precisa ser visto como um comunicador de informações essenciais à tomada de decisões, pois a habilidade em avaliar fatos passados, perceber o presente e prever eventos futuros pode ser compreendido como fator preponderante ao sucesso empresarial.

É de fácil percepção que ao compararmos o mercado de tempos passados em relação ao atual, atualmente as empresas buscam um

profissional multidisciplinar com amplo conhecimento no aspecto técnico. Em conformidade Marion (2005, p. 31) relata "sem doutrina, sem cultura geral, não se pode ambicionar plenitude no desempenho do exercício da profissão contábil".

O PROFISSIONAL DA ADMINISTRAÇÃO

A configuração do pensamento administrativo inicia-se marcadamente, com Taylor (1911) e Fayol (1916), os quais formam a chamada Escola Clássica. (LOVINSON, 1991 *apud* MOTTA, 1989, p. 29). Ainda segundo Cavallini e Bisson (2002), a teoria da administração resultou de estudos feitos por esses engenheiros norte – americanos nos processos produtivos de operários envolvidos na linha de montagem a fim de melhorar a eficiência na estrutura organizacional da empresa.

“Administração” disse Fayol “é tanto um privilégio como uma responsabilidade do dono ou principal membro de organização, é uma atividade distribuída, assim como todas as atividades, entre o cabeça e todos os membros da corporação”. (KWASNICKA, 1989, p. 59). Ainda segundo, este autor o trabalho do administrador consiste em planejar, organizar e controlar.

Em concordância ,Chiavenato (2000) afirma:

a tarefa da administração é a de interpretar os objetivos propostos pela organização e transformá-los em ação organizacional por meio do planejamento, organização, direção e controle de todos os esforços realizados em todas as áreas e em todos os níveis da organização, a fim de alcançar tais objetivos da maneira mais adequada a situação. Assim, a administração é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar o uso de recursos a fim de alcançar objetivos. (CHIAVENATO, 2000, p. 7).

Na perspectiva sistêmica, destaca – se “o papel do administrador como modelador da cultura organizacional e delineador de sua evolução. A criação de valores comuns compartilhados por todos os membros da organização é condição de seu sucesso”. (MOTTA, 1989, p. 40).

Para Drucker (1998), por menor que seja a instituição existe a necessidade da administração e do administrador, pois as empresas não

poderiam funcionar sem os administradores e seus conhecimentos, eles mantêm a coesão e fazem trabalhar. Ainda de acordo com este autor:

a administração é a desincumbência de tarefas. A administração é uma disciplina de estudo. Mas é também gente. Cada realização da administração é realização de um administrador. Cada deficiência é deficiência de um administrador. São pessoas que administram e não forcas e nem fatos. É o descortínio, a dedicação e a integridade dos administradores que determinam se existe administração ou desadministração. (DRUCKER, 1998, p. 5).

Para Daft (2005), administrar é criar condições em um ambiente para sobrevivência e a prosperidade das organizações, com o propósito de atingir metas e um alto desempenho nas empresas, a administração é vista como um estudo em que todos os níveis da organização estão envolvidos.

Diante disso, "os administradores são importantes para a sustentação de uma empresa, tendo como exigência para o exercício da função o raciocínio rápido e inovação nas decisões, suas estratégias traçadas determinam o planejamento futuro da organização. Liderança, objetividade e versatilidade caracterizam esses profissionais" (SILVA *et al.*, 2009, p. 6).

Ainda de acordo com esses autores, constata-se que os administradores são peça fundamental, pois tem uma visão ampla de mercado, que lhe dão rapidez na tomada de decisão para não levar a empresa em que atual ao caos. Drucker (2006) afirma que os administradores fazem uso de todos os seus conhecimentos e percepções das ciências humanas e sociais, preocupando-se também com as eficiências e os resultados.

HISTÓRIA DO MERCADO EMPREENDEDOR DE NOVA SERRANA/MG

Em 1941, "uma pequena semente começava a germinar e renasceria" sobre os fracassos do passado, a vocação definitiva da futura "Capital do Calçado"; em boa hora, pois a rotina do pequeno povoado parecia determinar uma distância cada vez maior do progresso. (FONSECA; FREITAS, 2002, p. 154).

De acordo com estes autores, naquele tempo, quase todo mundo andava descalço (aliás, até nos primeiros tempos da emancipada Nova

Serrana). Antônio Vieira Lanhoso, foi o primeiro sapateiro da região, era órfão e deficiente auditivo, porém não rendeu grandes frutos no ramo do calçado. João Soares Vieira iniciou-se no ramo da sapataria fabricando botas. Comprou uma “banca” completa; uma mesa, soveira, torquês, martelo, avental, lamparina etc. Conseguiu dar início á sua pequena “fábrica”, porém morreu com pouco mais de 48 anos de idade. Portando o segundo sapateiro também ficou no meio do caminho, não deu certo.

Fonseca e Freitas (2002) contam que existiu um terceiro sapateiro em 1844, chamado Antônio Ferreira de Carvalho. Os calçados naquela época eram caríssimos, ele fabricava botas para um deficiente físico que custavam em média 1.200 réis, um valor considerado alto para a época e ainda hoje.

Cerca de 150 anos depois, a empresa aberta por Geny filho de Joaquim Alexandre monta a Fábrica de Calçados Oeste, era pequena, tudo muito artesanal, cerca de vinte pares de botinas por dia. O proprietário contou com a ajuda de um pernambucano “Sô Artur” (provavelmente o primeiro modelista da cidade).

Geny abraçou fortemente essa profissão, com o passar do tempo foi se aperfeiçoando e melhorando cada vez mais seus produtos. Com isto, novos fabricantes foram surgindo e novas empresas foram aparecendo. Essas primeiras sapatarias contaram com um suporte de matérias - primas provenientes do próprio município, exigindo pouca importação de outros materiais.

