eHUMANIT@S

Revista Eletrônica das áreas Sociais e Humanas do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - Araçatuba (São Paulo)

ISSN 2527-1466

2020 - nº 7

1º Semestre

UniSALESIANO

REVISTA eHUMANITAS

ISSN – 2527-1466

2020 – nº 7

1ª Semestre

Apresentação

A revista eHumanitas tem por objetivo promover a publicação semestral de artigos originais em meio digital, tendo como finalidade contribuir cientificamente para as áreas Humanas e Sociais, dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Direito, Psicologia, Publicidade e Propaganda e Serviço Social do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba, abrangendo os trabalhos de pesquisas, iniciação cientifica, conclusão de curso e outros de natureza científica.

Corpo Editorial

Conselho Diretivo
Pe. Luigi Favero - Presidente
Prof. André Luis Ornellas - Vice-presidente
Profa. Fabiane Cristina Spironelli - Coordenadora da Revista

Conselho Editorial
Prof. Antônio Moreira
Profa. Claúdia Lopes Ferreira
Prof. Fernando Sávio Rodrigues dos Santos
Prof. Helton Laurindo Simoncelli
Prof. José Carlos Lorenzetti
Profa. Mirella Martins Justi

Conselho Consultivo
Profa. Cleide Henrique Avelino - Normas
Prof. Jeferson da Silva Machado - Normas
Prof. João Geraldo Nunes Rubelo - Normas
Profa. Joicimar Cristina Cozza - Normas
Profa. Lilian Pacchioni P. de Souza – Língua Portuguesa
Profa. Patrícia Corassa – Língua Inglesa

Capa, Diagramação e Arte-Final
Prof. Maikon Luis Malaquias
MSMT UniSALESIANO Araçatuba
Rodovia Senador Teotônio Vilela, 3.821 - Jardim Alvorada – Araçatuba - SP - Brasil
(18) 3636-5252 - Fax (18) 3636-5274
E-mail: unisalesiano@unisalesiano.com.br
Site: www.unisalesiano.edu.br

ADMINISTRAÇÃO

Comércio Eletrônico: análise do comportamento do consumidor virtual

E-Commerce: Virtual Consumer Behavior Analysis

Luana Cristina Moreti[1]
Talissa Gentil Cavazzana[2]
Silvio Mandarano Scarsiotta[3]
Cleide Henrique Avelino[4]

RESUMO
As empresas sempre buscam a melhor posição dentro do mercado, ultrapassando seus concorrentes, aprimorando negócios e focando em todas as oportunidades de melhorias e evolução. O comércio eletrônico apresenta um crescimento acelerado, tornando-se uma grande vantagem competitiva para as empresas, com a praticidade de vender online. Nesta ferramenta existem vantagens e desvantagens às empresas e aos consumidores, como a segurança na hora da compra. Com isso, a presente pesquisa bibliográfica aponta os principais aspectos que interferem no comportamento do consumidor virtual, tornando-o mais crítico e exigente, fazendo com que por meio de comportamentos e decisões, as empresas busquem como ponto principal a satisfação dos mesmos, garantindo a sobrevivência no mercado online.
Palavras-chave: comércio eletrônico, consumidor, satisfação, segurança.

ABSTRACT
The companies have always searched for a better market position, outperforming their competitors, enhancing their business and focusing on the opportunities of improvement and evolution. The e-commerce has shown an accelerated growth, becoming a great competitive advantage for the companies, which may perform their sales online now. This tool represents advantages and disadvantages for both companies and costumers, such as shopping security. Therefore, the present literature review points out the main aspects which may interfere on the virtual consumers' behavior, making them more critical and demanding, forcing the companies through their actions to seek costumers' satisfaction as their primary goal, assuring the e-commerce longevity.
Keywords: e-commerce, consumer, satisfaction, security.

Introdução

No Brasil, a partir da segunda metade da década de 90, o cotidiano de pessoas

[1] Acadêmica do 8º termo do curso de Administração no Centro Universitário Católico Unisalesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.

[2] Acadêmica do 8º termo do curso de Administração no Centro Universitário Católico Unisalesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.

[3] Administrador; Especialização em Planejamento Estratégico Empresarial; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.

[4] Contadora; Especialização em Contabilidade, Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Unisalesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.

e empresas vem se transformando devido à internet e esta, com o tempo, não parou de acrescentar novas funções, proporcionando o surgimento de diversos novos mercados. Um deles, o comércio eletrônico, conhecido também como *e-commerce,* é uma ferramenta com alto crescimento no mundo. Graças aos avanços tecnológicos, o número de usuários da internet cresce constantemente, sendo para as empresas um novo diferencial, ganhando vantagem competitiva dos concorrentes. Além disso, é uma nova alternativa para os clientes na compra de produtos *online*, já que os clientes estão interessados em fazer compras com maior facilidade, informações mais claras e objetivas para comprar sem ter que sair de casa e até ficar mais à vontade, pois não há a mesma influência de vendedores como em lojas físicas.

Porém, crescem também as dificuldades do uso do sistema, porque muitos consumidores ainda têm receio de comprar pela internet, ou preferem ver em mãos o produto e experimentá-los no ato da compra.

Uma das preocupações dos consumidores refere-se à segurança online de suas informações pessoais. Quando ocorrem transações através da internet, surgem inúmeras dúvidas principalmente na questão da segurança dos negócios. A grande preocupação é com a validade dos documentos digitais e o risco de informações que deveriam ser sigilosas, serem facilmente acessadas. Os meios de comunicação têm mostrado invasões a sites de empresas de grande renome mundial. Como consequência a utilização da tecnologia de segurança torna-se cada vez mais importante, visando aumentar a confiabilidade dos consumidores.

O comércio eletrônico movimenta o mercado financeiro e registra cada vez mais novos negócios. As distâncias entre os países são rompidas, fazendo com que as empresas conquistem novas oportunidades de vendas em diversos locais e os consumidores diversas opções e oportunidades de compra. As opções *online* conseguem atender exigências de baixo preço, atendimento rápido, alta qualidade, facilidade e comodidade no recebimento da compra em domicilio, além de poder comprar produtos do mundo inteiro.

Para a elaboração da pesquisa bibliográfica foram traçados os seguintes objetivos: pesquisar os pontos positivos e negativos do comércio eletrônico; analisar o comportamento do consumidor virtual, identificar os principais fatores que influenciam as compras do consumidor virtual e os principais certificados de segurança online. O pressuposto teórico considerou que o nível de satisfação do

consumidor deve ser o objetivo prioritário das empresas que pretendem crescer no comércio eletrônico, conquistando novos clientes e aumentando a estatística de recompra.

Conceito de Comércio Eletrônico

O termo Comércio Eletrônico deriva de *e-commerce*, no qual a compra e venda de produtos e serviços são realizadas por meio da internet. A internet é uma ferramenta que permite o comércio expandir suas formas de vender e atingir novos mercados. Além disso, auxilia as empresas a conduzirem seus negócios. Mas, podem ocorrer alterações em seus conceitos, por estar constantemente renovando-se. *E-commerce é o nome que se dá para qualquer negócio ou transação comercial feita através da internet.* (EUGÊNIO, 2016)

A relação de comércio existe devido os desejos e necessidades que são criados por pessoas, ou seja, uma demanda que acarretará em uma oferta. Essa oferta ocorre por meio de bens e serviços de empresas, sendo efetivadas pelo processo de compra e venda.

> *Enquanto o comportamento do consumidor é conduzido por fatores internos e externos, que envolve a aquisição de produtos para a satisfação de necessidades e/ou desejos, o comportamento de consumo envolve a procura, a compra, o uso e a avaliação do produto para satisfazer a tais necessidades e/ou desejos, portanto o processo decisório envolve o comportamento de consumo.* (BANOV, 2018, p. 61)

Para que o processo de compra e venda seja o mais eficaz possível, as empresas investem e estudam o mercado de modo a acompanhá-lo ou sempre estar um passo à frente. Na contemporaneidade, um quesito imprescindível de sucesso para as diversas organizações é utilizar a internet como ferramenta.

> *O e-commerce já ocupa o papel de um canal importante de compra para o consumidor brasileiro. Entender a dinâmica e operação desse canal é fundamental não apenas para lojistas, mas para fabricantes e demais envolvidos da cadeia: meios de pagamento, logística, investidores.* (EBIT, 2019)

Com a junção das necessidades e o avanço tecnológico, o processo de compra e venda pela internet, tornou-se comum e é definido como *E-commerce* ou comércio eletrônico. O procedimento de compra e venda online, se comparado ao tradicional,

traz diversas mudanças incluindo agilidade, preços, prazos de entrega, diversificação de produtos.

> *O que muda é o local de vendas – a loja não é mais física, mas, sim, virtual; a velocidade em comprar o que se deseja; o tempo gasto com a compra; a rapidez da comparação entre as lojas e as oportunidades de preços, descontos e outros. Estes elementos fazem que, para as empresas, as ações em direção ao e-commerce sejam bem mais complexas.* (BANOV, 2018, p. 84)

Conforme Kotler (1999) compra e venda se tornarão mais automatizadas e satisfatórias, além de trazer uma rede virtual perfeita aos consumidores e conexões entre empresas. Transformando essas relações em um ciclo completo e ágil no meio eletrônico.

Atualmente o Brasil está evoluindo cada dia mais no comércio eletrônico, movimentando sua economia. Conforme dados apresentados pela *Webshoppers* (EBIT, 2019) o Brasil teve R$ 53,2 bilhões de faturamento no ano de 2018 e pelo menos 1 brasileiro efetivou uma compra online dentro de uma avaliação de 58 milhões de consumidores.

Comportamento do consumidor virtual e os fatores que o influenciam

Devido às inúmeras diferenças dos indivíduos, suas necessidades e desejos, surgem diversos comportamentos destes como consumidores e em contrapartida os diferentes mercados tentando satisfazê-los.

> [...] *quando nos propomos a estudar o comportamento do consumidor, estamos buscando refletir sobre o que motiva os consumidores a comprar, como tomam suas decisões de compra, quais fatores externos e internos exercem influência sobre essas decisões, como produtos ou serviços são adquiridos, consumidos e posteriormente avaliados, e como realizam o descarte dos produtos adquiridos.* (CERIBELI; MERLO, 2014, p. 1)

O consumidor no momento de sua compra, muitas vezes é influenciado por fatores internos, que envolvem experiências pessoais, personalidade e necessidades. Quando há na sociedade semelhanças de fatores internos pelas pessoas, percebe-se uma demanda geral, que para as empresas é vista como uma oportunidade. Por outro lado, um consumidor pode conhecer determinado produto,

sendo influenciado por um fator externo que é a oferta e a partir disso querer suprir o desejo criado.

> *As pessoas são diferentes no que se refere à sua maneira de ser, pensar, perceber, em relação ao estilo de vida, à classe social, à idade etc. Têm diferentes interesses e diferem, ainda, quanto às necessidades e aos desejos de consumo. Um produto não serve para todas as pessoas. Os comércios também diferem em relação à concorrência quanto ao tamanho, à qualidade do produto, aos preços, aos meios de divulgação e aos consumidores.* (BANOV, 2018, p. 3)

Em meio a um mercado de constante concorrência e mudanças, a internet é atualmente um espaço de alavancagem para as empresas. O comercio eletrônico proporciona às empresas uma expansão mundial e aumenta a oportunidade de suprir a demanda de diversos consumidores.

Forde (2012) afirma que os *sites* se tornaram um instrumento padrão de comunicação e uma necessidade para a maioria das empresas hoje. Pequenas lojas de bairro e multinacionais desenvolvem seus *websites.*

Em pesquisas, o consumidor aponta a praticidade e a rapidez como os fatores mais positivos da busca e da compra na internet, e cita o risco do uso de cartão de crédito e a dúvida sobre os serviços de pós-compra como os fatores mais negativos. (GIGLIO, 2010, p. 186)

Dos aspectos mais conhecidos, destaca-se a agilidade como um dos pontos mais relevantes para influenciar o consumidor a comprar online e aderir a esta forma de mercado. Em contrapartida, o fator de segurança faz com que muitos ainda prefiram comprar em lojas físicas, de forma convencional.

Conforme Banov (2018) os fatores que podem influenciar os consumidores virtuais são: confiabilidade, facilidade, conveniência, atendimento, qualidade do produto, preços e condições de pagamento, prazos de entrega, trocas e devoluções e pós-venda.

> *Google, LeSportsac, H&M e outras empresas sabem que seu sucesso depende do entendimento das tendências e do comportamento do consumidor para que possam criar bens e serviços que os consumidores vão querer, gostar, usar e recomendar a outros.* (HOYER; MACINNIS, 2011, p. 4)

A maioria dos consumidores virtuais pode registrar comentários no site do próprio produto ou serviço que adquiriu, seja este um elogio, sugestão ou

reclamação permitindo influenciar e auxiliar os próximos consumidores com base na própria experiência. *O consumidor virtual pesquisa a loja virtual, as reclamações, a presença em várias mídias e os comentários que nelas aparecem.* (BANOV, 2018, p. 85)

Comentários de usuários que já realizaram alguma compra *online* transformam-se em confiabilidade e suporte a outros consumidores, pois disseminam na rede opiniões e experiências de diversas pessoas, sobre um mesmo produto ou serviço. Porém, é importante ressaltar que não são todos os sites que permitem esta opção.

> Como nas lojas físicas, a loja virtual deverá entrar em contato com o consumidor ou ter um canal em que possa coletar a satisfação com o produto e o atendimento da loja e dar prioridade para as reclamações e trocas. (BANOV, 2018, p. 86)

Quando há em um *site* a opção de interação por meio de comentários e avaliações, além de ser um auxílio aos consumidores, percebe-se também um considerável termômetro de pós-venda para as próprias empresas.

Conforme Banov (2018) a facilidade e conveniência são fatores que influenciam o consumidor pela redução do tempo de compra, comparação de valores de um mesmo produto e pela dispensabilidade de ir até uma loja física.

No mundo contemporâneo, soluções são criadas pensando principalmente na otimização do tempo, o que pode explicar um dos motivos de sucesso do comercio eletrônico, que permite aos seus usuários uma otimização do tempo na procura, nas comparações entre qualidade e preços, processos de compra e até no recebimento de seu produto.

> *Nesse ponto, a internet é uma excelente ferramenta de busca dos melhores preços ou condições com o menor esforço físico. Não é para menos que consumidores internautas têm apontado a praticidade e a rapidez como dois dos fatores mais positivos da internet.* (GIGLIO, 2010, p. 186)

A internet permite que os consumidores tenham acesso em menos de um minuto sobre diversos preços de um mesmo produto, em diversas lojas e com as opções de pagamento de cada um. Um processo que se feito de forma convencional, em lojas físicas, provavelmente demoraria no mínimo uma hora.

A apresentação da política de privacidade da loja, que deve ser amplamente divulgada, se faz necessária, pois o consumidor se preocupa com sua privacidade e segurança. (BANOV, 2018, p. 85)

A privacidade e segurança são quesitos imprescindíveis aos consumidores virtuais que inevitavelmente terão de informar dados pessoais e confidenciais para o site de compra.

> *No que se refere à privacidade, o consumidor tem a necessidade de ter suas informações pessoais, como CPF, RG e endereço mantidas sob sigilo enquanto que, em relação à segurança, ele precisa sentir-se seguro quanto à proteção de dados, como o número de seu cartão, senha e código de segurança.* (BANOV, 2018, p. 85)

Quando há por parte do consumidor, a sensação de que sua compra poderá se tornar um problema, seja devido à falta de sigilo com suas informações; o produto não ser o que realmente está no site; a demora na entrega, entre outros aspectos, isso poderá transformar a sensação de realização e satisfação dos consumidores.

> *Para que o leitor compreenda a relação entre intenção de compra, segurança e privacidade percebidas pelo consumidor, chamamos a atenção para o fato de que websites percebidos como pouco confiáveis tendem a despertar maior ansiedade nos consumidores, o que reduz o grau de interesse dos mesmos, assim como sua sensação de prazer durante as compras; nesse caso, a intenção de compra dos indivíduos tende a ser influenciada de maneira negativa. Por outro lado, websites percebidos como bastante confiáveis tendem a despertar nos consumidores uma sensação de tranquilidade durante as compras, na medida em que a percepção de controle sobre o processo de compra aumenta; nesse caso, a intenção de compra dos indivíduos tende a ser influenciada positivamente.* (CERIBELI; MERLO, 2014, p. 225)

A satisfação dos consumidores no ato de sua compra ou após o recebimento de seu produto, faz com que de alguma forma, este seja um cliente fidelizado.

> *Consumidores satisfeitos com os produtos e serviços de uma empresa passam a confiar mais na mesma e, consequentemente, tendem a comprar produtos recém-lançados por ela sem grandes dificuldades, pois acreditam que o novo produto/serviço não apresentará problemas, assim como os demais produtos fabricados ou serviços prestados por ela.* (CERIBELI; MERLO, 2014, p. 156)

A relação de satisfação e confiança fará com que em futuras compras, o consumidor lembre-se da experiência e sendo positiva, provavelmente ele irá retornar para o mesmo site de compra.

Vantagens e desvantagens do comércio eletrônico

A compra no comércio eletrônico pode trazer inúmeras vantagens competitivas para a empresa, pois poderá oferecer o seu produto 24 horas por dia.

Para o consumidor traz a possibilidade de encontrar os mais variados tipos de produtos e serviços, além de ter a possibilidade de comparação de preços, condições de pagamento, consultando o valor do frete ou tendo a possibilidade de frete grátis. Tudo isso se torna possível sem sair da sua casa ou trabalho para realizar a compra e receber o produto com toda a comodidade.

> *A possibilidade de clicar em um item para abrir outra janela com mais detalhes a respeito do produto, como preço, tamanho, cores e disponibilidade em estoque; A possibilidade de clicar em um item e adicioná-lo ao carrinho de compras sem sair da página em que se está; A possibilidade de "sentir" a mercadoria por meio de imagens nítidas e mais descrições e detalhes sobre o produto; A possibilidade de fornecer todos os dados relacionados com a compra em uma única página, em vez de em várias páginas de confirmação de compra; A possibilidade de misturar e comparar as imagens dos produtos em única página para determinar se eles ficam bem juntos.* (SOLOMON, 2016 *apud* SILVA *et al*. 2017)

Diferente de uma loja física que possui demasiados custos como de funcionários, alugueis de lojas, entre outros custos fixos e variáveis; as empresas no mercado virtual conseguem otimizar estes custos e permanecerem abertas o tempo todo, oferecendo os mais variados serviços e produtos de acordo com o perfil de cada consumidor. Outra vantagem, é a possibilidade de ser um complemento de uma loja física ou um modelo de negócio puramente virtual.

Apesar de suas vantagens, também há desvantagens a serem analisadas pelas empresas e consumidores antes de efetivarem a compra virtual.

> *O comércio eletrônico ainda desperta a desconfiança de alguns, especialmente consumidores que teriam certo receio de comprar por não confiar no ambiente virtual; ou de outros que, embora já tenham comprado, experimentaram alguma frustação com a negociação, como a não entrega do bem, a dificuldade de devolução em razão de arrependimento ou de troca por vício, o receio de fornecer dados bancários ou números do cartão de crédito. Esses fatos fazem com que a confiança no comércio eletrônico não seja um consenso.* (TEIXEIRA, 2015 *apud* SILVA *et al*. 2017)

O modelo de compra virtual apresenta dificuldade em convencer que os produtos adquiridos tenham a qualidade esperada, já que alguns produtos como perfumes, roupas e sapatos os consumidores não podem experimentar no ato da

compra. Então, com a ampla variação de produtos e serviços oferecidos no comércio eletrônico, as empresas são obrigadas a investir em recursos para melhoria das plataformas de compras online.

> *Mesmo que o comércio eletrônico tenha suas desvantagens, ainda cresce muito a cada ano, as empresas já estão estudando as melhores tomadas de decisões para solucionar ou amenizar as falhas ou as desvantagens para atrair a confiança de mais pessoas e manter os clientes atuais.* (FERREIRA; LEITE, 2009 *apud* LARA; SOUZA; OLIVEIRA, 2018, p. 6)

Diante disso, as empresas virtuais precisam estar atentas às desvantagens que ainda existem no comércio eletrônico, para que os processos de compra sejam melhorados, do início ao fim, dando confiabilidade aos consumidores, proporcionado uma excelente experiência de compra. Com isso, possivelmente os consumidores serão estimulados a realizarem novas compras, além da possibilidade de indicarem à outras pessoas.

Certificados de segurança online

Com base na necessidade de segurança e privacidade por parte dos consumidores e também das empresas, existem os certificados de segurança online, que proporcionam que as trocas de informações via internet sejam tão confiáveis, quanto as presenciais.

> *Certificado digital consiste em um tipo de tecnologia de identificação que favorece as transações eletrônicas dos mais variados tipos a serem realizadas com integridade, autenticidade e confidencialidade, evitando assim as possíveis fraudes, obtenção de dados sigilosos e outros tipos de adulteração.* (NAKAMURA, 2011, p. 42)

Os certificados digitais são comuns ao comercio eletrônico, mas não se limitam apenas as empresas. Também podem ser adquiridos por pessoas físicas, o que os diferenciam são as funcionalidades de cada um.

> *O certificado digital ICP-Brasil é um documento eletrônico, que pode ser emitido para cidadãos, pessoas físicas, e empresas, pessoas jurídicas. O uso do certificado ICP-Brasil garante validade jurídica, autenticidade, confidencialidade, integridade e não repúdio às operações realizadas por meio dele em ambiente virtual.* (INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, 2017)

O documento eletrônico é gerado e assinado por um intermediário, uma Autoridade Certificadora - AC. Conforme o Instituto Nacional De Tecnologia Da Informação – ITI, algumas autoridades certificadoras no Brasil são: Soluti, Valid, Prodemge e Serasa Experian**.** Estas empresas oferecem o certificado digital: *Secure Sockets Layer (SSL) – usa criptografia de chave pública afim de realizar troca de dados via web.* (KRAUSE, 2009 *apud* NAKAMURA, 2011, p. 42)

A existência do SSL pode ser comprovada pelo HTTPS:// presente no navegador, pelo cadeado no rodapé da página e pela barra de endereços em coloração diferenciada. (SEBRAE, 2013)

Este certificado pode ser identificado com facilidade pelos consumidores quando estão navegando nos endereços eletrônicos, proporcionando segurança e a sensação de confiança, tornando-se uma vantagem.

Análise sobre o Comportamento do Consumidor Virtual

Percebe-se que no mundo dos negócios as empresas focam nas necessidades dos mais variados consumidores, para que possam atingir a maior parcela de mercado possível e transformem-se em renomadas empresas.

No comércio eletrônico este processo não é diferente, pelo contrário, com a agilidade que a internet traz, as decisões das empresas são realizadas cada vez mais pelos reflexos dos comportamentos dos consumidores virtuais.

Com base nas informações apresentadas, existem muitos pontos positivos para atingir a satisfação dos consumidores virtuais, principalmente se a empresa apresentar um certificado de segurança que dê mais confiança ao cliente.

Conclusão

O comércio eletrônico é uma ferramenta importante, com diversas possibilidades, e consegue alavancar negócios, seja de empresas novas ou já reconhecidas no mercado.

O objetivo geral do trabalho foi alcançado, o qual identificou que existem pontos positivos no comércio eletrônico, como preços diferenciados, formas de pagamento, opções de produtos, qualidade e prazos; porém, existem também os pontos negativos como as informações pessoais que são fornecidas e como são tratadas com sigilo e segurança, além do contato indireto do consumidor para com

o produto desejado e a incerteza do consumidor quanto ao recebimento de seu produto.

A partir da análise dos diversos comportamentos de consumidores virtuais, foi possível identificar quais são os principais fatores que os influenciam para que efetivem ou não suas compras virtuais. As empresas que desejam destaque em plataformas digitais, devem estar constantemente com o foco na satisfação de seus consumidores. Tendo estes como ponto principal, as empresas conseguem soluções que permitam trazer confiança e realização aos consumidores, facilitando a fidelidade, alcançando os objetivos específicos.

O comércio eletrônico representa uma importante ferramenta de crescimento à uma empresa. Constata-se, que alinhando todos os aspectos positivos de um comércio eletrônico, uma empresa pode garantir estabilidade e melhores resultados de vendas.

O pressuposto teórico foi confirmado, de modo que o nível de satisfação do consumidor deve ser o objetivo prioritário das empresas que pretendem crescer no comércio eletrônico, conquistando novos e aumentando a estatística de recompra.

Referências Bibliográficas

BANOV, Márcia R. **Comportamento do consumidor:** vencendo desafios. 1. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522127153/>. Acesso em: 2 ago. 2019.

CERIBELI, Harrison B.; MERLO, Edgard M. **Comportamento do Consumidor.** 1. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2014. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2538-4/>. Acesso em: 2 ago. 2019.

EBIT. **Webshoppers.** Disponível em: <https://www.fecomercio.com.br/public/upload/editor/ws38_vfinal.pdf>. Acesso em: 2 ago. 2019.

EUGÊNIO, Marcio. **O que é e-commerce?** Disponível em: <https://www.e-commerce.org.br/o-que-e-e-commerce/>. Acesso em: 2 ago. 2019.

FORDE, John E. **Relações com o Consumidor** - Série Profissional. Tradução de Martha Malvezzi Leal. 1. ed. São Paulo: Cengage Learning: Editora Senac Rio de Janeiro, 2012. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522114603/>. Acesso em: 2 ago. 2019.

GIGLIO, Ernesto M. **O Comportamento do Consumidor.** 4. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522113880/>. Acesso em: 2 ago. 2019.

HOYER, Wayne; MACINNIS, Deborah. **Comportamento do Consumidor.** Tradução de EZ2 *Translate.* 5. ed. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522113170/>. Acesso em: 2 ago. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. **Autoridades certificadoras.** 2017. Disponível em: <https://www.iti.gov.br/certificado-digital/57-icp-brasil/77-estrutura>. Acesso em: 21 set. 2019.

_____. **Benefícios.** Disponível em: <https://www.iti.gov.br/certificado-digital/2-uncategorised/95-beneficios>. Acesso em: 21 set. 2019.

KOTLER, Philip**. Marketing para o século XXI**: como criar, conquistar e dominar mercados. 14. ed. São Paulo: Futura, 1999.

LARA, Leandro J.; SOUZA, Dercia A.; OLIVEIRA, Marcos A. M. **Análise das Vantagens e Desvantagens do E-Commerce sob a ótica de alunos universitários**. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos18/14726163.pdf>. Acesso em: 2 out. 2019.

NAKAMURA, André M. **Comércio eletrônico riscos nas compras pela internet.** Disponível em: <http://www.fatecsp.br/dti/tcc/tcc0027.pdf>. Acesso em: 20 set. 2019.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **5 razões para adotar a Certificação Digital no e-commerce.** 2013. Disponível em: <https://respostas.sebrae.com.br/5-razoes-para-adotar-certificacao/>. Acesso em: 20 set. 2019.

SILVA, Pâmella F. *et al.* **Vantagens e Desvantagens do E-commerce.** Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/vantagens-e-desvantagens-do-e-commerce>. Acesso em: 3 out. 2019.

Logística Reversa da reutilização do bagaço da cana- de -açúcar

Reverse Logistics of sugarcane bagasse reuse

Lucas Andreassa Mian[1]
Maximiliano dos Santos Batista[2]
Marcos César Bottaro[3]
Cleide Henrique Avelino[4]

RESUMO
A Logística Reversa é uma das alternativas mais inteligentes e competitivas de reutilização da matéria prima, principalmente nas usinas sucroalcooleiras, onde o bagaço da cana de açúcar pode ser utilizado para produzir, por exemplo: energia elétrica, combustível, dentre outros produtos, reduzindo custos e evitando o desperdício de matéria prima. A preocupação principal da Logística Reversa é a Responsabilidade pelo gerenciamento de produtos e equipamentos no final da cadeia de abastecimento que podem ser classificados como: reutilizáveis e perda. Ao se falar em Logística Reversa, as palavras, reutilizar e retornar são palavras que constantemente são atreladas a ela e às questões de sustentabilidade, pois além de ser um diferencial competitivo para a empresa, diminuem os impactos ao meio ambiente causado pelo processo produtivo.
Palavras-chave: Bagaço da cana-de-açúcar, Logística Reversa, Reutilização.

ABSTRACT
Reverse Logistics is one of the smarter and competitive ways to reuse raw material mainly in the sugar and ethanol mills where Sugarcane Bagasse can be used produce, for example: Electric Energy, Fuel, among other products, reducing costs avoiding the waste of raw material. The main concern of Reverse Logistics is the responsibility for management of products and equipment at the end of the supply chain that can be classified as: reusable, and loss. When talking about Reverse Logistics, words, reuse and return are words that are constantly linked to it and the question of sustainability, because besides being a competitive differential for the company, they reduce the impacts to the environment caused by the production process.
Keywords: Sugarcane bagasse, Reverse Logistic, Reuse.

Introdução

As organizações, através dos meios de produção, por muitos anos buscaram formas mais conscientes e econômicas de trabalhar com os resíduos provenientes

[1] Acadêmico do 8°termo do curso de Administração no centro universitário católico Unisalesiano Auxilium – Unisalesiano Campus Araçatuba.
[2] Acadêmico do 8°termo do curso de Administração no centro universitário católico Unisalesiano Auxilium – Unisalesiano Campus Araçatuba.
[3] Contador, Mestre em Ciência da Educação; Docente do Centro Universitário católico Unisalesiano Auxilium Unisalesiano Campus Araçatuba.
[4] Contadora; Especialização em Contabilidade, Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium-Unisalesiano Campus Araçatuba.

do processo produtivo. Para a realização dessa pesquisa definiu-se os seguintes objetivos: verificar a utilização da Logística Reversa no processo de controle, planejamento e implementação do fluxo logístico de matéria-prima do ponto de consumo até o ponto de origem com o intuito de recuperar valor ou realizar um descarte adequado; analisar como o processo produtivo atual pode afetar o meio ambiente; pesquisar soluções através da implementação da Logística Reversa nas organizações; investigar as vantagens e benefícios para reutilização do bagaço da cana-de-açúcar como matéria-prima para área de construção civil, fonte de energia e alimento para bovinos e demonstrar a viabilidade de trabalhar com a Logística Reversa como diferencial competitivo, dentro das organização, tendo em vista os benefícios que o bagaço da cana-de-açúcar oferece, devido às suas diversas utilidades de reaproveitamento no controle de estoques dos resíduos de produção.

Apresentou-se também como pressuposto teórico que a Logística Reversa é uma das formas mais eficazes de reutilização da matéria-prima principalmente do bagaço proveniente da cana-de-açúcar utilizado para produção de energia elétrica, combustível dentre outros produtos visando a redução de custos com o material em seu estágio final reintroduzindo-o ao ciclo produtivo. Para realização desta pesquisa foi realizada pesquisa bibliográfica no período de fevereiro a novembro de 2019.

Logística Reversa: Vantagem Econômica e a Competitividade

Conceitua-se a Logística como uma atividade administrativa que pode fornecer melhores níveis de rentabilidade em serviços de distribuição a clientes e consumidores por meio de organização, planejamento e controle permanente para atividades de armazenagem e movimentação que se propõe a facilitar o fluxo de produtos. (BALLOU, 1993 *apud* CAMPOS; BRASIL, 2007)

Segundo Nascimento; Borghetti, (2018), no mundo contemporâneo um dos maiores desafios encontrados pela gestão ambiental é o rastreamento de um produto do começo ao fim do ciclo de vida útil. Através deste rastreamento é possível indicar momentos adequados para a utilização de ferramentas de gestão, como por exemplo, o reaproveitamento de materiais e a reciclagem com a finalidade de reduzir os impactos ambientais decorrente da fabricação desses produtos.

Para Barbieri (2002 *apud* SHIBAO; MOORI; SANTOS, 2010) a Logística Reversa é idealizada como um dos instrumentos de uma proposta de produção e de

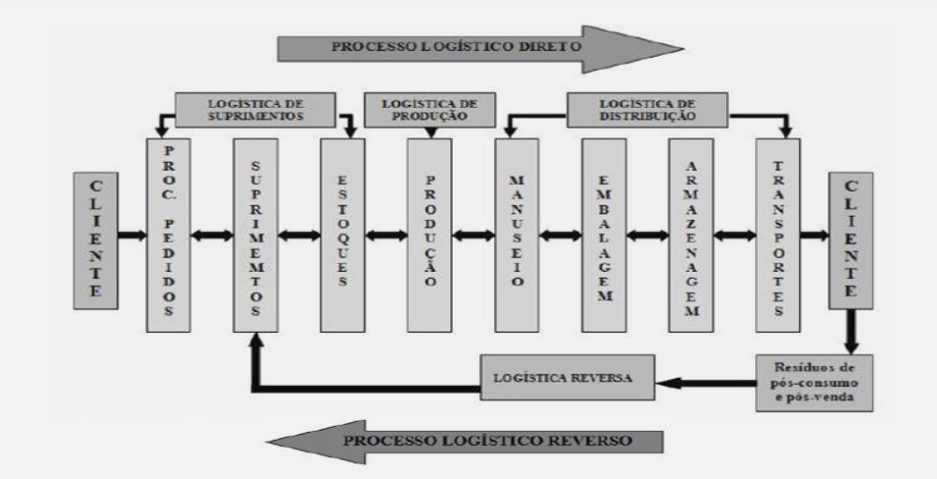
consumo sustentável. Se o setor responsável desenvolver métodos de avaliação, fica mais fácil recuperar componentes como peças, materiais e embalagens reutilizáveis com a finalidade de reciclá-los. Essa etapa é designada de Logística Reversa para a sustentabilidade.

De acordo com, Lei nº. 12.305/2010, da Política de Resíduos Sólidos a logística reversa é entendida como,

> *Instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada.* (BRASIL, 2010)

A Logística Reversa oferece opções de descarte de resíduos agregando valor econômico, social e sustentável reinserindo a matéria-prima no final do processo para reutilização. A ligação do processo logístico reverso e com o processo logístico direto na uma cadeia de suprimentos pode ser compreendida, analisando a imagem abaixo.

Figura1: Processo Logístico Direto



Fonte: Guarnieri (2006, p. 49 *apud* GUARNIERI, 2011, p. 02)

A lei de Política Nacional de Resíduos Sólido PNRS constituiu que a responsabilidade pelo ciclo de vida do produto seja repartida entre as organizações em conjunto com os fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes, eles são responsáveis pelo que impulsionamento da logística reversa como prática agregadora de valor competitivo.

Para Daher (2006 *apud* SANTIAGO, 2017) as razões principais que levam as

organizações a aderirem à prática da Logística Reversa em suas atividades produtivas são: a legislação ambiental, que de alguma forma obriga as empresas a reciclarem seus produtos e destina-los a tratamento necessário; produtos que retornam ao processo de produção são beneficamente econômicos, em contrapartida dos altos custos do descarte correto dos resíduos, a conscientização ambiental dos clientes e a competitividade empresarial.

Leite (2003 *apud* SANTIAGO, 2017), afirma-se que, ao realizar a logística reversa, as organizações agregam valor de diversas natureza: ecológica, econômica, legal e logística, reduzindo os impactos negativos ao meio ambiente formando parcerias para construir redes logísticas reversas, reutilizando recursos que já existem, projetando produtos novos que diminuam os impactos, comercializando os resíduos entre outros.

Segundo Porter (1989 *apud* SANTIAGO, 2017) a vantagem competitiva não pode ser entendida observando-se apenas a empresa como um todo. Ela tem sua origem nas diversas atividades diferentes que uma empresa executa no projeto, no marketing, na produção, na entrega e no suporte ao respectivo produto. Todas essas atividades podem colaborar para a posição dos custos correspondentes de uma empresa, criando uma base para sua diferenciação.

Cadeia de Distribuição Reversa e sua importância

A preocupação com os meios de distribuição reversos é recente, pois, a forma e as etapas com que uma grande parte desses materiais são previamente descartados, os fazem retornar ao fluxo de produção, adquirindo novamente valor de mercado, tanto primário quanto secundário, através do reaproveitamento de sua matéria-prima e respectivos constituintes. (LEITE, 2017)

Para que uma organização adote um sistema de Logística Reversa em suas práticas produtivas é preciso primeiramente garantir que toda a matéria prima que é transformada em resíduos no método de produção tanto de pós venda, quanto de pós-consumo, não deverá ser transformada em lixo, fazendo parte do ciclo de vida do produto definindo o tratamento correto para ser aplicado a esses resíduos ocasionados pelo processo de produção (LUZ; BOOSTEL, 2018). Ao longo dos anos, a quantidade de estudos acerca dos canais de distribuição reversa, aumenta,

evidenciando-a como uma poderosa ferramenta estratégica para empresas modernas. (LEITE, 2017)

Apesar de pesquisas demonstrarem o aumento do entendimento e do interesse acerca da Logística Reversa, muitas empresas ainda não se conscientizaram dos custos reais atrelados a esse setor. Motivos pelos quais incluem má definição de processos e até mesmo falta de suporte do sistema. Por causa da natureza diversa dos retornos, os processos devem obter um elevado nível de flexibilidade, permitindo o gerenciamento do retorno de bens e materiais. (PONTES *et al*. 2014)

Logística Reversa pós-consumo e pós-venda

A matéria-prima industrializada apresenta um ciclo de vida útil que pode variar de algumas semanas ou até anos, que consequentemente são descartados pela sociedade consumidora de maneiras diversas, implementando o que se denomina produto pós-consumo, caracterizado por resíduos sólidos como um todo. Existe grande diferenciação na forma de processamento e distribuição de produto pós-consumo e seus respectivos integrantes. (LEITE, 2017)

Com base em Luz; Boostel (2018) compreende-se que o retorno de produtos pós-consumo acontece justamente no momento em que o produto já foi utilizado, restando apenas duas opções: o bem em questão terminou seu ciclo de vida útil e pode ser descartado ou pode ser inserido novamente ao processo sendo reutilizado e comercializado no mercado secundário. Contudo, produtos no estágio final de vida útil oferecem diversas possibilidades, levando em consideração o estado físico, sendo direcionado para reciclagem, remanufatura e desmanche. É preciso que a destinação desse material tenha características bem definidas possibilitando a identificação rápida do processo a ser adotado pelos colaboradores da empresa.

A Logística Reversa de pós-venda denomina-se como uma área onde se realiza as operações, o planejamento e o controle das informações e do fluxo físico que corresponde aos materiais de pós-venda, seja ele muito ou pouco utilizado. Por inúmeros motivos esses bens retornam para diferentes áreas da cadeia de distribuição direta, montando uma considerável parte da cadeia reversa por onde passam esses materiais. (LUZ; BOOSTEL, 2018)

Portanto, para que esse retorno aconteça de forma eficiente, exige-se

infraestrutura básica para que permita o produto ser reparado atendendo ao consumidor primário ou secundário, onde a distribuição comercial de produtos que estão no final do ciclo do produto e que podem ser classificados como seminovos ou com defeito. (LUZ; BOOSTEL, 2018)

Legislação Ambiental e a Logística Reversa

A Legislação Ambiental obriga as empresas observarem o ciclo de vida dos produtos disponibilizados ao público, levando em consideração o produto com relação ao que possa causar de impactos ambientais. Assim, as empresas que trabalham com a extração de recursos naturais priorizam o desenvolvimento da logística reversa porque os produtos não são fontes infinitas e não, se renovam na natureza e na quantidade que são consumidos. (CAMPOS; BRASIL; 2007)

Em relação às legislações de Logística de pós venda e pós-consumo afirma-se que elas estão diretamente ligadas aos fabricantes obrigando-os a assumir essas responsabilidades como, por exemplo, a *Enterprise Resource Planning-ERP*, que significa Sistema integrado de Gestão Empresarial, e a Logística Verde, que tratam sobre materiais produtivos e embalagens. Os fabricantes são os responsáveis pelo controle da cadeia reversa pós ciclo de vida útil pelo controle da cadeia reversa pós ciclo de vida útil do produto. (LEITE, 2009 *apud* LUZ; BOOSTEL, 2018)

Todavia, há diversos países em que legislações como essas não existem, e consequentemente os consumidores não desenvolveram a consciência de se ter responsabilidade tanto ao meio ambiente, quanto à própria sociedade.

De uma maneira mais ampla entende-se que para haver sustentabilidade, requer-se a participação popular, dada a dimensão social a sua participação popular. Segundo Jacobi (1990, *apud* MARIATH; FIGUEIRÓ, 2017) a sustentabilidade, deve pautar-se as seguintes premissas:

a) Atingir o propósito de interesse coletivo por meio de campanhas e programas;

b) Expandir as aptidões técnico-administrativas das associações;

c) Estruturar o tecido associativo;

d) Aumentar a contribuição popular nos projetos, programas e serviço de gestões municipais.

Com base em Maimon (1994 apud CORREA; RIBEIRO; SANTOS, 2010) a

gestão ambiental acontece a partir de três fases principais. A primeira se trata da adequação das empresas às pressões regulamentadoras e mercadológicas, visando a emissão de poluentes, sem grandes alterações nos processos de produção e sem grandes mudanças estruturais. A segunda é a abordagem de prevenção que neste quadrante ocorre uma adequação das atividades organizacionais enquadrando-se as regulamentações mercadológicas podendo até transformar produtos e processos com o intuito de proteger os interesses da organização visando prevenir a poluição. A terceira fase, denominada abordagem reativa, antecipa-se métodos e práticas que antecedam problemas ambientais futuros, adotando uma conduta eficiente buscando a excelência ambiental e empresarial.

De forma geral, tem-se aumentado consideravelmente o consumo em proporções cada vez maiores, porém a natureza ainda produz recursos na velocidade que sempre produziu, e a produção não consegue seguir a demanda em crescimento. A grande quantidade de lixo restante dos processos de produção acaba não encontrando canais que disponibilizem o descarte adequado sendo depositado em lugares inadequados. (CAMPOS; BRASIL, 2007)

As empresas podem angariar resultados financeiros com a Logística Reversa, seja no reaproveitamento, na reutilização, nos reprocessamentos e nas reciclagens, porém quando realizar este tipo de investimento visando à preservação ecológica coordenará esforços para defesa da imagem corporativa e dos negócios da corporação. Usam essas preocupações como forma de diferenciar e inovar estrategicamente seus produtos, posicionando-se no mercado com vantagens competitivas ligadas ao aspecto ecológico. (LEITE, 2003 *apud* SANTIAGO, 2017)

Logística Reversa e o Ciclo de Vida do Produto

A produção de cana-de-açúcar no Brasil é uma atividade que ocorre desde os primórdios do período colonial entre os séculos XVI e XIX, e que até os dias de hoje permanecem em atividade em algumas regiões do país, como por exemplo, a região Nordeste. (SILVA; SILVA; MELO, 2013 *apud* EMANUELLE *et al*. 2017).

A expansão agroindustrial movimentou o segmento para que acontecesse uma adequada gestão ambiental, aplicando leis de políticas ambientais, com o intuito de reduzir impactos negativos. (CRUZ; ANDRADE, 2016 *apud* EMANUELLE *et al*. 2017).

Grandes impactos geralmente são causados pelo mau gerenciamento de resíduos sólidos industriais, dessa maneira, embalagem de agrotóxicos, por exemplo, descartados de forma inapropriada são poluidores e perigosos, visto que os agrotóxicos contêm substâncias que podem causar inúmeros danos ao meio ambiente. (LUZ *et al*. 2016 apud EMANUELLE *et al.* 2017)

A cana-de-açúcar e a Logística Reversa

Para mensurar a produção de cana de açúcar no Brasil é preciso entender que existem dois períodos do ano, referente à safra que é entre março e setembro no norte e nordeste e nos meses de abri e novembro no centro sul sendo assim entende-se que a produção, por exemplo, de etanol no país acontece quase que ininterruptamente. (NOVA CANA, 2007)

Figura 2: Safras da cana-de-açúcar: posição acumulada entre 01/04 a 16/12/2018:

Produto	Safra 2017/2018	Safra 2018/2019	Variação (%)
Cana-de-açúcar [1]	580.684	556.851	↓ -4,10%
Açúcar [1]	35.713	26.170	↓ -26,72%
Etanol anidro [2]	10.650	9.060	↓ -14,93%
Etanol hidratado [2]	14.383	20.712	↑ 44,00%
Etanol total [2]	25.033	29.772	↑ 18,93%
ATR [1]	79.740	77.229	↓ -3,15%
ATR/ tonelada de cana [3]	137,32	138,69	↑ 1,00%
Mix (%) açúcar	47,00%	35,56%	↓
Mix (%) etanol	53,00%	64,44%	↑
Litros etanol/ tonelada de cana	42,62	53,47	↑ 25,44%
Kg açúcar/ tonelada de cana	61,50	47,00	↓ -23,59%

Fonte: Única (2019, *apud* NOVA CANA, 2018)

A cana-de-açúcar é uma das maiores responsáveis pela movimentação econômica mundial. Detentora de características únicas, é responsável pela produção do açúcar, um dos pilares da alimentação humana, e o álcool presente, em bebidas alcoólicas, como a cerveja, o vinho e a cachaça além de servir como matéria prima para um dos combustíveis mais utilizados nos dias de hoje o etanol. É considerada uma cultura semiperene visto que depois do plantio é cortada muitas vezes antes do replantio. O ciclo de produção ocorre em média por seis anos, com uma média de cinco cortes neste período. (NOVA CANA, 2019)

É uma planta origem Asiática e pertence ao gênero *Saccharum*, de plantas

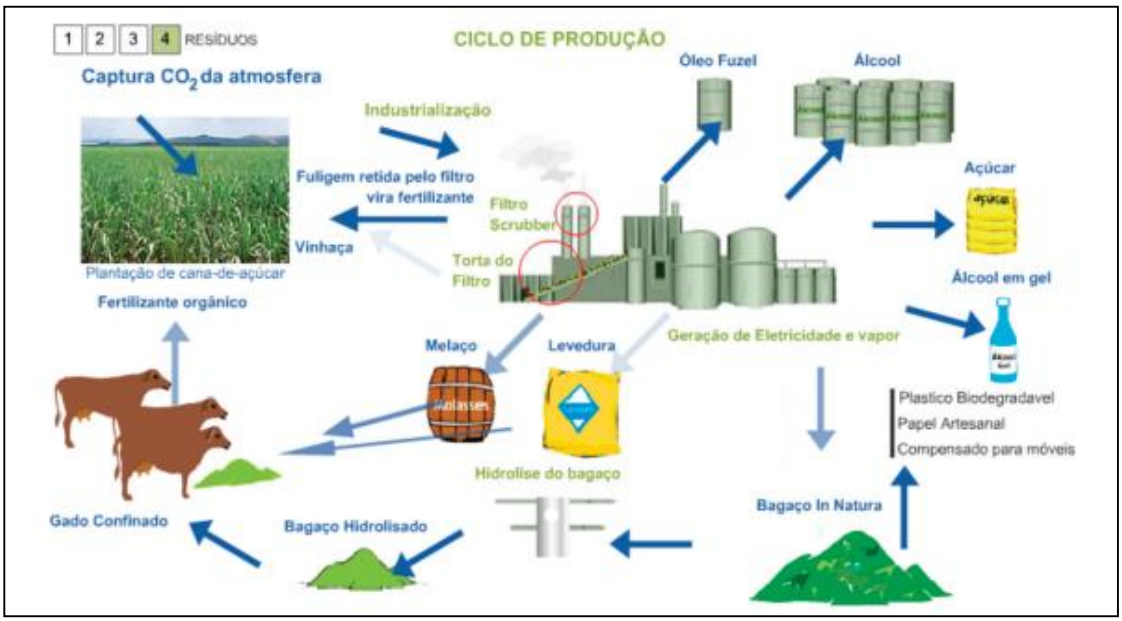
herbáceas, pertencente à família Poaceae. Sua cultura é preferível para climas tropicais e subtropicais. (SOUZA; SANTOS, 2002 *apud* SILVA, 2015)

O cultivo da cana-de-açúcar na Europa para a produção de açúcar era inviável devido às condições climáticas e falta de áreas cultiváveis, dessa forma com as expedições navais, os exploradores procuravam novas terras onde um dos motivos era a produção de cana para cobrir a necessidade e o mercado interno do antigo continente. (ÚNICA 2011 *apud* SILVA, 2015)

No começo da colonização no Brasil, a cana-de-açúcar teve seu cultivo basicamente na região nordeste, onde houve uma adaptação climática favorável ao seu desenvolvimento propiciando uma produção elevada tornando-se a base da economia na época, ocasionando o batismo do primeiro ciclo econômico no Brasil ciclo da cana-de-açúcar. (UNICA, 2011 *apud* SILVA, 2015)

Estima-se que a produção de cana-de-açúcar ocupa hoje cerca de 7 milhões de hectares, algo em volta de 2% de toda a área arável do país, com essa alta produção o Brasil é líder no ranking mundial de produção da cultura da cana, seguido por Índia, Tailândia e Austrália. As principais áreas de produção no Brasil são: Centro-Oeste, Sudeste, Sul e Nordeste, por causa das condições favoráveis de produção, é possível, por exemplo, se fazer duas safras por ano. (ÚNICA 2011 *apud* SILVA, 2015)

Figura 3: Ciclo Produtivo - Usina de Beneficiamento



Fonte: Sifaeg (2011 *apud* SILVA, 2015)

O bagaço da cana-de-açúcar oferece inúmeras opções de reaproveitamento reduzindo custos e desperdício transformando-se em novos produtos.