Silva (2012) afirma que o primeiro marco de relevância para o crescimento da cidade, foi à chegada dos freis holandeses da Ordem dos Carmelitas Descalços, que aconteceu em setembro de 1962, quando chegaram Frei Ambrósio Heyjnen, Frei Tiago Montfortes e Frei Paulo Fonseca [...] que incentivavam muito o desenvolvimento da cidade em vários planos: desde a educação, o lazer, a cultura, a urbanização e até mesmo as relações políticas.

O segundo marco em ordem cronológica, no desenvolvimento da cidade foi a instalação da energia elétrica da CEMIG, o que se deu em 1968. É depois dessa data é que a produção de calçados ganhou expressividade.

O terceiro marco importante para o crescimento econômico, urbano e populacional da cidade, foi à construção da BR-262, inaugurada em setembro de 1969. As dificuldades da indústria calçadista eram muitas, faltavam matérias

e as distâncias não permitiam muita mobilidade. Em 1940 a cidade contava apenas uma fábrica registrada, uma produção de dez pares ao dia e com apenas dois empregados registrados. Em 1972 o número de fábricas passa para 48, enquanto que em 1985 o número salta para 400 fábricas.

Nova Serrana é considerada a capital do calçado esportivo, que cresce em progresso ligeiro e favorável. A Federação das Indústrias de Calçados de Minas Gerais (FIEMG) apresenta que em 2008, Nova Serrana/MG possuía cadastradas: 53 empresas fabricantes de calçados masculino; 110 voltadas para os calçados femininos, com destaques para sandálias e 691 especializadas na fabricação de tênis.

De acordo com dados da prefeitura municipal de Nova Serrana/MG, o pólo calçadista atualmente é constituído por mais de 850 empresas do setor, sendo mais de 690 segmentos de calçados esportivos. São produzidos no município e cidades vizinhas mais de 77 milhões de pares/ano, com o segmento esportivo representando 55% de sua produção, criando aproximadamente 21 mil empregados diretos e 20 mil indiretos.

Diante disso, a necessidade da Contabilidade se torna cada dia mais visível no ramo calçadista, tornando se assim cada vez maior a relação entre os gestores das empresas e os profissionais contábeis deste município.

AS INFORMAÇÕES CONTÁBEIS UTILIZADAS COMO FERRAMENTA NA GESTÃO EMPRESARIAL

A contabilidade é objetivamente, um sistema de informação e avaliação destinado a prover a seus usuários com demonstrações e análises de natureza econômica, financeira, física e de produtividade, com relação à entidade objeto de contabilização (PADOVEZE, 2010 *apud* CVM, IBRACON). Para cumprir seu papel como uma fonte útil no processo de decisão, Muller, Nakamura e Oliveira (2000) entende que a contabilidade deve acercar-se de características fundamentais à administração tais como: ser útil, oportuna, clara, integra, relevante, flexível [...] além de ser direcionada a gerência do negócio. “Diante desses pressupostos básicos para informação contábil, fica claro o caminho a ser adotado para que a contabilidade se transforme em ferramenta de ação administrativa e se torne um instrumento gerencial”. (PADOVEZE, 2010, p. 47).

“Tradicionalmente, a informação gerencial contábil tem sido financeira, isto é, denominada em moedas. Entretanto, recentemente, o conceito de informação gerencial contábil ampliou-se para incluir tanto informações operacionais ou físicas (não financeiras) [...]” (ATKINSON *et al.*, 2000).

Segundo Loureiro (2007 *apud* Ludícibus, 1998, p. 16) as características de identificar, interpretar, analisar e repassar informações utilizadas pela administração, para planejamento, avaliação e controle da organização, auxiliando os gestores das empresas nas tomadas de decisões, são atribuídas a contabilidade gerencial.

Podendo assim dizer, que as informações concedidas pela contabilidade são as primordiais aos gestores que as utilizam como suporte à tomada de decisão e também, definir caminhos para a mensuração do desempenho da entidade. Contudo, afirma-se que a contabilidade gerencial está inserida no processo de gestão, fornecendo informações para:

- a) controlar as atividades correntes de uma organização;
- b) planejar estratégias, táticas e operações futuras;
- c) otimizar o uso dos recursos;
- d) medir e avaliar o desempenho;
- e) reduzir a subjetividade no processo de tomada de decisões; e
- f) melhorar a comunicação interna e externa”(GRZESZESZYN, 2005 *apud* IFAC, 1998, p. 99, tradução nossa)”.

Ainda de acordo com o autor citado acima, é notório que a contabilidade gerencial busca expressar em seus relatórios a preocupação com o impacto e a tempestividade das informações sobre os gerentes e a amplitude do campo de atuação. Em concordância Loureiro (2007 *apud* Atkinson *et al.*, 2000, p. 20) relata que “as principais funções da contabilidade gerencial são direcionadas principalmente para quatro áreas”:

O controle operacional que se preocupa com as atividades em si, sua maneira de executá-las e que objetivos alcançar. **O custeio do produto e do cliente** detalha os custos dos recursos utilizados na parte operacional e comercial dos produtos, para assim satisfazer a vontade e a necessidade do cliente individualmente. **O controle administrativo** enfoca o desenvolvimento administrativo relacionado às informações fornecidas auxiliando a tomada de decisão. **O controle estratégico** abrange a competitividade no mercado, tanto

no aspecto tecnológico como no financeiro, objetivando aprimorar suas informações. (LOUREIRO, 2007 *apud* ATKINSON *et al.*, 2000, p.20).

São consideradas ainda, como técnicas contábeis a escrituração, as demonstrações, a auditoria e a análise de balanço. A escrituração é o registro em livros próprios (Diário, Razão, Caixa e Contas Correntes), de todos os fatos administrativos que ocorrem no dia a dia das empresas. (MACHADO, 2000, p. 14 *apud* RIBEIRO, 1997, p. 33).

As demonstrações mais usuais são o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício. A auditoria é a verificação da exatidão dos dados contidos nas demonstrações financeiras, através do exame minucioso dos registros contábeis e dos documentos que deram origem a eles.

E por fim, a análise de balanços consiste do exame e da interpretação dos dados contidos nas demonstrações financeiras, com o fim de transformar esses dados em informações úteis aos diversos usuários da Contabilidade. Em concordância, Fernandes *et al.* (2011, p. 106) afirmam que a utilidade da informação contábil gerencial passa pela análise do custo versus benefício. Implantar práticas de Contabilidade Gerencial, cuja utilidade da informação para tomada de decisão não supera os custos de sua produção, pode inviabilizar a adoção da Contabilidade Gerencial em determinadas organizações.

Adicionando todas estas informações da contabilidade gerencial, aos conceitos básicos da Contabilidade, mais usados como ferramentas para a gestão empresarial, percebe-se o vasto campo de informações que a contabilidade pode fornecer aos administradores. Oleiro *et al.* (2007 *apud* Nasi, 1994, p. 41) relata que a contabilidade se destaca como um dos objetivos, o de projetar resultados futuros, preparar fluxos financeiros e criar cenários face às diversas alternativas pelas quais a empresa pode optar.

CONCLUSÃO

O presente estudo propôs investigar as possibilidades para maximizar as relações entre os gestores do ramo calçadista de Nova Serrana/ MG e os profissionais contábeis, com o objetivo de propor um melhor relacionamento no processo de gestão das informações empresariais.

Inicialmente, delimita-se a análise dos dados de acordo com os objetivos específicos traçados, buscando atendê-los durante a interpretação. Conclui-se, após essa análise dos objetivos e através das comparações, a princípio dos termos positivos e negativos citados pelos participantes, que a relação entre estes profissionais é positiva, os mesmos conseguem ver mais pontos positivos no trabalho de outrem, ressaltando a importância de cada um nas suas atividades.

Em um segundo momento entende-se que as informações sobre gestão não são compartilhadas em reciprocidade, onde o profissional administrador admite receber assistência da contabilidade para fins de gestão, porém, admite uma carência de informações de caráter gerencial, enquanto o contador afirma que nem sempre é procurado pelo administrador para esclarecer tais questões. Percebe-se ainda positivamente, que o gestor considera o contador, um profissional ético e que apresenta profissionalismo na entrega dos relatórios em tempo hábil, mas destaca que às vezes é necessária certa pressão para ser entregues.

Outro atributo negativo relevante é a discordância entre os profissionais no quesito interpretação dos relatórios contábeis, apesar do gestor afirmar que entende as informações vindas dos relatórios, ele apresenta que na maioria das vezes, os números são apresentados, mas não a interpretação dos mesmos, o que dificulta o acesso as informações necessárias nas tomadas de decisão, enquanto o profissional contábil afirma que o administrador consegue compreender os relatórios, essa dificuldade pode ser explicada diante a comparação da questão seis, onde o profissional contador afirma esclarecer as informações contidas nos relatórios, no entanto, baseada nas leis, ou seja, usando uma linguagem que pode vir a ser não absorvida completamente.

Aliado a isso, percebe-se negativamente que os profissionais se consideram autossuficientes diante às informações empresariais, destacando que seria mais complicado sem os conhecimentos e a troca de informações entre os mesmos, porém não deixam de afirmar que o administrador conseguiria tomar as decisões necessárias sem as informações concedidas pelo contador e vice-versa.

E por fim, entende-se que para o administrador a contratação do contador é um fato importantíssimo para a saúde da empresa, seja ele

terceirizado ou internamente na organização, desde que o mesmo não realize outras tarefas dentro da mesma, principalmente no mercado de Nova Serrana/MG que tem um número bem diversificado de empresas grandes e pequenas, onde cada uma deve avaliar sua necessidade.

Revelando assim, que embora o empresário perceba a utilidade do contador, uma vez que o governo simplificasse o recolhimento dos impostos, os respondentes manteriam o contrato com o seu contador, afirmando que o profissional contábil não é visto apenas como um responsável por cálculos, mas sim, como um gestor aliado e de confiança; apenas salientando que se no Brasil os impostos fossem simplificados sobriaria mais tempo aos contadores para avaliar as informações gerenciais que são fundamentais para a gestão das empresas, sendo uma das explicações para a dificuldade do profissional contábil em conceder tais informações.

No processo de elaboração desta pesquisa, foram identificadas algumas limitações, ressaltando dentre elas, a utilização da abordagem qualitativa, que segundo os autores. (KAUARK; MANHAES; MEDEIROS, 2010) impossibilita a generalização dos resultados, como já observado nos procedimentos metodológicos.

Ressalta-se ainda, a escassez de livros da biblioteca da instituição de ensino disponíveis para a elaboração da pesquisa bibliográfica em estudo. Outro fator importante seria a falta de pesquisas que abordem a percepção entre os administradores e profissionais contábeis. Diante disso, tal fato pode ser explicado por uma aparente redução na temática destes profissionais.

Além disso, a composição da amostra é mais uma limitação, pois, foram investigados apenas um contador e um administrador de uma cidade específica, sendo profissionais terceirizados que apresentam relação de trabalho. Também houve certa dificuldade para encontrar profissionais formados em ciências contábeis e administração que atuasse na área calçadista, destacando um número grande de recusas para participar da investigação por parte dos contadores.

Contudo, ainda assim, acredita-se no valor dessa pesquisa pelo menos local, para entendimento de uma parcela da realidade social. Para novos trabalhos sugere-se ao pesquisador trabalhar com uma amostra mais frequente

e avaliar se é viável usar *softwares* que apresentem resultados dos termos atribuídos aos profissionais na análise.

REFERÊNCIAS

ALVES, F. da C.; CARRARA, E. de O.; SILVA, B. A. C. da. **Profissão Contábil: estudo das características e sua evolução no Brasil**. 2008. 16 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciências Contábeis, Unoeste, Oeste Paulista, 2008. Disponível em: <<http://www.dcc.uem.br/enfoque/new/enfoque/data/1222197232.doc>>. Acesso em: 05 mar. 2015.