A realização do ciclo de produção da cana-de-açúcar constitui-se das seguintes etapas: preparo do solo, plantio das mudas, defensivos agrícolas contra ervas daninhas e fertirrigação. No processo de colheita existem três etapas que são: limpeza corte e carregamento. No Brasil existem três tipos de colheitas que são: mecanizada, queima, corte e carregamento mecanizado semimecanizado corte manual, queima e carregamento mecanizado e mecanizada com colheita da cana crua, processo feito por colheitadeiras de cana picada. Este último é considerado o melhor processo a ser realizado, ainda que possua um alto custo dos equipamentos. (OLIVEIRA, 2007)

Com base em Cardoso *et al. (*2006 *apud* SILVA, 2015), pode-se dizer que a maior parte da produção de cana-de-açúcar no mundo gera diversos tipos de resíduos em todo o seu processo produtivo. Dentre eles pode-se citar o bagaço, a ponta de cana, a vinhaça, a torta de filtro resultante da filtragem do caldo de cana, a cinza do bagaço produzido pela sua queima e a levedura.

Ainda em conformidade com Cardoso *et al.* (2006 *apud* SILVA, 2015), esses resíduos podem ser reutilizados, porém o bagaço pode ser utilizado na queima nas caldeiras, na alimentação animal, para a fabricação de conglomerados; a ponta da cana pode ser usada também na alimentação animal e na cobertura morta; a vinhaça pode ser utilizada para fertirrigação e na alimentação de animais; a torta de filtro deve ser utilizada como complemento alimentar de animais e na adubação orgânica; as cinzas do bagaço devem ser utilizadas como coberturas nos canaviais e a levedura deve ser utilizada como complemento proteico para os animais na sua alimentação.

A compreensão sobre como as empresas sucroalcooleiras fazem uso da logística reversa para se diferenciar competitivamente em um mercado que exige cada vez mais alerta em relação a sustentabilidade e o desperdício cujo questão contribui negativamente para que esses resíduos não tenham uma nova utilidade voltando para o começo do ciclo produtivo utilizando-se da Logística Reversa.

A Gestão dos Resíduos Sólidos do Subproduto da cana-de-açúcar

Conforme informações da Constituição Federal (1988) a administração do manuseio de resíduos sólidos, assim como de água pluviais são consideradas

atividades fundamentais, tendo como dever colaborar em parceria para a salubridade do meio ambiente, ou seja, para a manutenção do meio ambiente que propicia a matéria-prima para o processo de produção. (VILANOVA NETA, 2011)

Para Santos *et al.* (2011, p.1 *apud* LUNAS; LUSTOSA, 2015) *A cana-de-açúcar tem em sua constituição aproximadamente 30% de caldo. O restante é biomassa (palha e bagaço) e compostos orgânicos.*

O caldo da cana é explorado no processo produtivo de produção do açúcar e do etanol enquanto o bagaço é oferecido como uma fonte alternativa de reaproveitamento. Os resíduos sólidos são materiais descartados após o processo de industrialização podendo ter uma sobrevida através da Logística Reversa

Segundo Martins (2010 *apud* LUNAS; LUSTOSA, 2015) o termo subprodutos pode ser classificado como materiais provenientes do processo produtivo. A característica mais evidente desse termo é que mesmo em seu estágio final eles possuem um nicho de exploração, ou seja, compradores e vendedores que atribuem preços quantificados pelo mercado, porém possuindo pouca representatividade no que diz respeito ao faturamento da organização. Uma nova vertente foi descoberta no setor sucroenergético como, por exemplo, no caso das usinas geradoras de energia oriundo do bagaço da cana-de-açúcar.

Há algum tempo o bagaço da cana de açúcar era sinônimo de problema para as organizações sucroalcooleiras e sucroenergéticas por causa da grande quantidade de material procedente do processo de produção da cana e pela falta de técnicas que otimizassem a estocagem desse material.

Neste cenário, as empresas contribuíram de alguma forma para os problemas ambientais futuros descartando o subproduto de maneira irresponsável sem retorno econômico. No entanto, a logística reversa surgiu como uma opção economicamente lucrativa e competitiva oferecendo um subsídio para um material antes subjugado, mas com inúmeras possibilidades de reaproveitamento.

A Utilização do Bagaço da cana-de- açúcar

A cana - de- açúcar em seu processo produtivo possui uma efetiva exploração de sua matéria prima, pois a extração de seu caldo utilizada para a produção de açúcar e etanol atinge o estipulado pelas organizações com esse propósito, entretanto a mesma efetividade não é aplicada ao seu subproduto, ou seja, o bagaço.

Apenas nas últimas duas décadas a biomassa ganhou a atenção das usinas. (SANTOS 2011 *apud* LUNAS; LUSTOSA, 2015).

Para Lunas; Lustosa (2014) considera-se uma biomassa o bagaço da cana-de-açúcar tem como sua principal finalidade econômica a geração de energia elétrica, porém, existem outras opções a serem levados em consideração como nas pesquisas realizadas por Pires; Nascimento (2011 *apud* LUNAS; LUSTOSA, 2015) onde se sugere a destinação do bagaço como suplemento alimentício de bovinos. Nas análises de Frias; Savastano (2011 *apud* LUNAS; LUSTOSA, 2015) o bagaço após ser submetido a processos químicos e físicos através das cinzas do bagaço da cana é destinado à produção de cimento.

As usinas sucroenergéticas, desde o ano de 2005, recebem grandes investimentos devido aos avanços das questões ligadas ao meio ambiente por causa de agravos decorrentes de gases que aumentam o fenômeno do efeito estufa. Para conter esses efeitos, as usinas pesquisam formas de transformar, seja em energia elétrica ou etanol, o que hoje denomina-se de energia limpa e biocombustível. (LUNAS; LUSTOSA, 2015)

Compreende-se que através das opções de destinação do bagaço da cana-de-açúcar as organizações conseguem assegurar uma considerável renda em suas atividades tendo gradativa lucratividade e por consequência competitividade entre suas concorrentes onde o cenário muda a cada avanço tecnológico apresentando novas formas de reaproveitamento. (LUNAS; LUSTOSA, 2015)

Logística Reversa e a competitividade das usinas de açúcar, álcool e energia.

A implantação do processo de Logística Reversa torna-se, cada vez mais, necessário para que haja um desenvolvimento ambiental efetivo, financeiro, econômico e operacional das organizações. (SHIBAO; MOORI; SANTOS, 2010)

A Logística Reversa como diferencial competitivo, conhecida também como Logística Ambiental, como o próprio nome sugere, preocupa-se com a preservação do meio ambiente, em preservar o bem mais precioso e vital do planeta. A fidelização do cliente pode ser observada diante da prática da reutilização devido a otimização da logística geral, gerando um melhor atendimento das necessidades dos consumidores. (BONDE ENTREGA 2018)

É importante salientar que todo o processo pode representar uma

ferramenta essencial na busca de controle operacional e vantagem competitiva das atividades empresariais, além de subsidiar ações relacionadas a todas as proporções do desenvolvimento ambiental sustentável. (SHIBAO; MOORI; SANTOS, 2010)

A função da Logística Reversa nas usinas sucroalcooleiras, apontam que as pesquisas futuras sobre o tema devem intensificar-se devido ao crescimento do número de habitantes no mundo e à expansão imensa de bens de consumo. O mundo torna-se a cada dia uma fonte propulsora de produção de resíduos. Não havendo consciência socioambiental, a sociedade é afetada por fatores que vão desde a diminuição da qualidade de vida, consequentemente transferindo esses vícios às futuras gerações. (SHIBAO; MOORI; SANTOS, 2010)

As organizações sucroalcooleiras e sucroenergéticas possuem um papel fundamental na gestão dos resíduos, apesar das porções movimentadas nas cadeias reversas de distribuição, em relação aos canais diretos, possuírem um valor consideravelmente baixo, confrontando-se ao dos bens originários, pois não fazem parte das competências principais das indústrias. No entanto, novos arranjos na cadeia produtiva estão se solidificando, visto que, para as indústrias de reciclagem, eles estão tornando-se cada vez mais respeitáveis, porque serão o gerador para o seu suprimento de resíduos sólidos. (SHIBAO; MOORI; SANTOS, 2010)

As diversas formas de tratamento e destinação dos resíduos sólidos nas usinas sucroalcooleiras e sucroenergéticas permitem as organizações ganharem vantagem competitiva e econômica no próprio processo sem que haja desperdícios além do mais que os processos oferecidos a esses material beneficiam quase que totalmente as necessidades da empresa de se adequem ás leis e mantem seus processos com baixo impactos no meio ambiente.

Conclusão

Através da pesquisa bibliográfica observou-se que as usinas sucroalcooleiras e sucroenergéticas que aderiram aos processos da Logística Reversa obtiveram vantagem produtiva e competitiva, pois, a matéria-prima não é descartada no final do processo. Confirmando o pressuposto teórico, entende-se ser possível encontrar novas alternativas de destinação dos resíduos resultantes da cana de açúcar tendo essa prática como diferencial competitivo. Os objetivos foram alcançados, pois, a Logística Reversa pode otimizar processos com a geração energia limpa e destinar

os resíduos a novas funcionalidades sem que o meio ambiente sofra os impactos ocasionados por queimadas ou descarte inapropriado em terrenos baldios ou rios. Economicamente a Logística Reversa mostra-se eficiente fazendo com que a empresa tenha uma sobrevida da matéria-prima após o processo produtivo, trazendo novas alternativas de produção, em álcool, energia, alimento para bovinos e até cosméticos.

Conclui-se que a Logística Reversa representa uma grande vantagem para as organizações que em meio a discussões sobre a preservação do meio ambiente, encontrem uma forma de destacar-se perante o mercado e ao mesmo tempo impactando na área financeira e no valor da matéria prima em final de ciclo.

Referências Bibliográficas

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

BRASIL. Decreto-lei n. 12.305, de 2 de agosto de 2010. Institui a **Política Nacional de Resíduos Sólidos**; altera a Lei n. 9.605, de 12 de fevereiro de 1998 e dá outras providências. Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em: 16 jul. 2019

BONDE ENTREGA **Como a Logística Reversa pode se tornar um diferencial competitivo in bondeademin.** Disponível em: <http://blog.bondeentrega.com.br/2018/01/26/como-a-logistica-reversa-pode-se-tornar-um-diferencial-competitivo/>. Acesso em: 26 ago.2019

CAMPOS, Luiz F.; BRASIL, Caroline. **Fluxo Reverso. Logística teia de relações**. Curitiba: IBPEX, 2007.

_____ . Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

CORREA, Rosany. RIBEIRO, Henrique. SANTOS, Mariane. **Gestão de Recursos Naturais uma Necessidade Real- da Gestão Ambiental a um sistema de Gestão Ambiental** São Paulo 2010. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_tn_sto_121_785_17502.pdf>. Acesso em: 15 set. 2019

EMMANUELLE, Lorena. *et al.* 2017, **Gestão de resíduos industriais do setor sucroalcooleiro: estudo de caso Pernambuco Brasil** Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/5539>. Acesso em: 21 ago. 2019.

GUARNIERI, Patrícia. *et. al*. **A logística reversa de pós-venda e pós-consumo agregando valor econômico, legal e ecológico às empresas**. In: ADM 2005 Congresso de Administração, Ponta Grossa: UEPG, 2005.

GUARNIERI, Patrícia **Logística Reversa e os impactos da PNRS.** Disponível em: <https://docplayer.com.br/9229012-Logistica-reversa-e-os-impactos-da-pnrs.html> Acesso em: 03 set. 2019.

LEITE. Paulo R. **Logística Reversa Sustentabilidade e competitividade** 3. ed. São Paulo: SARAIVA, 2017.

LUZ. Charlene, BOOSTEL. Isis. **Logística reversa.** Porto Alegre: SAGAH, 2018.

LUNAS, Alexandro; LUSTOSA, Paulo. **Benefício econômico do bagaço da cana de açúcar; um estudo no setor sucroenergético do Sudeste Goiano** Custo e agronegócios online Brasília set 2014. Disponível em: <http://www.custoseagronegocioonline.com.br/numero2v11/K%2017%20cana.pdf> Acesso em: 02 set. 2019.

MARIATH, Anelice; FIGUEIRÓ, Paola. **Sustentabilidade com foco na logística reversa da indústria de tintas e vernizes.** Disponível em**:** <https://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistagestaoedesenvolvimento/article/download/1143/2146 >. Acesso em: 02 set. 2019.

NASCIMENTO, Renato; BORGHETTI, José; **Logística Reversa de Resíduos Sólidos** Curitiba: Senai, 2018.

NOVA CANA. **Cana de açúcar tudo sobre essa versátil planta**. Disponível em: <https://www.novacana.com/cana-de-acucar>. Acesso em: 29 ago. 2019.

OLIVEIRA, Macsuel M. *et al***. Desenvolvimento sustentável nas organizações como oportunidade de novos negócios.** Disponível em: <https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/download/15/3>. Acesso: 03 set. 2019.

PEREIRA, Suelen; CURI, Rosiris **Modelo de gestão integrada dos resíduos sólido urbano Disponível** em:<http://books.scielo.org/id/bxj5n/pdf/lira-9788578792824-06.pdf>. Acesso em: 03 set. 2019.

PONTES. André *et al***. Logística Reversa processo a processo.** São Paulo: Atlas, 2014.

SANTIAGO, Brunno. **A Logística Reversa como Estratégia de Competitividade.** Disponível em: <http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/gestao_ambiental/article/download/4189/2846>. Acesso em: 22 jul. 2019.

O Empreendedorismo moderno e a aplicação de novas estruturas de remuneração variável nas relações intra e intercorporativas

The modern Entrepreneurship and the application of new variable pay compensations on the intra and intercompany relationships

Ariel Masami Odaka[1]
Rodrigo Trentino Martins[2]
Marcelo Gilberti Vuolo[3]
Cleide Henrique Avelino[4]

RESUMO
O Empreendedorismo vem ganhando cada vez mais destaque e relevância no país. Na busca pela inovação, o Empreendedorismo Corporativo se mostra como uma alternativa para as empresas que desejam se diferenciar dos concorrentes, por meio de uma postura empreendedora relacionada aos seus colaboradores, na qual se valoriza o capital humano e oferece oportunidades para todos os membros da equipe. A cultura empreendedora deve ser difundida em todos os níveis organizacionais, estimulando a criatividade dos colaboradores através de estruturas de remuneração variáveis, com o intuito de mantê-los motivados, melhorando assim o clima organizacional e resultando no aumento de desempenho. A adoção de tais estruturas também pode ser desenvolvida no âmbito intercorporativo, junto aos fornecedores para que, desta forma, a empresa obtenha melhores níveis de serviço.
Palavras – chave: Empreendedorismo, inovação, remuneração variável, desempenho.

ABSTRACT
As with each department within the organization, the Human Resources department has its attributions, so sweet tasks such as recruitment and selection, managerial development, career planning and the training and development of Employees are the responsibility of human resources. During the development of the Organization constitutes the intellectual capital that are skills and abilities acquired by the collaborators, with this the training aims the improvement and higher quality of these Skills visualizing a greater competitiveness in Market and enrich the company's human heritage. Therefore, for this training to be effective there are tools in order to facilitate this whole process, and that, Le must follow a chronological order; Diagnosis, i.e. the survey of training needs, planning consists of a development process based on the reality in which the diagnosis, execution and evaluation is the last stage of the training process, where it has For the purpose of assessing the results achieved compared to what was planned and expected.

[1] Acadêmico do 8º termo de Administração no Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[2] Acadêmico do 8º termo de Administração no Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[3] Zootecnista; Mestre em Agronomia e Especialização em Gerência Contábil, Econômica e Financeira; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba
[4] Contadora; Especialização em Contabilidade, Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba

Keywords: Developer, Competitiveness, Skills, Training.

Introdução

Manter-se competitivo no mercado atual não é uma tarefa fácil. As constantes mudanças que o mundo vem sofrendo nos últimos anos, sejam elas sociais, culturais ou tecnológicas, impactam todas as organizações, de uma forma ou de outra. Deste modo, cabe aos líderes desenvolverem estratégias criativas para se destacarem entre os concorrentes na tentativa de satisfazer um público cada vez mais exigente.

Neste contexto, o empreendedorismo aparece como uma alternativa para que as organizações tomem uma postura mais proativa, estimulando a criatividade em meio a seus colaboradores. Torna-se essencial, portanto, que haja uma valorização do capital humano, que mesmo em meio a tanta tecnologia ainda ocupa um lugar de grande importância nas organizações, sendo ele o responsável por fazer com que as coisas aconteçam.

Sendo assim, este trabalho teve como objetivo geral pesquisar o conceito de Empreendedorismo Corporativo. Foram definidos como objetivos específicos analisar a importância da remuneração variável nas relações corporativas, sob a ótica do empreendedorismo moderno, bem como identificar quais as influências um sistema de remuneração pode exercer sobre o nível de engajamento dos funcionários e ainda, quais os possíveis benefícios da remuneração variável nas relações intercorporativas como forma de se obter vantagem competitiva.

Desta forma, foi realizada uma pesquisa bibliográfica buscando investigar, por meio de livros e artigos científicos, se é possível obter maior engajamento e participação nas relações corporativas ao se adotar estruturas meritocráticas de remuneração variável.

Para a realização deste trabalho, partiu-se do pressuposto de que estruturas meritocráticas de remuneração variável possuem um impacto positivo no nível de engajamento do colaborador, uma vez que premia o esforço e o comprometimento além de evitar a estagnação do conhecimento, sendo que as metas são impostas de forma desafiadora, contudo, possíveis de serem atingidas, evitando o desestímulo e incentivando o aperfeiçoamento contínuo do colaborador e consequentemente das operações que os envolve.

O conceito de Empreendedorismo

O ser humano já pratica o empreendedorismo há muitos séculos. Segundo Salim; Silva (2010), desde que o homem começou a sair de casa para caçar e trazer o alimento para o sustento da família já se vislumbrava nestas atitudes uma característica marcante do ser humano, que é sua proatividade na busca de melhor qualidade de vida, em qualquer época e independentemente de sua condição.

O empreendedorismo pode ser visto como uma forma de realização humana em que os sonhos de cada pessoa podem ser transformados em realidade, caso seja adotada uma atitude empreendedora e, por isso, é preciso que haja a motivação necessária e meios para tal. (SALIM; SILVA, 2010)

Nas palavras de Schumpeter (1983 *apud* SALIM; SILVA, 2010, p. 8), *o empreendedor é uma pessoa que destrói a ordem econômica existente introduzindo novos produtos e serviços, criando novas formas de organização e explorando novos materiais.* Ou seja, o empreendedor é aquele responsável por trazer inovação ao mercado, tal inovação por sua vez, destrói a ordem econômica atual, provocando a necessidade de uma nova, o que caracterizaria um ciclo de retomada do equilíbrio econômico cada vez que uma inovação rompe a ordem anterior.

É possível exemplificar essa ruptura com algumas invenções das últimas décadas que mudaram completamente a maneira de se fazer as coisas e até mesmo de se comunicar. Os computadores pessoais, a *Internet* residencial, os *Smartphones* e o advento das redes sociais são exemplos muito claros de inovações que fizeram ruir a ordem econômica da época, dando origem à uma nova. Além da óbvia relação tecnológica entre essas invenções, outro fator que as une é o fato de seus criadores serem pessoas visionárias, com uma visão de negócios ímpar e a coragem de investir em uma área nova ainda a ser desbravada, ou seja, verdadeiros empreendedores.

Apesar dos exemplos acima representarem grandes feitos tecnológicos, nem sempre a inovação precisa estar relacionada à tecnologia de ponta, basta apenas que se encontre uma maneira nova de se fazer algo já existente de uma forma que seja possível se destacar entre os demais. Um bom exemplo disso são as redes internacionais de *Fast-Food*, que ganharam seu espaço ao se diferenciarem dos modelos convencionais de restaurantes, preparando suas refeições em uma velocidade até então nunca vista.

Timmons (1990 *apud* DORNELAS, 2016, p. 7) traça um interessante paralelo

entre empreendedorismo e um dos maiores marcos da tecnologia do século passado ao dizer que [...] o *empreendedorismo é uma revolução silenciosa, que será para o século XXI mais do que a Revolução Industrial foi para o século XX.*

O empreendedorismo passa por um momento extremamente importante, sendo reconhecido por promover desenvolvimento econômico, geração de empregos, inovação e até mesmo pela busca de soluções de problemas sociais, podendo atuar em conjunto com programas governamentais a fim de impulsionar o desenvolvimento local e regional. (SALIM; SILVA, 2010)

Dornelas (2016) também diz que a relevância do termo se deve ao fato de que muitas empresas brasileiras tiveram que procurar novas formas de se manterem competitivas no mercado após o fenômeno da globalização, sendo fundamental para o desenvolvimento econômico, uma vez que dá suporte à maioria das inovações que promovem esse desenvolvimento.

Desta forma, o autor conceitua o empreendedor como uma pessoa que faz as coisas acontecerem, se antecipa aos fatos e tem uma visão futura da organização. Com isso em mente, percebe-se que um empreendedor vive em constante processo de aprendizado e aperfeiçoamento. Ou seja, há um paralelo entre empreendedorismo e inovação.

O Empreendedorismo Corporativo

O processo de fidelização de clientes vem se tornando cada vez mais difícil, visto que novos concorrentes adentram o mercado diariamente. Deste modo, empresas são forçadas a buscarem inovação, seja ela tecnológica, organizacional ou humana. Fica evidente, portanto, que o fator humano desempenha um papel primordial dentro da organização, uma vez que bons líderes, assim como equipes proativas e comprometidas, irão contribuir de forma significativa para o alcance das metas e objetivos. (DORNELAS, 2016)

O empreendedorismo corporativo é um meio de estimular e, posteriormente, de aproveitar os indivíduos em uma organização que acham que algo pode ser feito de um modo diferente e melhor. (HISRICH; PETERS; SHEPERD, 2014, p. 49)

Segundo Dornelas (2017) as abordagens com caráter *Top-Down* exagerado, ou seja, abordagem de pensamento e ensino que vem estritamente dos níveis hierárquicos superiores para os debaixo, acaba por limitar a cultura empreendedora

da empresa. Ele afirma ainda que, nos dias atuais, as pessoas são consideradas o principal ativo das empresas.

Em face do exposto, é possível perceber o foco que é dado aos colaboradores quando se fala em empreendedorismo corporativo. O estímulo para que as ideias possam vir de todos os níveis organizacionais, e não apenas dos níveis hierárquicos mais altos, é uma peça-chave para que se possa de fato inovar.

O Empreendedorismo no Brasil

Seja por vocação, necessidade, vontade de superar novos desafios ou até mesmo a junção dos três motivos, ninguém pode negar a importância do empreendedorismo no atual cenário econômico e de consumidores cada vez mais exigentes. Para Dornelas (2016), o empreendedorismo é fundamental para o desenvolvimento econômico, uma vez que dá suporte à maioria das inovações que promovem esse desenvolvimento.

No entanto, pesquisas realizadas pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae (2016) apontam que, ao desconsiderar os Microempreendedores Individuais – MEI, o índice de sobrevivência de empresas com até 2 anos é de apenas 58%. Segundo a entidade, existem três principais motivos para o fechamento das empresas, sendo eles o planejamento, a capacitação e a gestão.

Segundo Gitman (1984) a ausência de planejamento, de forma estruturada por departamentos, além de impedir uma análise antecipatória da viabilidade do novo empreendimento, impede que se crie um objetivo com metas estruturadas a ser perseguido.

Dos componentes do planejamento que podem ser exemplificados estão: a inexistência de plano de fluxo de caixa onde se estruture o formato de seus recebíveis e as condições de pagamentos para que o ciclo financeiro não se alongue demais provocando necessidade de caixa, a ausência de planos de captação para constituir as origens e fontes de recursos com o objetivo específico de dedicar cada forma de captação conjugada com seu respectivo fim, ou seja, utilizar capitais estruturados para investimentos com taxas mais adequadas ao retorno e com prazos que permitam tal desembolso maturar e gerar receita capaz de saldá-lo, ou até mesmo, determinar de forma consistente, qual o prazo necessário para o vazio

de caixa a fim de evitar ônus maiores no serviço da dívida ou exposição aos juros por tempo desnecessário.

Soma-se a isso, por não haver metas bem equacionadas, a falta de controle e correção sobre as ações as quais passam a ter caráter pontual e são corrigidas de forma paliativas não se sustentando através do período e abrindo lacunas posteriores. (GITMAN, 1984)

Quanto à capacitação, pode-se dizer que a imperícia em relação às técnicas de gestão empresarial acarreta numa série de fatores que podem trazer consequências desastrosas para o empreendimento, como, por exemplo, a defasagem dos sistemas de informação e gerenciamento e a obsolescência dos meios produtivos. Oliveira (2007) caracteriza os sistemas de informação e gerenciamento como um método de disponibilizar as informações necessárias para a administração, de forma a facilitar a tomada de decisão, dando condições para que o planejamento e controle da empresa sejam executados de forma eficaz. Sendo assim, quanto mais informações estiverem disponíveis para o empreendedor, melhor será o tempo de análise e tomada de decisão, proporcionando, uma vantagem sobre aqueles que não conseguem lidar com a informação de forma eficiente.

Faz-se necessário, portanto, que se desenvolva uma cultura de capacitação e aperfeiçoamento no ambiente corporativo, difundida dentro de todos os níveis organizacionais, visando um aprimoramento contínuo de todos os membros da equipe, afim de garantir a qualidade dos produtos e serviços oferecidos e agilidade no processo de tomada de decisão. A falta de capacitação, em qualquer que seja o nível hierárquico, influenciará negativamente o desenvolvimento das atividades empresariais.

No quesito gestão, a inobservância das tendências de mercado somada ao comodismo de se realizar somente as mesmas atividades, fazem com que os produtos oferecidos se tornem rapidamente desinteressantes, uma vez que não há empenho suficiente para fazer com que se destaquem em meio aos concorrentes. Torna-se imperativo, portanto, que se desenvolva uma boa gestão mercadológica que, ao ser utilizada juntamente com o sistema de gerenciamento e informação, viabiliza o desenvolvimento de novos produtos, antecipando-se frente às tendências e possibilitando a constante inovação do portfólio oferecido. (COSTA, 2007)

Outro fator importante no processo de gestão é a tecnologia. É necessário que haja melhorias constantes e investimentos em software e sistemas que possibilitem uma gestão mais assertiva. A implantação de um sistema de *Business Intelligence* - BI poderia, por exemplo, facilitar o acesso às informações e dados importantes em tempo real, conseguindo acessar de forma ágil os *Dashboards* - painéis que mostram de forma clara e precisa diversos indicadores importantes para o alcance das metas da empresa - gerados pelo sistema, obtendo assim os principais dados de performance, comparativos de resultado e indicadores financeiros. A insistência na não utilização da tecnologia como ferramenta de gestão reduz, portanto, a precisão da análise dos dados e dificulta a tomada de decisões. (TURBAN *et al*. 2009)

Inovação

A prática de sempre inovar não se trata de algo novo. Segundo Dornelas (2017) desde que a teoria das organizações foi sendo elaborada e os conceitos administrativos sendo desenvolvidos, a inovação sempre esteve presente. A inovação pode estar relacionada à criação de um novo produto, um serviço diferente que passa a ser oferecido a um determinado mercado, ou até mesmo à inovação dos processos, da forma com que a organização é estruturada.

Inovação tem a ver com a mudança, com a possibilidade de se fazer as coisas de forma diferente e com o processo de criação e de transformação do ambiente onde se está inserido. É algo mais abrangente do que apenas a comum relação que se faz com a criação de novos produtos ou serviços. O ato de criar algo novo está bastante relacionado a invenções, ideias geniais, lampejos repentinos que acabam por trazer à luz algo inédito. Quando se analisa a inovação apenas através dessa perspectiva, muito pouco se pode fazer em relação à prática da inovação nas organizações, pois, neste caso, dependeria de fatos isolados, ocasionais, de sorte. No entanto, quando se analisa o comportamento dos empreendedores em relação à inovação, nota-se algo oposto. (DORNELAS, 2017)

O processo de inovação não é algo mágico, aguardando para ser descoberto e milagrosamente solucionar todos os problemas da empresa. Muito pelo contrário, trata-se de algo a ser buscado através de ações proativas, baseando-se nas informações disponíveis e agindo de forma sistemática para tal. É importante salientar, que até atitudes aparentemente simples podem resultar em impactos

significativos no modo de se fazer negócios. (DORNELAS, 2017)

Implementar inovações depende de liderança consistente no ambiente corporativo. Os líderes possuem alguns papéis fundamentais dentro da organização, como estabelecer metas, monitorar e gerenciar o desempenho dos colaboradores, analisar de forma crítica as informações, dentre outros. Também cabe a eles o papel de mentor, devendo ser capazes de compreender os funcionários através de uma boa comunicação, buscando desenvolvê-los profissionalmente na empresa. (GASSENFERTH; MACHADO; KRAUSE, 2013)

Na tentativa de se renovarem e não perderem espaço, as empresas começam a buscar soluções que as deixem mais ágeis ou que lhes forneçam novas oportunidades de negócio. Surge então a necessidade de incentivar seus colaboradores a serem mais criativos, para que saiam da mesmice e possam a atuar de forma mais efetiva dentro da empresa. Para que isso ocorre, é preciso uma mudança que estimule o empreendedorismo dentro da organização, para que os funcionários possam então pensar e agir de forma empreendedora. (DORNELAS, 2017).

A importância da remuneração variável

O capital humano ocupa um lugar de destaque dentro das organizações. Apesar de todas as mudanças tecnológicas, ainda são as pessoas as verdadeiras responsáveis por fazerem as coisas acontecerem dentro das empresas. Sendo assim, a empresa deve focar em atrair profissionais qualificados e ao mesmo tempo serem criativas para poder mantê-los. (ARELLANO; CESAR, 2017).

Fica evidente, portanto, que é preciso dar um foco especial aos colaboradores, para mantê-los engajados e motivados. Segundo Dornelas (2017) o estímulo para que as ideias possam vir de todos os níveis organizacionais, e não apenas dos níveis hierárquicos mais altos, é uma peça-chave para que se possa de fato inovar.

Na tentativa de se renovarem e não perderem espaço, as empresas começam a buscar soluções que as deixem mais ágeis ou que lhes forneçam novas oportunidades de negócio. Surge então a necessidade de incentivar seus colaboradores a serem mais criativos, para que saiam da mesmice e possam a atuar de forma mais efetiva dentro da empresa. Para que isso ocorra, é preciso uma

mudança que estimule o empreendedorismo dentro da organização, para que os funcionários possam então pensar e agir de forma empreendedora. Existem diversas formas de aumentar o nível de engajamento das pessoas dentro do ambiente de trabalho, como, por exemplo redução de níveis hierárquicos, mais acesso à informação, encorajamento, e claro, sistemas de recompensas. (DORNELAS, 2017).

A remuneração faz parte do conjunto de recompensas envolvendo os aspectos financeiros oferecidos pelas organizações em contrapartida aos serviços prestados a elas pelos funcionários. [...] (ARELLANO; CESAR, 2017, p. 133)

De acordo com Chiavenato (2015) o dinheiro é altamente motivador. Quando existe a ligação entre desempenho e aumento de remuneração, as pessoas tendem a desempenha melhor suas funções, visando o resultado financeiro desejado.

No entanto, a remuneração fixa não é o suficiente para que os funcionários se sintam motivados a trabalhar de forma mais eficiente e dessa forma, as empresas recorrem cada vez mais ao sistema de remuneração variável. A afirmação do autor evidencia, portanto, que o tema não pode ser negligenciado. (CHIAVENATO, 2015)

Segundo Altmansberger (1999 *apud* ARELLANO; CESAR, 2017) sistemas de remunerações varáveis são muito atrativos para as organizações, uma vez que permitem a flexibilização dos custos com pessoal, adequando-os às alternâncias de desempenho empresarial. É também muito conveniente quando comparada ao pagamento de aumentos por mérito ou por desempenho. Essa forma, por mérito, é cumulativa, pois produz acréscimo permanente no salário, além de criar expectativas de novos aumentos anuais, enquanto a remuneração variável é transitória, pois sua concessão ocorre apenas no momento do reconhecimento do bom desempenho. Além disso, quando os resultados são bons, os pagamentos podem ser atrativos e, em anos ruins, os pagamentos podem ser pequenos, reduzindo custos e ajudando a incrementar o lucro nesses anos.

As autoras ainda completam dizendo que para atender a esta realidade, as organizações podem aplicar a remuneração variável tanto ao curto quanto ao longo prazo. Independente do modelo utilizado, a remuneração variável visa a melhoria da eficiência operacional e o aumento do lucro da organização.

A motivação dentro do ambiente corporativo

Com as mudanças sociais e culturais decorrentes das mudanças humanas, as pessoas não são mais tratadas simplesmente como mão de obra e passam a ser caracterizadas como trabalhadores de conhecimento. Sendo assim, o modelo funcional que visa a remuneração baseado em cargo não possui mais como antes um modelo padrão encontrado nos ambientes organizacionais. (ARELLANO; CESAR, 2017)

É importante que as empresas adequem seus modelos de remuneração, flexibilizando as relações de trabalho sem deixar de reconhecer o desempenho e a qualidade do serviço executado. A partir dos anos de 1990, ambientes organizacionais passaram a adotar formas de remuneração variável para fomentar a competitividade do serviço e tendo o reconhecimento em forma de bonificações e fontes de remuneração variável no curto e longo prazo. (ARELLANO; CESAR, 2017)

Segundo Chiavenato (2015), para discutir questões como engajamento e motivação é necessário entender o conceito de clima organizacional. As pessoas estão em um contínuo processo de ajustamento a uma grande variedade de situações, para assim satisfazerem suas necessidades e manterem o equilíbrio emocional. Em muitos casos estas adaptações referem-se à necessidade de pertencerem a um determinado grupo social ou de autorrealização. Como a satisfação das necessidades dependem de pessoas que estão em posição de autoridade hierárquica, é importante para a administração compreender a natureza desses ajustes e como as pessoas se comportam.

> [...] *O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima motivacional se eleva e se traduz em relações de satisfação, de animação, interesse, colaboração etc. Todavia, quando há baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou por barreiras à satisfação das necessidades, o clima organizacional tende a baixar, caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação etc.* [...] (CHIAVENATO, 2015, p. 121)

Sendo assim, direcionar seus esforços para proporcionar um clima organizacional alto acaba trazendo benefícios tanto para o funcionário, que se sente mais motivado a trabalhar, quanto à empresa, que se beneficiará deste estado de motivação elevada dos colaboradores.

A relação entre motivação e aumento de desempenho

Para se alcançar maior desempenho no ambiente corporativo, aplicar fatores motivadores sem gerenciá-los e acompanhar sua evolução pode levar a possíveis frustrações. Arellano; Cesar (2017) definem desempenho como aquilo que é esperado do funcionário ao longo de um período estipulado, devendo haver um acompanhamento frequente dos objetivos e resultados.

De acordo com Ivancevich (2008 a*pud* ARELLANO; CESAR, 2017) a gestão do desempenho é o processo através do qual pessoas em posição de chefia trabalham para alinhar os objetivos das empresas com o desempenho de seus colaboradores, sendo necessário para tal, metas bem definidas e *Feedback* sobre o desempenho da equipe. As autoras complementam a passagem evidenciando o papel motivador que precisa ser desempenhado pelos líderes, a fim de fazer com que os funcionários cumpram as metas previamente acordadas.

As metas devem ser transparentes e bem definidas para evitar problemas posteriores. Uma das formas de gerenciar as metas e manter controle sobre o nível do desempenho e produtividade da equipe é através da utilização de *Key Performance Indicators* – KPI. A sigla pode ser traduzida para indicadores-chave de desempenho que, segundo Rodrigues; Canelada (2015, p. 31), tratam-se de [...] *ferramentas de gerenciamento para se executar a medição e o resultante nível de desempenho e sucesso de administração dentro de uma empresa* [...].

> *Podemos definir indicador de desempenho como um conjunto de medidas financeiras e não financeiras preestabelecidas pela administração, que servirão como metas a serem alcançadas ou superadas, para controle de desempenho da empresa e dos gestores divisionais.* (PADOVEZE 2010 *apud* RODRIGUES; CANELADA, 2015, p. 31)

Sendo assim, tais indicadores podem ser utilizados para medir o nível e qualidade do serviço que está sendo realizado, norteando as decisões dos gestores, que podem adotar estratégias diferentes de acordo com os resultados obtidos com as medições.

Os KPIs podem ser utilizados em qualquer etapa do processo produtivo, possibilitando medir os resultados obtidos e compara-los com as métricas previamente estabelecidas. Através deles também é possível identificar as áreas que estão alinhadas às metas da empresa e as áreas que devem ser melhoradas. Com a aplicabilidade correta é possível definir se os objetivos traçados foram alcançados ou não. (RODRIGUES; CANELADA, 2015)

A remuneração variável nas relações intercorporativas

No âmbito intercorporativo, pode-se estabelecer a remuneração variável através de acordos conhecidos como *Service Level Agreement* – SLA, ou Acordo de Níveis de Serviço. Segundo Cardoso (2012) os SLA's deixam claro para ambas as partes os principais indicadores de performance e os resultados esperados por parte dos fornecedores e prestadores de serviço, formalizando a situação.

Cardoso (2012) explica que SLA é um acordo documentado, onde especifica-se o nível do serviço a ser entregue pelo contratado. Neste acordo, devem estar claras as necessidades assim como as obrigações, as regras e possíveis penalizações, caso o nível de serviço exigido não seja alcançado.

O contrato de prestação de serviço deve ser transparente e as metas devem ser realistas, ou seja, apesar de desafiadores, precisam ser passíveis de serem atingidas. Além do SLA, é possível utilizar um sistema de *Gainsharing*, ou compartilhamento de ganhos, como complementação do acordo de níveis de serviço, sendo o resultado obtido além das métricas estipuladas. Sendo assim, o prestador de serviço é levado a criar oportunidades para superar o que foi acordado, buscando melhores oportunidades de mercado, para desempenhar suas atividades. (CARDOSO, 2012)

É imprescindível a atuação do fornecedor, participando ativamente no processo de melhoria e desenvolvimento. O fornecedor precisa estar ativo, na mesma intensidade de seu cliente. [...] (CARDOSO, 2012, p. 45)

Torna-se, portanto, extremamente válida a tentativa de se estreitar a relação entre empresa e fornecedor. A motivação extra advinda da remuneração variável impacta no desempenho dos fornecedores, que passarão a oferecer produtos com níveis maiores de qualidade, respeitando os prazos e as demais condições estipuladas, visando assim receber a remuneração extra que lhes foi previamente estipulada no acordo. Tal prática resulta em maior qualidade dos produtos oferecidos pela empresa, uma vez que as melhorias por parte dos fornecedores se traduzem em uma melhoria dentro da operação.

Análise sobre as estruturas de remuneração variável

Liderar pessoas não é uma tarefa simples. Repousa sobre o líder o papel de motivar sua equipe e mantê-la engajada de forma que os objetivos de ambas as partes, empresa e colaboradores, estejam alinhados. Pessoas diferentes reagem a estímulos diferentes, mas é notório que em grande parte dos casos, o estímulo através de incentivos financeiros tende a surtir bons efeitos tanto interna quanto externamente.

Estruturas de remuneração variável possibilitam recompensar os colaboradores através de seu desempenho, uma vez que eles atinjam as metas que foram previamente estabelecidas. Uma equipe motivada, além de mais produtiva, também tende a ser mais proativa, resultando em um maior interesse por parte de seus membros a respeito das operações que os envolvem. Desta forma, é esperado que a equipe busque aprimorar-se cada vez mais, evitando a estagnação do conhecimento e buscando soluções criativas para as atividades desempenhadas.

O estímulo da criatividade dentro da organização é um passo importante rumo à melhores resultados, visto que empresas inovadoras tendem a se destacar perante seus concorrentes.

Conclusão

Através desta pesquisa bibliográfica, foi possível analisar os principais aspectos do empreendedorismo moderno assim como algumas características e posturas de um líder empreendedor. Ao mesmo tempo, foi possível observar como o incentivo à inovação, advindos da cultura empreendedora, pode influenciar as relações de trabalho. Conclui-se, portanto, que os objetivos estabelecidos para este trabalho foram completamente alcançados, uma vez que o conceito de empreendedorismo corporativo foi devidamente apresentado. Também foram analisadas a importância da remuneração variável nas relações intracorporativas, suas influências no nível de engajamento e os benefícios de tal ferramenta nas relações intercorporativas.

O pressuposto teórico mostrou-se verdadeiro, tendo sido confirmado através da pesquisa realizada. Ficou evidente que estruturas de remuneração variável impactam positivamente o nível de engajamento do colaborador, pois premia o esforço e o comprometimento, estimulando a criatividade e contribuindo para a não estagnação do conhecimento. Metas desafiadoras, porém, realistas e possíveis de

serem atingidas, evitam o desestímulo e incentivam o aperfeiçoamento contínuo do colaborador e consequentemente das operações que o envolve.

Agir de forma criativa enquanto se busca inovar constantemente mostra-se um comportamento essencial que deve estar presente nos líderes atualmente, para que possam manter suas equipes sempre motivadas, e estas, por sua vez, desempenham melhor suas atividades, pois tendem a agir de forma proativa.

Estimular as equipes e proporcionar recompensas como forma de reconhecimento das atividades realizadas mostra-se bastante promissor como forma de melhorar o clima organizacional, proporcionando ao colaborador satisfação, animação, interesse, e colaboração entre os participantes, aumentando assim a produtividade e competitividade da empresa para que se alcance os objetivos estipulados.

A aplicação das estruturas de remuneração variável no âmbito intercorporativo também se mostra altamente importante. Desenvolver os fornecedores através de incentivos financeiros é uma forma de se obter maior qualidade de insumos e materiais, fazendo com que os prazos e especificações acordados sejam cumpridos de forma eficiente, podendo representar uma vantagem competitiva para a empresa, visto que estes elementos impactam de forma significativa o processo produtivo e de distribuição da organização.

Referências Bibliográficas

ARELLANO, Eliete; CESAR, Ana Maria. **Gestão de Pessoas:** nas empresas contemporâneas brasileiras. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.

CARDOSO, Karla. **Desenvolver modelo de SLA para transporte rodoviário de carga**. 2012. Trabalho de conclusão de curso (MBA em Gerência de Sistemas Logísticos) – Universidade Federal do Paraná – CEPPAD, Curitiba.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos:** O capital humano das organizações: Como atrair, aplicar, manter, desenvolver, e monitorar este valioso tesouro organizacional**.** 10. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

_____. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho:** como reter talentos na organização**.** 7. ed. Barueri: Manole, 2015.

COSTA, Eliezer. **Gestão estratégica:** da empresa que temos para a empresa que queremos**.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

DORNELAS, José. **Empreendedorismo:** transformando ideias em negócios**.** 6. ed.

São Paulo: Empreende/Atlas, 2016.

_____. **Empreendedorismo corporativo:** como ser empreendedor, inovar e se diferenciar na sua empresa**.** 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

GASSENFERTH, Walter; MACHADO, Maria; KRAUSE, Walther. **Gestão empresarial em gotas:** Agite depois de ler**.** 1. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

GITMAN, Lawrence. **Princípios de Administração Financeira**. 3. ed. São Paulo: Harbra, 1984.

HISRICH, Robert; PETERS, Michael; SHEPHERD, Dean. **Empreendedorismo.** 9. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

OLIVEIRA, Djalma. **Sistemas, organizações e métodos:** Uma abordagem gerencial. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUES, Alessandra; CANELADA, Mayale. **Utilização de KPI – Indicadores de desempenho na cadeia de suprimentos. Um estudo de caso em indústria metalúrgica no setor da construção civil.** 2015. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Administração) – Centro Universitário Eurípides de Marília – UNIVEM, Marília.

SALIM, Cesar; SILVA, Nelson. **Introdução ao empreendedorismo:** construindo uma atitude empreendedora**.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Sobrevivência das empresas no Brasil.** Disponível em: <https://datasebrae.com.br/sobrevivencia-das-empresas/> Acesso em: 21 abr. 2019.

TURBAN, Efraim. e*t al*. **Business Intelligence:** Um enfoque gerencial para a inteligência do Negócio**.** Porto Alegre: Bookman, 2009.