ATKINSON, A. A.; BANKER, R. D.; KAPLAN, R. S.; YOUNG, S. M. **Contabilidade gerencial**. São Paulo: Atlas, 2000.

CAVALLINI, M. E.; BISSON, M. P. **Farmácia hospitalar: um enfoque em sistemas de saúde**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2002.

CHIAVENATO, I. **Introdução a teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus; 2000.

COELHO, C. U. F. **O técnico em contabilidade e o mercado de trabalho: contexto histórico, situação atual e perspectivas**. 2000, p. 1-5. Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo/BTS/263/boltec263d.htm>>. Acesso em: 05 mar. 2015.

COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS (CPC 00). Pronunciamento Conceitual Básico (R1) Estrutura Conceitual Para Elaboração e Divulgação de Relatório Contábil-Financeiro, de 02 de dezembro de 2011. Disponível em: <http://www.cpc.org.br/pdf/CPC00_R1.pdf>. Acesso em: 09 abr. 2015.

COOPER, D. R.; SCHINDLER. **Métodos de pesquisa em administração**. 10. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

CONCEIÇÃO, A. de M. A contabilidade gerencial nas micro e pequenas empresas como instrumento de gestão. 2013. 14 f. Tese (Pós - graduação) - Curso de Ciências Contábeis, **Rev. eletrônica da Faculdade José Augusto Vieira**, Bahia, 2013. cap. 14. Disponível em: <http://fjav.com.br/revista/Downloads/EdicaoEspecialPosControladoria/Artigo151_164.pdf>. Acesso em: 24 set. 2014.

DAFT, R. L. **Administração**. São Paulo: Thomson Learning, 2005.

DRUCKER, P. F. **A profissão de administrador**. São Paulo: Pioneira, 1998.

_____. **O melhor de Peter Drucker: o homem, a administração e a sociedade**. 7. ed. São Paulo: Nobel, 2006.

FAVERO, H. L. *et al.* **Contabilidade**: teoria e prática. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FAVERO, H. L. *et al.* **Contabilidade teórica e prática**. São Paulo: Atlas, 1995.

FERNANDES, F. C.; KLANN, R. C.; FIGUEREDO, M. S. A utilidade da informação contábil para a tomada de decisões: uma pesquisa com gestores e alunos. **Contabilidade Vista & Revista: Universidade Federal de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 22, n. 3, p. 99-126, jul. 2011. Disponível em: <<http://web.face.ufmg.br/face/revista/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/619>>. Acesso em: 21 mar. 2015.

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS (FIEMG). Inovar para sobreviver. Indústria de Minas, n. 2, p. 30-35, jun., 2008. Disponível em: <<http://www7.fiemg.com.br/regionais/centro-oeste/unidade/senai-nova-serrana-cfp-geny-jose-ferreira>>. Acesso em: 19 mar. 2015.

FONSECA, J. J. S. da. Metodologia da pesquisa científica. **Revista Uece: universidade estadual do Ceará**, Ceará, v. 1, n. 1, p.1-127, maio. 2002. Disponível em: <https://books.google.com.br/books/about/Apostila_de_metodologia_da_pesquisa_cien.html?hl=pt-BR&id=oB5x2SChpSEC>. Acesso em: 05 mai. 2015.

FREITAS, O. F. de; FONSECA, M. B. de F. **As origens de Nova Serrana**. Nova Serrana: Gráfica Sidil, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1995. Disponível em: <<http://www.das.ufsc.br/~andrer/ref/bibliogr/pesq/pesq1.htm>>. Acesso em: 10 mai. 2014.

HENDRIKSEN, E. S. VAN BREDA, M. F. **Teoria da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2007.

HENKELS, A. **Software contábil**: um estudo sobre os sistemas contábeis utilizados nos escritórios de contabilidade de Blumenau. 2007. 55 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciências Contábeis, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007. Disponível em: http://www.bc.furb.br/docs/MO/2007/3269652_1.pdf. Acesso em: 28 fev. 2015.

IUDÍCIBUS, S. de. **Teoria da contabilidade**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **Teoria da contabilidade**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____.; *et al.* **Manual da contabilidade das sociedades por ações**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____.; MARION, J. C.; FARIA. A. C. **Introdução à teoria da Contabilidade para o nível de graduação**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

KWASNICKA, E. L. **Teoria geral da administração**: uma síntese. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1989.

LONGO, I. M.; MEURER, A.; OLIVEIRA, M. R. de. **A imagem do contador pela percepção pública**: um estudo sobre o nível de estereotipagem acerca destes profissionais. In: CONGRESSO UFSC DE CONTROLADORIA E FINANÇAS & INICIAÇÃO CIENTÍFICA EM CONTABILIDADE, 5., 2014, Santa Catarina. Congresso UFSC. Santa Catarina, UFSC, 2014. p.1-17. Disponível em: <http://dvl.ccn.ufsc.br/congresso/arquivos_artigos/artigos/943/20140413122827.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2014.

LOVISON, A. M.. **A formação do administrador (revisitada) e as demandas sócio - históricas de capacidade gerencial no contexto Brasileiro - uma análise crítica**. 1991. 218 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, UFRGS, Porto Alegre, 1991. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/31230>>. Acesso em: 01 abr. 2015.

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade gerencial**. 7ª ed. São Paulo: Atlas: 2010.

SCHIMIDT, P. **História do pensamento contábil**. Porto Alegre: Bookman, 2000.

SILVA, A. H. C. e; SILVA, E. G. R. Da Percepção dos estudantes de ciências contábeis do Rio de Janeiro sobre o estereótipo do profissional de contabilidade no período após a adoção do IFRS. In: CONGRESSO NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS - ADCONT 2012, 3., 2012, Rio de Janeiro. Congresso Nacional de Administração e Ciências Contábeis - Adcont 2012. Rio de Janeiro: Labcont, 2012. p. 1-16. Disponível em: <<http://www.labcont.com/4publica/14Esteriótipos.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2014.

SILVA, E. L. MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

SILVA, G. A. F.; SANTANA, J. V. S. O perfil do administrador de empresas exigido pelo mercado de trabalho em tempos de crise. **Craes**, Vila Velha, v. 1, n. 1, p. 1-17, dez. 2009. Disponível em: <[http://www.craes.org.br/arquivo/artigoTecnico/Perfil_Administrador_Mercado de Trabalho_Crise\[1\]_37.pdf](http://www.craes.org.br/arquivo/artigoTecnico/Perfil_Administrador_Mercado_de_Trabalho_Crise[1]_37.pdf)>. Acesso em: 09 abr. 2015.

SILVA, M. B. de; GRIGOLO, T. M. **Metodologia para iniciação científica à prática da pesquisa e da extensão**: caderno pedagógico. Florianópolis: Udesc, 2002.

SILVA, P. R. D. **Sistemas de informação sua estrutura e gerenciamento**. 2003. 46 f. Tese (Bacharel) – Curso de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Contabeis300671.PDF>>. Acesso em: 29 set. 2014.

SILVA, R. O arraial se transforma em pólo industrial. In.: ALMEIDA, G. T. *e. al.* **Estudo Científico FANS 2012: um incentivo a pesquisa discente e docente**. Nova Serrana: FANS, 2012.

UMA INTERVENÇÃO COM ADOLESCENTES DEPENDENTES QUÍMICOS POR MEIO DO ENSINO DA MATEMÁTICA EM UMA COMUNIDADE TERAPÊUTICA

Ana Cristina Franco da Rocha Fernandes⁷²
Fernanda Maria Francischetto Rocha Amaral⁷³
Isabela Maria Pinto Góes Vasconcelos⁷⁴
Lusiane Junia Vieira e Silva⁷⁵
Vanessa de Almeida Duarte⁷⁶

RESUMO

Este artigo tem como objetivo discutir e refletir sobre as dificuldades de aprendizagem da matemática por dependentes químicos de uma comunidade terapêutica. Foram feitas leituras e reflexões sobre os efeitos nocivos que as drogas apresentam no desempenho social, individual e escolar dos dependentes. Foi realizada uma pesquisa de campo com aplicação de questionários e testes matemáticos indicativos do grau de conhecimento dos alunos em relação à matemática. Com fundamento nas respostas obtidas, foram realizadas ações pedagógicas para o ensino/aprendizagem da matemática com os adolescentes. Por fim, foi feita uma análise dos resultados obtidos. Esses indicam que os dependentes químicos precisam de uma relação de ensino/aprendizagem diferenciada. Assim, pode-se perceber que o professor precisa ter uma sólida formação, e também sensibilidade para lidar com esses alunos. Espera-se que a pesquisa contribua para os estudos do tema proposto.

Palavras-chave: Dependência química; Matemática; Ensino da matemática.

ABSTRACT

This article aims to discuss and reflect on the difficulties of learning mathematics by chemical dependents of a therapeutic community. Readings and reflections on the harmful effects of drugs on the social, individual and school performance of the dependents were made. A field research was carried out with the application of questionnaires and mathematical tests indicative of the degree of students' knowledge regarding mathematics. Based on the answers obtained, pedagogical actions were performed for the teaching / learning of mathematics with adolescents. Finally, an analysis of the obtained results was made. These indicate that chemical dependents need a differentiated teaching / learning relationship. Thus, one can see that the

⁷² Mestra em Educação Tecnológica pelo Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais, professora da FANS – Faculdade de Nova Serrana e da UEMG – Universidade do Estado de Minas Gerais, campus de Divinópolis/MG. E-mail: anadelio23@gmail.com

⁷³ Mestra em Educação, Cultura e Organizações Sociais pela Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG Unidade de Divinópolis/MG. Professora da FANS – Faculdade de Nova Serrana e da UEMG – Universidade do Estado de Minas Gerais, campus de Divinópolis/MG. E-mail: fmframamaral@gmail.com.

⁷⁴ Mestra em Mestra em Neurociências pela UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: isagoes@gmail.com.

⁷⁵ Graduanda do curso de Matemática da Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG Unidade Divinópolis. E-mail: lusianejunia@gmail.com.

⁷⁶ Mestra em Ensino de Ciências e Matemática na área de concentração de Biologia pela PUC Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. E-mail: vanessaduarte64@hotmail.com

teacher needs to have a solid background and also a sensitivity to deal with these students. It is hoped that the research contributes to the studies of the proposed theme.

Keywords: Chemical dependence. Mathematics; Teaching mathematics.

1. INTRODUÇÃO

A adolescência é uma fase do desenvolvimento humano caracterizada por mudanças biológicas, cognitivas, emocionais e sociais importantes para a afirmação e consolidação de hábitos na vida adulta. Nesta fase geralmente ocorre à experimentação de substâncias psicoativas como álcool e drogas ilícitas.

De acordo com Brusamarello (2008), os adolescentes são mais propícios ao consumo de drogas. Isso acontece porque passam por um período de transição entre a infância e a idade adulta, e ficam sujeitos a alterações biológicas e psíquicas. Muitas vezes, por necessidade de autoafirmação, meninos e meninas aceitam consumir drogas para que sejam inseridos em determinados grupos e, assim, consigam o reconhecimento de sua 'maturidade'. Conseqüentemente, muitos perdem o controle sobre o próprio consumo, fato que contribui para a origem e o desenvolvimento da dependência química.

O autor ainda afirma que o consumo de drogas está cada vez mais presente na vida dos jovens brasileiros, fato que pode ser considerado devido ao barateamento das drogas ilícitas. O acesso a entorpecentes que antes ficavam restritos a uma pequena parcela da sociedade, se tornou mais suscetível. Com efeito, o número de jovens dependentes químicos tem aumentado consideravelmente, fato que tem preocupado médicos, psicólogos, professores, pedagogos, famílias, enfim, todos aqueles envolvidos com o rumo da juventude brasileira.