Treinamento e capacitação nas empresas e sua importância para o crescimento organizacional e profissional

Training and qualification in companies and their importance for organizational and professional growth

Leonardo Wesley Milanin Borges[1]
Paulo Rafael Cavalcante Pirani[2]
Celso Roberto Dias[3]
Cleide Henrique Avelino[4]

RESUMO
Assim como cada departamento dentro da organização, o departamento de recursos humanos também tem suas atribuições. Portanto algumas tarefas como recrutamento e seleção, desenvolvimento gerencial, planejamento de carreiras e o treinamento e desenvolvimento de colaboradores são de responsabilidade dos recursos humanos. Durante o desenvolvimento da organização constitui-se o capital intelectual que são as habilidades e competências adquiridas pelos colaboradores, com isto, o treinamento visa o aperfeiçoamento e maior qualidade destas competências visualizando uma maior competitividade no mercado além de enriquecer o patrimônio humano da empresa. Portanto, para que este treinamento seja eficaz, existem ferramentas afim de facilitar todo este processo, e que devem seguir uma ordem cronológica: diagnóstico, ou seja, o levantamento das necessidades de treinamento; planejamento que consiste em um processo de desenvolvimento que se baseia na realidade na qual se tem pelo diagnóstico; a execução e a avaliação que é última etapa do processo de treinamento, onde tem por finalidade aferir os resultados conseguidos comparativamente àquilo que foi planejado e esperado pela organização.
Palavras-chave: Colaborador, Competitividade, Habilidades, Treinamento.

ABSTRACT
As with each department within the organization, the Human Resources department has its attributions, so sweet tasks such as recruitment and selection, managerial development, career planning and the training and development of Employees are the responsibility of human resources. During the development of the Organization constitutes the intellectual capital that are skills and abilities acquired by the collaborators, with this the training aims the improvement and higher quality of these Skills visualizing a greater competitiveness in Market and enrich the company's human heritage. Therefore, for this training to be effective there are tools in order to facilitate this whole process, and that, Le must follow a chronological order; Diagnosis, i.e. the survey of training needs, planning consists of a

[1] Acadêmico do 8°termo do curso de Administração no centro universitário católico Unisalesiano Auxilium – Unisalesiano Campus Araçatuba.
[2] Acadêmico do 8°termo do curso de Administração no centro universitário católico Unisalesiano Auxilium – Unisalesiano Campus Araçatuba.
[3] Contador; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium-Unisalesiano Campus Araçatuba.
[4] Contadora; Especialização em Contabilidade, Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium-Unisalesiano Campus Araçatuba.

development process based on the reality in which the diagnosis, execution and evaluation is the last stage of the training process, where it has For the purpose of assessing the results achieved compared to what was planned and expected by the organization.
Keywords: Developer, Competitiveness, Skills, Training.

Introdução

A Administração de Recursos Humanos é vista como uma área fundamental dentro da organização, uma vez que, é através dessa área que a empresa consegue lidar com os seus funcionários de maneira organizada, tendo um controle sobre tudo o que diz respeito ao cotidiano da mesma. As empresas que contam com um setor de Recursos Humanos qualificado conseguem exercer domínio nas atividades prestadas, e isso auxilia na tomada de decisões, e permite que a empresa eleve sua competitividade no mercado.

Para contar com bons resultados, torna-se necessário para as organizações contar com funcionários qualificados a ponto de darem credibilidade suficiente para que o reconhecimento pelos serviços prestados ou produtos oferecidos seja instantâneo.

Dessa forma, o treinamento de novos funcionários e a capacitação dos antigos vem a ser uma ferramenta que possibilita a empresa otimizar os seus processos e ter a vantagem competitiva que tanto se espera.

O treinamento tem muito a ver com o conhecimento, e na era da informação, faz-se fundamental a produtividade desse conhecimento, sendo esse, a chave para o sucesso das organizações. Tornar o conhecimento produtivo gera uma responsabilidade gerencial, isso requer a aplicação do conhecimento ao conhecimento.

Existem vários conceitos para definir o treinamento, um deles diz que o treinamento é o processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos e contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais. O propósito do treinamento é aumentar a produtividade dos indivíduos em seus cargos, influenciando seus comportamentos.

A maior parte dos programas de treinamento está concentrada em transmitir informações ao colaborador sobre a organização, suas políticas e diretrizes, regras e procedimentos, missão e visão organizacional, seus produtos e serviços, clientes e concorrentes.

Além disso, boa parte dos programas de treinamento procura mudar atitudes reativas e conservadoras das pessoas para atitudes proativas e inovadoras para melhorar o espírito da equipe e a criatividade.

Através da pesquisa bibliográfica, o presente trabalho teve como objetivo conhecer o funcionamento da ferramenta "treinamento e capacitação"; avaliar os benefícios do treinamento após o processo de capacitação; analisar como se desenvolve o processo de treinamento e capacitação dentro da organização e seus resultados. Com o pressuposto teórico apresentou-se que a importância do desenvolvimento de competências e habilidades no ambiente empresarial se dá ao fato de que é notório o benefício que se obtém ao final do processo de capacitação e treinamento, podendo ser observado durante o estudo do resultado apresentado de forma positiva pela empresa.

Administração de Recursos Humanos

A Administração de Recursos Humanos é o conjunto de políticas e práticas para a condução de aspectos voltados para a gestão de pessoas, envolvendo o recrutamento de novos colaboradores, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho. [...] *é a área que trata de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento, manutenção, controle e avaliação de pessoal.* (GIL, 1994, p.13).

A Administração de Recursos Humanos desenvolve estratégias para agregar, aplicar, desenvolver, recompensar, manter e monitorar pessoas tendo como finalidade conduzir a organização a alcançar os seus objetivos de forma sucinta, desde que tais estratégias sejam bem elaboradas e conte com pessoas altamente capacitadas para desempenhar esse papel de extrema importância.

Sistema de Recursos Humanos

Assim como o sistema de um corpo humano, que depende do funcionamento de todos os membros a ele associados, para ter êxito em todas as tarefas, a empresa também depende dessa aliança entre todas as partes e todos os colaboradores envolvidos no processo, pois todas as áreas de uma empresa trabalham em busca do mesmo objetivo, não há razões para que elas trabalhem de forma individual, sem ter um rumo a seguir.

> *E como recursos estes precisam ser administrados, o que envolve todo um planejamento, organização, direção e controle de suas atividades, já que são sujeitos passivos da ação organizacional. Aí é que entra o papel do administrador de RH, que é para obter deles o máximo rendimento possível. Nesse sentido, as pessoas constituem parte do patrimônio físico na contabilidade organizacional.* (CHIAVENATO, 2005, p. 8)

Com isto, o Sistema de Recursos Humanos administra um ativo importante da organização sendo responsável pelo desempenho do mesmo e a integração entre si.

A base da Administração de Recursos Humanos

Os recursos podem ser entendidos como fatores de produção que estão à disposição da empresa. E entre eles estão a mão de obra, o local, a matéria prima, a capacidade de gerir e o capital financeiro disponível em caixa.

Segundo Chiavenato (2004) o processo decisório exige algumas etapas:

a) Concepção: entendida como o conhecimento do processo, que sem isso, o empreendimento está fadado ao fracasso, tornando-se de suma importância para um gestor, conhecer todas as etapas de produção, bem como a tecnologia aplicada nesse processo;

b) Percepção: esta, primordial para o bom andamento da empresa, uma vez que, não só os aspectos técnicos relacionados a organização devem ser observados, mas também os emocionais, ligados as pessoas. A percepção ajuda de forma ampla a observar o mercado, os funcionários e os clientes;

c) Cenário: utilizado para saber o que rodeia a empresa, busca eliminar todos os possíveis riscos para não se deparar com surpresas indesejadas, e é nessa etapa que todos os cálculos precisam ser feitos para avaliar o entorno;

d) Decisão: uma vez que todos os critérios anteriores foram rigorosamente observados, chega-se ao momento da decisão, nessa parte também é importante contagiar a equipe e quantificar custos e prazos.

Segundo Drucker (1997) a regra dos negócios é estar preparado para competir com competência, mesmo porque o passado não vai se repetir, pois o sucesso de ontem não garante mais o sucesso de hoje, sendo assim, não sustentará o sucesso de amanhã. Assim, toda estratégia bem elaborada, visa dar sustentabilidade ao projeto da organização, mas, se os processos realizados inicialmente não forem constantemente atualizados e melhorados, o risco é grande.

O Setor de Recursos Humanos na tomada de decisão

O Setor de Recursos Humanos torna-se necessário para as organizações, porque auxilia em todo processo de tomada de decisão, bem como, nos cuidados e controle junto aos colaboradores.

> *No Brasil, a Administração de Recursos Humanos é considerada uma área relativamente nova, pois o profissional de recursos humanos é encontrado nas grandes organizações e raramente nas médias. Mas sabe-se que a Administração de Recursos Humanos é perfeitamente aplicável em qualquer tipo de organização. Basta uma conscientização dos executivos em relação à importância da Administração de Recursos Humanos. (*CHIAVENATO, 2000, p. 148)

Através da conscientização da real necessidade de administrar o capital humano, a estrutura da organização sofrerá alterações, fazendo com que a busca de aperfeiçoamento seja constante.

Para Toledo (1999), a área de Recursos Humanos é definida como estudos e atividades que lidam com os aspectos relativos ao elemento humano em geral nas organizações. Ou seja, a área que trata dos problemas de pessoal, de qualquer agrupamento humano organizado.

Assim, pode-se dizer que a Administração de Recursos Humanos é fundamental para toda empresa que busca ter controle das atividades desenvolvidas, mostrar qualidade nos produtos oferecidos e serviços prestados, seja qual for o seu porte. É uma área multidisciplinar que envolve vários conhecimentos em diversas áreas.

Segundo Chiavenato (2002), a Administração de Recursos Humanos, consiste no planejamento, na organização, no desenvolvimento, na coordenação e no controle de técnicas capazes de promover o desempenho eficiente do pessoal, ao mesmo tempo em que a organização representa o meio que permite às pessoas, que com ela colaboram, buscarem objetivos individuais relacionados direta ou indiretamente com o trabalho.

Entende-se, desta forma, a Administração de Recursos Humanos como sendo uma série de decisões integradas que formam as relações de trabalho e sua qualidade vai interferir diretamente na capacidade da empresa e de seus colaboradores em atingirem os seus objetivos.

Principais atribuições de Administração de Recursos Humanos

Dentro da Administração de Recursos Humanos, algumas funções são específicas desse setor. Assim como cada setor na organização recebe uma atribuição, o que administra os recursos humanos fica responsável por algumas tarefas, como: recrutamento e seleção, avaliação de desempenho, planejamento de carreiras, cargos e salários, desenvolvimento gerencial e treinamento e desenvolvimento.

Recrutamento e Seleção

A função de recrutamento de candidatos é um dos primeiros processos atribuídos quando se fala em recursos humanos. É a ligação entre o meio externo e a organização, Para Chiavenato (2014), as organizações escolhem as pessoas que desejam como funcionários, e as pessoas escolhem as organizações nas quais pretendem trabalhar e aplicar os seus esforções e competências.

> *Para que essa relação seja possível, é necessário que as organizações comuniquem e divulguem as suas oportunidades de trabalho a fim de que as pessoas saibam como procurá-las e iniciar seu relacionamento. Este é o papel do recrutamento: divulgar no mercado as oportunidades que a organização pretende oferecer para as pessoas que possuam determinadas características.* (CHIAVENATO, 2014, p. 94)

Essa etapa é consumada pelo processo de seleção, definido como o processo de administração de recursos humanos por meio do qual a empresa procura satisfazer suas necessidades escolhendo aqueles que melhor ocupariam determinado cargo na organização, com base em uma avaliação de suas características pessoais: conhecimentos, habilidades, e de suas motivações. (LOBOS, 1979)

Avaliação de desempenho

Outra função atribuída ao setor de recursos humanos é a avaliação de desempenho, onde os gestores determinarão um período de tempo para que se meça a atuação do colaborador e como esse vem evoluindo.

> *A avaliação é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa – ou de uma equipe – em função das atividades que desenvolve, das metas e dos resultados a serem alcançados, das competências que oferece e do*

> *potencial de desenvolvimento. A avaliação de desempenho é um processo que serve para julgar ou estimar o valor, a excelência e as competências de uma pessoa ou equipe e, sobretudo, qual é a sua contribuição para o negócio da organização.* (CHIAVENATO, 2014, p. 210)

É nessa parte que o gestor analisa se o funcionário receberá algum tipo de treinamento especifico, afim de melhorar sua capacidade ou mesmo alguma bonificação de salário ou promoção de cargo. A avaliação pode estar voltada para os processos ou para os resultados.

Planejamento de carreira, cargos e salários

O planejamento de carreiras, cargos e salários apresenta um conjunto de atribuições, responsabilidades e complexidade. Tudo é definido por meio de planejamento, compensação baseada em merecimento e resultados, incentivos remunerados e desenvolvimento de um bom clima organizacional. Segundo Aquino (1980), o funcionário dispõe de dois aceleradores: a experiência ou tempo de serviço e a preparação intelectual, conseguida pelos estudos formais e pelos programas de treinamento.

Com isso, a empresa busca explorar o melhor de cada colaborador afim de se obter os melhores resultados, sem deixar de se preocupar em como esse colaborador irá se sentir perante a circunstância de ter que dar o seu melhor em prol a empresa.

Desenvolvimento Gerencial

O desenvolvimento gerencial ocupa uma das partes mais altas na hierarquia da empresa, essa é a parte que, segundo Lobos (1979), promove um amplo e contínuo esforço educacional planejado pela empresa, para diagnosticar, motivar e facilitar os desempenhos presentes e futuros dentro da organização.

Cabe a esse setor definir estratégias de desenvolvimento formais ou informais, extensos ou limitados, formação de habilidades ou identificação e contratação externa de habilidades.

Treinamento e desenvolvimento

De acordo com Aquino (1980), o treinamento e desenvolvimento dos colaboradores visam fornecer melhores conhecimentos, habilidades e atitudes, para que não se dissocie das inovações em relação a seu campo de atividade e das

profundas mutações do mundo que o cerca.

O funcionamento da ferramenta treinamento

Nas organizações, de acordo com Chiavenato (2014), as pessoas constituem o chamado capital intelectual, e faz-se necessário a constante atualização deste para promover um desenvolvimento amplo, sendo também um aliado fundamental na competitividade do mercado. E é baseado no treinamento que habilidades e competências são desenvolvidas, afim de buscar um aperfeiçoamento e maior qualidade nas atividades desenvolvidas que as empresas oferecem o processo de capacitação, com o intuito de aumentar e qualificar as propensões de cada colaborador, tornando-os mais disciplinados, empreendedores, petulantes e dispostos a assumirem e resolverem questões de maiores riscos. Segundo Dutra (1996), quando as pessoas falam de planos de carreira, tem em mente, planos que deixam absolutamente claras as responsabilidades de desenvolvimento profissional ou apontam com precisão o horizonte profissional.

O processo de treinamento busca preparar as pessoas para que desempenhem tarefas de maneira excelente, auxilia e capacita na excussão de tarefas especificas dos cargos ocupados ou que serão preenchidos, ajudando também a tornar esses colaboradores ainda mais valiosos. Sendo assim, [...] *o treinamento é uma maneira eficaz de delegar valor às pessoas, à organização e aos clientes. Ele enriquece o patrimônio humano das organizações* (CHIAVENATO, 1999, p. 294). O treinamento, então, se mostra uma peça importante dentro de uma empresa, utilizando-o como estratégia de crescimento, uma vez que, tendo funcionários mais qualificados, os resultados serão cada vez mais positivos.

De acordo com Chiavenato (2009), o treinamento é o processo educacional focado no curto prazo e aplicado de maneira sistemática e organizada através do qual as pessoas adquirem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos. Treinamento pode ter um conceito amplo, muitas vezes entendido como a forma em que uma empresa utiliza para demonstrar de maneira prática e estimular o conhecimento ao funcionário, e o mesmo pode ser visto de várias maneiras.

Nessa situação, quando a intenção é demonstrar resultados imediatos, os colaboradores são treinados para executar tarefas de maneira rápida, mantendo a

eficácia. Para Marras (2009), o treinamento corresponde a um processo de assimilação da cultura em curto prazo, que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionadas diretamente à execução de tarefas ou a sua otimização no trabalho. O colaborador absorve as novas informações e as coloca em prática durante a produção assim otimizando ou redefinindo as atividades realizadas.

O treinamento pode ser aplicado capacitando o funcionário, visando o crescimento profissional, buscando melhorar suas habilidades e desempenho para o futuro. Além disso, [...] *treinamento consiste no conjunto de método utilizado para transmitir aos colaboradores novos e antigos as habilidades necessárias para desempenho do trabalho.* (DESSLER, 2005, p. 140)

Em outras palavras, o processo de treinamento almeja otimizar os colaboradores, para que os resultados sejam visivelmente notados, a produtividade seja elevada, a mão de obra se qualifique, para que desta forma a empresa possa se diferenciar em questão da qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Treinamento: aumento e ganho de capacidade

A qualificação de funcionários é a principal maneira de reter talentos, sobretudo porque mais do que um salário chamativo e um ambiente agradável, ter base e recursos para a realização do seu trabalho é imprescindível. [...] *alguns especialistas em Recursos Humanos consideram o treinamento como meio para adequar cada pessoa ao seu cargo, e com isso, desenvolver a força de trabalho na organização a partir dos cargos ocupados.* (CHIAVENATO, 2009, p. 388)

Logo, o treinamento é um método utilizado para o aprimoramento das capacidades dos colaboradores, aumentando a produtividade do indivíduo, fazendo com que o mesmo possa contribuir com os objetivos da empresa da melhor maneira possível.

> *O termo treinamento muitas vezes é usado de forma casual a fim de descrever praticamente qualquer esforço da empresa para estimular o aprendizado de seus membros. Muitos especialistas, entretanto, distinguem entre treinamento (mais focalizado e orientado para questões concernentes a desempenhar no curto prazo) e desenvolvimento (mais orientado para ampliar as habilidades dos indivíduos para futuras responsabilidades).* (BOHLANDER; SNELL, 2010, p. 250)

O treinamento e a capacitação são uma forma combinada para a obtenção de

sucesso por parte da organização, servindo como base no ganho de habilidades e melhoria no desempenho.

Treinamento como estratégia competitiva

O treinamento pode ser usado como ferramenta dentro de uma organização; muitas delas usam isso como um diferencial e uma vantagem competitiva em relação a outras empresas. *O sucesso do treinamento não é medido apenas por que as pessoas melhoram suas competências individuais, mas também porque elas passam a contribuir positivamente para o desempenho organizacional* (CHIAVENATO, 2009, p. 398).

Baseado na competitividade e exigência que o mercado demonstra, é necessário que, cada vez mais, as organizações desenvolvam planos de ações para que seus colaboradores se sintam sempre motivados a dar o seu melhor dentro da empresa, para que a qualidade da mão-de-obra esteja sempre elevada e a satisfação do colaborador venha em primeiro lugar, para que eles se sintam em casa, contribuindo assim com um clima organizacional harmônico, e a empresa deve saber usar isso a seu favor, e uma das ferramentas utilizadas para que isso aconteça é o treinamento.

Conforme as mudanças no mercado ocorrem, colocam à prova toda a estratégia da empresa, e como essas mudanças acontecem cada vez mais em um ritmo acelerado, o crescimento da mesma deve ser constante, fazendo com que a organização esteja sempre preparada para enfrentar tais mudanças. Para Marras (2000), o treinamento difunde um estado de mudança no conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes de cada colaborador, uma vez que programa transforma a bagagem particular de cada um. As empresas que se mostraram flexíveis com as mudanças são as empresas que obtiveram sucesso, pois a mudança é o caminho mais fácil para se sobressair em relação à competitividade do mercado e encarar os novos desafios.

Avaliação do processo de treinamento

A etapa de avaliação define se todo o processo de treinamento foi efetivo, então, [...] *a avaliação é a última etapa do processo de treinamento, onde tem por finalidade aferir os resultados conseguidos comparativamente àquilo que foi*

planejado e esperado pela organização (MARRAS, 2009, p. 159).

O processo de avaliação busca analisar, então, se o treinamento aplicado supriu as necessidades da organização, colaboradores e clientes, onde, para Chiavenato (2009), o programa de treinamento deve ter uma avaliação de sua eficiência. A avaliação deve considerar dois aspectos, sendo um deles verificar se o treinamento produziu as modificações desejadas no comportamento dos empregados, e além disso, verificar se os resultados do treinamento apresentam relação com no alcance das metas da empresa.

Fitz-enz (2001) considera que é válido alegar que os fatores distintos de conhecimento, habilidade e esforço humanos afetam os resultados das ações de uma empresa. Investir em treinamento e capacitação de funcionários é manter a equipe e a empresa em constante crescimento. Além de potencializar as habilidades dos colaboradores e corrigir as fraquezas das equipes, a capacitação aumenta as chances de resultado.

O treinamento como vantagem

Com as mudanças acontecendo em ritmo acelerado, o crescimento das organizações é constante, assim como o preparo para tal situação deve ser imediato, pois em uma economia cada vez mais globalizada, manter-se atualizado se torna a forma mais segura de encarar os possíveis desafios.

Segundo Stewart (1998), a nova economia torna o capital intelectual o grande diferencial, sendo cada vez mais valorizado; o conhecimento, que anteriormente era conceituado como objetivo final se tornou recurso para a conquista positiva nos resultados dos negócios. Para que uma companhia seja competitiva e tenha espaço no mercado em que atua deve investir em seus funcionários, capacitando-os para que sejam capazes de oferecer um atendimento de ponta e serem melhores do que a concorrência.

Levantamento de Necessidade Treinamento como ferramenta

Segundo Marras (2009), o Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT) é um programa contínuo, isto é, deve estar presente de forma constante na organização, exatamente para entender a sua demanda elástica. Além de ser um programa contínuo, pesquisar necessidades de treinamento é também uma

responsabilidade compartilhada entre a área de T&D e todas as demais da empresa.

Observa-se que o programa de Levantamento de Necessidades de Treinamento é uma ferramenta que, se não contínuo, mostra-se ineficiente, sendo assim, deve-se manter presente no dia a dia da organização.

O intuito desse levantamento é mostrar para os gestores qual são os pontos a serem analisados e melhorados dentro da empresa, de maneira organizada e rápida. [...] *o LNT deve fornecer as seguintes informações para que seja traçado a programação de treinamento nas quais as informações são; o que deve ser ensinado, quem deve ser ensinado, quando, onde, como e quem deve ensinar* (MARRAS, 2009, p.153).

Processo de avaliação do treinamento aplicado

Dentre as etapas do LNT, encontra-se a de avaliação dos resultados obtidos através do treinamento aplicado. Marras (2009, p. 159) diz que, [...] *a avaliação é a última etapa do processo de treinamento, onde tem por finalidade aferir os resultados conseguidos comparativamente àquilo que foi planejado e esperado pela organização*.

Com base na citação, é possível identificar que a avaliação tem o propósito de certificar que o treinamento foi eficaz, ou seja, se o treinamento supriu as necessidades da empresa, colaboradores e clientes. Portanto, é a partir da avaliação que a empresa consegue concluir se o treinamento foi válido ou não, se tudo aquilo que foi planejado surtiu o efeito desejado tanto para a empresa, quanto para os colaboradores e por fim, para os clientes. Verifica-se que, se a organização detectar que para ambos aspectos, as respostas são positivas, pode-se presumir que o treinamento foi bem aplicado, e com isso, os resultados da empresa serão impulsionados a uma melhora notória e satisfatória.

Por esse ponto, considera-se tais etapas como uma estratégia de administração, ou até mesmo como uma ferramenta administrativa de alta relevância, com o intuito de elevar a produtividade e minimizar perdas, e não menos importante, encontrando a satisfação do colaborador em aumentar sua qualidade e produtividade, bem como a gratificação do instrutor, com a obtenção dos resultados propostos na etapa de planejamento, bem-sucedidos e executados.

Diagnostico do treinamento

Nessa etapa do LNT, chamada de diagnóstico, por Marras (2009), é a parte onde se levanta todos os dados que a empresa precisa conhecer. São esses dados que vão servir de base para um andamento positivo no processo de treinamento.

Essa coletânea de dados deve responder a duas questões, que são: quais os colaboradores que deverão passar pelo processo de treinamento e o que deverá ser aprendido especificamente nesse treinamento.

Planejamento do treinamento

Na etapa de programação, pode ser entendida também como etapa de planejamento do treinamento.

> [...] *planejamento consiste em um processo de desenvolvimento que se baseia na realidade no qual se tem pelo diagnóstico, que visa assegurar com a máxima eficácia possível acarretar ações essenciais para atingir os objetivos desejados* (GIL, 2001, p. 129).

Sendo assim, a estratégia que molda o melhor rumo para que o processo de treinamento caminhe com êxito, deve ser traçado, para que no final desse treinamento realizado, os objetivos possam ser alcançados.

[...] *o LNT deve fornecer as seguintes informações para que seja traçado a programação de treinamento nas quais as informações são; o que deve ser ensinado, quem deve ser ensinado, quando, onde, como e quem deve ensinar* (CHIAVENATO, 2009, p. 399). Compreende-se que o treinamento é, então, direcionado especificamente, segundo levantamentos precisos, para os indivíduos que apresentam necessidade de melhorias.

[...] *a programação de treinamento consiste em analisar e coordenar as ações consideradas prioritárias e necessárias para serem implementadas em módulos de aprendizagem, previamente planejado* (MARRAS, 2009, p. 156). De tal modo, a empresa consegue diagnosticar com clareza quais colaboradores deverão passar pelo processo de treinamento e como será aplicado.

Análise sobre a aplicação do treinamento nas empresas

É notório que a base de toda organização são as pessoas, e administrar o capital humano da organização é também buscar mantê-lo atualizado.

Tendo em vista que a Administração de Recursos Humanos desempenha um

papel de suma importância para o bom desenvolvimento da empresa, e que é esse setor que define quais as melhores estratégias a serem seguidas para a obtenção de resultados positivos com o andamento das atividades executadas, percebe-se que a ferramenta aplicada para alcançar os objetivos traçados pela área de Recursos Humanos, é a de treinamento e capacitação dos colaboradores. É através do treinamento aplicado que a empresa consegue capacitar o indivíduo afim de que se tenha melhores desempenhos, seja qual for a área de atuação do mesmo.

O treinamento, então, agrega novos valores, atualiza os antigos conceitos, mantendo o colaborador em constante evolução, para que assim também a empresa se desenvolva e se sobressaia no mercado, pois, nota-se que o treinamento bem aplicado gera resultados satisfatórios, tanto para os colaboradores treinados, como melhor performance, tanto para empresa, como ganho de lucratividade.

Conclusão

No presente trabalho, notou-se a real importância do treinamento e sua total efetividade quando aplicado de forma coesa pela organização, onde, segundo alguns teóricos, esse processo consiste no conjunto de métodos empregados para semear aos novos e antigos colaboradores as habilidades essenciais para um bom desempenho de tarefas.

O trabalho alcançou seus objetivos e conseguiu demonstrar o funcionamento da ferramenta treinamento, de forma objetiva, com isso, entende-se que o treinamento pode ser utilizado como ferramenta estratégica para o desenvolvimento organizacional, afim de se obter melhores resultados.

Foi possível avaliar quais os principais objetivos do treinamento e como se desenvolve os processos de avaliação, com o intuito de apurar os resultados obtidos e usar esses fatores como diferenciais competitivos no mercado.

Logo, conclui-se que o pressuposto teórico foi confirmado, observando a importância do desenvolvimento de competência e habilidade no ambiente empresarial é notório o benefício que se obtém ao final do processo de capacitação e treinamento, podendo ser observado durante o estudo do resultado apresentado de forma positiva pela empresa.

Referências Bibliográficas

AQUINO, Cleber. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1980.

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____ . **Introdução à teoria geral da administração**. 6.ed. São Paulo: Campus, 2000.

_____ . **Teoria Geral da Administração**. 6.ed. São Paulo: Elsevier, 2002

_____ . **Planejamento Estratégico**, São Paulo: Elsevier, 2004

_____ . **Gerenciando com as pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier 2005

_____ . **Recursos Humanos**. 9.ed. São Paulo Atlas, 2009.

_____ . **Gestão de Pessoas.** 4.ed. São Paulo: Manole, 2014.

DESSLER, Gary. ***Human Resource Management***. 3. ed. Canada: Pearson, 2005.

DRUKER, Peter F. A Organização do Futuro. **Como preparar hoje as empresas de amanhã.** São Paulo: Futura, 1997.

DUTRA, Joel. **Administração de carreira**. São Paulo: Atlas, 1996.

FITZ-ENZ, Jac. **Retorno do investimento em capital humano: medindo o valor econômico do desempenho dos funcionários**. São Paulo: Makron Books Ltda, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas. 1994.

_____ . **Gestão de pessoas: enfoque nos papeis Profissionais**. São Paulo: Atlas. 2001.

LOBOS, Júlio. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1979.

MARRAS. Jean P.. **Do operacional ao estratégico**. 3.ed. São Paulo: Futura, 2000.

_____ . **Do operacional ao estratégico**. 13.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

STEWART. Tomas A.. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: 11.ed. Campus, 1998.

Utilização da ferramenta Diagrama de Pareto para auxiliar na identificação dos principais problemas nas empresas

Using the Pareto Diagram tool to help identify key business issues

Alexandre Paixão Santos[1]
João Vítor Torres Pozzetti[2]
Priscilla Aparecida Vieira de Moraes[3]
Cleide Henrique Avelino[4]

RESUMO
O Diagrama de Pareto é uma ferramenta da qualidade importante para a identificação dos problemas nas empresas, pois elaboram gráficos que permitem uma melhor visualização dos dados. A ferramenta aponta os pontos críticos na organização, tais como, erro na produção, na qualidade ou desperdício de materiais. O objetivo desse artigo é investigar quais são as características do Diagrama de Pareto e demonstrar a importância da aplicação do mesmo nas empresas listadas em livros e artigos científicos e a utilização do Diagrama de Pareto em indústria de alimento. O presente trabalho pode ser classificado como uma pesquisa bibliográfica, cujo objetivo exploratório foi buscado por meio de artigos científicos, livros. Constata-se que a ferramenta colabora para identificar os problemas de produtos e serviços, trazendo benefícios e o máximo de resultado possível, com o mínimo de esforço.
Palavras-Chave: Ferramentas da Qualidade, Melhoria de Processos, Diagrama de Pareto.

ABSTRACT
The Pareto Diagram tool is an important quality tool for the identification of problems in companies, with the graphic elaboration that allow a better visualization of the data, the tool demonstrate the critical points in the organizations, such as, production error, in quality or waste of materials. The article goal is investigate what are the characteristics of Pareto Diagram and demonstrate the importance of its application in companies listed in scientific books and articles and the use of the Pareto Diagram in the food industry. The present work can be classified as a bibliographic research, whose exploratory objective was searched through scientific articles, books. It is found that the tool collaborates to identify problems of products and services, which brings benefits and as much result as possible, with minimum effort.
Keywords: Quality Tools, Process Improvement, Pareto Diagram.

[1] Acadêmico do 8ºTermo do curso de Administração no Centro Universitário Católico Salesiano Auxiliam – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[2] Acadêmico do 8ºTermo do curso de Administração no Centro Universitário Católico Salesiano Auxiliam – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[3] Administradora; Mestrado em Engenharia de produção; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxiliam – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[4] Contadora; Especialização em Contabilidade, Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxiliam – UniSalesiano Campus Araçatuba.

Introdução

A utilização da ferramenta Diagrama de Pareto é importante para a identificação dos principais problemas que afetam diretamente o funcionamento das empresas, tendo o maior conhecimento de suas causas e variações em um todo, fazendo com que ocorra a melhoria nos processos.

O Diagrama de Pareto é utilizado para visualizar e classificar os processos das empresas por ordem e importância, identificando os erros, e acaba diminuindo seus custos, riscos e problemas no produto ou serviço. A finalidade da ferramenta é fazer a coleta desses dados para criar um gráfico de barras de forma decrescente e por frequência, identificar os problemas que precisam ser resolvidos com urgência nas organizações.

Essa ferramenta é conhecida também por 80/20, onde 80% das consequências são resultados de 20% das causas. Isso significa, que as vezes o maior número de problemas ressalta em pouco prejuízo, pois são irrelevantes, triviais; e o menor número de problemas acumulados podem gerar perdas maiores, adotado com pouco vitais.

O método faz parte das 7 ferramentas de qualidade que são utilizadas para melhorias e controles da qualidade dos processos empresariais e possibilita focar diretamente nas causas que afetam as empresas, otimizando tempo e recursos trazendo ótimos resultados.

O objetivo do artigo foi pesquisar a utilização da ferramenta na empresa, citar exemplo dessa utilização, demonstrar a importância da mesma e mostrar a viabilidade dessa ferramenta, realizando a pesquisa por meio de estudo bibliográfico, indicando que uma simples ferramenta bem aplicada pode gerar grandes resultados.

O pressuposto teórico aborda se a ferramenta traz resultados à empresa, com melhorias na qualidade do produto/serviço. O benefício do Diagrama de Pareto é notório; é de simples entendimento e de fácil criação, trazendo excelentes resultados às empresas, pelo simples fato de ajudar a classificar suas principais falhas, além de ser um conceito que ajuda obter muito mais com muito menos esforço. Assim as empresas podem crescer ainda mais, tornando-se cada vez mais rentáveis, sempre fornecendo um produto ou serviço de extrema qualidade.

Em razão disto, o objetivo deste artigo foi investigar quais são as

características do Diagrama de Pareto e demonstrar a importância da aplicação do mesmo nas empresas listadas em livros e artigos científicos e a utilização do Diagrama de Pareto em indústria de alimento.

A Origem do Diagrama de Pareto

Vilfredo Pareto, criador do Diagrama de Pareto, nasceu em 1848 em Paris e foi um sociólogo, teórico político e economista. (BEZZERA, 2019)

Pareto formou-se em matemática, física e engenharia na Itália e foi responsável pela formulação da lei de distribuição de renda. Tentou mostrar que a renda e riqueza não eram distribuídas de maneira uniforme ao longo da evolução das sociedades, chamada Lei de Pareto. (MACHADO, 2012)

O Diagrama de Pareto tem o objetivo de identificar os pontos que devem ser melhorados, resolver as tarefas que não estão agindo conforme o projetado e definir um plano de ações que devem ser realizadas de acordo com a prioridade.

É utilizado para visualizar e classificar os processos das empresas por ordem e importância, identificando os erros, custos, riscos e problemas. O objetivo é criar um gráfico que auxiliará, mostrando de forma decrescente, os processos que causam maior efeito para a empresa. Seria muito importante se todas as empresas utilizassem esse método para ajudar na tomada de decisões. (FALCONI, 2009). *O Diagrama de Pareto tem como finalidade mostrar a importância de todas as condições, a fim de, escolher o ponto de partida para solução do problema, identificar a causa básica do problema e monitorar o sucesso.* (MACHADO, 2012, p. 49).

O Diagrama de Pareto demonstra a importância dos processos de produção e identifica os principais causadores dos problemas para que depois sejam tomadas as decisões de correção dessas falhas.

Anos depois, Joseph Juran introduziu os conceitos de Pareto no campo das empresas para conseguir identificar os principais problemas e elaborar a gestão de qualidade. Ele foi considerado um excelente gestor no setor da qualidade, nascido em 1904 formado em engenharia elétrica trabalhou em diversas áreas, como gestor industrial, órgão do governo, professor e consultor no setor voltado para a qualidade. (FARIA, 2019)

Diagrama de Pareto: uma ferramenta da Qualidade

As empresas sempre vêm buscando espaço no mercado, sobretudo, permanecer nele, mas cada dia que passa se torna mais difícil devido à grande concorrência. As indústrias e os comércios, em decorrência da globalização, vêm sofrendo com o acirramento da concorrência. Para continuar no mercado as empresas sempre buscam uma melhor mão de obra, custo benefício, parcerias com fornecedores, para sempre manter a qualidade do produto/serviço.

A qualidade sob serviço/produto está interligada ao fator durabilidade ou a satisfação dos clientes, ou seja, a qualidade é atender as necessidades satisfatórias do usuário, sempre mantendo uma melhora continua. Para isso os gestores procuram ferramentas para auxiliam as suas tomadas de decisões. (FALCONI, 2009). A*s ferramentas da qualidade são técnicas que se podem utilizar com a finalidade de definir, mensurar, analisar e propor soluções para problemas que eventualmente são encontrados e interferem no bom desempenho dos processos de trabalho.* (MACHADO, 2012, p. 46).

A ferramenta Diagrama de Pareto é utilizada com o intuito de identificar os principais problemas que resultam nas falhas e no mau desempenho dos processos. Após essa identificação cabe aos responsáveis pela produção, propor soluções para resolver esses problemas.

O Diagrama de Pareto faz parte das sete ferramentas básicas da qualidade, todas as ferramentas da qualidade têm uma interligação entre si, trazendo otimização nos processos da empresa. Sendo as seguintes estratégias, conforme Machado (2012):

a) Fluxograma: O fluxograma tem como finalidade identificar o caminho real e ideal para um produto ou serviço com o objetivo de reconhecer os desvios. É uma ilustração sequencial de todas as etapas de um processo, mostrando como cada etapa é relacionada. Utiliza símbolos facilmente reconhecidos para denotar os diferentes tipos de operações em um processo.
b) Diagrama de Ishikawa: Mais conhecido como espinha de peixe ou diagrama de causa e efeito, tem como objetivo indicar todas as causas de um problema especifico, podendo ser utilizadas em fatores positivos ou negativos, com a espinha de peixe formada você conseguira ter uma visão mais amplas sobre as causas e suas consequências.

c) Folha de Verificação: As folhas de verificação são tabelas ou planilhas simples usadas para facilitar a coleta e análise de dados. O uso das folhas de verificação economiza tempo, eliminando o trabalho de se desenharem figuras ou escrever números repetitivos. São formulários planejados, nos quais os dados coletados são preenchidos de forma fácil, registrando itens a serem verificados.
d) Diagrama de Pareto: O diagrama de Pareto tem como finalidade mostrar a importância de todas as condições, a fim de, escolher o ponto de partida para solução do problema, identificar a causa básica do problema e monitorar o sucesso. Os diagramas de Pareto podem ser usados para identificar problemas mais importantes pelo uso de diferentes critérios de medição, como frequência ou custo.
e) Histograma: É um instrumento de base estatística, que através dos gráficos de barras mostra as frequências dos processos. A sua finalidade é determinar a curva de frequência de ocorrências com uma representação de dados.
f) Diagrama de Dispersão: O diagrama de dispersão mostra o que acontece com uma variável quando a outra muda, para testar possíveis relações de causa e efeito.
g) Carta de Controle: Utilizada para controlar as tendências dos pontos de observação em um período, os limites de controle são calculados aplicando-se fórmulas simples aos dados do processo. As cartas de controle podem trabalhar tanto com dados por variável mensuráveis como com dados por atributo discretos.

Há outras ferramentas tão importantes quanto as citadas a cima, como por exemplos: o ciclo PDCA que cada letra tendo um significado - (P) Planejar, (D) executar, (C) Checar, (A) Ação. O *Brainstorming*: conhecido como tempestade de ideias é utilizado para a identificação de soluções. O plano de ação 5w2h é um questionário que responde as seguintes questões: O que? (What?), Por quê? (Why?), Onde? (Where?), Quando (When?), Quem? (Who?), Como? (How?), Quanto custa (How Much?). (MACHADO, 2012)

Segundo Falconi (2009), a análise de Pareto é uma ferramenta muito simples e poderosa para o gerente, pois facilita e ajuda a classificar e priorizar os

seus problemas. Por exemplo: Se o gerente optar por reduzir o nível de estoque da empresa, ele pode utilizar uma análise de Pareto, que demonstrará que poucos itens são responsáveis pela maior parte do capital estocado. O princípio de Pareto é um método universal para separar os problemas em duas classes: os poucos vitais e muitos triviais.

Conceito do Diagrama de Pareto

O Diagrama de Pareto é considerado uma das sete ferramentas básicas da qualidade e tem como princípio que 80% das consequências vem de 20% das causas. Segundo Koch (2015), O Princípio 80/20 afirma que ocorre um desequilíbrio entre as causas e os resultados, aonde a maioria tem baixo impacto e a pequena maioria tem alto impacto. Ou seja, os resultados são a derivação de uma pequena proporção das causas e esforços necessários para gerar esses resultados.

> *O Princípio 80/20 pode – e deveria – ser usado por toda pessoa inteligente em seu cotidiano, e por toda organização, grupo social e forma da sociedade. É um conceito que ajuda os indivíduos e os grupos a obterem muito mais com muito menos esforço. O Princípio 80/20 pode elevar a eficácia pessoal e a felicidade. Pode multiplicar a lucratividade das corporações e a eficácia de qualquer empresa. Ele contém a resposta para aumentar a qualidade e a quantidade dos serviços públicos, ao mesmo tempo em que pode cortar seus custos*. (KOCH, 2015, p. 13).

Vilfredo Pareto observou que a maior parte das riquezas econômicas da Itália estava dividida em uma pequena parte da população.

> *A outra descoberta de Pareto, aquela que de fato o entusiasmou, foi que esse padrão de desequilíbrio era, de modo consistente, repetido onde quer que ele observasse os dados, em diferentes períodos de tempo e em diferentes países. Fosse uma observação na Inglaterra dos velhos tempos ou quaisquer época ou na atualidade, ele encontrava o mesmo padrão repetindo-se com precisão matemática*. (KOCH, 2015, p. 15).

Com base no que diz Koch (2015), a grande ideia de Joseph Juran foi usar o princípio Diagrama de Pareto junto com outros métodos estatísticos para eliminar as falhas de qualidade e melhorar a credibilidade dos produtos e serviços de consumo. Para Juran, os três principais fundamentos da gestão da qualidade são o

planejamento da qualidade, a melhoria da qualidade e o controle de qualidade. Ele afirma que qualidade é quando o produto faz com que o cliente se sinta satisfeito.

A gestão da qualidade é qualquer atividade controlada para dirigir uma empresa com o intuito de melhorar os produtos e serviços para trazer uma relação satisfatória entre os clientes com a empresa.

As empresas precisam ter foco nos clientes para que os mesmos sempre estejam satisfeitos com seus produtos e serviços, sendo um dos princípios fundamentais da gestão da qualidade.

> *A procura de modelos ideais para a gestão administrativa da produção tem feito surgir muitas e variadas alternativas para ajustar e tornar satisfatórias as relações do homem com boa parte de sua rotina diária representada pelo trabalho.* (MACHADO, 2012, p. 15).

Também é necessário criar um ambiente de trabalho que haja harmonia e motivação para o desempenho das tarefas no dia a dia para cumprir as metas estabelecidas. O clima organizacional é muito importante para o funcionamento da empresa e a relação com os colaboradores impacta diretamente na qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

> *O Princípio 80/20 também afirma que, quando conhecemos a verdadeira relação, é bem provável que nos surpreendamos com o grau de desequilíbrio. Qualquer que seja o nível da desigualdade, a maior chance é que exceda nossa expectativa inicial. Os executivos podem suspeitar que alguns clientes e que alguns produtos são mais lucrativos do que outros, mas quando o tamanho da diferença é constado, é muito possível que se sintam surpresos e até espantados.* (KOCH, 2015, p. 19).

É necessário estar atualizado a todo o momento para fazer com que seus produtos e serviços não entrem em decadência, ou seja, é de muita importância que a empresa esteja sempre focada na melhoria continua, já que na atualidade as coisas mudam muito rapidamente e não param de criar inovações.

O Diagrama de Pareto é composto por um gráfico de barras que possibilita a ordenação das ocorrências de uma empresa e faz com que sejam encontrados os principais problemas e fazer com que evitem perdas futuras. É muito importante o uso dessa ferramenta, pois é por meio dela que é possível identificar os problemas que são graves e que causam muitos problemas.

Coleta dos dados e criação Gráfica do Diagrama de Pareto

O Diagrama de Pareto é utilizado para ressaltar as principais causas e problemas. Sendo um gráfico de barras verticais, que demostra de forma simples, uma visualização das principais prioridade a ser tomada.

Para fazer a criação do gráfico não é necessário nenhum tipo de *software* especifico. Com uma planilha em Excel é possível elaborar um bom gráfico de Pareto, só que antes de iniciar a criação é preciso saber quais tipos de problemas identificar.

Conforme Teles (2019), o primeiro passo para a criação do Diagrama de Pareto e também o mais importante é a coleta dos dados. É muito importante que as informações coletadas estejam com base na realidade, esses dados que serão o principais índices do gráfico, sendo eles:

a) Causas das falhas;

b) Número de ocorrências;

c) Porcentagem de ocorrências sobre o total;

d) Porcentagem acumulada.

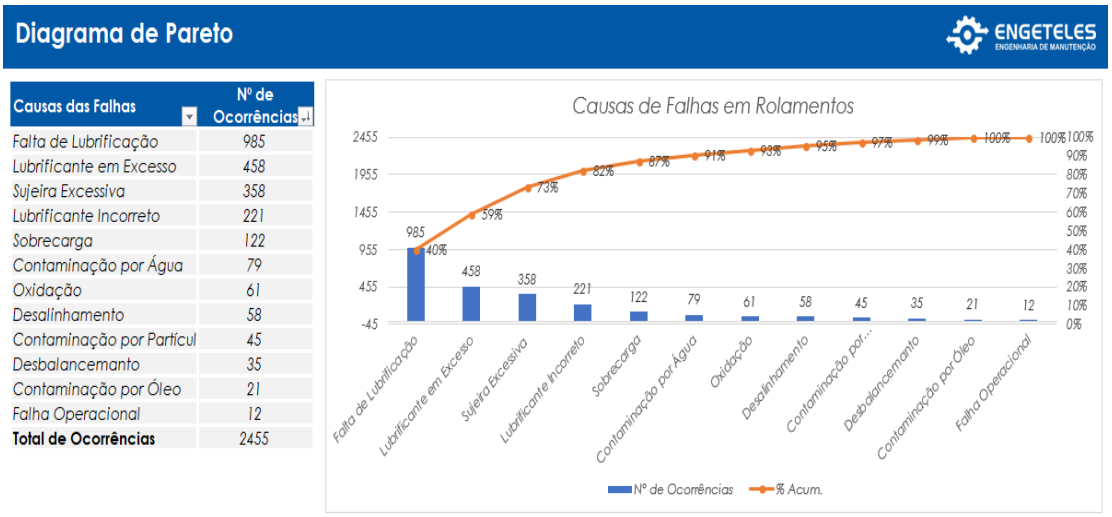
Em seguida devem-se preencher esses dados na planilha de forma decrescente. O próximo passo é a criação do gráfico de barras. As primeiras barras deverão ser os itens de maior valor da empresa, sendo do maior para o menor, a quantidade ficando do lado esquerdo e a porcentagem no lado direito. Os itens que tiverem menor valor agregado poderão ser classificados como outros. Antes de finalizar a montagem do gráfico, nele deverá conter a linha a de frequências com os acumulativos.

O gráfico de Diagrama de Pareto mostra o quão simples é a sua visualização, para auxiliar a tomada de decisão do gestor.

O objetivo do gráfico de Diagrama de Pareto é ordenar as frequências de atividades ocorridas, em ordem decrescente para que seja de fácil identificação e visualização dos principais problemas, podendo assim priorizá-los para depois propor soluções aos mesmos.

O exemplo trata-se de uma indústria de rolamentos com diversas falhas em seu processo produtivo, totalizando 2455 ocorrências. Percebe-se que os dados das causas e ocorrências então em ondem decrescente. Na linha em laranja tem-se o acumulativo em porcentagem das ocorrências.

Figura 1: Empresa de rolamentos, gráfico de Pareto.



Fonte: Teles (2019)

Pode-se notar na imagem do gráfico, que a empresa de rolamentos tem um número elevado de ocorrência, que os seus três principais problemas representam 73% das ocorrências, e as outras nove falhas representam somente 27% das ocorrências, comprovando a teoria onde 80% das consequências são resultado de 20% das causas.

Utilização do Diagrama de Pareto em indústria de alimento

Com o objetivo de melhoria contínua, as empresas adotam ferramentas para ajudar a solucionar problemas. No exemplo a seguir, o Diagrama de Pareto foi utilizado, junto com outras ferramentas da qualidade para analisar os principais problemas da empresa. (MATIAS, 2014)

A empresa analisada é uma indústria de alimentos em Goiânia, fundada em 2002 como produtora de concentrados líquidos para refresco. Somente alguns anos depois a empresa decidiu investir na restruturação dos seus processos de produção.

O Diagrama de Pareto foi utilizado para identificar as prioridades que a empresa deve ter para focar os esforços na melhoria das áreas que podem gerar maiores lucros.

De acordo com Matias (2014), para começar a análise, os membros da equipe multidisciplinar receberam treinamentos curtos para entender o funcionamento do equipamento, modo de operação, funções e os principais problemas que os

operadores enfrentam nos dias de trabalho. Os funcionários com especialidade em manutenção identificaram as principais falhas e anomalias do equipamento.

A tabela a seguir mostra as causas das paradas do equipamento e a porcentagem de representatividade no número total de paradas para que o gráfico de Pareto seja criado.

Tabela 1: Causa das paradas da linha de produção de refresco em pó

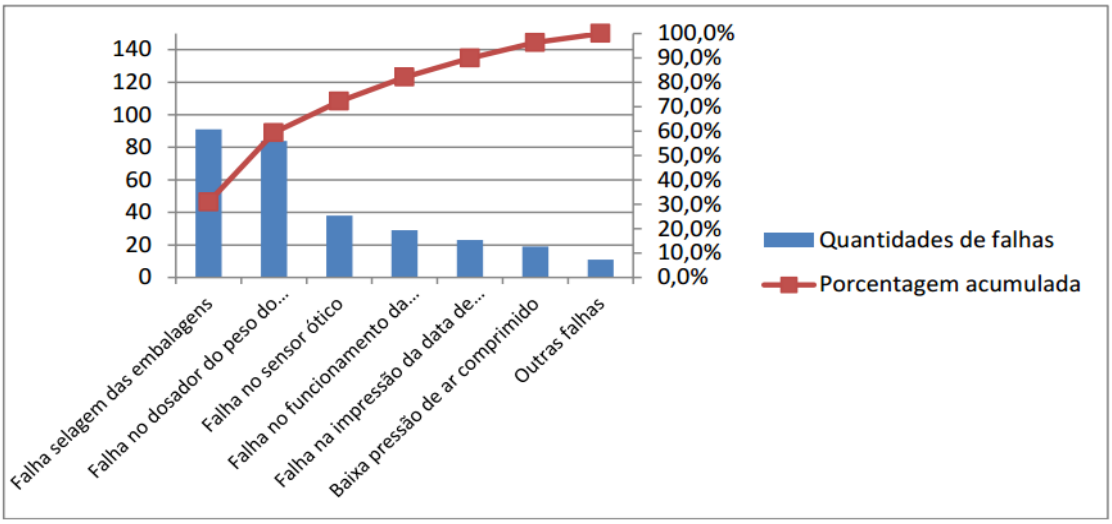
Motivo da parada	Frequência	% representativa	% acumulada
Baixa na selagem das embalagens	91	31	31
Falha na dosagem do peso do produto	84	28	59
Falha no sensor ótico	38	13	72
Falha no funcionamento da rosca sem fim	29	10	82
Falha na impressão da data de validade	23	8	90
Baixa pressão de ar comprimido	19	6	96
Outras falhas	11	4	100
TOTAL	295		

Fonte: Matias (2014)

Com os dados analisados, permitiu-se avaliar os principais e mais frequentes problemas do equipamento. A baixa temperatura na selagem das embalagens em primeiro com 91 paradas e 31% de representatividade e a falha na dosagem do peso do produto com 84 paradas e 28% de representatividade.

Dessa forma foi permitida a montagem do gráfico de Pareto:

Figura 2: Gráfico de Pareto das Paradas



Fonte: Matias (2014)

Assim, tem-se o gráfico do Diagrama de Pareto, que mostra a quantidade de falhas e a porcentagem acumulada dessas falhas, ficando fácil de observar as falhas com mais representatividade. Sendo assim, essas falhas devem ser analisadas e corrigidas para que ocorra um processo de melhoria de resultados.

No caso dessa empresa, foram realizadas mudanças nas configurações do equipamento e troca das resistências de selagem, notando-se uma melhora na produtividade. O índice de paradas do equipamento reduziu em 52% em dois meses.

Análise da aplicabilidade do Diagrama de Pareto na empresa

As empresas utilizam a ferramenta Diagrama de Pareto para aperfeiçoar os processos e não precisam necessariamente estar passando por algum momento difícil dentro da organização. Muitas empresas bem estruturadas utilizam dessa ferramenta para aumentar ainda mais a produtividade, sendo necessário identificar os processos que estão causando retardos na produção. Para as empresas, o ideal seria fazer diversas avaliações durante o ano para que não possam ocorrer prejuízos.

Ao analisar-se o estudo publicado, identifica-se que todas as estratégias da qualidade são de importância, cada uma delas tendo seus benefícios e, quando elas se interligam, tornam-se ainda mais poderosas.

Conclusão

O desenvolvimento desse estudo possibilitou uma análise detalhada sobre o Diagrama de Pareto e como a ferramenta pode influenciar na tomada de decisão dentro das empresas que utilizam desse método para identificar os principais problemas e resolvê-los a partir dos resultados obtidos.

Outro ponto importante da realização desse estudo foi que se pôde observar como o Diagrama de Pareto resultou positivamente na empresa citada como exemplo, encontrando os principais problemas, transformando em gráficos com a porcentagem de representatividade de cada item analisado. A partir de tal estudo, a empresa passou a obter resultados surpreendentemente melhores.

A ferramenta de qualidade é muito importante para aumentar o potencial de melhoria dos serviços nos processos das empresas, gerando resultados que irão mudar a maneira com que a empresa vai se inserir no mercado. É necessário estar

sempre observando os fatores que podem estar ligados diretamente na influência da qualidade dos produtos.

Conclui-se que o estudo atingiu os seus objetivos, que foi o de pesquisar sobre a utilização do Diagrama de Pareto bem como citar o exemplo de uma empresa que utilizou essa ferramenta. Confirmou o pressuposto teórico, mostrando que a ferramenta é poderosa na identificação dos problemas sob produtos/serviços, que seus benefícios são notórios, pois torna possível o máximo de resultado, com o mínimo de esforço.

Referências Bibliográficas

BEZERRA, Felipe. **Diagrama de Pareto: O que é e como fazer.** Disponível em: <http://www.portal-administracao.com/2014/04/diagrama-de-pareto-passo-a passo.html> Acesso em: 04 abr. 2019.

FALCONI, Vicente. **TQC:** Controle da qualidade total no estilo Japonês. Nova Lima/MG: Falconi, 2009.

FARIA, Caroline. **Joseph M. Juran.** Disponível em: <infoescola.com/biografias/joseph-juran/> Acesso em 21 abr. 2019.

_____ . **Princípios da Gestão da Qualidade.** Disponível em: <infoescola.com/administração_/princípios-da-gestao-da-qualidade/> Acesso em 21 ago. 2019.

KOCH, Richard. **O Poder 80/20:** Os segredos para conseguir mais com menos nos negócios e na vida. São Paulo: Gutenberg, 2015.

MACHADO, Simone. **Gestão da Qualidade.** Inhumas/GO: e-Tec Brasil, 2012.

MATIAS, Giácomo. **Utilização de ferramentas da qualidade na busca de melhoria contínua em indústria de alimentos.** v. 1. Goiânia/GO: Revista Especialize On-line, 2014.

TELES, Jhonata. **Diagrama de Pareto na manutenção: Uma ferramenta poderosa!** Disponível em: <https://engeteles.com.br/diagrama-de-pareto-na-manutenção/> Acesso em: 03 abr. 2019.

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Contabilidade Gerencial como Ferramenta de Gestão para Empresas

Management Accounting as Business Management Tool

Ana Paula Momesso[1]
Annycaroline Matias Oliveira[2]
Keite Adriane Nascimento de Cerqueira[3]
Antônio Moreira[4]
Cleide Henrique Avelino[5]
Fabiane Cristina Spironelli[6]

RESUMO

A contabilidade gerencial é fundamental para as organizações e surgiu com a globalização e o avanço tecnológico, atingindo diretamente as empresas, uma vez que seu trabalho impacta na tomada de decisão. A introdução da contabilidade gerencial no sistema organizacional tornou-se uma ferramenta para a gestão das empresas, apresentando os relatórios e índices contábeis como instrumentos para auxiliar os gestores através da análise das informações contábeis publicadas. A mesma tem como objetivo controlar e registrar as mudanças patrimoniais para assim fornecer informações úteis para introduzir a organização no mercado competitivo. A aplicabilidade destes procedimentos concedem a avaliação do posicionamento financeiro da companhia mencionada no estudo de caso, a empresa Natura S.A, mensurando e demonstrando a sua saúde financeira.
Palavras – chave: Contabilidade Gerencial, Ferramenta, Gestão.

ABSTRACT

Managerial accounting is fundamental for organizations and has come out due to globalization and technological progress, directly affecting companies, since its work impacts decision-making. The introduction of managerial accounting in the organizational system has become a tool for corporate management, introducing accounting reports and indices as instruments to guide managers through the published accounting information analysis. It focuses on controlling and recording patrimony changes so that it might provide useful information to launch the organization in the competitive market. These procedures applicability makes possible the financial position analysis on the company mentioned in the case study, the company Natura S.A, evaluating and demonstrating its financial health.
Keywords: Managerial Accounting, Tool, Management.

Introdução

[1] Acadêmica do 8º termo do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[2] Acadêmica do 8º termo do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[3] Acadêmica do 8º termo do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[4] Contador, Mestre em Ciências Sociais Aplicadas; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[5] Contadora; Especialização em Contabilidade, Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[6] Contadora; Especialização em Contabilidade, Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.

Para transformar instrumentos contábeis em ferramentas para gestão, foi preciso apoiar-se em relatórios e demonstrativos que fornecessem as informações corretas para o desenvolvimento da organização.

Assim, o objetivo geral deste trabalho foi descrever a influência da contabilidade gerencial, apontando a análise de informações contábeis como ferramenta de gestão empresarial e tomada de decisão. Esta surgiu junto à necessidade das empresas em coletar informações contábeis, gerar informações úteis em formato de relatórios para distribuir os dados para os devidos departamentos da organização, dados estes, que serão utilizados por gestores e administradores para tomarem decisões eficientes. A contabilidade gerencial, diferente da contabilidade tradicional, tem por objetivo apoiar os gestores sobre como utilizar estas informações prestadas de forma estratégica e competitiva no mercado de trabalho.

Buscou-se demonstrar, de acordo com os objetivos específicos do projeto, como a contabilidade gerencial conduz os procedimentos para poder gerar resultados em empresas, apontando como essas informações auxiliam para tomada de decisão. Deste modo, para realizar o gerenciamento da empresa, foi preciso aplicar diversos procedimentos cada qual com suas características influenciadoras no processo decisório, sendo necessário passar por todas as etapas, uma vez que os mesmos se relacionam e proporcionam continuidade.

Por sua vez, para demonstrar a influência da contabilidade gerencial realizou-se a pesquisa bibliográfica sobre o tema e buscou-se a confirmação dos dados através do Estudo de Caso, no qual foram utilizados os demonstrativos contábeis da empresa Natura S.A. para elaboração e análises dos índices de liquidez e de endividamento, avaliação do capital de giro e do EBIT e EBITDA.

Posto isto, foi elaborado o pressuposto teórico tendo como hipótese a contabilidade como ferramenta de análise e gestão permitindo analisar os resultados obtidos por esta, pois a mesma aponta através dos relatórios e demonstrativos qual a opção mais viável e completa para a tomada de decisão, buscando assim responder a pergunta problema: A contabilidade gerencial, como ferramenta de análise e gestão, traz benefícios para tomada de decisão nas empresas?

Portanto, para apoiar o desenvolvimento organizacional, foram aplicadas as ferramentas que proporcionam medidas dos diferentes aspectos financeiros, concedendo avaliação do posicionamento financeiro da companhia e seu nível de comprometimento. Ou seja, as ferramentas auxiliam para mensurar a saúde financeira da organização.

A contabilidade gerencial e o papel do contador na atualidade

A contabilidade é uma atividade que está presente há varias décadas, possuindo importância na economia e no desenvolvimento de empresa, pois coletar informações e interpretar fatos econômicos foi sendo cada vez mais essencial nas instituições. A mesma tem como objetivo controlar e registrar as mudanças patrimoniais das entidades, com a finalidade de fornecer informações que facilitarão no processo de tomada de decisões por parte dos usuários em geral.

Segundo Marion (2009, p. 28), *A contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa*.

Dessa forma, nota-se o quão importante é o uso eficaz da contabilidade para o funcionamento, organização e gestão de uma empresa, uma vez que essa vai fornecer as informações necessárias para conduzir a mesma ao futuro.

A maneira de tomar decisões foi sendo modificada com a globalização e o avanço tecnológico.

> *A administração com pressões competitivas leva as empresas a obtenção de novas formas de vantagens competitivas, caracterizadas por intensos e contínuos esforços, oferecendo produtos e serviços inovadores com padrão de qualidade, a um custo mais baixo e provocando uma maior satisfação dos clientes.* [CREPALDI; CREPALDI, 2019, p.17]

Assim, observa-se que é imprescindível em uma organização que todos os ramos se inovem, inclusive a contabilidade. Logo, tal atividade auxilia os gestores no fornecimento de informações que gerem modificação na estrutura e no desenvolvimento de uma organização.

Com a necessidade dessa inovação surgiu a contabilidade gerencial. Nesse contexto o contador amplia seu foco de trabalho com uma função analítica, ou seja, passa a agir como um profissional que mensura, identifica e analisa as informações para assegurar que os administradores usem com mais responsabilidade e segurança seus recursos disponíveis. Conforme descreve Horngren *et al* (2004 p.4),

[...] *a contabilidade gerencial é o processo de identificar, mensurar, acumular, analisar, preparar, interpretar e comunicar informações que auxiliem os gestores a atingir objetivos organizacionais*.

Crepaldi (2019) afirma em sua obra que uma técnica útil e necessária para o avanço competitivo das organizações bem como constitui-se como um sistema de informações, pois o mesmo serve como apoio no momento de oferecer informações gerenciais através de relatórios contábeis.

Assim, nota-se que a contabilidade gerencial surgiu como um auxílio para os gestores e administradores, atingindo diretamente toda a empresa, uma vez que os relatórios impactam diretamente nas tomadas de decisões para se atingir os objetivos e necessidades da empresa.

Também, é importante lembrarmos a importância do papel do contador dentro das organizações, uma vez que tinha-se a visão tradicional que o contador era como um guarda-livros, segundo artigo publicado por Luperini (2016) no site Contábeis. Ainda, a autora afirma que as funções do contador moldaram-se [...] *de tal forma que na atualidade um bom contador é visto como um gestor e necessita mais do que nunca estar bem antenado*. Portanto, percebe-se que, ao aplicar a contabilidade gerencial, a mesma passou a exercer o papel de gestor, função esta que antes eram específicas de administradores. Dessa forma constata-se a importância de gerenciamento que a contabilidade e o contador vêm assumindo nesse novo modelo de mercado de trabalho.

A atuação da contabilidade gerencial e seus processos

Para poder gerar resultados satisfatórios dentro das empresas, o contador gerencial utiliza diversas ferramentas que o fazem assegurar e repassar os dados no momento certo para as devidas pessoas, [...] *acreditando com que cada instrumento traga consigo soluções para o gerenciamento de cada empresa.* (CREPALDI, 2007, p. 20).

Para obter o conhecimento preciso que auxilie no processo decisório, é necessário realizar alguns procedimentos. Sendo assim, Atkinson *et al* (2000), afirma que é necessário escolher a melhor ação contábil para o momento, identificando as características dos processos da contabilidade gerencial, e para isso

é preciso reconhecer, mensurar e ter as quantificações das transações da empresa e de outros eventos econômicos.

A importância da contabilidade na tomada de decisão

A tomada de decisão dentro de uma empresa é sempre um processo importante, por isso deve-se oportunizar ferramentas que auxiliem tal processo, oferecendo opções através das informações contábeis para o gestor. Deste modo, segundo Tófoli (2012) os resultados produzidos através da análise dos balanços e demonstração de resultado do exercício permitem identificar e entender detalhes da empresa como sua capacidade de liquidez, nível de endividamento entre outros. Portanto, o uso dessas ferramentas facilitará o cotidiano dos gestores, pois através das informações geradas por esses instrumentos, é possível identificar e analisar os demonstrativos contábeis que influenciarão na execução das decisões dentro e fora da organização.

Para Oliveira (1998, p.36), a informação é

> *[...] o produto da análise dos dados existentes na empresa, devidamente registrados, classificados, organizados, relacionados e interpretados dentro de um contexto para transmitir conhecimento e permitir a tomada de decisão na forma otimizada*.

Vale ressaltar que o dado é o registro puro, ainda não interpretado, analisado e processado, conforme alega Padoveze (2004). Por conseguinte, os dados e informações têm definições distintas, todavia relacionadas.

Atkinson *et al* (2000 p. 45) afirma que [...] *a informação gerencial contábil participa de várias funções organizacionais diferentes – controle operacional, custeio do produto e do cliente, controle administrativo e controle estratégico.* Dessa forma o controle operacional provê o *feedback* relativo a eficiência e a categoria das atividades executadas; o custeio do produto e do cliente determina os custos dos recursos para se produzir, vender e entregar um serviço ou produto aos clientes; e por fim, tanto o controle administrativo quanto o controle estratégico oferecem informação referente ao desempenho financeiro e competitivo de longo prazo, situações de mercado, preferência dos clientes e inovações tecnológicas, tudo isso sendo relevantes para a tomada de decisão.

Vale lembrar que a tomada de decisão vai além de uma ação impositiva que se resuma a uma resposta afirmativa ou negativa pois, para a tomada de decisão, é

necessário observar, conhecer e analisar. Desta forma, é imprescindível que o gestor tenha conhecimento suficiente de todos os processos que resultam no acontecimento da tomada de decisão.

Ainda, segundo Marion (2011, p.36), o mesmo afirma que,

> *[...] a contabilidade é importante no processo de tomada de decisão porque coleta todos os dados econômicos, mensurando-os monetariamente, registrando-os e sumarizando-os em forma de relatórios ou de comunicados.*

Desta forma observa-se que a contabilidade gerencial tem papel fundamental nas tomadas de decisões, uma vez que o contador através dos sistemas de informações oferece dados para uma gestão estratégica que busca impactar na organização benefícios para a mesma.

Confirmando a importância da contabilidade gerencial e seu impacto nas empresas e nas tomadas de decisão, Atkinson *et al* (2000 p. 36) afirma que [...] *os sistemas gerenciais contábeis produzem informações que ajudam funcionários, gerentes e executivos a tomar melhores decisões e a aperfeiçoar os processos e desempenhos de suas empresas.* Ou seja, pode-se notar que a empresa como um todo é afetada pela contabilidade gerencial, pois esta é o objeto que gera informações seguras, claras e eficazes para a tomada de decisão em seus diversos setores.

Índices utilizados e sua importância na contabilidade gerencial

Uma ferramenta muito útil para a contabilidade gerencial são os índices que apresentam informações necessárias à organização, pois influenciam no processo de tomada de decisão.

Sobre os índices que estabelecem a ferramenta básica para análise de balanços, Matarazzo (1998, p.153) [...] aponta ser *a relação entre contas ou grupo de contas das Demonstrações Financeiras, que visa evidenciar determinado aspecto da situação econômica ou financeira de uma empresa.*

Dessa forma os índices proporcionam medidas dos diferentes aspectos financeiros. Os mesmos avaliam o posicionamento financeiro da companhia e o nível de comprometimento em relação aos credores da empresa, portanto, sua análise interfere no desenvolvimento da empresa e em sua estabilidade econômica.

Os dados para a apuração destes índices são retirados do Balanço patrimonial e demonstração contábil, que evidenciam a posição patrimonial da

empresa. Esses dados necessitam ser atualizados periodicamente para que se faça uma análise exata da organização.

De acordo com Tófoli (2012) os principais índices utilizados são de liquidez, índice de endividamento, análise do capital de giro, Ebit e Ebtida. Ainda segundo Tófoli (2012) dentro dos índices de liquidez existe: a liquidez corrente, seca, geral e imediata. A liquidez corrente é a relação entre os grupos patrimoniais, ou seja, a razão dos bens e direitos de curto prazo dentro da empresa; a liquidez seca que é o indicador que mede a capacidade de pagamento a curto prazo sem considerar as vendas de estoque; a liquidez geral demonstrada pela capacidade de pagamento a longo prazo, analisando sua saúde financeira e a liquidez imediata, que mede a posição financeira da organização, identificando as dívidas de curto prazo que podem ser liquidadas.

Conforme Tófoli (2012), os principais índices de endividamento utilizados são: Participação de capital de terceiros sobre recursos totais que é o relacionamento entre o capital de terceiros com os recursos totais e a Composição do endividamento que é o retrato que demonstra a dependência sobre os recursos de terceiros no financiamento de seu ativo. Por conseguinte, esses demonstram o nível de endividamento da empresa, avaliando sua obtenção de recursos. Desse modo, identifica-se se a empresa vem financiando o seu ativo com recursos próprios ou de terceiros e em que proporções. E através desse contexto é cabível detectar se os recursos de terceiros têm seu vencimento em grande maioria a curto Prazo ou a Longo Prazo.

Outra ferramenta útil é o capital de giro líquido que, segundo Atril; Mclaney (2014), representa um ativo circulante menos passivo circulante (exigível a curto prazo). Posto isto, o mesmo demonstra um investimento líquido em ativos de pequeno prazo. Sua variação é de acordo com o giro do caixa da organização, ou seja, quanto mais a entidade demorar a receber de seus clientes, mais amplo será o giro do caixa.

Outros índices utilizados para analisar o desempenho de uma empresa é o EBIT e EBITDA, os quais auxiliam no processo de entendimento da situação das empresas, como também no planejamento e decisões, sendo indicadores que influenciam as estratégias financeiras das empresas.

O indicador *Earnings Before Interest and Taxes* - EBIT é denominado no Brasil como LAJIR, ou seja, lucro antes dos juros e tributos, sendo uma medida do lucro da organização, apurando sua eficiência produtiva. Em vista disso, segundo Marques *et al* (2008) o ebit é uma medida de lucro mais relacionada ao resultados não operacionais, apresentando assim o verdadeiro lucro contábil que a empresa obteve considerando apenas as operações realizadas pela atividade fim da empresa.

O *Earning Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization* - EBITDA conhecidao no Brasil como LAJIDA, é o lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização, apurando a eficiência da geração de caixa da empresa. O mesmo representa o ebit tradicional, mas eliminando os efeitos das provisões da depreciação de ativos tangíveis e da amortização de ativos intangiveis, pois os mesmos não são desembolsos, justificando sua exclusão do cálculo.

> *[...] existe uma tendência por parte dos analistas em recomendar negócios com empresas que apresentam EBITDA positivo, afinal quanto maior a geração de recursos via operações da empresa, mais atrativo é o negócio, especialmente quando comparamos o indicador absoluto com o volume de investimentos operacionais.* (VASCONCELOS, 2002)

Os termos Ebit e Ebitda são parecidos, porém oferecem distintos significados para a saúde financeira da empresa. O primeiro refere-se ao lucro antes de juros e tributos, o segundo, o lucro antes de juros, impostos, depreciações e amortizações.

Dessa forma, percebe-se que todos os índices e ferramentas apresentadas são importantes na contabilidade gerencial. Tanto os índices de endividamento e liquidez quanto o capital de giro liquido influentes para uma boa análise e gestão, pois juntos demonstram de forma simplificada qual a localização financeira da entidade. Por sua vez, o Ebit e Ebitda apuram sua eficiência produtiva e de geração de caixa. Logo, a partir da análise desses, os gestores conseguem tomar a decisão mais favorável para a empresa, bem como comparar sua eficiência perante empresas do mesmo do ramo de atividade no Brasil e no exterior.

Estudo de Caso na empresa Natura S.A.

A Natura Cosméticos S.A. é uma organização multinacional brasileira que atua no setor de produtos de cosméticos, fragrâncias e higiene pessoal. Sua trajetória iniciou-se com Luiz Seabra em 1969, com a inauguração de uma pequena loja na rua Oscar Freire, em São Paulo. Desde o começo, Seabra buscava atingir a

missão de proporcionar o bem estar através de vínculos harmoniosos das pessoa consigo mesmo, com outros e com a natureza.

Assim foi selecionada essa empresa para a aplicação de índices utilizados na contabilidade gerencial, para verificar o real posicionamento financeiro da companhia, visto que essa está em destaque no mercado atual e possui uma grande geração de valores.

Em conformidade com os dados publicados em 2019, nas suas demonstrações financeiras individuais e consolidados sobre 2018 e 2017 foram realizados cálculos de índices já apresentados para identificar seu posicionamento financeiro. De acordo com as informações publicadas em seu relatório, a sociedade possui participações apenas em controladas, sendo os resultados dos investimentos contabilizados pelo método de equivalência patrimonial, utilizando as demonstrações encerradas nas mesmas datas-bases da sociedade.

Índices Financeiros

Para a realização do Estudo de Caso, foram aplicados os índices financeiros de acordo com os dados divulgados pela empresa Natura S/A, além do balanço patrimonial e outros demonstrativos financeiros de acordo com as informações fornecidas e levantadas em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, sendo os valores em milhares de reais, publicados pela empresa Natura S.A. no mês de março de 2019.

Conforme retratado no quadro 1, ocorreu uma redução de R$ 0,06, se investido R$1,00, analisando a variação de 2017 para 2018, demonstrando uma diminuição na sua dependência de terceiros. Segundo Matarazzo (1998) sempre que se aborda o índice de Participação de Capitais de Terceiros, está-se fazendo uma análise exclusivamente do ponto de vista financeiro, ou seja, do risco de insolvência e não relação ao lucro ou prejuízo.

Quadro 01: Balanço Patrimonial anual da empresa Natura S. A. dos exercícios de 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017.

NATURA COSMÉTICOS S.A.

BALANÇOS PATRIMONIAIS LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2017
(Em milhares de reais - R$)

ATIVOS	Consolidado 2018	Consolidado 2017
CIRCULANTES		
Caixa e equivalentes de caixa	1.215.048	1.693.131
Títulos e valores mobiliários	1.215.377	1.977.305
Contas a receber de clientes	1.691.581	1.507.921
Contas a receber de clientes - partes relacionadas	-	-
Estoques	1.364.672	1.243.925
Impostos a recuperar	379.253	210.563
Imposto de renda e contribuição social	326.803	197.478
Instrumentos financeiros derivativos	-	14.778
Outros ativos circulantes	263.025	211.208
Total dos ativos circulantes	6.455.759	7.056.309
NÃO CIRCULANTES		
Impostos a recuperar	368.640	439.139
Imposto de renda e contribuição social diferidos	398.400	344.153
Depósitos judiciais	333.577	319.433
Instrumentos financeiros derivativos	584.308	-
Outros ativos não circulantes	51.606	46.145
Total dos ativos realizável a longo prazo	1.736.531	1.148.870
Investimentos	-	-
Imobilizado	2.236.714	2.276.674
Intangível	4.950.545	4.475.609
Total dos ativos não circulantes	8.923.790	7.901.153
TOTAL DOS ATIVOS	15.379.549	14.957.462

PASSIVOS E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	Consolidado 2018	Consolidado 2017
CIRCULANTES		
Empréstimos, financiamentos e debêntures	1.181.859	4.076.669
Fornecedores e operações de "risco sacado"	1.736.791	1.553.763
Fornecedores - partes relacionadas	-	-
Salários, participações nos resultados e encargos sociais	574.381	366.028
Obrigações tributárias	310.093	269.850
Imposto de renda e contribuição social	183.030	147.942
Dividendos e juros sobre o capital próprio a pagar	152.979	201.652
Instrumentos financeiros derivativos	69.189	-
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	20.389	17.357
Outros passivos circulantes	338.170	278.744
Total dos passivos circulantes	4.566.881	6.912.005
NÃO CIRCULANTES		
Empréstimos, financiamentos e debêntures	7.258.521	5.255.231
Obrigações tributárias	165.326	195.127
Imposto de renda e contribuição social diferidos	431.534	422.369
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	241.418	264.689
Outros passivos não circulantes	141.767	273.295
Total dos passivos não circulantes	8.238.566	6.410.711
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		
Capital social	427.073	427.073
Ações em tesouraria	(19.408)	(32.544)
Reservas de capital	329.330	155.721
Reservas de lucros	1.437.015	1.123.226
Deságio em transações de capital	(92.066)	(92.066)
Ajustes de avaliação patrimonial	492.158	53.336
Total do patrimônio líquido	2.574.102	1.634.746
TOTAL DOS PASSIVOS E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	15.379.549	14.957.462

Fonte: Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas Natura S.A.

Liquidez Corrente

	Fórmula	2017	2018
Liquidez Corrente	Ativo Circulante X100 / Passivo Circulante	7.056.309 X100 / 6.912.005	6.455.759 X100 / 4.566.881
	Resultado	**102,09%**	**141,36%**

O resultado demonstra que, em ambos os anos, o seu capital circulante foi superior que as obrigações de curto prazo, observa-se que na variação entre os anos ocorreu um aumento do lucro em R$0,39 para cada R$1,00 de dívida. Todavia, em 2018 obteve um resultado do Ativo Circulante inferior que o apresentado em 2017, sendo assim, seu resultado é fruto da redução das dívidas de curto prazo.

Liquidez Seca

	Fórmula	2017	2018
Liquidez Seca	AC - Est. - Desp. Ant. x 100 / Passivo Circulante	7.056.309 - 1.243.925 x100 / 6.912.005	6.455.759 - 1.364.672 x100 / 4.566.881
	Resultado	**84,09%**	**111,48%**

O indice demonstra que de 2017 para 2018 a empresa obteve uma elevação de seus resultados, sendo que no ultimo ano exercício para cada R$1,00 utilizado em suas obrigações obteve aumento de R$0,11 em sua capacidade de pagamento. Assim, no ano anterior a empresa havia dependência maior do seu estoque, sendo necessário a circulação desse para quitar suas dívidas.

Liquidez Geral

	Fórmula	2017	2018
Liquidez Geral	AC + Real. Longo Prazo x100 Passivo Circulante + Passivo Não Circ.	7.056.309+1.148.870 x100 6.912.005 + 6.410.711	6.455.759+1.736.53 x100 4.556.881+8.238.566
	Resultado	**61,59%**	**63,98%**

A liquidez geral obteve um pequeno aumento, pois em sua variação de liquidez econômica a longo prazo ocorreu um acréscimo em R$0,02 pra cada R$1,00 de dívida total, demonstrando que a empresa aumentou sua capacidade de honrar as suas exigibilidades com seus recursos realizáveis a curto e longo prazo.

Liquidez Imediata

	Fórmula	2017	2018
Liquidez Imediata	Disponível x100 Passivo Circulante	3.670.436 x100 6.912.005	2.430.425 x100 4.556.881
	Resultado	**53,10%**	**53,33%**

Os resultados entre o comparativo dos dois anos são bem próximos, ocorreu um aumento de R$0,23 para cada R$1,00 de dívida assumida. O disponível de 2017 foi superior ao de 2018, contudo em 2018 ocorreu a redução das suas dívidas a curto prazo, fazendo com que mantesse sua posição financeira em relação a possibilidade de liquidar seus compromissos.

Participação do capital de terceiros sobre recursos totais

	Fórmula	2017	2018
Part. do Capital de Terceiros	Passivo Circ. + Passivo Não Circ. x 100 Ativo Total	6.912.005 + 6.410.711 x 100 14.957.462	4.556.881 + 8.238.566 x 100 15.379.549
	Resultado	**89,07%**	**83,26%**

Composição do endividamento de curto prazo sobre endividamento total

Composição do Endividamento	**Fórmula**	2017	2018
	Passivo Circulante x100 Exigível Total	6.912.005 x100 13.322.716	4.556.881 x100 12.805.447
	Resultado	**51,88%**	**35,66%**

Observando os dois anos é notório que em 2018 ocorreu uma grande redução de R$ 0,16, se investido R$1,00, de sua composição de endividamento de curto prazo. Logo, demonstra uma boa gestão, pois para a empresa, concentrar suas dívidas em longo prazo lhe beneficia com mais tempo para gerar recursos para pode cumprir com essas obrigações e em caso de alguma situação de crise possuirá um tempo maior para se programar.

Capital de Giro

Capital de Giro Liquido	**Fórmula**	**2017**	**2018**
	Ativo Circ. - Passivo Circ.	7.056.309 - 6.912.005	6.455.759 - 4.556.881
	Resultado	**144.304**	**1.888.878**

Analisando o comparativo dos resultados de 2017 e de 2018, percebe-se que houve uma grande evolução do CGL, gerando um aumento de aproximadamente 1.208,97%. Apesar de o ativo e passivo circulante de 2018 terem reduzido, comparados com os de 2017, a diferença entre eles dentro do balanço patrimonial de 2018 aumentou. Isto ocorreu devido à conta de empréstimos a pagar ter recaído, fazendo com que seu passivo circulante decrescesse mais do que no ano anterior.

EBIT e EBITDA

EBIT/EBITDA	**2017**	**2018**
LUCRO LIQUIDO	R$ 670.251,00	R$ 548.379,00
(+) PROVISÃO IMPOSTOS	R$ 300.941,00	R$ 125.026,00
(=) LUCRO OPERACIONAL	**R$ 971.192,00**	**R$ 673.405,00**
(+) DESPESAS FINANCEIRAS	R$ 991.841,00	R$ 2.639.709,00
(-)RECEITAS FINANCEIRAS	R$ 604.392,00	R$ 2.056.421,00
(=) EBIT	**R$ 1.358.641,00**	**R$ 1.256.693,00**
(+) DEPRECIAÇÃO	R$ 383.352,00	R$ 589.911,00
(=) EBITDA	**R$ 1.741.993,00**	**R$ 1.846.604,00**
MARGENS	**2017**	**2018**

RECEITA OPERACIONAL LIQUIDA	R$ 9.852.708,00	R$ 13.397.419,00
MARGEM EBIT	**13,79%**	**9,38%**
MARGEM EBITDA	**17,68%**	**13,78%**

O EBIT mencionado acima teve um regresso em 7,5% em relação ao ano anterior demonstrando uma queda em sua eficiência produtiva, pois este é o seu lucro obtido considerando apenas a atividade fim da empresa. Apesar de sua receita operacional líquida ter sofrido um aumento, ocorreu também um grande acréscimo em suas despesas financeiras, prejudicando o resultado e diminuindo a margem representativa do Ebit sobre o resultado. Já o Ebitda apresentou um aumento em relação ao ano anterior, entretanto, sua margem foi reduzida em R$ 0,04 devido à receita operacional liquida ser superior em 2018, demonstrando que o seu potencial de gerar caixa diminuiu. Sendo assim, verificou-se que a competitividade e a eficiência da empresa reduziram de um ano para o outro.

De acordo com os dados divulgados pela Natura S.A., foram aplicados índices de acordo com as informações presentes em seu balanço patrimonial e demonstrativos financeiros, mas calculados e demonstrados de forma trimestral; em nosso Estudo de Caso os índices foram aplicados de forma anual para obter um resultado mais eficaz e objetivo.

Análise dos Índices Financeiros

Em virtude do que foi mencionado, após a análise dos dados e índices, a empresa Natura S.A. é uma empresa de grande porte e organizada contabilmente e financeiramente. A mesma possui uma boa gestão, conforme os índices aplicados, verificamos que sua capacidade de pagamento manteve um aumento contínuo, também foi possível verificar que a companhia está menos dependente de capital de terceiros, suas dependências estão em sua maior parte em longo prazo, ou seja, a empresa está com mais tempo para gerar recursos.

O capital de giro da empresa teve um aumento de mais de 1000%, sendo assim, a empresa está com valor disponível em caixa para cumprir com suas obrigações. Porém, após verificar o Ebit e Ebitda, foi constatado que houve uma pequena regressão em comparação de um ano para outro, podendo ser um fator de risco para possíveis investidores, pois os mesmos valorizam o resultado

apresentado por estes recursos e estes fornecem a capacidade de geração de caixa e os lucros apresentados, independente de seu faturamento mensal.

Contudo, estes índices aplicados são de grande importância para controles internos e avaliações externas de investidores, mas, são ferramentas que podem ser complementadas e não trabalham de forma individual, pois quando excluído o resultado financeiro, teve como consequência uma redução do EBIT, decorrente o aumento do saldo das despesas financeiras.

Conclusão

Com as análises apresentadas e as informações obtidas através da aplicação da metodologia em uma empresa real, com grande destaque no mercado, chegou-se a conclusão que as ferramentas gerenciais para análise e gestão dão a conjuntura para estudar os resultados obtidos pela contabilidade gerencial, e apontar qual a decisão mais viável para uma organização quando observado seus relatórios, confirmando assim o pressuposto teórico. Portanto, as informações foram precisas e foi possível obter uma conclusão sobre o artigo, os objetivos foram alcançados através das pesquisas realizadas.

Observou-se que a gestão dos administradores torna-se mais eficiente a partir do momento que se utiliza os relatórios e índices fornecidos pela contabilidade gerencial, pois a mesma transforma dados técnicos em relatórios claros e objetivos para fácil entendimento da situação da empresa.

Através dos métodos e procedimentos propostos notou-se que as organizações possuem informações decisórias, mas infelizmente muitas não fazem uso desses dados. Portanto, propõe-se que os gestores apliquem as ferramentas contábeis no cotidiano empresarial, garantindo que suas decisões sejam tomadas com mais confiabilidade e segurança.

Referências Bibliográficas

ATKINSON, Anthony A. [et al.]. **Contabilidade Gerencial**. Tradução André Olímpio Mosselman Du Chenoy Castro; revisão técnica Rubens Famá. São Paulo: Atlas, 2000.

ATRIL, Peter; MCLANEY, Eddie. **Contabilidade Gerencial para tomada de decisões.** 1. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014

CREPALDI, Silvio A.; CREPALDI Guilherme S. **Contabilidade Gerencial: Teoria e Pratica.** 8.ed. São Paulo: Atlas S.A., 2019.

_____. **Contabilidade gerencial, teoria e prática.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas Natura S.A 2019. Disponível em: <https://www.natura.com.br> Acesso em: 25 set 2019.

HORNGREN, Charles T.; SUNDEN, Gary L.; STRATTON, William O. **Contabilidade Gerencial**. 12.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

MARION, José C. **Contábilidade Básica.** 10.ed. São Paulo: Atlas S.A.,2011.

MARQUES, José A. V. da C.; CARNEIRO JUNIOR, João B. A.; KUHL, Carlos A. **Análise Financeira das Empresas**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2008.

MATARAZZO, Dante C. **Análise Financeira de balanços**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1998.

PADOVEZE, Clóvis L. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

TÓFOLI, Irso. **Administração Financeira Empresarial**. 1.ed. São José do Rio Preto, SP: Raízes Gráfica e Editora, 2012.

VASCONCELOS, Yumara L**. Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, ano 31, n. 136, jul./ago. 2002.

A importância da análise estrutural e econômica na fundação PIO XII- Hospital de Amor

The importance of structural and economic analysis in the foundation PIO XII – Love Hospital

Cleber Augusto de Souza[1]
Tiago Marcon Araujo[2]
Vinicius Panini Duarte[3]
Walcir Gonçalves de Lima[4]
Cleide Henrique Avelino[5]
Fabiane Cristina Spironelli[6]

RESUMO
A contabilidade é uma ciência que estuda o Patrimônio das Organizações, registrando os atos e fatos da administração econômica, sendo uma poderosa ferramenta que auxilia os administradores na gestão de seus negócios. Trata-se de um ramo de conhecimento cujos fundamentos e objetivos giram em torno da obtenção de medidas para tomada de decisões, através da aplicação de ferramentas para a produção de relatórios e demonstrativos contábeis financeiros, que evidenciam uma interpretação adequada da situação da entidade. O estudo de caso será realizado na fundação Pio XII – Hospital de Amor, Barretos/SP.
Palavras – Chave: Contabilidade, Demonstrativos contábeis, Tomada de decisão

ABSTRACT
Accounting is a science that studies the organizations' patrimony, booking acts and facts regarding economics administration, been a powerful back up to assist the business managers. It is a knowledge field whose basis and objectives are focused on getting leads to decision-making, through tools application to produce reports and financial statements, that guide to a proper interpretation of the entity's situation. The case study will be performed at the Pio XII Foundation – Love Hospital, Barretos/SP.
Keywords: Accounting, Financial statements, Decision-making

Introdução

A Análise das demonstrações Contábeis é relevante para à elaboração do processo de planejamento da Entidade Social Hospital de Amor, Barretos/SP, um dos maiores centros de tratamento de câncer do mundo, identificado no estudo de

[1]Acadêmico do 8º termo do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitária Católico Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba

[2]Acadêmico do 8º termo do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitária Católico Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba

[3]Acadêmico do 8º termo do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitária Católico Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba

[4]Contador; Mestre em Contabilidade Avançada, Especialização em Contabilidade Avançada, Direito Tributário e Direito Empresarial; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba

[5]Contadora; Especialização em Contabilidade; Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba

[6]Contadora; Especialização em Contabilidade; Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba

caso. Todos os atendimentos são realizados 100% através do Serviço Único de Saúde-SUS.

O objetivo principal é verificar a importância da análise das demonstrações contábeis, que auxilia no processo de tomada de decisão, através de comparativos dos índices de liquidez, análise dos índices de endividamentos, imobilização do patrimônio líquido, análise horizontal e vertical. Além de realizar uma discussão teórica através de pesquisa bibliográfica, cujo o pressuposto teórico foi que a utilização dos índices de liquidez, endividamento, imobilização, solvência, análise horizontal e vertical na fundação PIO XII – Hospital do Amor, na qual são ferramentas indispensáveis para a gestão empresarial, proporcionando aos gestores obterem informações contábeis uteis, que os auxiliara na condução da entidade, possibilitando a tomada de decisão.

Contabilidade e as Demonstrações Contábeis

A contabilidade é a ciência que estuda e pratica as funções de orientações de controle e de registro relativo aos atos e fatos da administração econômica, sendo uma poderosa ferramenta que auxilia os administradores na gestão de seus negócios e consequentemente alicerça-os a tomar decisões com um menor grau de erro possível. (MORANTE,2011)

As finalidades fundamentais da contabilidade referem-se à orientação da administração das empresas no exercício de suas funções. Portanto, a contabilidade é o controle e o planejamento de toda e qualquer entidade.

Dentre os seus fundamentos faz-se preciso informar e avaliar dados, destinando-os a prever seus usuários com demonstrações e análise da natureza econômica e financeira de uma entidade.

As demonstrações contábeis são uma representação monetária estruturada da posição patrimonial e financeira em determinada data e das transações realizadas por uma entidade no período findo nessa data. (IBRACON, 2011)

O objetivo das demonstrações contábeis, é fornecer informações sobre a posição patrimonial e financeira, o resultado e o fluxo financeiro da entidade, que são úteis para os usuários na tomada de decisões, juntamente com as notas explicativas que não sendo demonstrações contábeis, mas fazem parte dos demais relatórios facilitando sua leitura e fornecendo informações mais relevantes.

Balanço Patrimonial - BP

O Balanço Patrimonial é uma das principais demonstrações financeiras dentro da contabilidade, um relatório gerado após o registro de todas as movimentações financeiras de uma empresa em um período especifico. (0LIVEIRA,2017)

Essa demonstração informa toda a situação patrimonial da empresa, ou seja, bens, direitos e obrigações, proporcionando uma visão sistêmica da situação do seu patrimônio.

Com o Balanço Patrimonial é possível extrair diversos tipos de análises financeiras e verificar situações distintas, como, por exemplo, verificar o saldo a receber de uma empresa ao término do exercício junto ao cliente e mostra a desvalorização desses ativos ao longo do tempo e seu saldo residual. É possível analisar o valor de fornecedores em aberto que a empresa possui além de acompanhar saldos a pagar de empréstimos e financiamentos. (0LIVEIRA,2017)

Em uma análise mais avançada, é possível verificar a evolução financeira e do patrimônio da empresa, comparando o período atual com os anteriores.

O Balanço Patrimonial é o que a empresa precisa para analisar o comportamento do seu dinheiro e entender suas necessidades no momento. Sua principal função é entender de onde vêm e para onde vão os recursos financeiros da empresa, podendo auxiliar na tomada de decisões para que tornem as movimentações cada vez mais benéficas para o crescimento de empresa. O Balanço Patrimonial também auxilia no planejamento tributário, analisando quanto será preciso pagar em taxas, impostos e o que pode ser feito para reduzir ou melhorar esses valores. (0LIVEIRA,2017)

Para elaborar um Balanço Patrimonial é necessário determinar qual o período que será registrado, a data início assim como a data final devem ser demonstradas na parte superior do demonstrativo.

É necessário ainda, realizar uma separação das contas que são ativos circulantes ou não circulantes e quais são passivo circulante ou não circulante, destacando também os cálculos do patrimônio líquido. Esses valores são descritos em reais e através dessa disposição é possível saber com mais evidencia a situação financeira da empresa. (ASSAF NETO,1995)

De acordo Silva, (2014) relata que o Balanço Patrimonial-BP reflete a posição das contas patrimoniais em determinado momento, normalmente no fim do ano ou de um período prefixado. O Balanço Patrimonial é composto por duas colunas, dispostas de modo vertical, onde uma representa o Ativo e a outra o Passivo e o Patrimônio Líquido.

O Ativo compreende todos os direitos e bens da empresa. Nele são demonstrados os recursos que podem ser avaliados em dinheiro e que constituem benefícios presentes ou futuros para a entidade.

A esquerda do BP nota-se que o Ativo é dividido em Ativo Circulante-AC e Ativo não Circulante-ÑC, onde o primeiro é composto por valores disponíveis para utilização imediata por parte da entidade, além de direitos conversíveis em valores disponíveis no curto prazo, até o fim do exercício seguinte da empresa, como também valores de despesas já pagas por parte da empresa que a beneficiará no exercício seguinte àquele da data final do Balanço Patrimonial.