Os efeitos provocados pela dependência química são conhecidos de todos: perda do controle psíquico, desajuste social, ansiedade, depressão, perda da memória, problemas de raciocínio. Segundo Silva (2000), o dependente químico apresenta uma série de problemas que lhe prejudicam enormemente em sua vida social, profissional e escolar. A depender do grau de dependência, o jovem pode perder sua própria noção de convivência social,

retraindo-se a fim de que viva isoladamente sua relação conflituosa com as drogas.

Dessa forma, pode-se perceber que a vulnerabilidade dos adolescentes em relação ao consumo de drogas é um fator a ser considerado na prevenção da dependência química.

Santos (1997) afirma que os professores têm papel fundamental no processo de conscientização dos adolescentes em relação ao consumo de drogas. De acordo com o autor, os professores podem e devem discutir o problema das drogas de forma que os jovens consigam ter um olhar crítico para o uso de entorpecentes e seus efeitos.

Silva (2000) afirma que, o enfrentamento da dependência química hoje, é feito de forma diferente daquele que era feito em outros momentos históricos. Segundo o autor, até o século XIX, o dependente químico era considerado um sujeito de moral duvidosa, isto é, alguém com desvios éticos suficientes para colocá-lo em situação de dependência química. Atualmente, o problema da dependência química é visto de forma mais dinâmica, a partir de um olhar que consegue observar os inúmeros fatores que interferem e contribuem para o desenvolvimento da dependência química.

Certamente, essa nova concepção da dependência química faz com que os jovens toxicômanos possam ser mais bem acolhidos dentro do espaço escolar ou mesmo por outros profissionais em casas de tratamento de dependência química. Acolher o adolescente com problemas em relação ao consumo de drogas contribui para que ele se sinta mais confiante em sua capacidade de reabilitação, cura e compromisso consigo próprio (SILVEIRA; MOREIRA, 2006).

Em escolas, por exemplo, o dependente químico deve ser visto como alguém capaz de livrar-se do vício e, ainda, aprender os conteúdos curriculares. Por isso o papel do educador do século XXI é estar em constante análise de sua prática pedagógica, significa considerar novas respostas da escola para a realidade sociocultural.

Dentro de todo o processo evolutivo vivenciado, cada vez mais se faz necessário o despertar no estudante o gosto pelos estudos, pelo espaço escolar, pelos conteúdos e suas aplicações. É de suma importância que a

relação discente/docente seja pautada dentro de um ambiente de respeito e troca de aprendizado.

É preciso entender e abordar, no ambiente escolar, o conceito de dependência química de forma a possibilitar que ela seja compreendida. De acordo com Leite (2000), a dependência química é classificada como um transtorno psiquiátrico, ou seja, como doença crônica que pode ser analisada a partir de dois pontos de vista: como doença ou como problema social.

Ainda de acordo com o mesmo autor, como doença, a dependência tem o poder de alterar o comportamento do sujeito, gerando, assim, sua adaptação à doença. É como doença que a dependência química associa-se ao comportamento obsessivo e ao desejo incontrolável, porém tratável, de consumo de drogas.

De acordo com o ponto de vista social, a dependência química relaciona-se a um modelo de sociedade em que os prazeres efêmeros são cultuados pela mídia. Diversas propagandas sugerem o uso de substâncias psicoativas como fonte de prazer e felicidade. Ou seja, diante de uma sociedade com um grande poder de comunicação e persuasão, fica difícil ao jovem resistir a tantos atrativos que lhe prometem felicidade imediata.

Segundo Silva (2000) há inúmeros prejuízos neurológicos e cognitivos ao usuário de drogas. Eles são causados, em sua maioria, por substâncias nocivas ao organismo e que são capazes de prejudicar em muitos aspectos a vida dos dependentes químicos.

Estudos apontam que a perda de concentração, pensamentos recorrentes e contínuos sobre algum fato ou fenômeno, dificuldade de adaptação ao meio e às relações sociais, diminuição da autoestima, etc., são resultados frequentes atribuídos à dependência química.

Além de enfrentar as dificuldades em relação à dependência química, o jovem precisa enfrentar, ainda, a relação como a sociedade percebe este sujeito submisso às drogas. Vinculado ao modo como são vistos, os dependentes químicos podem ou não ter dificuldades para livrar-se da necessidade de uso de substâncias psicoativas.

Assim, pode-se afirmar que é fundamental que o jovem dependente químico seja visto de forma humanizada e, sobretudo, como alguém capaz de sair da situação em que se encontra.

A visão acerca da pessoa dependente química foi construída historicamente tendo-se por base uma concepção biomédica. Essa concepção, embora bastante benéfica no sentido de perceber o dependente como uma pessoa doente, e não imoral ou marginal, contribuiu para que o fenômeno ficasse restrito e isolado ao campo da saúde. Assim, o modelo de sociedade vigente, as formas de relações sociais, o estímulo explícito ou velado ao consumo de substâncias psicoativas, entre outros, foram aspectos negligenciados durante muitos anos, o que, certamente, prejudicou o olhar abrangente (social, antropológico, psicológico etc.) sobre o consumo de drogas.

Atualmente, a dependência química é vista a partir de uma visão psicossocial. Ou seja,

Pode-se dizer, então, que a forma de encarar a dependência química, e trabalhar com a mesma, sofreu alterações, principalmente no final do século XX, buscando-se uma abordagem mais ampla e coerente do usuário ou do dependente químico, entendida como abordagem psicossocial, uma vez que, até então, a dependência estava diretamente relacionada à assistência biomédica (PRATTA; SANTOS, 2009, p. 208).

Essa nova forma de enfrentar o problema da dependência teve o mérito de levar em consideração, portanto, não só os aspectos relacionados ao biológico e psicológico, mas, também, o social, fator indispensável para o entendimento do processo de origem e desenvolvimento da dependência química. Com efeito, foram considerados diversos elementos que não haviam sido levados em conta na aquisição da dependência. Essa mudança de perspectiva abriu caminhos para que o dependente químico fosse auxiliado por distintos profissionais, além de psiquiatras, médicos e enfermeiros, tais como assistentes sociais, pedagogos, fisioterapeutas, professores, entre outros.