Por sua vez, a coluna do lado direito do BP, além do PL, contém o Passivo Exigível, dividido em Passivo Circulante-PC, dívidas que a empresa deve pagar até o término do exercício seguinte dela, no caso de curto prazo, e Passivo não Circulante-ÑC, exigido após o término do exercício seguinte, conhecidas como dívidas de longo prazo, (DINIZ, 2015)

O Passivo evidencia todas as obrigações que a empresa tem com terceiros, como contas a pagar, empréstimos, financiamentos, entre outros. Vale salientar que é mais adequado denominá-lo de Passivo Exigível.

> *O Passivo é uma obrigação exigível, isto é, no momento em que a dívida vencer, a mesma poderá e será exigida sua liquidação.* [...} *O Patrimônio Líquido é a diferença entre o Ativo e o Passivo Exigível (curto e longo prazo), e representa o volume de recursos financeiros investidos na organização por seus acionistas ou sócios. (*DINIZ, 2015, p. 48-49)

O Patrimônio Líquido é acrescido tanto com novos investimentos em infraestrutura com os rendimentos advindos de lucros.

Demonstração do Resultado do Exercício - DRE

Demonstração do Resultado do Exercício, também conhecida como DRE, é um documento contábil de demonstração cujo objetivo é detalhar a formação do

resultado líquido de um exercício pela confrontação das receitas, custos e despesas de uma empresa, apuradas segundo o princípio contábil do regime de competência: receitas e despesas devem ser incluídas na operação do resultado do período em que ocorrem. Em outras palavras, uma DRE apresenta o resumo financeiro dos resultados operacionais e não operacionais de uma empresa. (ASSAF NETO, 1995)

Para fins legais de divulgação, a DRE abrange o período estabelecido como exercício financeiro, que normalmente vai de janeiro a dezembro: Contudo, pode ser elaborada mensalmente para fins administrativos e trimestralmente para fins fiscais. Essa demonstração é um complemento do Balanço Patrimonial e seu resultado de lucro ou prejuízo irão compor o Patrimônio líquido.

Análise das Demonstrações Contábeis – Estrutural e Econômica

Existem algumas análises que podem ser feitas a partir do Balanço Patrimonial, como por exemplo, índices de liquidez: imediata, corrente, seca e geral, índices de endividamento: total, endividamento bancário e o índice de imobilização. Desse modo, pode-se observar que o Balanço Patrimonial é responsável não apenas pela demonstração financeira da empresa, mas também pelas análises possíveis a partir do demonstrativo, podendo assim decidir se a empresa está em um momento favorável a realizar novos investimentos ou se é necessário rever algumas práticas dentro da organização.

> *A análise das demonstrações financeiras é basicamente o estudo do desempenho econômico e financeiro de uma empresa em determinado período passado, para diagnosticar, quesitos de sua posição atual a fim de prever tendências futuras.* (DINIZ, 2015, p. 27)

O Balanço Patrimonial evidencia a situação geral da empresa, em uma abordagem mais específica ele identificar a situação econômica da empresa. Assim, uma forma de avaliar a Situação Econômica é observar o Patrimônio Líquido da empresa e a sua variação. Evidentemente que o crescimento real do Patrimônio Líquido vem fortalecer a sua Situação Econômica. O fortalecimento do Capital Próprio em relação ao Capital de Terceiros, proporciona à empresa uma posição mais sólida, não se tornando vulnerável a qualquer revés que possa ocorrer.

Estudo de Caso em Entidade Social

Foi realizado um Estudo de Caso relacionado à análise das Demonstrações Contábeis da Entidade Social Hospital de Amor, sendo ele um dos maiores centros de tratamento de câncer do mundo, onde todos os atendimentos são 100% realizados através do Serviço Único de Saúde - SUS.

A análise das demonstrações contábeis realizada auxilia no processo de tomada de decisão, através de comparativos dos índices aplicados, sendo eles: liquidez, endividamentos, imobilização do patrimônio líquido, análise horizontal e vertical. O estudo apresentado além de realizar uma discussão teórica sobre os indicadores financeiros aplicados nos demonstrativos contábeis, mostram também a importância do tema, para tomada de decisão gerencial.

O estudo dos índices tem papel fundamental na análise das Demonstrações Financeiras, pois representam a relação entre contas ou grupo de contas de tais demonstrações, que visa evidenciar determinado aspecto da situação econômica ou financeira de uma empresa. Os índices têm como característica fundamental fornecer visão ampla da situação da empresa, além de servirem de medida para a construção de um quadro de avaliação da empresa. (MATARAZZO, 2010)

Índices de Liquidez

Os índices de liquidez avaliam a capacidade de pagamento da empresa frente a suas obrigações. Sendo de grande importância para a administração da continuidade da empresa, as variações destes índices devem ser motivos de análise para os gestores. (MATARAZZO, 2010)

> *Os índices constituem a técnica de análise mais empregada. A característica fundamental dos índices é fornecer visão ampla da situação econômica ou financeira da empresa.* (MATARAZZO, 2010, p. 81)

Os índices de liquidez são indicadores de análise financeira que revelam quanto a empresa possui de recursos disponíveis para quitar suas obrigações com terceiros. A capacidade de pagamento de uma empresa é calculada por meio de um quociente que envolva os valores de seu ativo com os valores de seu passivo. (MATARAZZO, 2010).

As informações para o cálculo destes índices são retiradas unicamente do Balanço Patrimonial, devendo ser atualizadas constantemente para uma correta

análise. Para à análise das Demonstrações Contábeis do Estudo de Caso, foram utilizados os índices de liquidez: corrente, seca, imediata e geral.

Liquidez Corrente

Mede-se à capacidade da empresa em honrar seus compromissos de curto prazo, vencíveis até o exercício seguinte. É calculada dividindo-se o ativo circulante, pelo passivo circulante, que mostrará um índice percentual de pagamento.

LIQUIDEZ CORRENTE = ATIVO CIRCULANTE / PASSIVO CIRCULANTE	
Ano 2017 = 172.825 = 76,64% / 225.505	**Ano 2018** = 175.983 = 90.51% / 194.428

Conforme apurado em 2017 a entidade efetuou seus pagamentos em 76.64%. Já em 2018 pagou 90.51%. Analisando, constata-se que sua capacidade de pagamento no ano de 2018, aumentou 18,10%, à mais em relação a ano de 2017, devido à queda de seu passivo circulante na conta subvenções a realizar, no valor de R$ 35.738. Subvenções e assistência governamentais, designada por subsídio, incentivo fiscal, doações e prêmios.

Liquidez Seca

Mede-se à capacidade da empresa em honrar seus compromissos de curto prazo, excluindo-se o seu estoque. Vale lembrar que na referida instituição, o estoque é destinado apenas para uso e consumo.

LIQUIDEZ SECA= ATIVO CIRCULANTE - ESTOQUE / PASSIVO CIRCULANTE	
Ano 2017 = 149.915 = 66,48 % / 225.505	**Ano 2018** = 146.381 = 75,29% / 194.428

Sendo assim, em 2017 a instituição conseguiu cumprir com seus pagamentos em 66.48%. Já em 2018 efetuou 75.29% de suas obrigações, superando o ano 2017 em 13,25% de sua capacidade em honrar com suas obrigações, excluindo-se o estoque. Sabendo-se que o estoque da instituição é de materiais destinados apenas para consumo próprio, aonde o mesmo tem uma relevância para a contribuição da capacidade de pagamento.

Liquidez Imediata

Mede-se à capacidade da empresa em honrar seus compromissos imediatamente, através do que se tem em disponibilidade.

LIQUIDEZ IMEDIATA= DISPONÍVEL / PASSIVO CIRCULANTE	
Ano 2017 = 115.671 = 51,33 %	**Ano 2018** = 109.096 = 56,11%
225.505	194.428

Diante dos cálculos obtidos em 2017, a instituição honrou com seus pagamentos com o que tem imediatamente disponível apenas 51.33%. Já em 2018 pagou 56.11%, aumentando a capacidade de pagamento em 9,31%, em relação ao ano de 2017, consequentemente, não alterando com relevância sua capacidade pagamento imediato de um ano para outro. Tal motivo deve-se pela diminuição de seu Passivo Circulante no ano de 2018, em relação a 2017. Sabendo que a conta mais relevante no passivo circulante é a de subvenções a realizar.

Liquidez Geral

Mede-se à capacidade da empresa em honrar seus deveres e compromissos, se fosse encerrar seus negócios num determinado momento. É calculando-se o ativo circulante e o realizável a longo prazo, pelo passivo circulante e seu exigível a longo prazo.

LIQUIDEZ GERAL= ATIVO CIRCULANTE + REALIZAVÉL A LONGO PRAZO / PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	
Ano 2017 = 193.513 = 47,47 %	**Ano 2018** = 198,065 = 48,60%
407.761	407.528

Em 2017 a instituição efetuou seus pagamentos em apenas 47.47%. Já em 2018 pagou 48,60%, superando a capacidade em apenas 2,38%, em relação ao ano de 2017, não alterando com relevância sua capacidade de pagamento de um ano para outro. No caso da referida instituição, não foi possível o indicador apresentar o índice maior que 1, ou seja, 100%, uma vez que, a conta de maior relevância é o imobilizado**.** A referida conta não é utilizada na apuração do índice.

Índices de Endividamento

A análise da composição do endividamento também é bastante significativa para saber se os compromissos assumidos são em curto prazo, normalmente utilizados para financiar o ativo circulante e o de longo prazo, comumente utilizado para financiar o ativo não circulante. A expansão e modernização devem ser financiadas com recursos em longo prazo e não pelo passivo circulante, pois os recursos a serem gerados pela expansão e modernização virão em longo prazo.

> *Se a composição do endividamento apresentar significativa concentração no Passivo Circulante (curto Prazo), a empresa poderá ter reais dificuldades num momento de reversão de mercado (o que não aconteceria se as dividas estivessem concentradas no Longo Prazo).* (MARION, 2007, p. 106)

A proporção favorável seria de maior participação de dívidas a Longo Prazo, favorecendo à empresa tempo maior para gerar recursos que saldarão os compromissos.

Composição de Endividamento, também denominado de perfil da dívida, mostra a relação entre o passivo de curto prazo e o exigível total. Ou seja, qual o percentual de passivo de curto prazo é usado no financiamento de terceiros.

COMPOSIÇÃO ENDIVIDAMENTO=	PASSIVO CIRCULANTE / PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO
Ano 2017 = 225.505 / 407.761 = 55,30%	**Ano 2018** = 194.428 / 407.528 = 47,71%

Constatou-se que no ano de 2017 o indicador apresenta 55.30% de suas obrigações em curto prazo. Em 2018 apresentou-se 47.71% de suas obrigações a curto prazo. Analisando os indicadores e a demonstração contábil, conclui-se que a instituição em 2017, suas obrigações encontravam-se concentradas a maior parte no curto prazo, já em 2018 a situação se inverte, a maior parte do passível exigível está no longo prazo, cerca de R$ 31.077, superior a 2017. Sendo assim, a instituição apresentou uma melhora, pois a maioria de suas obrigações passou-se para longo prazo, ou seja, não sendo exigível após o termino social seguinte.

Endividamento Total

Esse índice é utilizado como um indicador na análise do endividamento da empresa. De maneira geral, ele mede a proporção do endividamento da instituição

em relação ao total de seu ativo, ou, em outras palavras, o quanto do ativo da empresa estão sendo financiados por terceiros.

ENDIVIDAMENTO TOTAL= CAPITAL DE TERCEIRO / ATIVO TOTAL OU PASSIVO TOTAL	
Ano 2017 = 407.761 = 50,36% / 809.750	**Ano 2018** = 407.528 = 44,48% / 916.129

No ano de 2017 a empresa apresentou seu endividamento total de 50.36%. Já em 2018 o indicador apresentou 44.48%. Mesmo que seu patrimônio líquido no exercício de 2018 seja de R$ 508.601, conclui-se que a instituição é dependente de capital de terceiros, ou seja, doações e convênios.

Imobilização do Patrimônio Líquido

Através do Índice de Imobilização do Patrimônio Líquido, este indica quando o patrimônio líquido da entidade está aplicado no Ativo Fixo, ou seja, o quanto o Ativo Fixo da entidade é financiado pelo seu Patrimônio Líquido, evidenciando, dessa forma, a maior ou menor dependência de recursos de terceiros para manutenção dos negócios.

IMOBILIZAÇÃO DO PL= ATIVO PERMANENTE / PATRIMÔNIO LÍQUIDO	
Ano 2017 = 614.338 = 152,82% / 401.989	**Ano 2018** = 705.107 = 138,63% / 508.601

O referido indicador, apresentou em 2017 que a entidade imobilizou 100% de seu patrimônio líquido, ou seja, imobilizou o valor de R$ 401.989 e ainda necessitou de R$ 212.349 de capital de terceiros.

Em 2018 a situação é a mesma, imobilizou 100% do patrimônio líquido, no valor de R$ 508.601, mas percentualmente se imobilizou menos do que em relação a 2017. O valor necessário de terceiros para complementar o ativo permanente em 2018 foi de R$ 196.506, sendo utilizado quase todo seu exigível a longo prazo, sobrando um valor residual de R$ 16.594. Isso mostra que houve uma melhora no patrimônio líquido no ano 2018 em relação a 2017.

Análise Vertical

O objetivo da Análise Vertical é mostrar cada conta em comparação a demonstração financeira a que pertence, comparando com padrões do ramo ou percentuais da própria empresa no período analisado.

> *O primeiro propósito da análise vertical (AV) é mostrar a participação relativa de cada item de uma demonstração contábil em relação a determinado referencial. No balanço, por exemplo, é comum determinarmos quanto por cento representa cada rubrica (e grupo de rubricas) em relação ao ativo total.* (SILVA, 2014, p. 226)

É utilizada para identificar o ritmo de crescimento das contas de cada exercício, assim como a representatividade de cada item da demonstração, de forma a detectar seu peso relativo na composição do todo.

Análise Horizontal

O objetivo da Análise Horizontal é analisar se os valores das demonstrações financeiras cresceram ou diminuíram em comparação com períodos anteriores, permitindo verificar tanto a situação do patrimônio da empresa quanto seu desempenho financeiro, permitindo uma ideia da tendência futura.

> *A análise horizontal baseia-se na evolução de cada conta de uma série de demonstrações financeiras em relação à demonstração anterior e/ou em relação à demonstração financeira básica, geralmente a mais antiga". A variação desta análise se dá quando nos anos seguintes exceder a 100% ou o que faltar para 100%.* (MATARAZZO, 2010, p. 245)

Os avanços ao longo dos exercícios analisados proporcionarão uma visão mais clara da liquidez da empresa. A técnica, assim como na análise vertical, pode ser aplicada em todos os relatórios de demonstrações. Todavia, o mais importante é sua aplicação no Balanço Patrimonial e na Demonstração de Resultado do Exercício, conforme dados a seguir:

Figura 1: Análise Horizontal e Vertical do Balanço Patrimonial - Ativo

Ativo	Ano 2017	Ano 2018	A.H	A.V 2017	A.V 2018
CIRCULANTE			%	%	%
Caixa e equivalente - sem restrições	2.782	8.732	213,87	0,34	0,95
Caixa e equivalentes – com restrição	4.227	30.906	631,16	0,52	3,37
Aplicações financeiras – sem restrição	7.178	13.922	93,95	0,88	1,52
Aplicações financeiras – com restrição	90.982	43.265	-52,45	11,23	4,72
Títulos de capitalização – com restrição	10.592	12.271	15,85	1,30	1,34
Contas a receber	20.540	18.882	-8,07	2,53	2,06
Estoques	22.910	29.602	29,21	2,82	3,23
Adiantamentos	4.674	9.334	99,70	0,57	1,02
despesas diferidas	1.242	2.815	126,65	0,15	0,31
imposto a recuperar	29	22	-24,14	0,06	0,01
outros ativos circulantes	7.669	6.232	-18,74	0,94	0,68
TOTAL ATIVO CICULANTE	172.825	175.983	1,82%	21,34	19,21
NÃO CICULANTE					
Realizável a longo prazo					
Depósitos judiciais	631	651	3,17	0,08	0,07
Contas a receber	627	627	0,00	0,07	0,07
Titulos a receber	19.430	31.821	63,77	2,40	3,47
Investimentos	1.899	1.940	2,16	0,24	0,21
Imobilizado líquido - sem restrição	466.134	516.985	10,91	57,57	56,43
Imobilizado líquido - com restrição	144.844	180.397	24,55	17,89	19,69
Intangível	3.360	7.725	129,91	0,42	0,84
TOTAL ATIVO NÃO CIRCULANTE	636925	740146	16,21	78,67	80,79
TOTAL ATIVO	809.750	916.129	13,14	100%	100%

Fonte: Estudo de Caso (2019)

Figura 2: Análise Horizontal e Vertical do Balanço Patrimonial - Passivo

PASSIVO	Ano 2017	Ano 2018	A.H	A.V 2017	A.V 2018
CIRCULANTE			%	%	%
Fornecedroes	23.827	30.707	28,87	2,94	3,35
Obrigações sociais	8.131	9.435	16,04	1,00	1,03
Obrigações Fiscais	1.985	2.564	29,17	0,24	0,28
Empréstimos e financiamentos	30.662	23.705	-22,69	3,78	2,59
Provisão de férias e encargos	12.681	13.094	3,26	1,56	1,43
Subvenções a realizar	121.893	86.515	-29,02	15,05	9,44
Provisão Honorários Médicos	14.643	14.517	-0,86	1,80	1,58
Parcelamentos	32	11	-65,63	0,03	0,01
Depósito garantidor	10.472	12.103	15,57	1,29	1,32
Outros passivos circulantes	1.179	1.777	50,72	0,15	0,19
TOTAL PASSIVO CIRCULANTE	225.505	194.428	-13,78	27,84	21,22
NÃO CIRCULANTE					
Empréstimos e financiamentos	451	2.756	511,09	0,06	0,30
Contigências	28.110	12.228	-56,50	3,47	1,33
Subvenções governamentais relacionadas ativos	153.066	197.498	29,03	18,90	21,56
Parcelamentos	629	618	-1,75	0,08	0,07
TOAL PASSIVO NÃO CIRCULANTE	182.256	213.100	16,92	22,51	23,26
PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
Patrimônio Liquido	401.989	508.601			
TOTAL PATRIMÔNIO LÍQUIDO	401.989	508.601	26,52	49,64	55,52
TOTAL DO PASSIVO E DP PATRIMÔNIO LÍQUIDO	809.750	916.129	13,14	100%	100%

Fonte: Estudo de Caso (2019)

Quadro 1: Análise Horizontal e Vertical do Demonstrativo de Resultado Exercício

	DRE	Ano 2017	Ano 2018	A.H	A.V 2017	A.V 2018
	RECEITAS			%	%	%
+	Receita de convênios - SUS	190.142	191.633	0,78	32,56	27,59
+	Receita outros convênios	2.646	3.343	26,34	0,45	0,48
+	Receita de particulares	657	1.255	91,02	0,11	0,18
+	Receita de pesquisa clínica	6.337	9.252	46,00	1,09	1,33
+	Receita de treinamentos	6.398	6.941	8,49	1,10	1,00
+	Doações e subvenções	327.006	414.103	26,63	56,00	59,62
+	Receita de Gestão AME	19.349	19.852	2,60	3,31	2,86
+	Receita de Gestão Pública - Rondônia	23.550	32.259	36,98	4,03	4,64
+	Outras Receitas	7.829	15.924	103,40	1,34	2,29
=	TOTAL DAS RECEITAS	583.914	694.562	18,95	100,00	100,00
	RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA					
-	Depreciações assistenciais	15.797	10.690	-32,33	2,71	1,54
-	Custos dos serviços assistenciais prestados	293.702	334.962	14,05	50,30	48,22
=	SUPERÁVIT BRUTO	274.415	348.910	27,15	47,00	50,24
	DESPESAS					
-	Salários e encargos	128.969	143.409	11,20	22,09	20,65
-	Administrativas e gerais	86.588	92.995	7,40	14,84	13,39
-	Depreciação e amortização	23.088	34.448	49,20	3,95	4,96
-	Tributárias	1.486	3.312	122,88	0,25	0,47
=	TOTAL DAS DESPESAS	240.131	274.164	14,17	41,13	39,47
=	SUPERÁVIT (déficit) operacional	34.284	74.746	118,02	5,87	10,76
	OUTRAS RECEITAS (DESPESAS)					
-	Outras despesas	3.336	10.104	202,88	0,57	1,45
+	Resultado alienação imobilizado	481	202	-58,00	0,08	0,02
+	Receita titulos de capitalização	22.495	27.141	20,65	3,85	3,91
+	Reversão de contigência	18.650	19.082	2,32	3,19	2,74
=	TOTAL DE OUTRAS RECEITAS (DESPESAS)	19.640	36.321	84,93	3,36	5,22
	RESULTADO FINANCEIRO					
+	Receita financeira	2.441	1.544	-36,75	0,41	0,22
-	Despesa financeira	6.338	5.999	-5,35	1,08	0,86
=	TOTAL DE OUTRAS RECEITAS (DESPESAS)	3.897	4.455	14,32	0,67	0,64
=	SUPERÁVIT / (DÉFICIT) DO EXERCÍCIO	50.027	106.612	113,11	8,57	15,34

Fonte: Estudo de Caso (2019)

Superávit e Déficit

Superávit consiste no resultado positivo a partir da diferença, entre aquilo que se tem de receita e aquilo que se tem de despesa. Este termo é usado na economia para se referir ao valor médio que sobra de uma receita após a dedução dos gastos. Já o Déficit pode ser traduzido como escassez**,** insuficiência ou mesmo deficiência de alguma coisa que é considerada necessária, podendo ser aplicada em diferentes contextos.

Déficit é o oposto do superávit. Ocorre quando há um volume de despesas é maior que a receitas. (MARION, 2009)

Através da análise horizontal e vertical, no Hospital de Amor, evidencia-se que, no Balanço Patrimonial, a conta de maior relevância no Ativo, é o imobilizado e no Passivo a conta mais relevante é o Patrimônio Líquido. O superávit obtido no Demonstrativo do Resultado do Exercício-DRE é totalmente incorporado ao Patrimônio Líquido que, atendendo a exigência contida na ITG 2002 (R1).

Análise do Estudo de Caso

Através da Análise das Demonstrações Contábeis da Entidade Hospital de

Amor, os índices de liquidez, apresentou que no exercício de 2017 a instituição encontra-se com dificuldades em honrar suas obrigações, sejam elas de curto ou longo prazo. Diante dos indicadores aplicados no exercício de 2017, o que mais honrou com suas obrigações, foi o de Liquidez Corrente em 76.64%, somente no curto prazo. Já em 2018, houve uma melhora significativa no mesmo indicador honrando suas obrigações em 90,51%, superando 18,10% o exercício de 2017, isso motivado pela diminuição de Subvenções que se encontra no passivo circulante. Os demais indicadores de liquidez evidenciam-se que a referida instituição honrou com seus compromissos nos exercícios de 2017 e 2018, em média de apenas 50%. Para melhor gestão da entidade, a mesma deverá cumprir todas as exigências firmadas em suas subvenções, consequentemente a mesma diminuirá o valor a ser pago no passivo, que entrará em receitas na DRE. Diante dos indiciadores financeiros, ficou evidenciado que, para aumento da capacidade de pagamento dos índices de liquidez, a instituição necessita mais da diminuição de suas subvenções em seu passivo circulante.

Os indicadores de endividamento, ou seja, quanto tem de dependência de terceiros, demonstra que a instituição se encontra na dependência de capital de terceiros, sejam elas, doações e convênios, em média de 47,42%. Porém, evidencia-se que em 2018, houve uma melhora, onde a instituição concentrava maior parte de suas dívidas no Passivo Circulante em 2017. Já em 2018 a situação é inversa, concentrando sua maior parte a Longo Prazo. Isso é significativo, pois, quanto mais longo for o prazo, mais tempo terá para liquidar a mesma.

O Patrimônio Líquido está todo comprometido com o Imobilizado da Entidade. Analisando a DRE, em 2017 e 2018, a entidade obteve o superávit que foi todo adicionado ao Patrimônio Líquido. Sabe-se que todos os recursos são aplicados em infraestrutura para a entidade, em exigência a Interpretação Técnica Geral (ITG) 2002(R1) que trata de entidade sem finalidade lucrativa que o valor do superávit ou déficit deve ser incorporado ao Patrimônio Social. O superávit, ou parte de que tenha restrição para aplicação, deve ser reconhecido em conta específica do Patrimônio Líquido. (CFC, 2015)

Conclusão

O Terceiro Setor vem crescendo cada vez mais, devido a sua importância na

sociedade como uma alternativa para amenizar as necessidades da população não supridas suficientemente pelo Estado. Essas organizações enfrentam o problema da escassez de recursos financeiros. Por esse motivo, os gestores precisam planejar sua execução para ter maior controle.

Com a análise das demonstrações contábeis da entidade Fundação PIO-XII Hospital de Amor, foi possível extrair informações afim de saber como se encontra a situação financeira, econômica, patrimonial, receitas arrecadadas e despesas.

Assim, este trabalho teve os objetivos alcançados de verificar se a análise das demonstrações contábeis pode ser utilizada no processo de gestão de uma entidade sem fins lucrativos, aplicando-se alguns tipos de análises nas demonstrações da entidade Hospital de Amor. Através do Estudo de Caso com aplicação dos indicadores, obteve informações nos quais são de extrema importância para a tomada de decisões, evidenciando a situação real da instituição, possibilitando segurança aos seus gestores e confirmando que é possível que através das análises das demonstrações, é possível os gestores obterem informações contábeis úteis, que os auxiliará na condução da entidade, possibilitando a tomada de decisão.

Portanto a transparência é fundamental para estas entidades, mesmo possuindo benefícios tributários devem priorizar os controles financeiros e contábeis.

Referências Bibliográficas

ASSAF NETO, Alexandre. **Estrutura e análise de balanço:** São Paulo: Atlas, 1995.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE – CFC. ITG 2002: **alterações que impactam no registro contábil sem fins lucrativos**: Disponível em: < https://cfc.org.br/noticias/itg-2002-cfc-publica-mudancas-na-contabilidade-do-terceiro-setor/> Acesso em: 21 out. 2019.

DINIZ, Natália. **Análise das Demonstrações Financeiras:** Rio de Janeiro: Sesses, 2015.

HOSPITAL DO CÂNCER DE BARRETOS: Disponível em:< https://www.hcancerbarretos.com.br/balanco>. Acesso em: 15 set. 2018.

IBRACON. Instituto. Normas e procedimentos de contabilidade: Disponível em: http://www.portaldecontabilidade.com.br. Acesso em: 20 abr. 2019.

MARION, José C. **Análise das Demonstrações Contábeis**: Contabilidade

Empresarial. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007

_____. **Contabilidade Empresarial**. São Paulo: Atlas, 2009.

MATARAZZO, Dante C. **Análise financeira de balanços:** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MORANTE, Antônio S. **Contabilidade – noções para análise de resultados e balanço patrimonial da empresa:** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, Leandro. **Balanço patrimonial** – disponível em: < https;//capitalsocial.cnt.br/balanco-patrimonial/>. Acesso em: 11 ago.2019.
PORTAL DA CONTABILIDADE: Disponível em:< http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/demonstracoescontabeis.htm. > Acesso em: 15 set. 2018.

PRATA, Henrique. **Acima de tudo o amor**: São Paulo: Gente, 2012.

SILVA, Alexandre A. **Estrutura, análise e interpretação das demonstrações contábeis:** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

SILVA, Alessandro. **Conceito e Importância da Contabilidade** – disponível em: < https://www.contabeis.com.br/artigos/678/conceito-e-importancia-da-contabilidade/>. Acesso em: 14 out. 2019.

O Regime Aduaneiro Especial de Drawback e sua atuação na Importação com a desoneração de Tributos

The Drawback Special Customs Regime and its Performing on Import with Tax Exemption

Daniele Monteiro da Silva[1]
Thaís Moreira Rodrigues[2]
Nilton Godoy Trigo[3]
Cleide Henrique Avelino[4]
Fabiane Cristina Spironelli[5]

RESUMO
A necessidade de manter a competitividade ativa obriga àqueles que desejam manter a empresa em crescimento internacionalizar as suas atividades de compra e venda. A elevada carga tributária brasileira desestimula as exportações por integrar o preço de venda, tornando-se menos atraente aos olhos dos compradores, que procuram sempre pelo melhor custo benefício e não estão interessados em pagar por tributos dos quais não terão qualquer fruição. Buscando uma solução para não exportar tributos nacionais, o Governo Federal criou um estimulo às exportações denominado Regime Aduaneiro Especial *Drawback*, que desonera toda a tributação sobre importação de matéria-prima, e possibilita que os preços do mercado brasileiro se equivalham ao das empresas internacionais com as quais compete.
Palavras - chave: Exportações, Tributos, Drawback.

ABSTRACT
The need to remain competitive requires those who want to keep the company rising, to internationalize its buying and selling activities. The high Brazilian tax burden pulls back exports by composing the selling price, making it less attractive under buyers' eyes, who are always looking for the best cost-benefit and have no intention to pay for taxes that they will not enjoy. Searching for a solution not to export national taxes, the Federal Government created an incentive to exports named Drawback Special Customs Regime, which exempts all taxes on the importation of raw materials, and makes possible for Brazilians market prices to be equivalent to the companies on international commerce where they compete.
Keywords: Exports, Taxes, Drawback.

Introdução

Atualmente, os responsáveis por conduzirem as organizações vêm demonstrando uma certa cautela com os assuntos ligados diretamente com a carga tributária elevada, devido aos tributos aumentarem seus custos, diminuir o lucro e

[1] Acadêmica do 8º termo de Ciências Contábeis do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Unisalesiano Campus Araçatuba.
[2] Acadêmica do 8º termo de Ciências Contábeis do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Unisalesiano Campus Araçatuba.
[3] Contador, Advogado, Mestre em Ciências da Educação; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Unisalesiano Campus Araçatuba.
[4] Contadora, Especialização em Contabilidade, Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Unisalesiano Campus Araçatuba.
[5] Contadora, Especialização em Contabilidade, Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Unisalesiano Campus Araçatuba.

consequentemente reduzir a competitividade da organização no mercado interno e externo, onde a legislação tributária é cada vez mais complexa em consequência de suas modificações e instauração de novas leis e decretos a todo tempo. Assim, as organizações necessitam de planejamentos precisos e específicos a fim de atingir seus objetivos de maneira eficaz. Na intenção de proporcionar e impulsionar a internacionalização das empresas brasileiras, alavancando assim a balança comercial, o governo federal formulou os regimes aduaneiros especiais, onde sua principal característica é a redução da carga tributária de maneira lícita.

Nesse enredo, o presente estudo abordará as principais temáticas envolvendo o incentivo fiscal de *Drawback,* demonstrando a sua relevância na importação de matéria-prima empregada a produtos destinados à exportação.

Com o objetivo de esclarecer como o incentivo possa ser desfrutado de maneira satisfatória pelas organizações, abordaremos seus principais aspectos, sendo eles: a importância do planejamento tributário internacional, legislação regulamentadora, diretrizes de solicitação do incentivo, dificuldades encontradas pelas organizações e os benefícios que o incentivo traz para o aumento da competitividade no mercado externo.

Para isso, partimos da seguinte problemática: de que forma a aplicação do Regime Aduaneiro Especial de *Drawback* pode contribuir estrategicamente tornando uma organização mais competitiva dentro do mercado? Essa problemática surgiu devido à elevada carga tributária incidente nas importações e consequentemente a exportação desses tributos.

Em resposta à problemática o pressuposto teórico validará o conceito de que, o incentivo fiscal de *Drawback* age diretamente na desoneração dos tributos, consequentemente reduzindo os custos de produção, permitindo um melhor retorno financeiro para a empresa e sucessivamente tornando-a mais competitiva no mercado interno e externo.

O presente trabalho teve como objetivo geral: analisar a importância da gestão dos tributos internacionais para uma indústria. E igualmente como objetivos específicos: Conhecer as diretrizes para a solicitação do benefício e identificar dificuldades no procedimento; Pesquisar a relevância do regime aduaneiro especial de *Drawback* para apurar sua aplicabilidade na importação.

Para a elucidação do presente trabalho, realizaremos Pesquisa Bibliográfica para a fundamentação teórica do Trabalho de Conclusão de Curso relativo ao Regime Aduaneiro Especial de *Drawback* e sua atuação na importação.

Contabilidade e o Sistema Tributário Internacional

A contabilidade e a legislação são aliadas de longos tempos no crescimento da sociedade. Ao pronunciar a planificação tributária é fundamental o conhecimento dos princípios constitucionais que o regulamenta, tal como os princípios contábeis. (BENICIO; PORTELA, 2017).

O sistema tributário é primordial para balizar a competitividade. As empresas brasileiras envolvem-se com uma estrutura intricada, burocrática e saturada de distorções, onde na maioria das vezes apresenta retalhamento dos investimentos e exportações. Onde resulta o aumento dos custos e a falta de segurança jurídica, reduzindo assim os investimentos e o crescimento. (ANDRADE; 2018).

Conforme Castelli (2018), no contexto de relações e fatos que ultrapassam as fronteiras, manifesta-se a disputa arbitrária de pretensão dos Estados, de natureza tributária, onde exerce o seu poder de arrecadar tributos referente as operações, que de alguma forma estão relacionadas ao regulamento, ou de maneira específica, que é o seu poder de tributar ao mesmo tempo de outro Estado Independente, esse evento se denominará bitributação ou dupla tributação, ou ainda a pluritributação ou várias tributações, ou seja, uma única operação suporta a incidência de dois ou mais tributos, ao mesmo tempo, por dois ou mais países diferentes.

O direito tributário internacional manifesta-se com o objetivo de suprimir as deturpações, moderando-as por meio dos acordos internacionais que são chamados de tratados de bitributação, que tem como objetivo de se esquivar da bitributação, assim obtendo a aceitação dos Estados contratantes. Nas palavras de Castelli (2018, p. 18), os tratados de bitributação [...]*são elaborados a partir de modelos de convenções para evitar a dupla tributação, criados por organizações internacionais, sendo seguida a mesma estrutura, com regras ajustadas caso a caso, segundo o acordado entre os países.*

O planejamento tributário tem como intuito a redução de forma lícita da carga tributária, onde é exigido conhecimento técnico e critérios serem considerados pelos responsáveis que tomam as decisões estratégicas na organização, igualmente para o contador que irá elaborar o planejamento tributário.

A respeito do planejamento tributário, Latorraca (2000) instrui que:

> *Costuma-se denominar de Planejamento Tributário a atividade empresarial que, desenvolvendo-se de forma estritamente preventiva, projeta os atos e fatos administrativos com o objetivo de informar quais os ônus tributários em cada uma das opções legais disponíveis. O objeto do planejamento tributário é, em última análise, a economia tributária. Cotejando as várias opções legais, o administrador obviamente procura orientar os seus passos de forma a evitar, sempre que possível, o procedimento mais oneroso do ponto de vista fiscal.* (LATORRACA, 2000, p. 37).

A legalidade é o princípio primordial para qualquer organização, onde se deve diferenciar a compreensão entre elisão fiscal e evasão fiscal distanciando-se assim, de práticas ilícitas e que são consideradas criminosas. Por vez, a elisão fiscal é o resultado lícito da redução da carga tributária, onde é empregada no momento em que antecede o fato gerador do tributo, sendo prevista por lei através dos incentivos fiscais. (MONTEIRO, 2019).

Planejamento Tributário Internacional e suas Consequências

Buscando o equilíbrio tributário nas operações financeiras e mercantis ligadas ao plano internacional, principalmente no que diz respeito à otimização das aproximações econômicas mundiais, como por exemplo, a União Europeia e Mercosul, à amplificação das negociações e a oportunidade de expansão além dos limites territoriais de sua nacionalidade, os dirigentes das empresas têm constituído suas operações internacionalmente, buscando empresas que gerem possibilidades de menores incidência de carga tributária de acordo com a lei local, sendo necessário assim, um planejamento tributário internacional. (CASTELLI, 2018).

A permanente adaptação econômica, a redução dos limites entre os países e a aceleração da globalização geraram possibilidades para a elaboração de padrões praticáveis em proporção mundial, ou seja, uma tributação de gênero mundial, onde deverá dentro dos limites legais permitir que os contribuintes efetuem transferências de suas rendas para territórios que apresentem as regras de tributação mais benéfica. (LENNARD, 2016).

De acordo com Castelli (2018), a elaboração de um planejamento tributário e a gestão de maneira correta do tributo, têm como consequência a elisão fiscal internacional *(tax avoidance),* que acontece quando um comprador age de acordo com a legislação, pelo meio de averiguação da norma de um determinado país em desvantagem de outro, com instalações da transação neste país, conquista o pagamento de menos tributo.

Nas palavras de Xavier (2007) é atribuída ainda mais duas pressuposições:

> *i) existência de dois ou mais ordenamentos tributários, dos quais um ou mais se apresentam como mais favoráveis e ii) "faculdade de opção ou escolha voluntária pelo contribuinte do ordenamento tributário aplicável, pela influência voluntária na produção do fato gerador", para atrair a aplicação de determinado ordenamento* (XAVIER, 2007, p.310).

Em síntese, o planejamento tributário internacional pode projetar como uma alternativa de identificar a situação de ordem jurídica tributária que será mais favorável para o ente tributante de forma lícita.

O Regime Aduaneiro Especial de *Drawback*

No intuito de promover e incentivar a internacionalização das empresas brasileiras e alavancar a balança comercial, o governo federal criou incentivos denominados regimes aduaneiros especiais, que tem como principal objetivo a redução da carga tributária nacional sobre produtos destinados ao mercado externo.

O Regime Aduaneiro Especial de *Drawback,* é instituído pelo decreto Lei nº 37, de 21/11/1966, consiste em um incentivo fiscal criado pelo Governo Federal para impulsionar as exportações do país, permitindo às empresas exportadoras a desoneração ou restituição dos tributos incidentes sobre importação ou compra no mercado interno, de mercadorias destinadas à produção de bem a ser exportado. Basicamente, a sua finalidade é a redução dos custos de produção que, consequentemente, alterará o preço de venda e proporcionará às empresas brasileiras maior capacidade de competitividade no mercado internacional.

Nas palavras de Daniel Godinho, Secretário de Comércio Exterior do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior MDIC, fica evidente a importância do incentivo *Drawback*, pois para cada dólar importado suportado pelo regime, as empresas brasileiras exportam seis dólares. Este dado por si, demonstra

a importância do regime para a agregação de valor e a competitividade exportadora brasileira.

De acordo com dados da Secretaria da Receita Federal, a média elaborada com base em dados dos últimos quatro anos, permite concluir que o referido incentivo correspondeu a 29% (vinte e nove por cento) de todo o benefício fiscal concedido pelo Governo Federal, índice que demonstra a grande importância deste instituto fiscal. Portanto, o Regime Aduaneiro Especial de *Drawback* possui um grande papel nas relações do comércio exterior brasileiro, qual seja, o de agregar a grande capacidade produtiva disponível em território nacional, tanto em solo, quanto industrialmente, e atribuir a esta vantagem melhores preços de venda, tornando as empresas brasileiras referência no mercado mundial.

Modalidades e submodalidades, a utilização adequada do *DRAWBACK* para sua concessão

Existem três modalidades de *Drawback*, sendo suspensão, isenção e restituição dos tributos incidentes nas operações de importação ou compra no mercado interno, as duas primeiras concedidas pela SECEX, e a de restituição pela RFB. (CAPIO, 2014).

O *Drawback* integrado suspensão permite a desoneração de tributos incidentes sobre a aquisição de mercadoria no mercado interno ou na sua importação no mercado externo, para industrialização de produto a ser exportado (CAPIO, 2014), é importante ressaltar ambas as obrigatoriedades: industrialização do bem adquirido, ou seja, deve passar por algum ou alguns dos processos de transformação, montagem, acondicionamento, recondicionamento ou beneficiamento; e após acabado, ser exportado nas quantidades, prazos e valores previamente fixados no ato concessório.

De acordo com o portal SISCOMEX, a suspensão da obrigatoriedade de pagamento dos tributos incidentes na aquisição das mercadorias se converterão em isenção logo após a exportação dos produtos, extinguindo o recolhimento de: Imposto de Importação - II, Imposto sobre Produto Industrializado - IPI, Programa de Integração Social – PIS, Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PASEP, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS e Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e Prestação de

Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação - ICMS se realizada importação; ou II, IPI, PIS/PASEP e COFINS no caso de compra no mercado interno.

> *A isenção do ICMS se aplica às importações realizadas sob o regime de drawback suspenção nas submodalidades drawback genérico e drawback sem expectativa de pagamento, mas não se aplica às operações beneficiadas pelas submodalidades drawback intermediário, drawback para fornecimento no mercado interno e drawback para embarcação.* (LOPES, 2012, p.41).

De acordo com o Conselho Nacional da Política Fazendária - CONFAZ nº 27/1990, na modalidade de *Drawback* suspenção, as mercadorias importadas desfrutam da isenção do ICMS, desde que o beneficiário cumpra com as normas estabelecidas pelo regimento.

A concessão do *Drawback* integrado suspensão é solicitada mediante ato concessório, junto ao DECEX com o registro da Declaração de Importação no SISCOMEX. Após concessão, esta modalidade recebe prazo de até um ano para aquisição das mercadorias, prorrogável por mais um, com exceção às destinadas a longo ciclo de produção, que poderá receber um prazo de até cinco anos. (CAPIO, 2014).

A modalidade de *Drawback* integrado isenção admite reposição de estoque de mercadoria em igual quantidade e qualidade, utilizada anteriormente na fabricação de produto exportado, com tributos pagos, que por qualquer razão não tenha sido amparado pela modalidade de suspensão na sua compra no mercado interno ou externo. A isenção abrange os tributos de II, IPI, PIS/PASEP, COFINS e ICMS em caso de importação, e II, IPI, PIS/PASEP e COFINS se a mercadoria foi adquirida nacionalmente; para as seguintes condições: industrialização, criação, cultivo, atividade extrativista de produtos a serem exportados, ou ainda, para produção de item intermediário destinado às empresas industriais-exportadoras. (CAPIO, 2014).

Considerando-se que a reposição acontece em decorrência de produtos já exportados, as novas mercadorias adquiridas não precisam ser exclusivamente destinadas à futura exportação. Para solicitar a habilitação deste regime poderá ser utilizada a Declaração de Importação - DI ou nota fiscal, no prazo de dois anos contados a partir da data da primeira compra. Após a concessão do incentivo o produtor tem até um ano para realizar a nova compra, com direito a uma única

prorrogação devidamente justificada respeitando-se o prazo de dois anos a partir da data da concessão. (CAPIO, 2014).

Quanto à modalidade de restituição, esta de competência da Receita Federal Brasileira, permite a restituição dos valores de tributos pagos na importação de mercadorias que passaram por processo fabril, e quando acabadas foram exportadas. A restituição será concedida em forma de crédito fiscal, após a entrega do formulário modelo de restituição, que gerará um certificado de crédito no valor total ou parcial dos recolhimentos efetuados na compra anterior, para uso em futuras importações sem a necessidade que sejam destinadas a novo processo de produção e venda no mercado externo.

De acordo com Lopes (2012), [...] *essa modalidade do regime de Drawback não é utilizada atualmente em razão da falta de regulamentação da sua concessão e utilização de forma compatível com a legislação vigente.*

Regulamentado pela Portaria nº 11, de 25 de agosto de 2004, publicada pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior - Secretaria de Comércio Exterior SECEX, seção II, relacionado ao regime de *Drawback*, podemos agregar a concessão das operações especiais ou submodalidades, que consente em operações diferentes ou específicas para alguns setores.

Segundo Araújo; Sartori (2003), as operações especiais de *Drawback* poderão acontecer nas modalidades isenção e suspenção, apresentando-se nas seguintes submodalidades:

> *a) Drawback* Verde e amarelo: tem como principal característica, suspender o IPI, PIS e COFINS de produtos adquiridos no mercado interno, tais como, matérias-primas, produtos intermediários ou materiais de embalagens, que são atribuídos a bens que deverão ser posteriormente exportados.
>
> *b) Drawback* genérico: terá que ser especificado apenas um item e/ou mercadoria de forma genérica, estando essas desobrigadas a apresentarem a classificação fiscal no ato da importação. Essa submodalidades é concedida apenas na modalidade de suspenção.
>
> *c) Drawback* sem expectativa de pagamento: acontece quando não há pagamento do montante monetário importado na mesma proporção que exportado. Sua concessão é permitida apenas na modalidade de suspenção.

d) Drawback intermediário: é concedido a fabricantes intermediárias, ou seja, empresas que importam ou compram no mercado interno produtos que serão industrializados e posteriormente fornecidos a empresas exportadora. A concessão dessa submodalidades abrange as modalidades de isenção e suspenção.

e) Drawback para embarcação: beneficia a importação de produtos a serem utilizados na industrialização para a fabricação de embarcações, que posteriormente serão vendidas no mercado interno. Assim como o *Drawback* intermediário, a concessão para essa submodalidades se dá nas modalidades de isenção e suspensão.

f) Drawback para o fornecimento no mercado interno: beneficia a importação de matéria-prima de itens destinados a fabricação de máquinas e equipamentos, produtos intermediários e componentes que deverá ser comercializado no mercado interno. Essa submodalidades será concedida na modalidade de suspenção.

Nas palavras de Lopes (2012), também são beneficiados com a isenção do ICMS as submodalidades de *Drawback* genérico e *Drawback* sem a expectativa de pagamento.

Habilitação da empresa para utilização, a extinção da obrigação e a dificuldade no processo de utilização do incentivo de *DRAWBACK*

Antes de realizar qualquer transação de importação ou exportação, as empresas devem estar devidamente habilitadas no sistema Radar Siscomex da Receita Federal, o cadastro é simples, via internet, e a conexão da habilitação pode ocorrer logo após o envio das informações.

De acordo com o site da Receita Federal do Brasil, foi lançado o Portal Habilita, Portal único Siscomex, no qual a empresa que deseja operar no comércio exterior, com acesso pelo certificado digital, deve preencher o formulário de solicitação que será analisado e determinará a qual modalidade de habilitação ela se encaixa, sendo estas: Habilitação Ordinária, Simplificada, especial e Restrita; o portal foi criado para desburocratizar o processo de habilitação e torna-lo mais rápido para que as atividades operacionais das empresas não sejam prejudicadas pela demora dos procedimentos administrativos.

A legislação que rege os procedimentos de habilitação está prevista na Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.603, de 2015, na Portaria Coana nº 123, de 2015, e na Portaria Coana nº 35, de 2018. Após a habilitação será gerada uma senha de acesso no Siscomex, onde toda informação de importação, exportação, e inclusive, a solicitação dos Regimes Aduaneiros Especiais, serão efetuadas em módulo específico destinados a tais operações.

Conforme publicação da Receita Federal do Brasil de 01/12/2014, com última alteração em 10/06/2019, o Siscomex recebe as solicitações de *Drawback*, emite autorização denominada de ato concessório em nome da empresa exportadora, realiza alterações, baixa de documentos das operações, e acompanha as importações e exportações futuras vinculadas ao regime especial.