O modelo psicossocial de abordagem da dependência química, conforme Gazzinelli et al., 2010, contribuiu para que o usuário fosse considerado um sujeito tratável por outras instâncias, além daquelas normalmente associadas a esse tipo de tratamento. A escola, assim, passou a ser um ator importante neste cenário.

O processo de educação, com efeito, passou a ser um aliado para a cura de sujeitos dependentes químicos. É importante mencionar que tanto a

educação formal quanto a informal passaram a ser consideradas meios que poderiam contribuir de forma decisiva na reabilitação dos usuários.

2. APLICAÇÃO DA PESQUISA

A partir do deslocamento da concepção social da dependência química, outras instâncias foram criadas para lidar com o jovem usuário de drogas. É o caso de uma comunidade terapêutica para adolescentes dependentes químicos, situada no município de Divinópolis-MG, local de desenvolvimento desta pesquisa.

A comunidade atende jovens entre 13 e 17 anos do sexo masculino e conta com apoio profissional interdisciplinar, composto por psicólogos, assistentes sociais, fisioterapeutas e professores.

Esta comunidade tem como meta apoio e reabilitação de jovens dependentes químicos, a partir de ações da equipe interdisciplinar, e atuação na formação acadêmica destes jovens que estão afastados do espaço escolar regular.

Para tanto, são feitas reuniões entre os profissionais e os dependentes para o acompanhamento da situação apresentada por cada jovem. Dentro das ações acadêmicas, a comunidade oferece ensino de conteúdos curriculares do ensino básico das disciplinas de português e matemática. O trabalho pedagógico tem como meta oferecer conhecimentos escolares para que o dependente químico consiga interagir com esses conteúdos e, assim, não fique prejudicado em função do afastamento de escolas regulares.

Em relação ao conhecimento matemático, os jovens apresentam defasagens graves. Muitos não conseguem realizar operações simples como, adição e subtração, embora já estivessem inseridos em escolas regulares de ensino fundamental antes no processo de internação. Isto pode ser justificado por todo o histórico dos mesmos, que acabou levando-os a Comunidade.

Os agentes envolvidos na educação, neste caso, os professores de matemática, diante dessa sociedade complexa, devem colocar sempre em questão as práticas tradicionais e propiciar a oportunidade de repensar a própria educação.

É preciso (re) construir seus saberes, agregar não só novas formas de tratar o conteúdo, como também novas técnicas de ensino, novos posicionamentos diante dos alunos. Os professores precisam estabelecer o quê, como, onde, por que, para quê, a quem e para quem servem seus conhecimentos.

Esta pesquisa teve início com a análise do nível de dificuldade dos jovens da comunidade em relação a dois conteúdos matemáticos: operações de adição e subtração. Para verificação deste nível de dificuldade, foi elaborado um teste básico com questões que envolveram estas operações. No momento da aplicação foi estipulado, um tempo máximo de duração para os participantes. Os mesmos fizeram os testes individualmente e sem o uso de calculadora. Foi elaborado também um questionário com cinco questões. Pretendia-se com este identificar como estes jovens se sentiam em relação ao conteúdo de matemática, dentro do espaço escolar regular e dentro do espaço da comunidade, como eles conseguiam aprender melhor matemática e como conseguiam interagir o conteúdo com sua prática cotidiana.

Os testes aplicados aos alunos consistiam em duas baterias de exercícios, sendo uma destinada às operações de adição e outra reservada às subtrações. Tanto as operações de adição quanto as de subtração foram feitas com três casas decimais. Ao todo, foram propostas quarenta operações matemáticas: vinte de subtração e vinte de adição. É importante ressaltar que metade das subtrações e metade das adições foi composta por adição e subtração por reserva, cujo nível de dificuldade é maior do que o necessário para a realização de operações matemáticas que não exigem reserva de quantidade.

Em relação ao questionário os alunos afirmam não achar a matemática uma disciplina fácil. Segundo eles, a matemática é uma disciplina complexa e que envolve um tipo de raciocínio difícil de ser realizado. Apontam dificuldade em memorizar e fazer operações. Os principais obstáculos encontrados por eles são: desinteresse pela matéria, complexidade do assunto, ansiedade diante dos cálculos. Ao serem questionados sobre a presença da matemática no seu cotidiano, os jovens afirmam que ela se faz presente em vários momentos, embora, tenham muita dificuldade no domínio deste conteúdo e

suas aplicações no dia a dia, ou seja, não conseguem fazer a transmissão do conteúdo com a prática diária.

Quando os alunos foram questionados sobre qual das operações (adição ou subtração) era a mais difícil, as respostas, geralmente, foram em relação à operação de subtração. Esta colocação é confirmada, por meio dos testes matemáticos aplicados com os alunos.

Certifica-se esta dificuldade na realização de subtrações, principalmente, quando estes cálculos exigiam “pedir emprestado”, ou seja, realizar subtração com reserva. No restante das operações de subtração realizadas pelos alunos pode-se perceber que a maioria das respostas estiveram corretas.

As dificuldades apresentadas pelos estudantes coincidiram com algumas teorias que procuram explicar o fato de um aluno não aprender matemática. Pode-se perceber, nesse sentido, que a falta de embasamento dos fundamentos matemáticos advindos do histórico escolar destes alunos acarretam estas dificuldades e obstáculos básicos. Estas aptidões e requisitos são necessários ao domínio do conteúdo estudado (FONSECA, 1995).

Neste caso específico, não podemos descartar os problemas emocionais advindos do processo de abstinência vivido pelos jovens, problemas que, certamente, dificultaram a concentração exigida para a demonstração do conhecimento matemático adquirido.

Dentre os problemas apresentados pelos jovens dependentes químicos em relação à aprendizagem da matemática, a falta de concentração foi o problema de maior destaque.

Reviére (1995) explica que o conhecimento matemático “implica um alto grau de integração de habilidades cognitivas que não são específicas da matemática, mas intervêm em sua aprendizagem”. Com efeito, pode-se afirmar que a falta de concentração resulta de problemas que não se restringem ao aprendizado das regras e conhecimentos necessários ao domínio da matemática, mas, sim, em função de fatores que estão além do conteúdo da disciplina.

Os problemas emocionais vivenciados pelos internos da comunidade contribuíram sobremaneira para que a matemática não fosse aprendida de forma satisfatória. Exemplo disso é a fala de um interno que afirmou a relação da matemática com as várias perdas que teve em sua vida e os poucos ganhos

que ainda poderia ter. Essa dificuldade foi percebida em vários internos que demonstravam reações de descrença, apatia, desânimo, entre outras.

Um fato relevante nos testes e questionários é que os jovens que estavam no fim do tratamento, demonstravam reações mais positivas, e afirmam que, fora do ambiente da comunidade, prosseguiriam dar continuidade aos estudos.

Os professores que irão lidar com alunos em espaços e momentos diferenciados, neste caso, alunos em processo de reabilitação, devem ter mais sensibilidade diante dos sujeitos que podem encontrar no seu dia a dia profissional.

Assim, os educadores/as, principalmente, os/as formadores/as de professores/as estão desafiados, cada vez mais, a conhecer as nuances da profissão docente. Isso implica compreender os professores/as como sujeitos sociais da maneira mais completa possível e os diversos processos em que essa subjetividade é construída. Implica, também, rever valores e práticas e entender o quanto se faz necessária uma formação pedagógica que reconheça, respeite e discuta a diversidade cultural, que valorize os outros tempos e espaços em que essa diversidade se expressa (LISITA; ROSA; LIPOVETSKY, 2002, p. 155-156).

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo propiciou uma reflexão sobre a necessidade de uma formação de professores que discuta os problemas de aprendizagem decorrentes de outros fatores que estão além do domínio dos conteúdos propostos pelos currículos.

Assim, é preciso que os jovens em reabilitação sejam considerados como sujeitos capazes de aprender os conteúdos escolares propostos, assim como sujeitos que sairão da situação em que se encontram. De outra forma, os jovens poderão reagir de forma negativa às intervenções pedagógicas realizadas não só pelo professor de matemática, mas, também, pelos professores de outras disciplinas.

Com efeito, os professores em formação precisam refletir sobre as políticas adotadas pela União, a formação da sociedade contemporânea, o

processo de construção da identidade dos jovens, entre outros. Uma formação que priorize apenas o conteúdo de determinada disciplina certamente não contribuirá para a criação de posturas pedagógicas condizentes às diversas situações de ensino-aprendizagem encontradas na sociedade.

Por fim, pode-se defender a ideia de que os jovens internos são capazes de aprender o conteúdo proposto a eles, no entanto, é necessário que os professores consigam auxiliá-los em questões mais amplas do que pura e simplesmente questões pedagógicas. Dessa forma, o aspecto emocional dos alunos precisa ser levado em consideração tanto pelos professores quanto por outros profissionais auxiliares na formação do interno: psicólogos, psiquiatras, terapeutas, entre outros. A presença da família também é fundamental para que o jovem em reabilitação sinta-se mais seguro e apto a aprender os conteúdos escolares e as regras de boa convivência em sociedade.

Sabe-se que para atuar em um mundo que muda rapidamente, os professores precisam ser criativos e flexíveis em relação às novas situações que lhes são apresentadas cotidianamente na escola, além de encontrar soluções para os problemas inerentes à profissão. Se são os professores aqueles que vão preparar a sociedade para resolver os inúmeros problemas da atualidade, eles precisam estar à altura desses desafios.

REFERÊNCIAS

BRUSAMARELLO, T.; SUREKI, M.; BORRILE, D.; ROEHR, S.; MAFTUM, A. Consumo de drogas: concepções de familiares de estudantes em idade escolar. **Rev. Eletrônica Saúde Mental, Álcool e Drogas**. Disponível em: <<http://goo.gl/jmWOsH>>. Acesso em: 07 de out. de 2015.

FONSECA, V. **Introdução às dificuldades de aprendizagem**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GAZZINELLI, M. F.; GAZZINELLI, A.; REIS, D. C.; PENNA, C. M. M. Educação em saúde: conhecimentos, representações sociais e experiências da doença. **Cadernos de Educação**, 21, 200-206, 2010.

LISITA, Verbena; ROSA, Dalva e LIPOVETSKY, Noêmia. Formação de professores e pesquisa: uma relação possível? *In*: ANDRÉ, Marli (Org.). **O papel da pesquisa na formação e na prática dos professores**. 2 ed. Campinas, SP: Papyrus, 2002. P. 107-127

PRATTA, Elisângela Maria Machado; SANTOS, Manoel Antônio dos. O processo saúde-doença e a dependência química: interfaces e evolução. **Psicologia: teoria e prática**. Brasília, v. 25, n. 2, p. 203-211, junho de 2009.

REVIÈRE, A. Problemas e dificuldades na aprendizagem da matemática: uma perspectiva cognitiva. In: COLL, C.; PALACIOS, J.; MARCHESI, E. A (Orgs.). **Desenvolvimento psicológico e educação: necessidades educativas especiais e aprendizagem escolar**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995, v. 3.

SANTOS, R. M. S. **Prevenção de droga na escola: uma abordagem psicodramática**. São Paulo: Papyrus, 1997.

SILVA, Ilma Ribeiro. **Alcoolismo e abuso de substâncias psicoativas: tratamento, prevenção e educação**. São Paulo: Vetor, 2000.

SILVEIRA, D. X.; MOREIRA, F. G. **Panorama atual de drogas e dependências**. 2 ed. São Paulo: Atheneu, 2006.