De acordo com a Portaria nº 11, de 25 de agosto de 2004, a ratificação do processo de utilização do *Drawback* e a extinção da obrigação de liquidar os tributos previamente desonerados, se dá na efetiva exportação do bens produzidos; a empresa deverá informar junto ao ato concessório, o Relatório Unificado de *Drawback* – RUD, que contém a Declaração de Importação – DI, o Registro de Exportação – RE e o Registro de Exportação Simplificado – RES, que comprovarão que ambas as obrigações incumbidas a empresa foram cumpridas.

Dentre as dificuldades que as empresas se depararam no processo de utilização do *Drawback*, a que mais assola as empresas que utilizam o incentivo, é a obrigação de futura exportação dos bens produzidos com os insumos que gozaram da desoneração dos tributos sobre importação, além da exigência de vinculação dos insumos importados com os bens produzidos a serem exportados, como dispõe o artigo 78 do Decreto de Lei nº 37/1966,

> *III – Isenção dos tributos que incidirem sobre a importação de mercadorias, em quantidade de qualidade equivalentes à utilizada no beneficiamento, fabricação, complementação, ou acondicionamento de produto exportado* (BRASIL, 1966).

A inadimplência das obrigações dentro do prazo concedido e prorrogável por mais um ano, prevê a exigência de pagamento dos tributos que não foram recolhidos, de forma dobrada, acrescido de juros de mora e multa de ofício. (LOPES, 2012).

Análise Final

Os benefícios oferecidos por este regime especial são equivalentes aos riscos os quais a empresa se expõe ao utilizá-lo, tais como, seu impacto no fluxo de caixa devido a não necessidade de desembolso monetário para efetivação de pagamento dos tributos, e assim aumentando a oportunidade de competir de forma igualitária no mercado internacional, pela não exportação de tributos nacionais à clientes de outros países, além da redução de custo devido a eliminação dos tributos que gera o impacto direto no preço de venda dos bens produzidos.

Conclusão

No presente trabalho foi analisada a importância da gestão dos tributos internacionais e as diretrizes necessárias para a solicitação do benefício, identificando também as suas dificuldades com relação ao procedimento correto a ser adotado pela organização e a sua relevância ao apurar sua aplicabilidade na importação, alcançando assim satisfatoriamente o objetivo geral e os objetivos específicos.

Assim concluímos que, através da pesquisa bibliográfica realizada, houve a ratificação do pressuposto teórico: o Regime Aduaneiro Especial de *Drawback* age diretamente na desoneração dos tributos, consequentemente reduz os custos de produção, permitindo um melhor retorno financeiro para a empresa, assim, tornando-a mais competitiva no mercado externo e interno, visto que, o Regime Aduaneiro Especial de *Drawback* é o único incentivo concedido pelo Governo Federal capaz de desonerar totalmente a carga tributária coagida pela União na importação de matéria prima, o que capacita a igualdade de preço e, aumenta a qualidade final do produto.

Este incentivo enriquece as organizações, não somente por apresentar vantagens no mercado externo, mas também por gerar oportunidade de crescimento interno, tanto da organização, quanto do mercado nacional. Partindo deste entendimento, pode-se citar a premissa de que ao desonerar os tributos, há uma melhora no preço de venda, desencadeando um efeito recorrente sobre as exportações, gerando retorno para maiores investimentos, aumento da produção e geração de mais empregos para atender a demanda, inclusive, mais vendas no

mercado interno, o que significa mais arrecadação de tributos para os cofres públicos. Para finalizar, pode-se abranger que, a elisão fiscal pode fazer com que o governo arrecade menos, mas atribui equilíbrio na balança de arrecadação à longo prazo e de forma estável; o Regime Aduaneiro Especial de *Drawback* é protagonista nesta abordagem, e se prova eficaz nos resultados para ambas partes, empresa e Estado, no quesito crescimento.

Referências Bibliográficas

ANDRADE, Robson B; **Tributação sobre a importação e Exportação de serviços: Mudar para uma indústria competitiva. Tributação 16 – 2018 Propostas da indústria.** Disponível em: <http://www.portaldaindustria.com.br/cni/canais/mapa-estrategico-da-industria/fatores-chave/tributacao/> Acesso em: 06/10/2019.

ARAUJO, Ana C. M. S; SARTORI, Ângela, **Drawback e o comércio exterior: visão jurídica e operacional**. São Paulo: Aduaneiras, 2003.

BENICIO, Francinildo C; PORTELA, Francisco C. R. **Planejamento Contábil Tributário como ferramenta para redução legal dos tributos.** 2017 -Disponível em: < http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/planejamento-cont%C3%A1bil-tribut%C3%A1rio-como-ferramenta-para-redu%C3%A7%C3%A3o-legal-dos-tributos-um> Acesso em 11/07/2019.

BRASIL, **Conselho Nacional da Política Fazendária – CONFAZ**. Disponível em <https://www.confaz.fazenda.gov.br/legislacao/convenios/1990/CV027_90> Acesso em 31/05/2019.

BRASIL, **Decreto-lei nº 37, de 18 de novembro de 1996**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del0037.htm > Acesso em 11/07/2019.

BRASIL, **Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços Portaria nº 11.** Disponível em < http://www.mdic.gov.br/arquivos/prtSECEX11_2004.pdf > Acesso em 14/03/2019.

BRASIL, **Secretaria da Receita Federal do Brasil – Drawback por Subsecretaria de Aduana e Relações Internacionais** – publicado em 01/12/2014. Disponível em < http://receita.economia.gov.br/orientacao/aduaneira/regimes-e-controles-especiais/regimes-aduaneiros-especiais/drawback > Acesso em: 15/05/2019.

BRASIL, **Secretaria da Receita Federal do Brasil – Manual de Habilitacao no Sixcomex** – publicado em 28/11/2014. Disponível em <http://receita.economia.gov.br/orientacao/aduaneira/manuais/habilitacao > Acesso em: 11/07/2019.

CAPIO, Romulo F., **Tributação no Comércio Exterior Brasileiro**, 2014.

CASTELLI, Thais. **Planejamento Tributário Internacional.** Material disponibilizado para curso de Pós-Graduação da Fundação Getúlio Vargas (2018).

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI. **Tributação no Comércio Exterior: Isonomia para a competitividade**. Brasília: CNI, 2018.
LATORRACA, Nilton. **Direito Tributário**: **imposto de renda das empresas**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LENNARD, Michael**. Base erosion and profit shifting and developing countrytax administrations.** Intertax, v. 44, n. 10. Alphen aan Den Rijn: Kluwer Law International.

LOPES, Vitor B., **Drawback e a inexigibilidade de vinculação física**, 2012, Monografia Programa Pós-graduação lato sensu em Direito (LLM- Direito Tributário) - Insper Instituto de Ensino e Pesquisa.

MONTEIRO, José. C.B. **O que é planejamento tributário e qual a finalidade para seu negócio?** Disponível em: < https://blog.grupostudio.com.br/planejamento/o-que-e-planejamento-tributario-e-qual-a-finalidade-para-seu-negocio/>. Acessado em: 06/10/2019.

XAVIER, Alberto. **Direito tributário internacional do Brasil**: tributação das operações internacionais. 6 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

A importância do contador no processo de transparência na Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP

The importance of the accountant in the transparency process in Araçatuba City Hall/SP

Kézia de Souza Cruz Medeiros[1]
Ludmila Silva Gomes Cardoso[2]
Josué Cardoso de Lima[3]
Cleide Henrique Avelino[4]
Fabiane Cristina Spironelli[5]

RESUMO
Para apresentar a importância do Profissional Contábil para a Contabilidade Pública, no cumprimento da divulgação das informações no Portal de Transparência do município de Araçatuba/SP, utilizou-se da metodologia de pesquisas bibliográficas, destacando sua importância na elaboração das demonstrações contábeis para o processo de transparência e as atribuições do contador público, relacionadas ao funcionamento das contas públicas. Realizou-se o Estudo de Caso na Prefeitura Municipal de Araçatuba com a finalidade de apresentar a contribuição significativa do contador público para a gestão bem como conhecer o papel do profissional relacionado às obrigações contábeis e informações do Portal de Transparência do município de Araçatuba/SP.
Palavras – chave: Contabilidade Pública, Profissional Contábil, Transparência.

ABSTRACT
To present the importance of the Accounting Professional for Public Accounting, in complying with the disclosure of information on the Transparency Portal of the municipality of Araçatuba / SP, we used the bibliographical research methodology, highlighting its importance in the preparation of financial statements for the process of transparency and the duties of the public accountant related to the operation of public accounts. A Case Study was conducted at Araçatuba City Hall with the purpose of presenting the significant contribution of the public accountant to the management and to know the professional's role related to the accounting obligations and information of the Transparency Portal of Araçatuba / SP.
Keywords: Public Accounting, Transparency, Accounting Professional.

Introdução

Diante do regime democrático e evolução da administração governamental, que altera o estilo burocrático para o gerencial, a contabilidade pública tem sido a

[1] Acadêmica do 8º termo do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - UniSalesiano Campus Araçatuba.
[2] Acadêmica do 8º termo do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - UniSalesiano Campus Araçatuba.
[3] Contador, Especializado em Gerência Financeira, Contábil, Auditoria, Direito Tributário; Fiscal Tributário Municipal da cidade de Araçatuba – SP desde o ano de 1993; Secretário Municipal da Fazenda no município de Araçatuba/SP no período de 2017-2019 (01/2017 à 07/2019); Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[4] Contadora; Especializada em Contabilidade, Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[5] Contadora; Especializada em Contabilidade, Administração e Finanças; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.

área de conhecimento responsável pela geração de informação, que auxilia a tomada de decisões dos gestores, o controle social, transparência e participação da sociedade na administração dos recursos públicos.

Ao longo do tempo, sua importância e significado tem se tornado mais perceptíveis, alcançado êxito em oferecer conteúdo claro e objetivo, capaz de transmitir conhecimento aos interessados e demonstrar resultados específicos na questão de controle e transparência pública.

A Contabilidade Pública foi o tema abordado no presente estudo, o qual buscou esclarecer a importância do Profissional Contábil no cumprimento da divulgação das informações no Portal de Transparência do município de Araçatuba/SP.

Tendo como objetivo geral destacar a importância das demonstrações da Contabilidade Pública no processo de transparência e de informação ao cidadão, chegou-se a seguinte problemática: as atividades desenvolvidas pelo contador público têm demonstrado a necessidade de qualificação técnica para a qualidade das informações divulgadas no portal de transparência da Prefeitura Municipal de Araçatuba?

Assim, para solução da problemática proposta necessitou-se buscar embasamento teórico em referências bibliográficas de materiais físicos ou mídias digitais. Os objetivos específicos consistiram em demonstrar as atribuições do contador, relacionadas ao funcionamento da prestação de contas no munícipio, cumprindo suas obrigações referente às contas públicas e apresentar a contribuição significativa do contador para a gestão da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP, especificamente no cumprimento das obrigações do portal de transparência.

A solução para a problemática identificada contou ainda com o Estudo de Caso na prefeitura municipal, com o objetivo específico de conhecer o papel do contador da área pública, nas obrigações contábeis e informações demonstradas no portal de transparência do município de Araçatuba/SP.

Contabilidade

Contabilidade é o mecanismo utilizado para que a pessoa, física ou jurídica, possa controlar sua situação patrimonial, financeira ou econômica. Araújo e Arruda (2009, p. 18) apresentam a contabilidade como um *sistema de informações capaz de*

captar, registrar, reunir, divulgar e interpretar os fenômenos avaliáveis monetariamente que afetam as situações patrimoniais, financeiras e econômicas de qualquer ente. A contabilidade é a ferramenta de planejamento, controle e analise de resultados.

Compreendendo a ideia de que a contabilidade possibilita, registrar, resumir e dar significado as mutações ocorridas no patrimônio, Viceconti e Neves (2017, p.17) definem contabilidade como a ciência que desenvolveu uma metodologia própria com o objetivo de controlar, apurar o resultado e apresentar informações aos interessados na situação patrimonial da entidade controlada.

Contabilidade Pública

Segundo Petri (1981 *apud* SLOMSKI, 2003. p. 28) [...] *a contabilidade pública é um dos ramos da Contabilidade geral, aplicada as entidades de direito público interno.* Tem como finalidade captar recursos, escriturar e prestar esclarecimentos quanto aos fenômenos ocorridos no patrimônio.

No Brasil, a contabilidade pública é regulamentada pela Lei nº 4.320 de 17 de março de 1964, que estabelece Normas Gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal, possibilitando o conhecimento do patrimônio da entidade, acompanhamento da execução orçamentária, e principalmente a interpretação e análise dos resultados (ARAUJO; ARRUDA, 2009).

A introdução da Internacional Public Sector Accounting Standarts - IPSAS na contabilidade brasileira modifica a visão da contabilidade pública que, conforme Cabral (2018, p. 869) passa a ser a *"Essência sobre a Forma" [...] O objeto da contabilidade passa a ser o patrimônio público e não mais o patrimônio, o orçamento, e os atos administrativos,* permitindo a visão holística da composição patrimonial e alcançando maior precisão dos reais valores registrados nos demonstrativos contábeis, pois os registros incluem os procedimentos patrimoniais, apresentando a depreciação, exaustão e amortização, reavaliação e redução a valor recuperável (CABRAL, 2018) retratando a verdadeira situação econômica, financeira e patrimonial do ente público.

A contabilidade pública tem contribuído como ferramenta de orientação para o poder executivo e é importante instrumento de transparência (SOUZA; SOUZA,

2016), por essa razão o governo executivo da administração pública define seus objetivos e juntamente com a contabilidade elabora seus planejamentos, considerando relatórios e análises de períodos anteriores.

Transparência na Contabilidade Pública

A aprovação da lei complementar nº 101/2000 (Lei da Responsabilidade Fiscal) representou um grande avanço na contabilidade aplicada ao setor público. De acordo com Nascimento (2014, p. 49) A Lei de Responsabilidade fiscal busca *coibir a malversação de recursos estatais, delineando regra de planejamento, caracterizada pela atividade financeira, orçamentária e creditícia, com a formulação de instrumentos de "controle do endividamento público das despesas públicas [...]"*, instituindo-se normas que garantem a veracidade das informações e asseguram a transparência fiscal.

Ao considerar-se as premissas da Lei de Responsabilidade Fiscal, planejamento, transparência, controle e responsabilidade (PEREIRA, 2010), a contabilidade possui responsabilidade em todo o processo, desde a questão orçamentária envolvendo planejamento de gastos e receitas, até a divulgação dessas informações e registros diários dos movimentos realizados pelo órgão da federação.

> *Outro fato relevante na sua história é o advento da LRF, porque, nos termos do seu art. 1o, ela estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal do Estado, que pressupõe a ação planejada e transparente para prevenir riscos e corrigir desvios capazes de afetar o equilíbrio das contas públicas, que são registradas pela contabilidade.* (ARAUJO; ARRUDA, 2009, p. 32)

O artigo 48 da Lei nº 101/2000, no capítulo IX, estabelece quais são os instrumentos e as regras de transparência, controle e fiscalização dos atos da administração pública.

> *Art. 48. São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos.* (BRASIL, 2000)

A Constituição Federal prevê no artigo 70 que qualquer pessoa de direito público, seja física ou jurídica, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiro, bens e valores públicos deverá prestar contas. Do ponto de vista de Lima

(2019) para um bom gestor o ato de prestação de contas é o momento oportuno de apresentar os resultados da sua gestão, torna possível a apresentação não apenas de números, mas a história do que foi administrado.

Accountability é o mecanismo utilizado pelos tribunais de contas para promover a transparência, responsabilidade, prestação de contas e assegurar a efetiva atuação da auditoria interna nos órgãos públicos. O próprio Tribunal de Contas da União (2019), descreve *accountability* como *o conjunto de processos que visam selecionar, organizar e disponibilizar as informações de interesse das partes interessadas.*

Dentre as obrigações de publicações que as prefeituras devem cumprir, estão as exigidas pelos tribunais de contas e órgãos técnicos independentes que desempenham o papel fiscalizador sobre os municípios e o estado (ANDRADE, 2017). Suas competências estão descritas no artigo 33 da Constituição do Estado de São Paulo, e consistem em apreciar e julgar as contas dos administradores e responsáveis pelo dinheiro público, apreciar a legalidade dos atos, avaliar execução das metas, fiscalizar aplicações de recursos, entre outras iniciativas legais que possibilitem comprovar a legalidade das práticas da administração municipal e estadual (BRASIL, 2012).

Portal de Transparência

Prevista legalmente e em cumprimento ao texto do artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal, todo cidadão possui direito de obter informação de interesse particular ou coletivo geral (BRASIL, 1988).

Conforme apresentado por Pascoal (2000) os recursos utilizados não são do poder público, mas sim da coletividade, por isso existe a obrigação de informar como os recursos estão sendo aplicados.

Objetivando assegurar a transparência e o direito de acesso à informação, em 27 de maio de 2009, foi criada a Lei Complementar nº 131/2009, que inova o texto da Lei de Responsabilidade Fiscal no quesito transparência fiscal e estabelece normas para as financias públicas, determinando a disponibilização em tempo real das informações referente à execução orçamentária e financeira.

Também acrescenta-se à Lei de Responsabilidade Fiscal, o dever do ente público em oferecer ao cidadão as informações sobre despesas e receitas (BRASIL,

2009), marcando-se assim a necessidade de criação dos portais de transparência, e adoção de sistemas integrados de administração financeira e controle (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2013).

Publicada em 18 de novembro de 2011 a lei nº 12.527, a Lei de Acesso a Informação define o acesso como regra e o sigilo, exceção, limitando as hipóteses de sigilo, garantindo a divulgação proativa e a criação de procedimentos e prazos (BRASIL, 2011), estabelecendo assim, uma relação de transparência entre governo, povo e a ciência contábil, no que se refere à publicidade das informações.

> *Essa ciência tem como objeto o patrimônio das organizações públicas, com objetivo de reconhecer, mensurar e evidenciar o patrimônio público e suas variações patrimoniais no decorrer do tempo, registrando as transações econômicas e financeiras, através de técnicas contábeis de escrituração contábil, demonstrações contábeis, auditoria contábil e análise das demonstrações contábeis.* (CABRAL, 2018, p. 792)

Buscando facilitar e garantir a correta implementação dos Portais de Transparência, em 2013, a Controladoria Geral da União elaborou o GUIA de implantação de Portal da Transparência, que apresenta requisitos técnicos exigidos quanto a segurança, de acordo com o decreto nº 7.185/2010, manutenção, inserção e autenticação dos dados, com base no decreto nº 548/2010, do Ministério da Fazenda (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2013).

Para garantir a padronização das informações, o Conselho Federal de Contabilidade estabeleceu normas aplicadas ao setor público, em consonância com a nova contabilidade editada pela *(Internacional Federation Accouting)* IFAC, e mais recentemente pela MCASP – VOLUME 5, introduzida em virtude da *(Internacional Public Sector Accounting Standarts)* IPSAS (CFC, 2016).

Profissional Contábil

No processo de entrega e elaboração das informações referentes à administração dos recursos arrecadados e despesas executadas pelo ente governamental, o contador público tem como papel: registrar os fatos, detalhar e relacionar a origem dos recursos, destinação e os resultados obtidos. Seja por meio de indicadores e percentuais, ou apenas relatórios para análise, seu objetivo final sempre será o de prestar informações a todos os interessados.

> *Assim como o profissional da contabilidade auxilia os gestores da área privada fornecendo dados que contribuem para a tomada de decisões, ele*

> *pode contribuir para a transparência no setor público elaborando relatórios em linguagem simples e objetiva, assegurando que as informações sejam compreendidas pelos cidadãos sem formação na área contábil* (HOLLAND, 2018, p. 9)

De acordo com Lima (2019) *[...] o contador é o agente que materializa e/ou verifica a conformidade dos atos de gestão orçamentária e financeira no Sistema de Contabilidade, [...]bem como instrumentaliza e organiza a prestação de contas dos administradores públicos ao Tribunal de Contas e ao Poder Legislativo*. Uma das funções desempenhadas pelo profissional da contabilidade consiste em verificar, construir e acompanhar as demonstrações para alcançar resultados positivos na fiscalização do tribunal de contas, cumprir as exigências de transparência, previstas na Lei de Acesso à Informação e o cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal.

As regras de gestão que envolvem a administração pública, como o planejamento, controle, registro e publicação são construídas pelo profissional contábil. Como afirmado por Cunha (2015) esse sacerdócio deve ser exercido por profissional habilitado, que é o contador, pois este deve possuir uma multidisciplinariedade de conhecimentos, como matemática, direito, e economia, sendo habilitado para registrar, analisar, controlar e compreender os atos e fatos de gestão pública.

Atualmente, o perfil buscado pelo setor público é de um profissional totalmente qualificado, com um novo caráter de intelectualidade, requerem a reeducação da profissão, para facilitar a adequação às novas exigências legais e gerenciais apresentadas pelas normas internacionais de contabilidade, além da sintonia entre os profissionais das diferentes áreas. É necessário que os profissionais estejam qualificados para cumprir as normas exigidas pelo Código de Processo Civil, Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade e Normas Brasileiras de Contabilidade aplicadas ao Setor Público.

> *Com o avanço das tecnologias, surge uma demanda na diversificação e agilização no processamento de atividades, fazendo com que a tarefa básica do Contador seja produzir e/ou gerenciar informações úteis aos usuários da Contabilidade para a tomada de decisões* (IUDICÍBUS, 2007 *apud* KIEKOW *et al.* 2015. p. 2).

Na maioria dos municípios brasileiros, o método utilizado para contratação de profissionais na área contábil é o concurso público, sendo estabelecidos diversos requisitos para inscrições e posse do cargo. Dentre esses requisitos, estão

conhecimentos em informática, língua portuguesa, e em específico ao cargo, os conhecimentos contábeis, escrituração contábil, conciliação, plano de contas, e papéis de trabalho, que pertencem a essência da ciência contábil e o cumprimento da Lei Complementar nº 101/2000. Assim, devem constar em todos os editais de concurso público de provas e títulos para a contratação do profissional (VUNESP, 2019).

Estudo de Caso

Para demonstrar a importância do profissional contador para a contabilidade dos portais de transparência, realizou-se um estudo de caso no Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP, no qual são divulgadas as informações financeiras, orçamentárias, relatórios contábeis do município e outras que sejam de interesse público.

A Lei nº 131/2009 que modificou e acrescentou a Lei de Responsabilidade Fiscal, diz que a prestação de contas deve ser feita em tempo real, e consiste em divulgar informações relativas às receitas, despesas, e planejamento do órgão. O meio utilizado para o cumprimento das exigências propostas nesta lei é o Portal de Transparência, que após a publicação da Lei de Acesso à informação tem o dever de garantir o acesos a informação nos moldes da lei.

Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP

O Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP oferece à população informações referentes às receitas, despesas, detalhes sobre a gestão de pessoas, convênios, prestações de contas específicas da Lei de Responsabilidade Fiscal, relatórios de planejamento entre outros assuntos de relevância pública. Conforme o artigo 1º da Lei 1º 131/2009, a atualização do portal é diária, acompanhando a última movimentação financeira registrada pelo município, informada no próprio portal, que apresenta também, a data do último movimento contábil lançado no sistema.

Quanto à forma de consulta às receitas, podem ser por meio de fonte de recursos ou diretamente pelo balancete da receita orçamentária. As despesas são apresentadas com um nível maior de detalhamento, podendo ser consultadas por órgãos, funções, programas, ações de governo, categoria econômica, fornecedor e

fontes de recursos entre outras opções que podem ser preferíveis pelo cidadão. As informações apresentam os valores fixados, autorizados, empenhados, liquidados e pagos, informando também os créditos adicionais, possibilitando ao cidadão realizar uma análise da movimentação dos recursos.

Por exemplo, até o dia 30 de setembro de 2019 a receita arrecadada pelo município de Araçatuba/SP importava em R$ 415.997.025,99 (quatrocentos e quinze milhões, novecentos e noventa e sete mil, vinte e cinco reais e noventa e nove centavos). Para o mesmo período a despesa empenhada era de R$ 447.094.429,67, a liquidada era R$ 354.317.490,24 e paga R$ 347.882.798,15. Ou seja, o empenho supera as receitas em R$ 31.097.403,68 ou 7,48%, enquanto as despesas efetivamente pagas correspondem à 83,63% das receitas arrecadada.

As peças de planejamento como Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei Orçamentária Anual também ficam disponíveis no portal para consulta pública e acompanhamento dos interessados, permitindo a análise comparativa com as despesas para cumprimento do estabelecido inicialmente no planejamento.

Funções do Contador da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP

O contador público é o responsável por certificar os demonstrativos contábeis gerados pelo sistema, não importando o campo de transparência em que está sendo realizada a prestação de contas. Com o objetivo de garantir a autonomia do trabalho do contador, este não é subordinado ao ordenador da despesa, tem sua responsabilidade diante do CRC/SP, órgão que jurisdiciona a categoria contábil.

A capacidade do profissional em compreender as receitas arrecadas e as despesas realizadas, está no conhecimento que possui acerca de todo funcionamento da entidade. Ele relaciona os conhecimentos contábeis com outras áreas, como financeira, almoxarifado, saúde, educação, cultura, patrimônio, fiscalização, licitação, entre outras que refletem direta e indiretamente no patrimônio público.

A Secretaria da Fazenda da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP é composta por vários departamentos, que atuam juntos a favor do equilíbrio, controle e transparência das contas públicas, dentre eles, podem ser citados: a tesouraria, a fiscalização, o controle interno e a contabilidade, que finaliza todo o processo

efetuando o lançamento e registro de receitas e despesas, balancetes, concilia todas movimentações.

O profissional contábil é o responsável por certificar as informações específicas relacionada ao município, como: a Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais – DCTF com periodicidade mensal, a Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte – DIRF anual, a Requisição de Pequeno Valor – RPV emitidas conforme ordem judicial, o pagamento de precatório, as prestações de contas enviadas pelo Sistema de Informações Contábeis e Fiscais do Setor Público Brasileiro – SICONFI, que envolve o envio do Relatório de Gestão Fiscal e Relatório Resumido da Execução Orçamentária.

Também, é função do contador da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP manter em ordem e consultar o Cadastro da Dívida Pública - CDP, realizar o Pedido de Verificação de Limites e Condições - PVL junto ao Tesouro, para aquisição de créditos.

Responsabilidades do contador da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP

Além das atribuições que requerem o profissional contábil por meio da certificação digital, o contador é o responsável pelo fechamento de balancetes, conciliação bancária, baixa de despesas, arquivo, empenho de folha de pagamento e de requisição de pequeno valor, cálculo de pagamento de PASEP e precatórios, cálculos processuais, e envio dos relatórios solicitados pelo Sistema de Auditoria Externa do Estado de São Paulo - AUDESP por meio de senha. E ainda o responsável pela elaboração das informações apresentadas em audiências públicas, devendo estar condizente com as informações do Portal de Transparência da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP e a realidade econômica e financeira do município.

Conforme disposto no artigo 935 do Código Civil, a responsabilidade civil é independente da criminal (BRASIL, 2002). O contador tem várias atribuições dentro das repartições públicas, e a Secretaria da Fazenda da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP conta com um profissional devidamente habilitado e capacitado na área contábil, sendo-lhe atribuído a responsabilidade civil ou criminal, com função reparadora ou indenizatória, com garantia de segurança ao lesado, abrangendo a obrigação de reparar danos por inadimplência, má execução ou atraso no cumprimento de obrigações e violação de outros direitos.

A transparência das informações no órgão público também está relacionada à ética profissional. Não é relacionada somente ao registro das movimentações financeiras e cumprimento das obrigações contábeis, o profissional deve ser capaz de auxiliar e orientar a execução do orçamento, e controle patrimonial, tanto da arrecadação das receitas ao nível de endividamento da prefeitura. Por isso, tem participação direta na elaboração das peças de planejamento como, Plano Plurianual - PPA, Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO, Lei Orçamentária Anual - LOA.

Análise do Estudo de Caso realizado na Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP

Todo o trabalho e compreensão da responsabilidade civil, criminal e social do contador, objetivando trazer bons resultados à transparência municipal, tem se tornado destaque nas pesquisas que revelam que o portal do Município de Araçatuba/SP está entre os que tiveram melhoria no índice de transparência da região.

> *Novos dados veiculados no site do TCE-SP (Tribunal de contas do Estado de São Paulo), mostram que a região de Araçatuba aumentou o índice de cidades que estão no quadrante "verde", das que possuem pequenas quantidades de alertas e com poucos tipos, no mapa de calor da Visão Social de Relatórios* (ALMEIDA, 2019).

Observando todas as obrigações principais e acessórias da contabilidade pública, apresentadas no Estudo de Caso, o profissional contábil da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP tem buscado ao máximo cumprir as exigências de divulgações previstas pela Lei de Acesso à Informação e Lei de Responsabilidade Fiscal. Na última avaliação de transparência divulgada em dezembro de 2018, pela Corregedoria Geral da União, o município de Araçatuba atingiu a nota de 8,89 pontos e alcançou a 84ª posição do ranking nacional na Escala Brasil Transparente, demonstrando assim, que, a presença de um profissional habilitado e com conhecimentos técnicos reflete positivamente na transparência municipal. (CGU, 2018).

Considerações Finais

Direcionada por diversas legislações e normas, a Contabilidade Pública é o planejamento, controle financeiro, patrimonial e econômico do órgão público. É responsável pela elaboração das demonstrações contábeis e análise das

informações e resultados, que servem como parâmetro para a tomada de decisões do poder executivo.

Os objetivos foram alcançados através de pesquisas bibliográficas que permitiram mostrar a importância das demonstrações da Contabilidade Pública no processo de transparência e de informação ao cidadão. E, vinculado à publicidade das informações, demonstrou-se as atribuições do contador, relacionadas ao funcionamento das prestações de contas municipal e cumprimento de suas obrigações referente às contas públicas.

Através do Estudo de Caso foi possível conhecer o papel do contador público nas obrigações contábeis e informações demonstradas no portal de transparência do município de Araçatuba/SP e, apresentar sua contribuição significativa para a gestão da Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP especificamente no cumprimento das obrigações no Portal de Transparência. Identificando as exigências legais da República Federativa do Brasil, Estados e Municípios e instruções normativas do Conselho Federal de Contabilidade é possível reconhecer que, o processo de elaboração das informações contábeis requerem o conhecimento técnico e específico do profissional qualificado para compreensão das normas legais que regem a elaboração das informações.

Com base no Estudo de Caso realizado na Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP, especificamente no Portal de Transparência, confirmou-se o pressuposto teórico que demonstrou a relação direta entre a qualidade da informação e qualificação técnica do profissional contábil, revelando a contribuição significativa do contador para o cumprimento das obrigações no Portal de Transparência.

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, Matheus. Cidades da região melhoram o índice de gestão e transparência. **Folha da Região**, Araçatuba, ago. 2019. Disponível em: <http://www.folhadaregiao.com.br/2019/08/22/cidades-da-regiao-melhoram-os-indices-de-gestao-e-transparencia/>. Acesso em 22 ago. 2019.

ANDRADE, Nilton de A. Tribunais de Contas. **In: Contabilidade Pública na Gestão Municipal.** 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2017. p. 16.

ARAUJO, Inaldo da P. S.; ARRUDA, Daniel G. Fundamentos da Contabilidade Pública. **In: Contabilidade Pública: Da Teoria à Prática.** 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 18-42.

BRASIL, 1989. Constituição Estadual. Governo do Estado de São Paulo. São Paulo, 05 out. 1989. Disponível em: <http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/dg280202.nsf/a2dc3f553380ee0f83256cfb00501463/46e2576658b1c52903256d63004f305a?OpenDocument>. Acesso em: 18 jul. 2019.

BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, 5 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 05 jul. 2019.

BRASIL, Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, 11 jan. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 19 ago. 2019.

BRASIL. Decreto-lei nº 4320 de 17 de março de 1964. Estatui Normas Gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal. Congresso Nacional, Brasília, 4 maio 1964. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4320.htm>. Acesso em: 07 de jun. 2019.

BRASIL, Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 05 maio 2000, p. 82-90, Seção 1. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=05/05/2000&jornal=1&pagina=90&totalArquivos=152>. Acesso em: 10 jul. 2019.

BRASIL, Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. Acrescenta dispositivos à Lei complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, afim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 28 de maio de 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm>. Acesso em 10 jul. 2019.

BRASIL, Lei Complementar nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providencias. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em 10 jul. 2019.

CABRAL, Zélio. **Contabilidade Pública.** In: Ebook Kindle. Brasil: 2018.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **NBC TSP – do Setor Público.** Disponível em: < https://cfc.org.br/tecnica/normas-brasileiras-de-contabilidade/nbc-tsp-do-setor-publico/>. Acesso em: 13 jun. 2019.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. CGU divulga nova avaliação de transparência em estados e municípios brasileiros. Disponível em:< http://www.cgu.gov.br/noticias/2018/12/cgu-divulga-nova-avaliacao-de-transparencia-em-estados-e-municipios-brasileiros>. Acesso em: 04 abr. 2019.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. GUIA de implantação de Portal da Transparência. Brasil Transparente, Brasília, 2013.

CUNHA, Isaias L. O papel do contador na gestão pública. Disponível em: < http://www.controladoria.mt.gov.br/-/o-papel-do-contador-na-gestao-publica?inheritRedirect=true>. Acesso em: 28 jul. 2019.

HOLLAND, Charles. **Adoção das Ipsas no Brasil contribui para a melhoria da governança.** Revista CRCSP**.** São Paulo, v.14, p. 8-9, out. 2018.

JUNIOR, Amaro**. O perfil ideal do contador público frente à responsabilidade social**. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/119/110>. Acesso em: 19 de mar. 2019.

KIEKOW, Andrea S. *et al.* **O Contador Público na Atualidade: Estudo Exploratório na Região Metropolitana da Serra Saúcha**. 2015. Pesquisa Científica (Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão em Administração) Universidade de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul.

LIMA, Henrique L. A nobreza da prestação de contas. Disponível em: < https://www.tce.sp.gov.br/publicacoes/nobreza-prestacao-contas>. Acesso em: 07 jul. 2019.

NASCIMENTO, Carlos V. Arts. 1o a 17 Carlos Valder do Nascimento. **In: Comentários à Lei de Responsabilidade Fiscal.** 7ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 48-64.

PASCOAL, Valdecir F. A intervenção do Estado no Município. In: A intervenção do Estado no Município: O papel do Tribunal de Contas. Recife: Editora Nossa Livraria, 2000. p. 38-60.

PEREIRA, José Matias. **Finanças Públicas, A política Orçamentária no Brasil**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAÇATUBA. **E-Transparência**. Disponível em: < http://s2.asp.srv.br/etransparencia.pm.aracatuba.sp/servlet/portal>. Acesso em: 07 set. 2019.

SLOMSKI, Valmor. A Contabilidade Pública Brasileira. **In: Manual da Contabilidade Pública: Um enfoque na Contabilidade Municipal**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2003. p. 25-33.

SOUZA, Fernando G. S.; SOUZA, Veruska de J. S. Ensino de contabilidade aplicada ao setor público: um estudo empírico nas maiores capitais brasileiras. In: BARBOSA, Diogo D.; BEHR, Ariel. **Contabilidade Aplicada ao Setor Pública: Estudos e Práticas.** São Paulo: Atlas, 2016. p. 133-155.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Governança Pública**. Disponível em: < https://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/componentes/accountability/>. Acesso em: 05 ago. 2019.

VICECONTI, Paulo; NEVES, Silvério. Introdução. **Contabilidade Básica.** 17ª ed. São Paulo: Saraiva, 2017. p. 17.
VUNESP. **Concurso Público N° 003/2019.** Disponível em:< https://documento.vunesp.com.br/documento/stream/MTE1NjMxOQ%3d%3d> Acesso em: 27 jul. 2019.

DIREITO

A Inconstitucionalidade da Tarifação do Dano Extrapatrimonial

The Moral Damage's Unconstitucional Rating

Daniela de Oliveira Furlan[1]
José Antônio Pancotti Jr[2]
João Geraldo Nunes Rubelo[3]
Helton Laurindo Simoncelli[4]

RESUMO
A presente obra tem por finalidade analisar a Lei nº 13.467/17 (Reforma Trabalhista) no que tange a alteração trazida no título que dispõe sobre o dano extrapatrimonial e o seu mais novo critério de indenização baseado no último salário percebido pelo empegado sob o âmbito constitucional, verificando assim, a presença de desconformidade da referida reforma com a Constituição Federal de 1988.
Palavras - chave: Dano Extrapatrimonial, Indenização, Reforma Trabalhista.

ABSTRACT
The respective study purpose is about analyzing the Law No. 13.467 / 17 (Labor Reform), which regards the amendment shown in the title that causes moral damages and its newest indemnity criterion based on the employee's last salary under the constitutional scope, which causes the non-conformity of the referred reform according to the Federal Constitution of 1988
Keywords: Labor Reform, Moral Damage, Indemnity.

Introdução

A partir do momento em que homem foi inserido na sociedade foi possível perceber que as relações nem sempre são repletas de harmonia, pelo contrário, as inúmeras diferenças que no cercam nos fazem agir e nos correlacionar de forma diversa um dos outros. Isso não é diferente nas relações de emprego, haja vista, a inserção do indivíduo em um ambiente muitas vezes competitivo, o qual não há qualquer segurança. Nesse contexto, surge muitas vezes, o dano moral, uma ofensa decorrente da coabitação entre as pessoas.

Assim, devidamente provado o dano moral, surge o dever do autor causador da lesão indenizar a vítima pela ofensa suportada, ou seja, nasce o direito a compensação no âmbito trabalhista.

Portanto, sempre houve uma insegurança jurídica no que tange ao direito de compensação de danos morais, uma vez que segundo a norma, o juiz do trabalho

[1] Acadêmica do curso de Direito do UniSalesiano- Araçatuba/SP
[2] Docente do curso de Direito do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - UniSalesiano - Araçatuba/SP
[3] Filósofo e Mestre em Geografia. Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxiliam - UniSALESIANO de Araçatuba.
[4] Coordenador do curso de Direito do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - UniSalesiano - Araçatuba/SP, Mestre em Direito - Direitos e Garantias Individuais - ITE, Advogado.

julgava as ações relativas ao dano moral conforme a utilização de diversos parâmetros como extensão do dano, o sofrimento da vítima, a situação econômica do autor, entre outros. Porém, não existia um parâmetro fixo para compensar aqueles que sofreram em decorrência do dano extrapatrimonial.

Todavia, foi editada a Lei nº. 13.467/17 (BRASIL, 2017), que entre as mudanças trazidas há que se frisar a alteração que tange ao título que trata sobre o dano extrapatrimonial. A lei dispôs sobre seu tabelamento em leve, médio, grave ou gravíssimo, dos quais a indenização dependerá do último salário percebido pelo empregado.

Desse modo, houve uma enorme discussão acerca da sua constitucionalidade, visto que alguns defendem que tal tabelamento afronta norma fundamental, isto é, garantias trazidas pelo Constituição Federal (BRASIL, 1988) e outros, advogam a respeito da constitucionalidade de mencionada alteração, sob o argumento de que o tabelamento trouxe um parâmetro antes inexistente ao nobre julgador e ainda, acarretou uma segurança jurídica.

Responsabilidade Civil

Considerando que toda ação tem um resultado, e em alguns casos este resultado é danoso, isto é, prejudica o direito de outrem, nasce então para a vítima a possibilidade de ressarcimento, ou seja, o direito a indenização.

Podemos dizer que a responsabilidade civil nada mais é que a obrigação de arcar com os prejuízos causados em decorrência de um determinado ato ilícito, ou seja, é a consequência no Direito Civil, de responder pela lesão causada.

Nos ensinamentos de Diniz (2015, p. 50) podemos definir a responsabilidade civil como sendo,

> *A aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral ou patrimonial causada a terceiros em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda ou, ainda, de simples imposição legal. Definição esta que guarda, em sua estrutura a ideia da culpa quando se cogita da existência de ilícito (responsabilidade subjetiva), e a do risco, ou seja, da responsabilidade sem culpa (responsabilidade objetiva).*

Assim, a responsabilidade civil é o dever que se impõe a alguém pela prática de um ato lesivo a outrem, trata-se do simples compromisso de assumir os danos provocados. Não é à toa que a palavra “responsabilidade” é proveniente do verbo

latim *respondere*, ou seja, o causador do dano deve responder pela prática do ato, suportando assim, suas consequências e ressarcindo a pessoa lesada.

Segundo Stolze; Pamplona (2017, s/p), *[...] a noção jurídica de responsabilidade pressupõe a atividade danosa de alguém que, [...] viola uma norma jurídica preexistente [...].*

Dessa forma, aquele que comete um ato prejudicial a outro, deve necessariamente assumir as consequências, reparando assim, na forma da lei, o dano praticado.

Existem inúmeras formas e espécies de responsabilidade civil, haja vista a relações de coabitação entre os seres. Cada espécie de responsabilidade apresenta algumas características marcantes, dependendo é claro, do contexto em que elas se inserem. Entre algumas espécies, podemos citar a objetiva, contratual extracontratual, penal, civil entre outras.

Quando se está diante da responsabilidade civil subjetiva, será necessária a presença de quatro pressupostos, são eles: a conduta do autor, caracterizada pela ação ou omissão; a culpa, que abrange a negligência, imprudência e a imperícia, tal como, o próprio dolo; e o nexo de causalidade, a relação entre a conduta praticada e a lesão; e o dano, isto é, o prejuízo. Porém, é válido ressaltar que a teoria subjetiva prega a necessidade da verificação da culpa do agente.

Dessa forma, segundo a aplicação da teoria subjetiva, o autor deverá ressarcir os prejuízos causados, se agiu com culpa. Assim, é indispensável a prova da culpa por parte do causador do dano.

Nas palavras de Nader (2014, p. 32),

> *A responsabilidade subjetiva não satisfaz plenamente ao anseio de justiça nas relações sociais. Há atividades no mundo dos negócios que implicam em riscos para a incolumidade física e patrimonial das pessoas. Com base na culpa, tais danos ficariam sem qualquer reparação; daí o pensamento jurídico haver concebido a teoria do risco ou responsabilidade objetiva, para salvaguarda das vítimas.*

Já a teoria objetiva da responsabilidade, ainda que acolha os mesmos elementos indispensáveis da subjetiva, não se faz imprescindível a comprovação da culpa. Assim, ainda que a culpa não seja atestada, o agente será obrigado a reparar o dano provocado.

No que tange a responsabilidade contratual se faz necessário a existência de

uma ligação entre as partes e assim, algo que as obrigue. Agora, nas relações extracontratuais tal vínculo é desnecessário, visto que, basta o cometimento de um ato ilícito.

Segundo Gonçalves (2017, s/p),

> *Na responsabilidade extracontratual, o agente infringe um dever legal, e, na contratual, descumpre o avençado, tornando-se inadimplente. Nesta, existe uma convenção prévia entre as partes que não é cumprida. Na responsabilidade extracontratual, nenhum vínculo jurídico existe entre a vítima e o causador do dano, quando este pratica o ato ilícito.*

Assim, é possível gerar dano em decorrência de quebra de contrato, ou melhor dizendo, descumprimento de uma obrigação. Agora, se não há nenhuma espécie de convenção entre as partes, tanto expressa como tácita, podemos afirmar que se tem uma obrigação extracontratual.

Ainda, importante diferenciar a responsabilidade civil da criminal. A responsabilidade penal presume a violação de uma norma penal, isto é, o descumprimento da lei penal vigente por parte do autor, causando-lhe assim, uma punição estipulada também por lei em decorrência de seus atos. Normalmente as penas aplicadas em caso de condenação são: pena privativa de liberdade; pena restritiva de direitos ou/e multa, podendo inclusive haver a reparação do dano por parte do agente, isto quando a vítima suporta um prejuízo material proveniente da conduta do autor.

Nas palavras de Diniz (2015, p. 40),

> *[...] a responsabilidade penal pressupõe uma turbação social, ou seja, uma lesão aos deveres de cidadãos para com a ordem da sociedade, acarretando um dano social determinado pela violação da norma penal, exigindo para restabelecer o equilíbrio social investigação da culpabilidade do agente [...]*.

Já a responsabilidade civil se caracteriza pela ofensa a outrem, melhor dizendo, a um terceiro particular ou até mesmo ao Estado. Dessa forma, é garantido a pessoa lesada a reparação do dano sofrido, em via de regra, tal reparação normalmente se dá mediante valores, isto é, quando o agente causador do dano não pode repor o estado anterior da coisa.

Importante frisar que para a existência da responsabilidade se faz necessário a presença de alguns elementos, são eles: ação ou omissão, culpa ou dolo, relação de causalidade e o dano suportado pela vítima.

A ação ou omissão está relacionada ao dano praticado por alguém, mediante ato próprio, ou até mesmo, ato de um terceiro que esteja sob a guarda do autor, por exemplo, danos causados por filhos, tutelados ou curatelados.

Nas palavras de Stolze; Pamplona (2017, s/p),

> *[...] a ação (omissão) humana voluntária é pressuposto necessário para a configuração da responsabilidade civil. Trata-se em outras palavras, da conduta humana, positiva ou negativa (omissão), guiada pela vontade do agente, que desemboca no dano ou prejuízo.*

Desta forma, o dano pode ser causado por uma conduta positiva, ou seja, o autor efetivamente age, ou através de uma conduta negativa, isto é, o prejuízo é causado pela simples omissão por parte do agente. Tal elemento é de máxima importância para a caracterização do dano, uma vez que se faz necessário a conduta humana. Dessa forma, a voluntariedade decorre da liberdade do autor em optar pelo ilícito.

Outro elemento imprescindível é a culpa ou dolo por parte do agente. Conforme anteriormente mencionado, o dolo indica a vontade por parte de quem pratica a conduta. Agora, na culpa o agente age com negligência, imprudência ou imperícia.

Entretanto, ao analisar o artigo 186 do Código Civil (BRASIL, 2002), que trata sobre a reponsabilidade civil, é possível verificar que o legislador apenas se refere a negligência ou imprudência, deixando de lado assim, uma provável imperícia. Todavia, não podemos nos olvidar que, a imperícia, isto é, a falta de técnica profissional, compõe uma das três modalidades de culpa, não podendo assim, ser afastada nos casos de uma possível responsabilidade.

Sobre, o nexo de causalidade, é a relação entre o ato praticado e o resultado alcançado. Dessa forma, *[...] constitui o elemento imaterial ou virtual da responsabilidade civil, constituindo a relação de causa e efeito [...]* (TARTUCE, 2005, p. 298).

Assim, existindo o dano, não seria o autor que lhe daria causa, portanto, não havendo nexo causal, uma vez que não existe compatibilidade entre a conduta e o prejuízo.

Por fim, o dano se configura pelo efetivo prejuízo, isto é, a lesão ao interesse jurídico, causado por uma conduta positiva ou negativa.

O dano se torna requisito indispensável, visto que, sem prejuízo não se pode falar em indenização. Vale ressaltar ainda que, o dano deve ser efetivamente comprovado para que seja posteriormente ressarcido por parte de seu causador. Posto isto, o dano moral tem profunda relação com a responsabilidade civil, haja vista, que uma ação que acarreta um prejuízo a vítima deve ser, na forma da lei, devidamente reparado, conforme a extensão do dano causado.

Do dano moral

Conforme já mencionado anteriormente, a existência do dano é imprescindível para a caracterização da responsabilidade civil, isto é, se não há um prejuízo causado em detrimento de outrem, não há que se falar na hipótese de ressarcimento.

Como o Código Civil Brasileiro (BRASIL, 2002) não trouxe em seu texto legal o conceito de dano, e sequer impôs quais danos seriam resguardados pelo ordenamento jurídico, assim foi adotado um sistema aberto e geral para o ressarcimento de danos.

Nos ensinamentos de Chaves de Farias, Rosenvald; Braga Netto (2017, p. 238),

> *O dano é um fato jurídico stricto sensu. Todo fato jurídico em que, na composição de seu suporte fático, entram apenas fatos da natureza, independentes de ato humano como dado essencial, recebe esta denominação. Pode acontecer que o evento suporte fático do dano esteja ligado a um ato humano, intencional ou não, lícito ou ilícito. Todavia, isso não altera a natureza do fato jurídico dano, que continua sendo evento da natureza, mesmo quando provocado por ato humano.*

Assim, podemos de uma forma simples definir o dano como sendo o resultado de uma ação ou omissão, causada pelo ato ilícito de um agente que gera a vítima um direito de ressarcimento. Importante ressaltar que, o dano pode ser causado por uma pessoa física, ou seja, a pessoa natural ou por uma pessoa jurídica, isto é, uma empresa. E, ainda referido dano pode ser de cunho material, moral ou que viole direitos trazidos no âmbito constitucional.

O dano moral se caracteriza por uma lesão extrapatrimonial, ou seja, uma lesão aos direitos de personalidade, isto é, direitos subjetivos inerentes a pessoa. Diferentemente do dano material, o dano moral não tem qualquer natureza patrimonial.

Assim, segundo Venosa (2017, s/p),

> *Dano moral ou extrapatrimonial é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí por que aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização.*

Importante salientar que, uma simples dor, sofrimento, contradição ou até mesmo um aborrecimento não induzem os danos morais, sito é, não geram um direito a indenização. Assim, a indenização recebida pela vítima trata-se de uma mera compensação.

O dano moral até os dias de hoje é um tema controverso e que traz inúmeras inseguranças jurídicas. Embora a Constituição Federal (BRASIL, 1988) tenha trazido em um dos seus artigos o direito a reparação existem alguns fortes argumentos contra referida indenização.

Muitos trabalhavam com a ideia de que, se o dano é de cunho moral, então por que indenizá-lo de forma patrimonial? Para alguns dar valor à dor é impossível. Dessa forma, alguns autores adotam a ideia da imoralidade de compensar um dor com uma quantia em dinheiro. Assim, como mensurar o dano moral para fixar uma possível indenização?

Todavia, tais argumentos caíram por terra, uma vez que já está pacificado pela doutrina e jurisprudência de que a indenização por dano moral se trata de uma compensação, ou seja, a vítima será indenizada por ter suportado o dano extrapatrimonial. Vale ainda ressaltar que, o dano deve ser necessariamente reparado. Em se tratando de dano moral, entendeu-se que a indenização se dará através de uma quantia estipulada, pois imoral seria deixar o autor de reparar o dano que causou, saindo livre, sem qualquer punição em decorrência de seus atos.

Segundo Bittar (2015, p. 106),

> *Prospera, ao lado da tese de reparabilidade, a noção de que deve a satisfação do dano ser plena: vale dizer, abranger todo e qualquer prejuízo suportado pelo lesado e, de outro lado, situar-se em níveis que lhe permitam efetiva compensação pelo constrangimento ou pela perda sofridos. [...]. Faz jus o lesado, assim, a compensação por todos os prejuízos havidos em concreto [...].*

Dessa forma, o dano suportado pela vítima deve, necessariamente, ser

reparado em sua totalidade pelo agente causador, pouco importando sua extensão, isto é, se teve um resultado amplo ou não.

Atualmente se tem entendido de que a indenização tem caráter duplo, isto é, compensatório para a vítima e punitivo para o causador do dano. Importante frisar que o caráter punitivo não é o objetivo principal, ou seja, não se busca num primeiro momento punir a ação do autor causador do dano, a punição é simplesmente o resultado da pratica do ato ilícito. A principal finalidade, no que tange ao dano moral, é ressarcir o lesado em decorrência dos prejuízos por ele suportados, sendo a punição, dessa forma, uma consequência, que poderá num futuro próximo, desencorajar o autor de novamente praticar uma conduta ilícita.

Embora a indenização monetária não possa "consertar" o dano sofrido pela vítima, uma vez que, a dor não se repara através de dinheiro, a indenização vem como uma forma de atenuar o sofrimento causado.

A quantificação do dano moral continua trazendo uma incerteza jurídica muito grande, pelo motivo de haver inúmeras demandas de danos morais sem que exista o parâmetro seguro para a sua indenização.

No que tange à esfera patrimonial, a indenização é fácil de ser constatada, uma vez que o ressarcimento será fixado a partir daquilo que vítima perdeu ou deixou de ganhar, isto é, procura deixar o patrimônio do lesado da mesma forma em que se encontrava antes do dano. Contudo, a facilidade encontrada no dano material não existe no dano moral, visto que dar um preço a uma ofensa de caráter pessoal não é e nunca será objetivo, uma vez que, o dano médio de um pode ser o grave de outro.

Segundo Chaves de Farias; Rosenvald; Braga Netto (2017, p. 297),

> *[...] o dano moral nada tem a ver com a dor, mágoa ou sofrimento da vítima ou de seus familiares: O pesar e consternação daqueles que sofrem um dano extrapatrimonial não passam de sensações subjetivas, ou seja, sentimentos e vivências eminentemente pessoais e intransferíveis, pois cada ser humano recebe os golpes da vida de forma única, conforme o seu temperamento [...].*

Surgiu então, a possibilidade da tarifação ou do arbitramento para assim, estabelecer um parâmetro seguro para a fixação de uma quantia específica. Entretanto, estipular uma tabela para a compensação do dano moral não é uma das formas de acabar com a insegurança jurídica trazida pelo tema. Uma vez que, se o

autor do dano sabe o quanto de indenização deverá pagar ele poderá medir se vale a pena praticar o dano e assim, arcar com as suas consequências.

Contudo, o tabelamento foi trazido pela Reforma Trabalhista. Segundo o artigo 223-G, §1º, da CLT, (BRASIL, 2017) o magistrado ao julgar o pedido procedente, isto é, se ficar caracterizado a presença de danos morais, fixará a indenização nos seguintes parâmetros:

> *[...]*
> *I - ofensa de natureza leve, até três vezes o último salário contratual do ofendido;*
> *II - ofensa de natureza média, até cinco vezes o último salário contratual do ofendido;*
> *III - ofensa de natureza grave, até vinte vezes o último salário contratual do ofendido;*
> *IV - ofensa de natureza gravíssima, até cinquenta vezes o último salário contratual do ofendido.*

Dessa forma, segundo a Reforma Trabalhista, o magistrado ao fixar o *quantum* indenizatório, ou seja, o quanto a vítima será compensada, determinará a quantia em decorrência da gravidade da lesão, bem como de acordo com o último salário percebido pelo empregado.

Da inconstitucionalidade da tarifação

Quando se verifica a incompatibilidade da Constituição com uma norma infraconstitucional, configura-se a inconstitucionalidade, isto é, há um conflito entre normas. Nesse caso, existe uma hierarquia entre as leis conflitantes, o que faz com que uma se sobressaia a outra. Segundo Taveira Bernardes; Alves Ferreira (2011, p. 302) a inconstitucionalidade,

> *É a relação de desconformidade verificada entre um ato (objeto) e pelos menos um preceito normativo ao qual se atribui supremacia constitucional (parâmetro). Trata-se da desconformidade de certo ato, em referência a determinados preceitos dotados de supremacia constitucional, após esgotados todos os meios de interpretativos aptos a compatibilizá-los.*

Dessa forma, a inconstitucionalidade é uma espécie de antinomia, isto é, uma contradição aparente de normas, da qual deve-se verificar qual norma é superior e qual é inferior. Importante ainda ressaltar o princípio da supremacia da Constituição, que estabelece a superioridade da norma fundamental em relação a outras normas, em decorrência de sua posição. Segundo Nathália Masson (2016, p.

62),

> *Referida premissa interpretativa estabelece que, em virtude de a Constituição ocupar o ápice da estrutura normativa em nosso ordenamento jurídico, todas as demais normas e atos do Poder Público somente serão considerados válidos quando em conformidade com ela.*

Portanto, é possível verificar a existência de uma hierarquia em nosso conjunto de leis, haja vista, a relação de superioridade de uma lei em relação as demais existentes em nosso ordenamento.

Não restam dúvidas de que a Lei nº. 13.457/17 (BRASIL, 2017) trouxe diversas mudanças à Consolidação das Leis do Trabalho, dentre elas o arbitramento do dano moral, também conhecido como dano extrapatrimonial. Contudo, referida mudança foi alvo de alguns debates, principalmente em decorrência da sua provável discordância, em alguns pontos, com a nossa Constituição.

A Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (ANAMATRA) propôs no dia 18.12.2018, perante o Supremo Tribunal Federal uma ADIN, que tem por finalidade declarar a inconstitucionalidade do artigo que dispõe sobre a compensação do dano extrapatrimonial. A petição inicial trazida pela ANAMATRA dispôs que a Reforma Trabalhista, ao se manifestar sobre o arbitramento do dano, feriu alguns preceitos fundamentais, trazidos por nossa norma fundamental.

Há argumentos sobre o artigo supracitado limitar o poder jurisdicional, uma vez que a Reforma trouxe uma limitação do *quantum* indenizatório, devendo o magistrado se atentar a esses valores, não podendo de forma alguma fugir do parâmetro preestabelecido em lei.

E ainda, que a Reforma Trabalhista, no que tange ao dano extrapatrimonial, feriu o princípio da isonomia, uma vez que submeteu indenizações diversas, baseadas no último salário percebido, criando assim, uma distância enorme entre aqueles que sofreram a mesma espécie de dano, porém em decorrência da função exercida e da posição ocupada terão compensações distintas.

Portanto, verifica-se mediante a análise do artigo a presença da limitação do poder jurisdicional dos magistrados, visto que a lei estabelece o quanto deverá ser fixado, delimitando até onde o magistrado poderá ir a título de indenização. Assim, caso o juiz verifique a necessidade de arbitrar uma indenização maior do que a disposta em lei, não poderá, haja vista, a expressa tarifação prevista no artigo 223-G, §1º, incisos I, II, III e IV, da CLT.

Salientamos que a Constituição Federal (BRASIL, 1988) em seu artigo 5º, inciso V, garante a resposta proporcional ao agravo, isto é, aqueles que foram vítimas de uma conduta danosa terão o direito de receber a título de indenização quantia justa, ou seja, proporcional à lesão. Todavia, o legislador ao realizar o tabelamento do dano se esqueceu da subjetividade presente nas demandas que dispõem sobre referido dano. Nem todos os casos podem ser analisados sob a óptica objetiva, haja vista a natureza do dano em questão e suas peculiaridades. Para se atribuir compensação ao dano moral, é necessário uma verificação do pesar, do sofrimento do indivíduo, para assim, mensurar a extensão da lesão, ou seja, até onde o dano chegou.

A Constituição Federal (BRASIL, 1988) traz no "caput" do artigo 5º o princípio da igualdade, estabelecendo que todos são iguais perante a lei sem que haja qualquer distinção. E ainda, estabelece proibições a diferenças baseadas em alguns fatores, como distinções salarias baseadas em sexo, cor, idade e etc.

Dessa forma, ao criar uma nova lei, o legislador deve se atentar a Constituição Federal, para que assim, não nos deparemos com uma incompatibilidade com nossa norma fundamental.

Ao falar do princípio da igualdade não podemos ignorar seus dois principais aspectos, a igualdade formal e a material.

A igualdade formal é aquela que se caracteriza pelo tratamento igualitário a todas as pessoas, sem qualquer diferenciação. Em contrapartida, a igualdade material se caracteriza com a presença de uma diferenciação para igualar aqueles que são desiguais, ou seja, a famosa frase de tratar igualmente os iguais e desigualmente dos desiguais na medida de suas desigualdades.

Nos dizeres de Ramos Tavares (2015, p. 454),

> *É preciso, portanto, encontrar um critério capaz de legitimamente apartar essas duas categorias genéricas e abstratas de pessoas. É necessário saber quais são os elementos ou as situações de igualdade ou desigualdade que autorizam, ou não, o tratamento igual ou desigual. [...]é preciso concretizar esse princípio (que como qualquer outro é abstrato), a partir de critérios objetivos precisos, sob pena de torna-lo um escudo de impunidade para a pratica de arbitrariedades.*

Dessa forma, surgiu a discussão acerca da inconstitucionalidade no que tange a alteração trazida pela Reforma Trabalhista em relação ao dano extrapatrimonial, uma vez que basear a compensação em critérios salariais traz uma desigualdade

entre os trabalhadores.

Considerações finais

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Lei nº 13.467/17 (BRASIL, 2017) foi criada com base em algumas promessas, como a flexibilização das relações de emprego até a criação de novos empregos para a parcela desempregada da população brasileira.

Ocorre que a realidade neste caso atropela a mera retórica, haja vista que a promessa de modernização acarretou uma perda imensurável de direitos e garantias antes previstos em norma fundamental, isto é, os direitos que até então foram concedidos aos trabalhadores através de diversas lutas foram simplesmente desvalorizados e esquecidos pelo legislador, verificando assim, não uma modernização ou avanço em nosso ordenamento, mas sim um enorme retrocesso.

Verifica-se que por longos anos houve uma batalha para que as mulheres tivessem os mesmos direitos garantidos que os homens e ainda, que os trabalhadores rurais tivessem os mesmos benefícios e garantias concedidos aos trabalhadores urbanos, ou seja, durante muito tempo houve uma luta incansável em busca de igualdade. Contudo, o ente que concede direito pode muito bem retirá-los. Foi o que ocorreu com a alteração trazida no artigo 223-G, §1º, incisos I, II, III e IV, da CLT (BRASIL, 2017).

Não podemos afirmar com cem por cento de certeza de que a Reforma veio conscientemente suprimir ou revogar direitos e garantias. Pode ser que o legislador incorreu em erro tentando acertar, uma vez que para alguns tarifar o dano é trazer um parâmetro que acarreta mais segurança na hora da verificação do *quantum* indenizatório, ou seja, pode ser que o legislador tenha efetivamente agido com as melhores das intenções.

Entretanto, há diversos motivos que justificam a não tarifação, para que o magistrado, pessoa com total competência, atribua um valor razoável e proporcional a lesão.

Devemos necessariamente lembrar que a Constituição Federal (BRASIL, 1988) prevê o direito de resposta proporcional ao agravo no inciso V do artigo 5º, isto é, o direito de ter um *quantum* indenizatório mais do que justo. Assim, ao verificar uma lesão que extrapola os limites previstos no tabelamento do dano, o juiz

não poderá fixar valor superior que achar devido, haja vista, a obrigatoriedade em se atentar aos valores previstos em lei. Desse modo, se tem uma ofensa ao poder jurisdicional, uma vez que a decisão se trata de um poder dever atribuído a alguém, e que nesse canário encontra-se limitado pela legislação.

Ainda devemos nos atentar ao princípio da isonomia presente em nossa norma constitucional, que garante a igualdade de todos os indivíduos, assim não há qualquer diferença entre as pessoas. Contudo, a Lei nº 13.467/17 (BRASIL, 2017) trouxe uma desigualdade entre aqueles que são iguais ao estabelecer parâmetros baseados nos últimos salários. Dessa forma, aquele que ganha mais receberá a título de indenização mais do que o outro que percebe um salário inferior, ainda que ambos tenham sido vítimas do mesmo dano, sobretudo, não podemos deixar de mencionar a Lei de Imprensa, que foi considerada não recepcionada pela Constituição Federal (BRASIL, 1988), uma vez que trazia a mesma tarifação aqui em debate.

Posto isso, não restam dúvidas acerca da inconstitucionalidade do artigo 223-G, §1º, incisos I, II, III e IV, da CLT (BRASIL, 2017) em decorrência da limitação do poder dever de agir do judiciário, bem como, em relação ao princípio da igualdade previsto na Constituição Federal (BRASIL, 1988).

É óbvio que fixar um dano de caráter subjetivo não é uma tarefa fácil, contudo, o magistrado é pessoa capaz de realizar referido arbitramento, levando em consideração toda a situação fática, ou seja, a análise do caso concreto. Assim, a melhor solução a ser adotada pelo legislador é aplicabilidade do Sistema Aberto de Indenização, o até então previsto na Constituição Federal (BRASIL, 1988), isto é, um sistema aberto que garante a devida compensação a vítima, e assim, a reparação total decorrente da ofensa.

Referências Bibliográficas

BITTAR, Carlos A. **Reparação civil por danos morais**. São Paulo: Saraiva, 2015.

BRASIL, Código Civil Brasileiro de 2002. Brasília, DF. Presidência da República 2002. **Disponível** em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm>. Acesso em: 17 ago. 2019.

BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República 1988. **Disponível** em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm> Acesso em: 20 jun. 2019.

BRASIL, Decreto Lei nº 5.452, de 1 de maio de 1943. Brasília, DF: Consolidação das Leis do Trabalho. **Disponível** em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm >. Acesso em: 30 ago. 2019.

BRASIL, Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis n º 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília, 13 de julho de 2017. **Disponível** em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm>. Acesso em: 06 set. 2019.

CHAVES, Cristiano F.. ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe P. **Curso de direito civil: responsabilidade** civil. Salvador: Juspodivm, 2017.

DINIZ, Maria H.. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2015.

GONÇALVES, Carlos R.. **Direito civil brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2017.

MASSON, Nathalia. **Manual de direito constitucional**. Salvador: Juspodivm, 2016.

NADER, Paulo. **Curso de direito civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

STOLZE, Pablo G..; PAMPLONA, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2017.
TARTUCE, Flávio. **Direito das obrigações e responsabilidade civil**. São Paulo: Método, 2005.

TAVARES, André R.. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Saraiva, 2015.

VENOSA, Sílvio de S.. **Direito civil: obrigações e responsabilidade civil**. São Paulo: Atlas, 2017.

Nascer no cárcere: a realidade das mães e seus filhos

Born in prison: the reality of mothers and their children

Maraisa de Souza Botelho[1]
João Georgeton Barbosa da Silva[2]
João Geraldo Nunes Rubelo[3]
Helton Laurindo Simoncelli[4]

RESUMO
O presente trabalho de conclusão de curso tem por objetivo principal abordar um tema pouco problematizado e discutido pelos estudiosos e pela sociedade brasileira, qual seja, A Face Criminal Feminina Brasileira, o qual se trata das mães que geram seus filhos em cárcere e, após o darem à luz, permanecem com os mesmos por um tempo determinado a fim de prestar seus cuidados. Secundariamente, mas não menos importante, será abordada a situação carcerária feminina como um todo e suas dificuldades para terem assegurados seus direitos básicos, como alimentação e higiene. A população carcerária feminina cresceu de forma exorbitante nos últimos anos, percebe-se também que a legislação e as doutrinas ainda possuem pouco conteúdo sobre o tema.
Palavras chave: Amor, Dignidade Mulher, Filhos, Gestação

ABSTRACT:
The present course conclusion paper has as main objective to approach a subject little addressed and discussed by the scholars and the Brazilian Society, that is, The Brazilian Female Criminal Face, they are the mothers who generate their children in prison and after giving birth remain with them for a set time in order to provide their care. Secondly, but not least, the female prison situation as a whole and its difficulties to have its basic rights, such as food and hygiene, will be addressed. The female prison population has grown exorbitantly in recent years, it is clear that legislation and doctrines still have little content on the subject.
Keywords: Woman, Pregnancy, Dignity, Children, Love.

Introdução

A vida criminosa feminina teve seu início em meados do século XI e as condutas tidas como crime na época eram a prostituição e a bruxaria.

Com o Código Penal (BRASIL, 1940), a pena privativa de liberdade começou a ser implantada no Brasil, punindo as condutas tidas como crime com a privação da

[1] Acadêmica do curso de Direito do UniSalesiano- Araçatuba/SP
[2] Mestre em Direito. Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxiliam - UniSALESIANO de Araçatuba.
[3] Filósofo e Mestre em Geografia. Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxiliam - UniSALESIANO de Araçatuba.
[4] Coordenador do curso de Direito do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - UniSalesiano - Araçatuba/SP, Mestre em Direito - Direitos e Garantias Individuais - ITE, Advogado.

liberdade pelo tempo máximo de 30 anos, a fim de que, fora da sociedade, o cidadão pudesse rever ser conceitos e se regenerar para que ao se reintegrar novamente à sociedade desse continuidade a sua vida sendo um cidadão honesto e cumpridor dos deveres legais.

Superado o entendimento de que os crimes cometidos pelas mulheres se resumiam na prostituição e bruxaria, com o passar dos anos, as mulheres começaram a praticar os mesmos delitos que os homens e assim como eles, deveriam receber punições iguais, essas mulheres são em maioria de condição social baixa e levam consigo traumas como violência doméstica, separação dos filhos e marido, falta de oportunidade laboral, precariedade nos cuidados da saúde sexual, moradia imprópria entre outros.

É muito importante destacar que a legislação entendeu que homens e mulheres deveriam cumprir penas em estabelecimentos prisionais diferentes.

A mulher por si só é fisiologicamente diferente do homem, é um ser mais frágil que necessita de cuidados específicos, principalmente com higiene e cuidados quando se encontram grávidas ou lactantes.

Apesar do número de mulheres encarceradas ser menor que a quantidade de homens, conforme os anos passam, as mulheres estão cada vez mais se inserindo no mundo do crime.

Segundo dados do Levantamento Nacional de Informações Penitenciárias - INFOPEN 2018, a quantidade de mulheres encarceradas no Brasil é de 42.355 (quarenta e dois mil trezentos e cinquenta e cinco).

Dentre essas mulheres há uma grande quantidade de gestantes ou lactantes. As pesquisas do INFOPEN (2018), ao analisar a quantidade de presas grávidas em nossas Penitenciárias, idenfiticaram que a quantidade de mulheres grávidas nas penitenciárias brasileiras chega a 536 e 350 lactantes, desse total, apenas 269 presas tem acesso a cela salubre, não periculosa, equipada com berçário, produtos de higiene, brinquedos, atendimento médico, pré-natal, cursos de instrução, entre outros.

Quando a mulher encontra-se grávida ou lactante, tanto ela quanto a criança possuem cuidados especiais, o acompanhamento médico deve ser feito com atenção, deve ser oferecido pré-natal, a alimentação deve ser diferenciada e isto é o mínimo que o Estado deve fornecer aos seus cidadãos, uma vida digna.

O Brasil conta com apenas 49 unidades prisionais com berçários com uma capacidade para 467 crianças, número pequeno pela grande demanda de grávidas e lactantes do País.

Infelizmente muitas reclusas passam este período com seus filhos em celas sujas, inadequadas para suas necessidades fisiológicas, de alimentação e cuidados médicos além da grande maioria enfrentar resistência do fornecimento de cuidados pela administração da penitenciária para a realização do pré-natal, medicação pós-parto e até o próprio parto, que se realiza em um hospital com sala e aparelhos adequados.

A dignidade da pessoa humana para a constituição federal

Antes do período Axial (entende-se por período axial aquele que iniciou o pensamento reflexivo do homem, daí surgiram os primeiros filósofos) vários pensadores usavam a mitologia para explicar o surgimento do mundo, do ser humano e como eles deveriam se comportar ao exercer seus direitos e obrigações.

Passados séculos, com a evolução da história é a partir do período axial que os sujeitos são considerados seres iguais em direitos e obrigações.

Segundo dispõe KONDER (2012, p.11)

> *É a partir do período axial que o ser humano passa a ser considerado, pela primeira vez na História, em sua igualdade essencial, como ser dotado de liberdade e razão, não obstante as múltiplas diferenças [...]. Lançavam-se, assim, os fundamentos intelectuais para a compreensão da pessoa humana e para a afirmação da existência de direitos universais, porque a ela inerentes.*

Toda pessoa ao nascer com vida é possuidora de direitos e obrigações, ou seja, é inerente ao ser humano, mesmo aquela que nasce e após um curto período vem a óbito. No Brasil, a lei suprema que protege esses direitos e garantias é a Constituição Federal (1988), o direito à vida e a dignidade são os principais direitos que a Constituição protege. Logo no artigo primeiro, o legislador em seu inciso III (BRASI, já dispõe quanto ao direito à vida e tantos outros como a liberdade, igualdade, segurança e a propriedade.

É importante observar que no Brasil não há diferenciações entre homens e mulheres e a lei lhes assegurará o mínimo para uma vida digna, ambos são sujeitos

de direitos e deveres possuindo a mesma proteção legal, moral, humana e social segundo dispõe o inciso I do artigo 5° mencionado.

Muito além de qualquer lei, convenção ou tratado, a dignidade da pessoa humana, direitos como a vida e a dignidade nascem com o homem independente de uma lei que defina isso, sendo assim, não deveria ser algo que, para ser respeitado houvesse a necessidade da criação de leis.

No Brasil, a partir da Constituição de 1988 não se tem mais dúvidas quanto à forma como o Brasil vislumbra o tratamento do ser humano e podemos perceber que, a maneira na qual os direitos são elencados enche os olhos de quem lê, já a aplicação desses direitos não depende em totalidade do legislador criador da Carta Suprema, na presente pesquisa será possível esta análise.

Além da Lei Suprema, as leis infraconstitucionais são uma espécie de esteio que aperfeiçoará os dispostos na Constituição, observando sempre seus limites e prezando pelo bem-estar do povo.

Um Estado, por mais que providencie políticas sociais e indique o limite em que o povo deve chegar, ainda não consegue impedir que as pessoas violem a lei, cometam ilícitos e desestabilizem a harmonia que o Estado tentou criar ao promulgar a Constituição Federal, é por isso que as outras leis infraconstitucionais além de aperfeiçoar os direitos e obrigações trazidos pela Lei Suprema, irá trazer punições para o descumprimento das obrigações, leis como o Código Penal, Código de Processo Penal, ECA, entre outras.

Assim como a Constituição traz a possibilidade do cumprimento da pena em ambientes prisionais, ela também traz garantias que deverão ser asseguradas aos cumpridores de pena, são os chamados Direitos dos Reclusos.

Quando da criação das Unidades Prisionais, a intenção era que os presos pudessem ali, afastados da sociedade e dos fatores que o fizeram cometer ilícitos, se ressocializar e se voltar para a sociedade com a possibilidade de se inserir no mercado de trabalho, ingressar nos estudos e não precisar mais recorrer ao mundo do crime para sua sobrevivência ou para qual fim seja.

Acontece que, devido à lotação das Penitenciárias Brasileiras, o Estado não consegue resguardar a todos os presos os direitos trazidos pela Constituição, direitos básicos como cumprir pena em um ambiente salubre, receber alimentação

adequada, ter um espaço para dormir. Muitas celas das Penitenciárias do Brasil que comportam por exemplo 07 presos, estão com uma superlotação de 20 pessoas.

Ao se inserir no mundo do crime e ter a prisão decretada, a mulher deixa seu ambiente familiar, seus filhos, cônjuge, companheiro e outros familiares para se inserir no Sistema Prisional Brasileiro e uma grande parte dessas mulheres já se inserem grávidas.

É assegurado o direito a acompanhamento com psicólogos durante toda a gravidez.

Em uma matéria escrita por Daniela Marques no dia 17 de junho de 2016 que traz como título A Importância da Presença da Mãe Nos Primeiros Anos de Vida para a página Educando na Contramão, para ela a ligação entre mãe e bebê é explicada como "tentáculos" que os ligam

> *Nos primeiros dias e meses de vida, a descoberta do mundo inicia-se pelo tato através da boca (oralidade – mamar, sugar, dedo, chupeta, objetos na boca, o choro). O bebê se comunica dessa forma. Na oralidade ele recebe e se manifesta. E nesse período há uma ligação intensa com o cuidador – seja ela boa ou ruim. No começo o bebê tem a mãe (ou principal cuidador) como um "tentáculo" que faz parte dele. Ele chora e então chega o tentáculo: peito/ colo e, aos poucos, vai descobrindo que existem outros indivíduos fora dele. Mas a mãe, em especial, continua sendo parte dele. É como uma ponte que liga a realidade externa ao "eu" do bebê e essa ligação se dá através do toque, da fala, do sorriso, das canções, do colo e especialmente do olhar.* (MARQUES, 2016)

Sob o ponto de vista social do assunto, seria absurdamente inviável privar de uma mãe o mínimo possível de convívio com seu filho.

Ela prossegue dizendo que:

> *O cérebro do bebê é ligado ao cérebro da mãe, como um sensor de wi-fi. A criança sente essa 'sintonia'. E essa ligação é feita especialmente através das pupilas, que, dependendo da dilatação e somada as feições do rosto, é realizada uma ligação que constrói uma memória de alegria, segurança ou tristeza, por exemplo. E tudo acontece de forma imperceptível e inconsciente.* (MARQUES, 2016).

Durante a gravidez toda a alimentação da mãe é transferida para a criança através do sangue, se ela não consome a quantidade de nutrientes e vitaminas necessárias irá comprometer a formação da criança.

A alimentação fornecida pela Unidade Prisional deve ser recomendada por especialista na área da nutrição, sopesando as vitaminas, minerais, líquidos, tudo

isso para garantir que a mãe e a criança não se prejudiquem. É de interesse do Estado que ambos tenham o adequado cuidado.

História da criminalidade feminina

A criminalidade nasceu junto com o homem, desde o começo da humanidade as pessoas cometem atos que prejudicam pessoas e descumprem regras. Segundo ROSA, (1995, p.51): *Três fatos constituem a essência de nossa ciência: o homem, que viola a lei; a lei, que exige que seja castigado esse homem; o juiz, que comprova a violação e dá o castigo. Crime, pena e juízo*

Com relação a criminalidade feminina, não há muito que se dizer pois os historiadores e doutrinadores não se aventuraram nesses assuntos, são raros os autores que se arriscam a opinar sobre o tema.

Para OLIVEIRA (1997, p.58):

> *Não há mulher criminosa e sim mulher que comete crimes [...] O sexo não é criador e, muito menos, especializador da criminalidade. Não há criminalidade feminina ou masculina. A criminalidade há de ser praticada por homens e mulheres. Os crimes considerados femininos comportam a concorrência masculina, até principal.*

Mas é claro que não devemos deixar de considerar que fisiologicamente e mentalmente a mulher é diferente do homem, a produção hormonal da mulher influencia muito em seu estado emocional, o que pode justificar alguns comportamentos agressivos ou inadequados, não podemos ignorar que grande parte da composição da família brasileira é formada por mãe e filhos e a reponsabilidade de prover o sustento de sua casa é dela.

OLIVEIRA, (1997, p.59) disserta:

> *A mulher é criatura delicada de quem o homem sempre espera alguma coisa e por quem alimenta uma admiração que o impede de julgá-la com a mesma severidade com que julga um varão [...]. Um magistrado não condena a mulher com o rigor idêntico ao que aplica ao homem [...]*

De tempos em tempos é necessário que seja feito um levantamento da população carcerária brasileira, sobretudo, com relação às condições que o Estado tem proporcionado aos presos, no Brasil existe o Levantamento Nacional de Informações Penitenciárias, a pesquisa voltada ao público carcerário feminino está

em sua segunda edição, o INFOPEN (2018) Mulheres, fez o levantamento da situação carcerária feminina em todo o País, analisando a quantidade de presas grávidas, não grávidas, lactantes, quantos Presídios são adaptados para mulheres e crianças, os Presídios que disponibilizam alas para gestantes e lactantes, entre outros dados.

Segundo dados coletados em junho de 2016 a população carcerária feminina do Brasil é de 42.355 (quarenta e dois mil trezentos e cinquenta e cinco) mulheres, observa-se que é um número grande e que tem trazido várias preocupações ao Estado, percebe-se também ao analisar a tabela abaixo que ainda existe um déficit de 15.326 (quinze mil trezentos e vinte e seis) vagas nas penitenciárias femininas, por diversos fatores, com o passar dos anos a mulher vem se inserindo cada vez mais ao mundo da criminalidade.

E o número de penitenciárias não é suficiente para receber todas as presas grávidas e lactantes, e a lotação causa vários transtornos à mãe e o bebê.

Para CASTILHO (2007, p. 38):

> *[...].a prisão para a mulher é um espaço discriminador e opressivo, que se expressa na aberta desigualdade do tratamento que recebe, no sentido diferente que a prisão tem para ela, nas consequências para sua família, na forma como o Judiciário reage em face do desvio feminino e na concepção que a sociedade atribui ao desvio.*

O autor entende que o ambiente prisional não é saudável para a mulher pois ela recebe um tratamento diverso ao que deveria receber, não bastasse, traz severas consequências em seu meio familiar. O ponto principal, ou seja, os maiores prejudicados enquanto as mulheres estão em situação de cárcere são os filhos que dependem dos seus cuidados e como se não bastasse, o Judiciário não tem observado esses fatores e dificultado a situação delas.

Segundo STELLA, (2006, p.16):

> *Da mulher espera-se, segundo a cultura ocidental, graça, passividade, paciência, tolerância." Além disso, "as mães, que são as principais guardiãs das crianças em nossa sociedade, quando presas, são atingidas por imagens negativas e estigmatizadas, ferindo o mito da 'boa mãe'.*

A sociedade não espera que uma mulher acorde pela manhã planejando um crime, a sociedade espera que uma mulher acorde e prepare o café da manhã para sua família, leve seus filhos à escola, proporcione seus cuidados, dê amor, atenção.

Para a autora, quando uma mãe é presa isso traz uma "imagem negativa" de sua pessoa para a criança, portanto, a sociedade tende a tirar a beleza da mãe que comete crimes, talvez sem a intenção de prejudicar a formação da criança, mas direta ou indiretamente prejudica e traz sofrimento aos filhos que precisam esperar anos pois as penas do Judiciário Brasileiro são longas.

As marcas deixadas pelo cárcere são inevitáveis, não há como permanecer lá e não levar consigo sequelas, principalmente para a presa que gerou seu filho dentro de uma Penitenciária e para as que estiveram cuidando deles na insegurança de não saber como seria o dia de amanhã, se seus filhos teriam alimentação, até quando eles estariam sob seus cuidados, ser mãe em cárcere e depender dos cuidados do Sistema Prisional para a sobrevivência de seus filhos, talvez seja uma das maiores dores que uma mãe pode levar em sua história.

Na pesquisa feita por Silva (2015, p. 224) com o título Mãe/Mulher atrás das grades, foi realizado um levantamento de como funciona a Penitenciária Feminina da cidade de Franca -SP, e foi possível observar a forma como a Penitenciária trabalha o quesito higiene, conforme dispõe a pesquisadora:

> *[...] a cadeia apenas dispõe de três refeições diárias, não sendo viabilizado o acesso a nenhum produto de higiene pessoal (sabonete, absorvente, papel higiênico, etc.), de limpeza (sabão, detergente, vassoura, etc.) e nem de manutenção da cadeia (lâmpadas, chuveiros, etc.), sendo as reclusas responsáveis por sua a obtenção, seja por meio de familiares seja pela permutação entre elas mesmas. Isso posto, a realidade expressa pela Cadeia de Franca não difere radicalmente dos demais estabelecimentos prisionais espalhados pelo país, mas, em meio a todas suas falhas e faltas, destaca-se pelo reduzido número de reclusas, comparando-se à estrutura física que desfruta.*

Na pesquisa feita ne Penitenciária Feminina de Franca a pesquisadora entrevistou algumas presas, questionando sobre a relação que elas possuem com a família e filhos. As detentas comentam:

> *Somente minha filha continuou a manter contato comigo depois que eu vim presa, mas não é toda semana, ela sempre aparece de surpresa, não dá para ficar esperando, porque nunca tenho a certeza se ela vai vir ou não, porque ela estuda e não pode faltar da escola.*
>
> *Minha filha veio três vezes, a mais velha, só três vezes, só. Os pequenininho veio uma vez só que minha filha trouxe escondido ainda do pai porque ele não aceita [...] Minha família é da Bahia.*
> *Já tem 3 meses que eu não tenho visita, que eu não vejo ninguém. O último dia que eu vi meu filho foi no aniversário dele de 1 ano.*

> *Meu pequeno, o [...] está com 2 anos e 7 meses. Ele sabe que eu tô presa, ele fala: mamãe tá pesa! Ele vinha me visitar no começo, mas agora já faz 6 meses que eu não vejo ele.*

Percebe-se a grande dificuldade que as presas têm de receber a visitas dos filhos porque muitos familiares não aceitam que a criança se insira no ambiente prisional, outras recebem visitas esporádicas, mas grande parte está reclusa longe da sua cidade e de seus familiares, o que dificulta ainda mais as visitas.

A mulher grávida e lactante inserida no sistema carcerário

Os direitos da personalidade foram incluídos no rol de direitos da pessoa humana. Recentemente. quando promulgada a Constituição Federal de 1988 e enquanto está trazia os direitos e garantias individuais, o Código Civil Brasileiro (BRASIL, 2002) propôs a fazer um Capítulo dedicado especialmente a esses direitos, resumidamente, a Constituição dispõe quais são esses direitos e o Código Civil os regula.

Para BITTAR, (1955, p.11) são: *Direitos inatos (originários), absolutos, extrapatrimoniais, intransmissíveis, impenhoráveis, vitalícios, necessários e oponíveis erga omnes.* Nesse sentido, os direitos da personalidade são aqueles inerentes ao ser humano, ou seja, ao nascer a pessoa já os adquire, são direitos intransmissíveis, irrenunciáveis e indisponíveis.

Muito se tem discutido sobre isso, mas aos olhos dos profissionais da saúde e doutrinadores é de suma importância que a criança passe os primeiros anos de vida junto da mãe, pois o cuidado maternal não pode ser substituído por nenhum outro.

BOWLBY, (1960, p.11) entende que: *Considera-se essencial para a saúde mental do recém-nascido e da criança de pouca idade, o calor, a intimidade e a relação constante com a mãe (ou quem, em caráter permanente, a substitua).*

SPITZ, (1960. 159 p.) também defende que o contato entre mãe e bebê traz muitos benefícios:

> *[...] O que torna essas experiências tão importantes para a criança é o fato de que elas são interligadas, enriquecidas e caracterizadas pelo afeto materno; e a criança responde afetivamente a esse afeto. Isto é essencial na infância, pois nesta idade os afetos são de importância muitíssimo maior do que em qualquer outro período posterior da vida no decorrer de seus*

primeiros meses, a percepção afetiva e os afetos predominam na experiência do bebê, praticamente com exclusão de todos os outros modos de percepção.

É certo que o ambiente prisional não é o lugar adequado para os primeiros anos de vida de uma criança, mas ao inseri-la no meio carcerário é necessário que o Estado assegure a mãe-bebê os cuidados necessários.

Para STELLA, (2006, p.32): *A prisão da mãe reconfigura o ambiente de desenvolvimento da criança, necessitando de políticas públicas específicas que deem conta da condição particular desse grupo de crianças.*

O que se pode concluir é que ao nascer, é assegurado a crianças os direitos da personalidade, mínimos para assegurar a sua dignidade, mas se porventura o acontecimento espetacular da vida ocorrer dentro de uma penitenciária, seus primeiros cuidados não poderão ser diversos aos de uma criança junto ao seio familiar.

O Estado também disponibilizou uma Cartilha que estipula todos os direitos da mãe e da criança desde a gravidez até a amamentação, regulamento cuidados especiais, locais de estadia diferenciados para mãe e o bebê, alimentação balanceada que supre todas as necessidades fisiológicas da mãe que amamenta e da criança que tem todos os nutrientes necessários passados através do leite materno.

Esta cartilha tem o objetivo de informar as presas de seus direitos, pois grande parte da população carcerária feminina não teve acesso a informações como estas.

Após o nascimento com vida, a criança é portadora de direitos e garantias concedidos pela Constituição Federal (BRASIL, 1988), a grande dificuldade de assegurar esses direitos é quando a criança nasce em cárcere.

A criança deverá ser protegida e ter todos os seus direitos como pessoa humana assegurados. No artigo 5° do ECA a lei deixa claro que nenhuma criança será vítima de negligência e discriminação, portanto a criança que nascer em cárcere será tratada como a criança que nasce no seio familiar.

A Constituição Federal (BRASIL, 1988) assegura as mães presas o direito de permanecerem com seus filhos enquanto perdurar a amamentação dos mesmos, este prazo é de aproximadamente seis meses, depois disso serão analisados cada caso para cogitar a hipótese de a mãe permanecer por um tempo maior com a criança em cárcere

É importante frisar que, após o nascimento, as mães passaram por profissionais da psicologia e assistentes sociais que através do estudo de cada caso irão chegar-se a conclusão se aquela mãe tem condições psíquicas de estar com seu filho pelo período de amamentação. Caso a mulher não tenha condições psíquicas ela passará por profissionais que a instruirão em tudo quanto for preciso pois é de suma importância que os primeiros contatos da criança sejam com a mãe.

Após o período de estadia com a mãe a criança será levada para casa, no seio de seus familiares que continuarão os seus cuidados básicos e poderão proporcionar um convívio familiar saudável em um ambiente melhor até que a mulher possa cumprir sua pena e ter consigo novamente seus filhos.

Segundo KUROWSKY, (1990, p.14):

> *A característica essencial da vinculação afetiva é que os dois parceiros (mãe e filho) tendem a manter-se próximos um do outro. Quando por qualquer razão se separam, cada um deles procurará o outro, a fim de reatar a proximidade. Qualquer tentativa, por parte de terceiros, para separá-los, encontrará vigorosa resistência*

Na fase de cumprimento da pena os filhos poderão visitar as mães nos dias adequados, assegurando a criança a oportunidade de passar seu início de vida ao lado da mãe.

Para a alegria de muitas mães, no dia 19 de dezembro de 2018 foram sancionadas pelo então Presidente da República Michel Temer 04 novas leis de proteção a mulher, e uma delas adveio do projeto de Lei n°10269/18 (BRASIL, 2018) que propõe a substituição da prisão em regime fechado junto a uma unidade prisional comum para o cumprimento da pena em regime de prisão domiciliar para as mulheres grávidas, responsáveis por seus filhos, sejam eles saudáveis ou portadores de alguma deficiência.

O projeto de lei teve o condão de diminuir o desequilíbrio causado a mãe e a criança que cumpria penas em Penitenciárias, havia uma grande dificuldade de o Estado proporcioná-las todos os cuidados necessários e agora estando no seio familiar a criança terá um crescimento mais saudável e sem as sequelas de um dia ter vivido dentro de uma penitenciária, para a mulher os pontos positivos são a oportunidade de estar com seus filhos todos os dias por um tempo indeterminado e

não sofrerem o desespero de ver seus filhos serem tirados de si tão cedo e para as crianças, todos os pontos positivos possíveis.

Nos dias atuais a busca é de um planejamento familiar e ter um filho em cárcere foge do planejamento de qualquer mãe. O Estado junto ao Ministério da Saúde tem apresentado políticas de prevenção não apeas a gravidez em momentos inoportunos, como também às doenças sexualmente transmissíveis.

Mesmo em cárcere a gravidez não é uma realidade que está distante das mulheres pois também lhes é assegurado o direito da visita íntima e basta apenas uma relação sexual sem proteção para a mulher engravidar, é por isso que as Penitenciárias brasileiras precisam constantemente trabalhar com políticas de prevenção a gravidez não planejada e a doenças sexualmente transmissíveis.

Existem produtos destinados ao controle de natalidade reconhecidos pela ANVISA e disponibilizados pelo SUS, quais sejam, o Dispositivo Intrauterino (DIU de cobre), a camisinha masculina e feminina, e o anticoncepcional injetável e em pílula, além da laqueadura e da vasectomia para os casos em que a pessoa tiver idade superior a 25 anos ou já tiver concebido mais de 02 filhos.

O SUS disponibiliza não apenas métodos controladores de natalidade como tratamento presencial com médico especializados na saúde da mulher que tiver interesse em se prevenir, mas dentro de uma Penitenciária os cuidados são mais escassos pois elas dependem da administração do presídio para terem assegurados direitos como estes, muitas penitenciárias não disponibilizam serviços médicos adequados, anticoncepcionais ou preservativos de borracha, quando a família não disponibiliza, a mulher fica desprotegida e a probabilidade de uma gravidez não planejada triplica.

Atualmente foi desenvolvido um novo modo contraceptivo, chamado Implante Contraceptivo, é um dispositivo semelhante a um palito de 4cm, que é aplicado abaixo da pele na parte superior do braço da mulher e irá impedir que os ovários produzam óvulos por 03 anos.

Alguns Estados do Brasil como São Paulo e Fortaleza já ofereceram esse novo método as adolescentes e mulheres em situação de risco, de acordo com a coordenadora da rede de Atenção à saúde da Mulher de Uberlândia, Cunha (2018, p 10): *É um procedimento tranquilo, mediante anestesia local, feito pelo próprio médico*

e serve tanto para pacientes em vulnerabilidade que desejam evitar a gravidez indesejada quanto para o pós-parto.

Não há comprovação de que as Penitenciárias Brasileiras já aderiram esse novo método fácil, de duração longa e eficaz, mas ao analisar todos os benefícios que essa nova forma de tratar o assunto controle de natalidade, pode-se constatar que será um passo em direção ao progresso o oferecimento às mulheres presas pois o controle de natalidade será mais intenso e os resultados serão positivos.

Considerações finais

A Constituição Federal equipara todas as pessoas, ou seja, homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, assim como o homem cumprirá pena em regime fechado nos casos dispostos pela lei, a mulher também cumprirá. Acontece que, assim como os homens, as mulheres também cometem crimes e precisam ser punidas de forma igual, e como se não bastasse, a população carcerária feminina brasileira tem crescimento de forma exorbitante com o passar dos anos, mas a sociedade, os doutrinadores e o próprio Judiciário de certa forma enxergam a mulher de uma forma diferente, como uma figura amorosa e provedora do cuidado de seus filhos, com a inserção da mulher no crime essa figura de mãe provedora estremeceu e houve um desequilíbrio tanto na vida familiar da mulher, quanto na Segurança Pública pois uma vez presa, a mulher será omissa aos cuidados de sua família.

Ao se inserir no mundo do crime e sofrer uma condenação a mulher passa a cumprir pena e as Penitenciárias precisam assegurar que elas tenham o tratamento adequado pois as suas necessidades são diferentes das necessidades dos presos e o Sistema Carcerário do Brasil não tem condições de dar o devido tratamento, principalmente quanto a higiene.

A situação passa a se agravar quando a mesma, no início ou no decorrer do cumprimento da pena engravida, agora neste contexto é adicionado uma criança inocente que ao nascer tem seus direitos da personalidade garantidos e é merecedora de todos os cuidados necessários para um crescimento saudável, tanto físico quanto psíquico.

Mesmo a Constituição Federal (BRASIL, 1988) assegurando a criança todos os direitos básicos para sua correta formação e criação, o sistema penitenciário não

consegue suprir todas as suas necessidades pois não consegue suprir sequer as necessidades das outras presas.

O fato da criança permanecer em cárcere de certa forma fere o princípio constitucional da individualização da pena que dispõe que a pena não passará do condenado, mas sobretudo os estudiosos chegaram à conclusão que o primeiro contato da criança deve ser com a mãe, é a parte mais importante da sua formação como pessoa, pois é no seio materno que a criança receberá os primeiros cuidados mais necessários. O cerceamento deste direito pode trazer diversos problemas psíquicos futuros aos filhos.

A retirada da criança da mãe após o período de amamentação também é feita de forma de não prejudicar a criança, mas infelizmente isso não impede o sofrimento da mãe que passa a depender das visitas esporádicas feitas pelas crianças pois ou a família mora longe da Penitenciária, ou a família não tem disponibilidade para levar a criança até a mãe.

São implantadas diversas políticas de prevenção às doenças sexualmente transmissíveis e gravidez indesejada, mas são raras as disponibilizações de métodos contraceptivos pelo presídio, pois, quando a família não leva, a mulher fica vulnerável a contrair doenças ou engravidar.

O Estado deve implantar uma política mais adequada para prevenção e controle de natalidade, além de ofertar métodos contraceptivos mais eficazes tais como o implante contraceptivo que tem o efeito de 03 anos, é de aplicação rápida, simples, indolor. Prevenindo as mulheres em situação de cárcere, o controle de natalidade finalmente será mais bem-sucedido, as penitenciárias não estarão superlotadas de crianças recém-nascidas e as crianças não carregaram em suas vidas o fato de ter nascido em cárcere.

Referências Bibliográficas

BITTAR, Carlos A.. **Os Direitos da Personalidade**. 2.a ed. Rio de Janeiro (RJ): Forense Universitária, 1955.

BOWLBY, John. **Crianças carenciadas**. São Paulo: Inst. de Psicologia / PUCSP, 1960. 222 p.

CASTILHO, Ela W. V. de. Execução da pena privativa de liberdade para mulheres: a urgência de regime especial. **Justitia,** São Paulo, n. 64, p. 37-45, jul./dez. 2007.

Disponível em: <http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/bitstream/handle/2011/25947/execucao_pena_privativa_liberdade.pdf?sequence=1> . Acesso em: 26 nov. 2019

CUNHA, Bárbara. Implante de anticoncepcional é oferecido gratuitamente em Uberlândia . G1- Triângulo Mineiro, 2018, Disponível em <www.google.com/amp/s/g1.globo.com/google/amp/mg/triangulo-mineiro/noticia/implante-de-anticoncepcional-e-oferecido-gratuitamente-em-uberlandia.ghtml> Acesso em 01out. 2019

COMPARATO, Fábio K. A afirmação histórica dos direitos humanos, 10ª Edição, Editora Saraiva, 2012 Disponível em:<https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4977109/mod_resource/content/1/A_afirmacao_historica_dos_direitos_human%20%281%29.pdf> . Acesso em: 11 abr. 19.

KUROWSKI, Cristina M.. Análise crítica quanto a aspectos de implantação e funcionamento de uma creche em penitenciária feminina. Porto Alegre, 1990. 37 f.

MARQUES, Daniela, Educando na Contra Mão, 17 de junho de 2016, Disponível em: <http://www.educandonacontramao.com.br/2016/06/17/a-importancia-da-presenca-da-mae-nos-primeiros-anos-de-vida/>. Acesso em 27 ago. 2019

OLIVEIRA, Maruza B.. Cárcere de mulheres. Rio de Janeiro: Diadorim, 1997.

ROSA, José M. Feu.. **Direito penal**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995

SILVA, Amanda D.: **Mulher/Mãe atrás das grades**: São Paulo: Cultura Acadêmica, 2015.

SPITZ, René A.. **Desenvolvimento emocional do recém-nascido**. Rio de Janeiro: Pioneira, 1960.

STELLA, Cláudia. **Filhos de mulheres presas: soluções e impasses para seus desenvolvimentos**. São Paulo: LCTE Editora, 2006.

Reforma da Previdência Social e os possíveis reflexos na aposentadoria por invalidez

Social Security Reform and possible reflections on disability retirement

Solibel Cristina Alves dos Santos[1]
Fernando Rosa Junior[2]
João Geraldo Nunes Rubelo[3]
Helton Laurindo Simoncelli[4]

RESUMO
O presente trabalho objetivou analisar o benefício por incapacidade laborativa, seja parcial ou total. Primeiramente realizou-se um breve histórico da origem da proteção social, bem como a saúde, regimes previdenciários. Em seguida, a abordagem referiu-se ao princípio norteador da previdência social, destacando o princípio da dignidade da pessoa humana. No decorrer do presente estudo destacamos definitivamente sobre a aposentadoria por invalidez em seu contexto geral, e finalizamos nos referindo a possível reforma da previdência social e seu reflexo na aposentadoria por invalidez.
Palavra-chave: Aposentadoria por invalidez; Perícia Médica; Princípio da dignidade da pessoa humana; Reforma da Previdência Social.

ABSTRACT
This paper aims to analyze the benefit for work disability, whether partial or total. In the first chapter we mention the brief history of the origin of social protection, as well as health, social security schemes. Already in the second chapter glimpses the guiding principles of social security, highlighting the principle of dignity of the human person. In the third chapter we definitely deal with disability retirement in its general context, and we conclude in the fourth chapter about the possible reform of social security and its reflection on disability retirement.
Keyword: Disability retirement; medical expertise; principle of the dignity of the human person; social security reform.

Introdução

O presente trabalho visa apresentar ao leitor uma visão panorâmica sobre um importante benefício, a aposentadoria por invalidez, tendo em vista que muitos segurados às vezes em determinado momento de sua vida vêm a necessitar desse instituto, para suprir sua renda laboral, em um período que se encontra incapacitado para exercício de suas funções. Assim apresenta-se o objetivo do presente trabalho, analisar os benefícios assistenciais por incapacidade, em virtude de alterações que

[1] Acadêmica do 10º termo do curso de Direito do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Unisalesiano Campus Araçatuba.
[2]Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Unisalesiano Campus Araçatuba.
[3] Filósofo e Mestre em Geografia. Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxiliam - UniSALESIANO de Araçatuba.
[4]Coordenador do Curso de Direito do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Unisalesiano Araçatuba/SP, Mestre em Direito – Direitos e Garantias Individuais – ITE, Advogado

poderão sofreram seus beneficiários, pois aprovada a reforma da previdência, que no presente momento já se encontra para segunda votação no senado federal.

Breve contexto histórico

A previdência social no Brasil se apresenta através de sua evolução da proteção social, surge em um primeiro momento, como caridade, nada diferente do resto mundo. Mas logo após pelo mutualismo de caráter privado e facultativo, e nestas transformações, se consagra na atualidade em um sistema de seguridade social, consagrada na constituição federal de 1988 (BRASIL,1988). Podemos elencar que inspirada pela caridade, surge as santas casas de misericórdia, cuja finalidade era de prestar atendimento hospitalar aos pobres.

Nesta situação, a ajuda aos pobres surge como algo sem vínculo com a ideia de justo, expressando mera caridade. Na verdade, era uma forma perversa, pois muito frequentemente, a qualidade de pobre era apresentada como algo necessário, visto como benefício para as pessoas carentes, uma passagem para o Reino de Deus, haja vista a situação de extrema carência e desapego a bens materiais. Incutia-se nas pessoas que ser pobre era uma honra, pois seria uma condição gerada por sua própria culpa.

Já no Império Romano, verificamos indícios de seguros coletivos, visando à garantia de seus participantes; tal controle estatal não trazia, de modo algum, intervenção direta do Estado, porém, com o tempo, o Estado começa a assumir uma parte da responsabilidade pela assistência dos desprovidos de renda até que finalmente constitui-se em um sistema securitário, coletivo e compulsório.

Portanto, com o decorrer de várias constituições, foi sendo aprimorada a lei e, por fim, na Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB) do ano de 1988, traz em seu bojo o fim delineado a nova carta magna, institui-se um autêntico sistema nacional de seguridade social, com a finalidade precípua de assegurar o bem-estar e a justiça social, para que, desta forma, ninguém possa ser privado, ou seja, que todos os cidadãos sejam assegurados, o princípio da dignidade humana.

Desta forma, a previdência social visa promover à dignidade a incapacidade, conforme previsto na lei 8.213/91 (BRASIL, 1991) que estabelece regras e requisitos para a concessão destes benefícios.

O avanço da sociedade humana contribui com o ideal de individualismo ao

extremo, em detrimento da família, incentivando pessoas a assumirem suas vidas com independência, levando-as a pleitear o bem próprio.

Em consequência disso, no Brasil surge esta prerrogativa, conforme se expressa na Constituição Federal de 1988 (BRASIL,1988), onde previu um estado do bem estar social no território, visando desta forma que a proteção social brasileira é obrigatoriamente dever do Estado, o qual impõe contribuições obrigatórias a todos os trabalhadores.

Portanto, a previdência social, juntamente com a saúde e assistência social, são classificadas como direitos sociais pela Constituição Federal, sendo apregoados de direitos sociais de segunda geração ou dimensão, devido à natureza coletiva dos mesmos, e certamente serão mantidos em qualquer concepção a ser construída, naturalmente, o dimensionamento mais restrito em questão da escassez de recursos.

Previdência Social

Apesar de o termo ser conhecido, nem todos sabem de fato o que é previdência social. Trata-se de um seguro social em que o trabalhador participa através de contribuições mensais. O benefício dessa contribuição é garantir ao trabalhador segurado uma renda quando não tiver condições de trabalhar mais, ou seja, se aposentar. Neste contexto, a previdência social é o sistema público que assegura as aposentadorias dos trabalhadores brasileiros.

Ressalta-se ainda, que, além de proteger o trabalhador para a sua aposentadoria, a previdência tem como meta proteger os trabalhadores contra outros chamados riscos econômicos, como a perda de rendimentos por conta de doença, invalidez, entre outros infortúnios. A previdência, assim, não oferece apenas aposentadorias, mas dentro de seu contexto mais amplo oferece também benefícios como auxílio-doença, salário-maternidade e pensão por morte.

Porém, não se trata de um sistema de seguro facultativo, mas sim obrigatório para todos os trabalhadores com carteira assinada, assim entram neste rol os trabalhadores autônomos e empresários os quais também podem contribuir para o sistema. Os agentes públicos possuem um sistema especial de previdência, assim como os professores, com regras especificas. Há, entretanto a possiblidade de quem não recebe renda também poder contribuir voluntariamente para a previdência se

assim optar.

O valor da parcela de contribuição do salário do trabalhador, descontada automaticamente pela previdência social todos os meses, varia de acordo com a renda que o empregado recebe mensalmente. O salário-de-contribuição máximo considerado é igual ao teto da previdência, sendo maior valor que um aposentado pode receber, em 2019, equivale a R$ 5.839,45

As categorias de empregado, empregado doméstico e trabalhador avulso possuem faixas e alíquotas distintas das de contribuinte individual e facultativo.

Como funciona a previdência social?

A previdência social no Brasil opera a partir da mesma congruência usada em um seguro. Assim, as contribuições dos trabalhadores ativos prestam-se para custear os benefícios dos trabalhadores inativos (aposentados, pensionistas e outros).

As receitas da previdência são contribuições de empregadores (contribuição sobre a folha de pagamento, de 20%), empregados (8% a 11% do salário) e a União (com contribuições sociais e receitas do orçamento fiscal).

Entretanto, há vários anos a conta da previdência não fecha. A cada ano, mais pessoas se aposentam e menos pessoas entram como contribuintes, reflexo do envelhecimento da sociedade brasileira. Déficits cada vez maiores são registrados todos os anos. A priori esta situação deve apenas piorar, segundo o economista Mansueto Almeida, funcionário de carreira do IPEA- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada e hoje servidor do Ministério da Fazenda, em 2015 havia nove trabalhadores ativos para um aposentado, em 2040, essa mesma relação cairá para apenas quatro trabalhadores ativos por aposentado.

Para suprir esses déficits e garantir os benefícios previdenciários, o governo utiliza receitas geradas pelas contribuições sociais voltadas para a seguridade social (sistema que inclui, além da previdência, a saúde e a assistência social). São duas contribuições principais, a COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) e a CSLL (Contribuição Social sobre Lucros Líquidos). Com o crescimento do déficit, cogitaram-se várias ações para sanar esta situação alarmante.

Portanto, com o decorrer de varias constituições, foi sendo aprimorada e por

fim na Constituição da Republica Federativa do Brasil (CRFB) do ano de 1988, trouxe em seu bojo o fim delineado na nova carta magna, institui-se um autêntico sistema nacional de seguridade social, com a finalidade precípua de assegurar o bem-estar e a justiça social, para que, desta forma, ninguém fosse privado, ou seja, que todos os cidadãos sejam assegurados, o princípio da dignidade da pessoa humana.

Regime geral da previdência social

O regime geral da previdência social, esta normatizada no art. 9º da Lei nº 8.213/91(BRASIL, 1991) e no art. 6º do Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto nº 3.048/99 (BRASIL, 1999).

Neste contexto estão juntos com os regimes próprios de previdência social dos servidores públicos e militares, e o sistema complementar, a previdência social brasileira.

Segundo o artigo 1º, da Lei 8.213/91 (BRASIL, 1991):

> *Art. 1º A Previdência Social, mediante contribuição, tem por fim assegurar aos seus beneficiários meio indispensáveis de manutenção, por motivo de incapacidade, desemprego involuntário, idade avançada, tempo de serviço, encargos familiares e prisão ou morte daqueles de quem dependiam economicamente.*

A Constituição Federal garante regime público de previdência social, de caráter obrigatório, para os segurados da iniciativa privada, ou seja, que não estejam submetidos à disciplina legal dos serviços públicos civis e militares, previsto no art. 201 da CRFB/88, na redação dada pela Emenda Constitucional EC nº 20 (BRASIL, 1998): A previdência social sua organização sob a forma de regime geral de caráter contributivo e de filiação obrigatória observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial.

O Regime Geral da Previdência Social (RGPS) tem sua cobertura prevista no art. 201 da CF/1988 (BRASIL, 1988) e cobertura dos eventos de doenças, invalidez, morte e idade avançada, proteção à maternidade, especialmente à gestante; proteção ao trabalhador em situação de desemprego involuntário; salario família e auxilio reclusão para os dependentes dos segurados de baixa renda; e pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge ou companheiro e dependentes.

As prestações do regime geral da previdência social estão divididas em

benefícios e serviços, sendo classificadas relativamente aos seus beneficiários diretos, os segurados e os dependentes, da seguinte forma:

Quanto ao Segurado:

a) Aposentadoria por tempo de contribuição;
b) Aposentadoria por idade;
c) Aposentadoria por invalidez;
d) Aposentadoria especial;
e) Auxílio doença
f) Auxílio – acidente;
g) Salário maternidade;
h) Salário família.

Quanto ao dependente:

a) Auxílio reclusão
b) Pensão por morte
c) Reabilitação profissional
d) Serviço social

Coberturas do Plano de Benefício por Incapacidade

Os benefícios por incapacidade se classificam em: auxílio-doença, auxílio-acidente e aposentadoria por invalidez. Todos estes regulado pela Lei nº 8.213/91 (BRASIL, 1991), art. 18, inciso I, alíneas "a", "e" e "h" e nos artigos 42,59 e 86.

Para ter direito a concessão dos benefícios por incapacidade, exceto o auxílio-doença, é necessário que o segurado possua carência para receber o benefício. A carência nada mais é do que a condição necessária para se fazer jus ao benefício por parte do segurado.

Assim dispõe o artigo 25 da Lei nº 8.213/91 (BRASIL, 1991):

> *Art. 25. A concessão das prestações pecuniárias do Regime Geral de Previdência Social depende dos seguintes períodos de carência, ressalvado o disposto no art. 26:*
> *I - auxílio-doença e aposentadoria por invalidez: 12 (doze) contribuições mensais;*
> *II - Aposentadoria por idade, aposentadoria por tempo de serviço e aposentadoria especial: 180 contribuições mensais; (BRASIL, 2015).*

Portanto, para usufruir o benefício o segurado deverá ter contribuindo pelo

período de 12 meses ininterruptos para preencher os requisitos legais, para receber o valor do benefício.

Porém, existem exceções, ou seja, doenças que independem de carência para concessão do benefício, as quais se encontram em uma lista elaborada pelos ministérios da saúde e do trabalho e da previdência social, em que se analisa a gravidade da enfermidade.

De acordo com o artigo 26 da Lei 8.213/91(BRASIL, 1991) dispõe:

> *Art. 26. Independe de carência a concessão das seguintes prestações:*
> *II - auxílio-doença e aposentadoria por invalidez nos casos de acidente de qualquer natureza ou causa e de doença profissional ou do trabalho, bem como nos casos de segurado que, após filiar-se ao RGPS, for acometido de alguma das doenças e afecções especificadas em lista elaborada pelos Ministérios da Saúde e da Previdência Social, atualizada a cada três (três) anos, de acordo com os critérios de estigma, deformação, mutilação, deficiência ou outro fator que lhe confira especificidade e gravidade que mereçam tratamento particularizado.*

Portanto, o segurado que sofrer algum acidente, estará dispensado de cumprir os requisitos da carência e terá seu benefício assegurado.

Conforme a lista de doenças prevista no artigo 151 da Lei 8.213/91(BRASIL, 1991) descrita a seguir:

> *Art. 151. Até que seja elaborada a lista de doenças mencionada no inciso II do art. 26, independe de carência a concessão de auxílio-doença e de aposentadoria por invalidez ao segurado que, após filiar-se ao RGPS, for acometido das seguintes doenças: tuberculose ativa, hanseníase, alienação mental, esclerose múltipla, hepatopatia grave, neoplasia maligna, cegueira, paralisia irreversível e incapacitante, cardiopatia grave, doença de Parkinson, espondiloartrose anquilosante, nefropatia grave, estado avançado da doença de Paget (osteíte deformante), síndrome da deficiência imunológica adquirida (aids) ou contaminação por radiação, com base em conclusão da medicina especializada.*

As doenças elencadas acima, se remetem a condição que o segurado estará amparado pela previdência.

Aposentadoria por invalidez

A aposentadoria por invalidez tem sua previsão legal nos artigos 42 e

seguintes da Lei no 8.213/91(BRASIL, 1991). Será concedida ao segurado que, estando ou não fruindo de auxílio-doença, for considerado incapaz e insusceptível de reabilitação para o exercício de atividade que lhe garanta a subsistência, e ser-lhe-á paga.

Observa-se que a invalidez tem definição legal: incapacidade total e impossibilidade de reabilitação para o exercício de atividade que supra a subsistência do segurado. Trata-se da incapacidade que impede o segurado de exercer toda e qualquer atividade que lhe garanta a subsistência, sem prognóstico de melhoria de suas condições, sinalizando que perdurará definitivamente, resultando na antecipação da velhice.

Somente será devida a aposentadoria por invalidez, se for constatada, através de perícia médica, se o segurado se encontra incapacitado definitivamente para o labor habitual que exercia, independentemente do recebimento anterior do auxílio doença pelo mesmo.

Portanto, assim que seja verificada a condição de incapacidade do segurado mediante exame médico pericial a cargo da previdência social, podendo este, às suas expensas, fazer-se acompanhar de médico de sua confiança. Se o segurado não tiver como ir ao local da perícia, o perito deverá ir até ele.

Importante frisar que a aposentadoria também poderá ser decorrente de doença mental.

A doença ou lesão de que o segurado já era portador ao filiar-se ao RGPS não lhe conferirá direito à aposentadoria por invalidez, salvo quando a incapacidade sobrevier por motivo de progressão ou agravamento dessa doença ou lesão.

Desta forma não será concedido à aposentadoria por invalidez, uma vez provada que o segurado já era portador da doença à época de sua filiação da previdência social.

Renda Mensal

A renda mensal da aposentadoria por invalidez é igual a 100% do salário de benefício art. 44, Lei 8.213/91(BRASIL, 1991).

No caso de ser concedida por transformação de auxílio-doença, a renda mensal será de 100% do salário de benefício que serviu de base para o cálculo da renda mensal inicial do auxílio doença, reajustado pelos mesmos índices de correção

dos benefícios em geral. É o que dispõe o § 7o do art. 36 do Regime da Previdência Social RPS (BRASIL, 1999).

Importante salientar que o dispositivo não garante que a renda mensal seja a mesma do auxílio-doença, mas que utilizará o mesmo salário de benefício. Sendo assim, se o valor do salário de benefício que serviu de base para o auxílio-doença era R$ 1.000,00, sua renda mensal será R$ 910,00 (91% x 1.000,00), enquanto a renda mensal da aposentadoria por invalidez será de 100% do salário de benefício do auxílio-doença (R$ 1.000,00), reajustado pelos mesmos índices dos benefícios em geral.

Há flagrante desconformidade entre o § 7o do art. 36 do RPS (BRASIL, 1999). e o § 5o do art. 29 da Lei 8.213/91(BRASIL, 1991), que reza: § 5o Se, no período básico de calculo, o segurado tiver recebido benefícios por incapacidade, sua duração será contada, considerando-se como salário de contribuição, no período, o salário de beneficio que serviu de base para o calculo da renda mensal, reajustado na mesma época e bases dos benefícios em geral, não podendo ser inferior ao valor de 1 (um) salario mínimo.

O entendimento da administração é o seguinte: se a aposentadoria por invalidez originar-se pela transformação de auxílio-doença, a renda mensal da aposentadoria será de 100% do salário de benefício do auxílio-doença cessado - art. 36, § 7o, RPS - (BRASIL, 1999). Do contrário, se houver auxílio-doença intercalado entre períodos de atividades, será calculado o salário de benefício para a determinação da aposentadoria por invalidez, considerando-se como salário de contribuição, no período de gozo do auxílio-doença, o salário de benefício que deu origem à renda mensal deste, art. 29, § 5o, Lei 8.213/91, (BRASIL, 1991).

Embora o Regulamento tenha trazido inovação em matéria de cálculo de benefício, o Supremo Tribunal Federal (STF) se pronunciou pela sua validade (RE 583.834/SC, DJe 14.02.2012). Será acrescida de 25%, no caso de o segurado necessitar da assistência permanente de outra pessoa. Tal acréscimo, previsto no art. 45 da Lei 8.213/91, (BRASIL, 1991) decorre da chamada grande invalidez, ou seja, situações que demandam gastos mais elevados com a manutenção do inválido.

Data da cessão do benefício

A aposentadoria por invalidez, em que pese à existência de incapacidade

substancial e permanente que possibilitou sua concessão, é reversível, seja em função de avanços na medicina que afastaram a incapacidade laborativa, ou mesmo de equívoco no prognostico médico que concluiu pela sua permanência.

Conforme previsão legal, o segurado aposentado por invalidez está obrigado, independentemente de sua idade e sob pena de suspensão do beneficio, a submeter-se a exame médico a cargo da previdência social, processo de reabilitação profissional por ela prescrito e custeado e tratamento dispensado gratuitamente, exceto o cirúrgico e a transfusão de sangue, que são facultativos art. 101, Lei 8.213/91(BRASIL, 1991).

Importante lembrar que a aposentadoria por invalidez tornava-se definitiva quando o segurado completasse 55 anos de idade, deixando de estar obrigado a passar pela perícia. Mas a Lei 9.032/95 (BRASIL, 1995) alterou esse panorama, no que atualmente permanece, o que implica que o benefício passe a ser provisório podendo cessar a qualquer tempo.

O Segurado, ao voltar voluntariamente à atividade, terá seu benefício cancelado automaticamente, a partir da data do retorno, pois é incompatível o trabalho remunerado com o recebimento de aposentadoria por invalidez.

Caso haja o recebimento indevido pelo segurado que retornar à atividade voluntariamente, os valores deverão ser devolvidos, conforme dispõe o § 2o do art. 154 e o art. 365 do RPS. (BRASIL, 1999). A primeira situação aplica-se aquele que tenha recebido valores indevidamente em caso comprovado de má-fé, dolo ou fraude, devendo devolver os valores de forma atualizada e de uma só vez ou mediante parcelamento, independentemente de outras penalidades. Já o art. 365 (BRASIL, 1999). obriga a empresa, mediante solicitação do INSS, a descontar da remuneração dos segurados a seu serviço dívida ou responsabilidade por eles contraída perante à seguridade social e relativa a benefícios pagos indevidamente. Na hipótese de o aposentado julgar-se apto a retornar ao trabalho, deverá submeter-se à nova avaliação médica. Em caso de verificação da recuperação da capacidade, há que se observar o seguinte procedimento conforme art. 47, Lei 8.213/91(BRASIL, 1991):

> *I – Quando a recuperação ocorrer dentro de cinco anos, contados da data do inicio da aposentadoria por invalidez ou do auxílio-doença que a antecedeu sem interrupção, o beneficio cessará:*

> *a) de imediato, para o segurado empregado que tiver direito a retornar à função que desempenhava na empresa quando se aposentou; ou.*
> *b) após tantos meses quantos forem os anos de duração do auxílio-doença ou da aposentadoria por invalidez, para os demais segurados;*
> *II – quando a recuperação for parcial, ou ocorrer após cinco anos, ou ainda quando o segurado for declarado apto para o exercício de trabalho diverso do qual habitualmente exercia, a aposentadoria será mantida, sem prejuízo da volta à atividade: a) no seu valor integral, durante seis meses contados da data em que for verificada a recuperação da capacidade; b) com redução de 50%, no período seguinte de seis meses; c) com redução de 75%, também por igual período de seis meses, ao termino do qual cessará definitivamente*.

Nesses períodos em que a aposentadoria por invalidez é mantida, mas com previsão de término, a prestação é designada por mensalidade de recuperação, que pode ser integral ou reduzida

Reforma da previdência social e seus possíveis reflexos

O Brasil possui um grande desafio que é a sustentabilidade e manutenção do sistema previdenciário.

O governo, ao propor uma nova reforma, deseja evitar um colapso no futuro que afetaria diretamente o pagamento das aposentadorias, pensões e demais benefícios, havendo risco de manter os mesmos.

Mensalmente são pagos, apenas no regime geral de previdência social (RGPS) /INSS, cerca de R$ 35 bilhões, desse total, 58% vai para as 20,3 milhões de aposentadorias pagas no Brasil. Já os outros 42% são destinados a pensões por morte e benefícios relacionados a acidentes de trabalho e à lei orgânica da assistência social.

Diante desta situação em que o país vivencia, podemos dizer que a Reforma da Previdência se faz necessária pelas seguintes razões:

a) As despesas do INSS, que atualmente giram em torno de 8,6% do Produto Interno Bruto (PIB), podem chegar a 18% em 2060, o que inviabilizaria a previdência, ainda podemos elencar que em 2018, o déficit do RGPS foi de R$ 195,2 bilhões;
b) O Comportamento na mudança do perfil da sociedade brasileira, que hoje está vivendo mais, os ajustes se fazem necessários para a sustentabilidade da Previdência e dos benefícios previdenciários. A reforma tem por

objetivo promover a igualdade entre os regimes dos trabalhadores de iniciativa privada e os servidores públicos.

c) Com a necessidade de realizar a reforma previdenciária no país, hoje já existe um consenso entre as diferentes correntes políticas e a proposta já tem um formato em votação.

Aposentadorias Por Invalidez Possível Redução De 40% Da Média Salarial

A Reforma da Previdência traz em seu bojo mudança bruscas para o cálculo da concessão da aposentadoria por incapacidade, com um fator de redução de 40% da media apurada, estas mudanças irão impactar na vida dos trabalhadores que precisarão do beneficio por invalidez, tendo em vista que, além de estarem incapacitados para exercerem sua atividade laboral, ainda terá seu benefício reduzido, no momento mais delicado de sua vida, pois neste período, o segurado está muitas vezes em tratamento médico, com despesas com remédios, para poder ser recuperar e retornar ao trabalho, pois hoje é de 100% da media salarial, descartando 20% das menores contribuições e considerando para apuração da media 80% dos maiores contribuições.

Como exemplo tem-se a situação em que alguém que venha a se acidentar ou contrair doença incapacitante fora do ambiente de trabalho, assim, passará a receber 60% sobre a média das contribuições e, somente após 21º ano o segurado terá direito a ter acrescido 2% a mais por ano de contribuição que ultrapassar o tempo mínimo. Neste caso, se o segurado estiver pago 21 anos de contribuição, sua aposentadoria por invalidez será de 62% da média salarial.

Podemos aqui elencar o art. 20 da PEC 6/2019 (BRASIL, 2019):

> *Art. 20. Até que seja publicada a lei complementar a que se refere o § 1° do art. 201 da Constituição, o valor da aposentadoria por incapacidade permanente concedida aos segurados do regime geral de previdência social corresponderá a 60% (sessenta por cento) da média referida no art. 16 deste Capítulo, com acréscimo de 2% (dois por cento) para cada ano de contribuição que exceder o tempo de 20 (vinte) anos de contribuição.*
> *Parágrafo único. Nos casos de acidente de trabalho, doenças profissionais e doenças do trabalho, o valor da aposentadoria a que se refere o caput deste artigo corresponderá a cem por cento da referida média.*

A PEC nº 06/2019 (BRASIL, 2019). Encontra-se aprovada pela Câmara dos Deputados, estando agora no Senado Federal para sua apreciação. Portanto se a mesma for aprovada, aquele que forem pleitear a aposentadoria por incapacidade, já está incluso nas alterações previstas na Emenda Constitucional.

Entretanto, aqueles que já gozam do benefício, não terá seu benefício reduzido, tendo em vista ser um direito adquirido fundamental, com previsão legal no art. 5º, XXXVI, da CRFB/88, bem como na lei de introdução ao código civil, art. 6,§2º (BRASIL, 2015):

A Constituição Federal descreve: A lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada.

A LICC: Lei nº 4.657/1942 – Lei de Introdução Código Civil – (BRASIL, 1942), declara, sem seu art. 6º, §2º (Incluído pela Lei nº 3.238, de 1957), in verbis:

> *Consideram-se adquiridos assim os direitos que o seu titular, ou alguém que por ele, possa exercer como aqueles cujo começo do exercício tenha termo pré-fixo, ou condição preestabelecida inalterável, a arbítrio de outrem (BRASIL, 1957).*

A doutrina sobre o instituto é ampla e traz influência dos mais diversos doutrinadores.

Considerações finais

O presente estudo trás em seu bojo todo o contexto da previdência social, apresentando pormenorizados os fatos essenciais acerca da trajetória para se conceder o benefício por incapacidade aos seus segurados que se encontram incapazes de sua atividade laboral parcial ou total.

Portanto, para que o segurado possa ter direito a este benefício é necessário que o mesmo prove sua incapacidade, que será atestada por um médico-perito credenciado da previdência social, que diante dos fatos expostos, dará a sua avaliação, concedendo ou não o benefício.

Elencamos ainda a sobre a Reforma da Previdência Social, que se encontra no Senado Federal para sua aprovação, e com isso fazendo mudanças que irão afetar ao beneficiário da aposentadoria por invalidez, de forma contundente, pois a mudança diminui seu benefício em momento delicado da vida do segurado que não pode

exercer de forma célere o desempenho de sua atividade laboral.

Ao abordarmos sobre a reforma da previdência social, PEC 06/2019, (BRASIL, 1919) discutimos sobre a necessidade da evolução de todo regime jurídico visando a sua adaptação ao novo contexto social e econômico do país. Porém, as mudanças também devem respeitar o contexto histórico ao longo dos anos, eis que, em nosso país, o direito social a previdência decorre da evolução legislativa constitucional, impulsionada pelas expressões sociais e luta por melhores condições de vida (doença, morte, velhice). Uma reforma no sistema previdenciário brasileiro é uma reforma que envolve o povo como sendo um instrumento que deve ser respeitado.

Referências Bibliográficas

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituição.htm>. Acesso em 15 maio 2019

BRASIL. Decreto nº 3.048 de 06 de maio de 1999. Aprova o Regulamento da Previdência Social e da outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3048.htm> acesso em 18 set 2019.

BRASIL. EC nº 20 de 1998. Modifica o sistema de previdência social, estabelece normas de transição e dá outras providências. Disponível em : <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituição/emendas/emc/emc47.htm>. Acessado em 23 maio 2019.

BRASIL. Lei 8.213 de julho de 1991. Dispõe sobre planos de benefícios da previdência Social e dá outras providências. Disponível em <http://www. www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8213cons.htm> acesso em 23 maio 2019.

BRASIL. PEC nº 06: modifica o sistema de previdência social, estabelece regras de transição e disposições transitórias, e dá outras providências. Disponivel em: <http:///www.camara.leg.br/proposições web/ficha de tramitação?idproposições=2192459>. Acessado em 23 maio 2019.

REGIME GERAL DA PREVIDENCIA São Paulo, 2019. Disponivel : <http://www.previdencia.gov.br/perguntas-frequentes/regime-geral-rgps/>. acesso em 25 maio 2019

SANTOS, Marisa F.. **Direito previdenciário esquematizado**. 8. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

PSICOLOGIA

As características de uma relação de ajuda sob o enfoque da Abordagem Centrada na Pessoa - Uma revisão bibliográfica

The characteristics of a help relationship from a person-centered approach
A bibliographic review

Ana Mayra Berti Munhoz[1]
Laura Ferreira Crovador[2]

RESUMO
O presente trabalho objetiva investigar as principais características de uma relação de ajuda na Abordagem Centrada na Pessoa e verificar em quais áreas a proposta rogeriana é utilizada para promover tais relações. Para tanto, o trabalho foi produzido de acordo com a metodologia de revisão bibliográfica. Através dos resultados, contemplou-se que a teoria rogeriana diferencia-se das demais por não haver técnica, buscando proporcionar ao indivíduo condições favoráveis ao seu crescimento pessoal, assim como seu enfoque destacou a tendência atualizante e a não-diretividade como os aspectos essenciais a conduta do terapeuta na tentativa de promover situações positivas ao desenvolvimento do cliente. Conclusivamente, foi possível observar que a Abordagem Centrada na Pessoa fundamenta relações de ajuda nas áreas clínica, da saúde e da educação.
Palavras-chave: Abordagem Centrada na Pessoa, Carl Rogers, Relação de Ajuda, Terapeuta-Cliente

ABSTRACT
This paper aims to investigate the main characteristics of a helping relationship in the Person Centered Approach, and check in which areas the Rogerian proposal is used to help promote relations. To this end, the work was produced in accordance with the methodology of literature review. From the results, it was observed that Rogers's theory differs from the others because there is no technical, seeking to provide the individual conditions conducive to personal growth, as the Rogerian approach highlighted the tendency and the non-directivity as the essential aspects to conduct the therapist in an attempt to promote positive situations customer development. Conclusively, it was observed that the Person Centered Approach based aid relationships in the clinical, health and education.
Keywords: The Person Centered Approach, Carl Rogers, Help relationship, Therapist - client.

Introdução

Alguns clínicos e teóricos da psicoterapia acreditam que o relacionamento que se desenvolve entre o terapeuta e o cliente é a essência de um tratamento

[1]Psicóloga; Especialista em Psicologia Clínica Humanista Fenomenológico-existencial; Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSalesiano Campus Araçatuba.
[2]Psicóloga; Mestre em Psicologia pela FFCLRP-USP; atua na área clínica desde 2009.

efetivo. Outros creem que, embora o relacionamento não seja uma condição básica, ele fornece uma significativa alavanca para que sejam implementadas as técnicas terapêuticas utilizadas na promoção da mudança no paciente (BECK, 1995). Independente do posicionamento adotado, se a ligação entre ambos é um dos ingredientes essenciais da mudança em psicoterapia ou um método utilizado para se chegar a um fim, existe uma notável concordância de que a relação paciente-terapeuta desempenha uma importante função no tratamento psicológico (ABREU, 2005).

Segundo Santos (2004), Carl Rogers agrega para a psicoterapia uma diferente perspectiva do homem e, consequentemente, uma forma diversa de encarar a pessoa que pede ajuda e a relação terapeuta/cliente, contrastando com a ideia que reduz o homem a uma existência fatalmente determinada por fatores que, sejam externos ou internos, o condicionam, Rogers (1974) percebe o ser humano como inerentemente dotado de liberdade e de poder de escolha.

O significado de ajuda em psicoterapia não é conclusivo no que diz respeito à própria construção do vínculo, o qual permitirá que essa ajuda se estabeleça. Por Relação de Ajuda entende-se como *uma relação na qual pelo menos uma das partes procura promover na outra o crescimento, o desenvolvimento, a maturidade, um melhor funcionamento e uma maior capacidade de enfrentar a vida* (ROGERS, 1977 *apud* RAFAEL, 2000, p. 55).

Para Pennacchi; Carvalho (2007), a Abordagem Centrada na Pessoa não é teoria, linha e nem movimento, é uma abordagem que consiste em uma perspectiva de vida, de modo geral, positiva; de uma intenção de ser eficaz nos próprios objetivos; de um respeito pelo indivíduo e por sua autonomia e dignidade; de uma flexibilidade de pensamento e ação, não tolhida por teorias ou práticas anteriores, nem mesmo pela experiência, aberta a novas descobertas; de uma tolerância quanto às incertezas ou ambiguidades; de senso de humor, humildade e curiosidade.

Segundo Nunes (1999 *apud* Rafael, 2000) na Abordagem Centrada na Pessoa o papel do profissional de Relação de Ajuda não é o de fornecer soluções ou estratégias previamente definidas para a resolução da situação-problema, mas antes agir de modo que o outro compreenda melhor a sua situação e compreenda melhor a si mesmo. Deste modo, estabelecer uma relação de ajuda, significa que o

profissional deve criar as condições relacionais que permitam aquele que pede ajuda encontrar a melhor solução, no sentido de ultrapassar suas dificuldades ou problemas.

Rogers (1977) não propõe técnicas especiais para que se estabeleça uma relação de ajuda. Na perspectiva rogeriana, o contato do profissional de ajuda deve consistir num conjunto de concepções e atitudes relativas ao ser humano e não na aplicação de conhecimentos ou habilidades; o terapeuta deve conduzir-se como pessoa e não como especialista, atribuindo assim ao seu modo de relacionar-se como determinante no processo de crescimento (PENNACCHI; CARVALHO, 2007).

Este processo de autodescoberta pela pessoa de seus próprios recursos e potencialidades, permitir-lhe-á adquirir maior confiança em si própria e consequente aumento de autonomia, maior empenho e responsabilidade por suas decisões. Por outro lado, permite-lhe descobrir suas capacidades e limitações e, portanto, maior consciência de si como pessoa, e maior preparação para enfrentar situações difíceis no futuro (NUNES, 1999 *apud* RAFAEL, 2000).

Simões, et al (2006) revelam que esta relação não deve, sob hipótese alguma, ser vista como uma relação na qual existe um sujeito mais forte, que ajuda, e um sujeito mais fraco, que é ajudado, e sim, uma situação na qual ambos os intervenientes desempenham papéis igualmente fundamentais: um, o que ajuda, pela função facilitadora e potenciadora de desenvolvimento que assume, o outro, o que é ajudado, por ser portador do que é absolutamente essencial para o sucesso da relação de ajuda, da terapia, a força interior.

Desta forma, Rogers (1980) pressupõe que a pessoa que ajuda prioriza significativamente à pessoa a qual é ajudada, respeitando, escutando e apoiando-a com humanidade; assumindo que o cliente, no decurso da relação terapêutica, conscientize-se da situação que o envolve, das possíveis soluções que se afiguram e dos meios que dispõe para conduzir o processo de resolução do conflito que o afeta. Além disso, o fato de ser essencial o sentido de auto implicação daquele que é ajudado, dado que o mesmo protagoniza o percurso de seu processo de cura (SIMÕES, et al, 2006).

De acordo com Simões, et al (2006), a relação de ajuda na ACP se diferencia de outras sobretudo pela improvisação nos aspectos técnicos. Deste modo, nesta

abordagem, a melhor forma de ajudar o outro, é crer em seu potencial como pessoa, em sua condição de ser pensante, com sentimentos e capacidades de procurar e direcionar sua própria necessidade de mudança.

Diante do exposto, o presente trabalho objetiva averiguar conteúdos produzidos sobre a temática da prática clínica da Abordagem Centrada na Pessoa, a fim de descrever como é construída e mantida; tornando possível uma mudança terapêutica.

Objetivos

Investigar sobre as principais características de uma relação de ajuda na Abordagem Centrada na Pessoa e verificar em quais áreas a perspectiva rogeriana tem sido utilizada para promover relações de ajuda.

Metodologia

A metodologia aplicada constituiu-se em uma revisão bibliográfica. Foram utilizados artigos encontrados através da busca na base de dados Scielo, bem como livros de autores específicos, os quais independentemente de sua data de publicação, contemplam ideias contemporâneas.

As palavras-chave utilizadas foram: Relação de Ajuda, Terapeuta-Cliente, Abordagem Centrada na Pessoa e Carl Rogers. O período de publicação considerado para seleção e análise dos materiais abrangeu os anos 2000 até 2015.

Resultados e discussão

A partir da revisão bibliográfica e busca de cada palavra-chave citada na metodologia, 20 (vinte) artigos foram encontrados. Destes, 14 (catorze) foram utilizados para embasar o conceito de relação de ajuda segundo Rogers, bem como contemplar outras perspectivas acerca da mesma.

A Abordagem Centrada na Pessoa foi a denominação adotada por Rogers para mencionar especificamente o processo de relacionar-se com o outro, estando de maneira subjacente a conceitualização positiva do ser humano, ou seja, em sua evolução. As ideias do autor perpassam a área da Psicoterapia, exclusivamente, para

serem desveladas também nas atividades grupais, organizacionais e no campo educacional (CAPELO, 2000).

Para Rogers; Kinget (1977), por mais singular que possa ser, toda relação interpessoal partilha certas propriedades com outra relação interpessoal. Ela manifesta características fundamentais que formam sua estrutura e certas qualidades afetivas cuja variedade dá à relação sua tonalidade individual e, muitas vezes, seu valor humano (PENNACCHI; CARVALHO, 2007).

Rogers desenvolveu dois conceitos os quais são considerados como fundamentais para orientação de seu modelo de atendimento: Tendência Atualizante e a Não Diretividade (CAPELO, 2000). Por Tendência Atualizante entende-se como a crença no indivíduo como alguém com potencialidade intrínseca para desenvolver satisfatória e construtivamente (TELLES, et al 2014).

Simões, et al (2006) ressaltam que na relação de ajuda há uma crença de que o ser humano possua uma capacidade inata que o impulsiona para a vida, ou seja, que dentro de si o indivíduo possui os mecanismos necessários para lidar consigo e com o outro. Apesar das diferenças de cada sujeito serem únicas, todos em seu íntimo possuem necessidades semelhantes e, portanto, em função dos aspectos sociais e de aprendizagem, como maneira de se protegerem ou serem aceitos, ao longo do tempo cedem em seus valores, atitudes e sentimentos, vivendo em função de um padrão pré-estabelecido (SIMÕES, et al 2006).

Para Simões, et al (2006), a tendência atualizante é a convicção de que se o outro possuir condições favoráveis, ele direcionar-se-á de modo a suprir suas necessidades e terá seus sentimentos com muito mais clareza, tornando possível acreditar que o mesmo tem a possibilidade e direito de ser quem ele realmente é, corroborando nesta relação de ajuda a compreensão de que a melhor maneira de ajudá-lo é proporcionar condições ideias para essa transformação.

Estas condições podem ser inúmeras e muito diversas, contudo Rogers (1974) atribui importância especial às influências exteriores ao organismo, nomeadamente à qualidade do relacionamento no qual a personalidade do indivíduo se insere e desenvolve (SANTOS, 2004).

Santos (2004), afirma a existência de um contexto de relações interpessoais no qual o sujeito se sinta aceito e amado de forma incondicional, sendo o fator crucial

na evolução de uma individualidade que promova de maneira suprema o desenvolvimento da tendência inerente a atualização.

A designação de não diretividade corresponde, segundo Rogers (1989), pela crença de que *o indivíduo tem dentro de si amplos recursos para auto compreensão, para alterar seu autoconceito, suas atitudes e seu comportamento autodirigido* (Rogers, 1989, p. 16). Contrapondo outros meios de intervenção, Carl Rogers sugere um que considera a autonomia e a capacidade do indivíduo em tomar suas próprias decisões e atitudes com maturidade, responsabilizando-se assim por suas consequências (CAPELO, 2000).

O significado de Psicoterapia Não-Diretiva consiste em pressupostos que evidenciam o impulso pessoal para o crescimento e para a saúde atribuindo maior valor às questões emocionais em detrimento às intelectuais, enfatizando o presente do indivíduo em relação ao seu passado e como eixo principal de relevância o sujeito, e não a dificuldade em si, considerando o próprio processo terapêutico como uma oportunidade de crescimento (MOREIRA, 2010).

De acordo com Moreira (2010), a atitude não diretiva por parte dos terapeutas os privilegiam com a postura de permissividade, através de um comportamento de neutralidade em que o profissional deve intervir o mínimo possível, possibilitando ao psicoterapeuta renunciar ao papel de especialista, proporcionando maior pessoalidade às relações com o cliente e direcionando a sessão a partir da condução expressa pelo mesmo, ou seja, o direcionamento do processo terapêutico é exercido pelo próprio cliente, e não pelo psicoterapeuta, o qual intercedendo de forma mínima, planeja não nortear a sessão, permitindo que o cliente o faça.

Para Santos (2004), o objetivo da relação terapêutica consiste no restabelecimento do acordo perdido entre a experiência total da pessoa e a experiência consciente do self, libertando o cliente para um amadurecimento e um desenvolvimento normais. Para tal, a atuação do terapeuta deve consubstanciar três atitudes que constituem as condições necessárias à criação de uma relação potenciadora de mudança construtiva: a compreensão empática, o olhar positivo incondicional e a congruência (SANTOS, 2004).

Ainda segundo Santos (2004), a compreensão empática designa um processo dinâmico que consiste na capacidade de penetrar no universo do outro, tornando-se sensível à mobilidade e significação de suas vivências, permitindo tomar consciência de sentimentos que ainda não lhe são claros, porém respeitando o ritmo de suas descobertas próprias.

Carl Rogers (1983) destaca que sintonizar com clareza as emoções e significados individuais que o cliente está demonstrando é primordial ao terapeuta e deve ser comunicado ao mesmo. Tem que haver, por parte do terapeuta, um desejo real de compreender empaticamente, de colocar-se realmente no lugar do cliente e de ver o mundo segundo o ponto de vista deste, lembrando sempre de que o papel do terapeuta consiste em captar e refletir sobre a significação pessoal das palavras do cliente, bem mais do que em responder a seu conteúdo intelectual (PENNACCHI; CARVALHO, 2007).

O olhar positivo incondicional do terapeuta face ao cliente é a condição básica para a mudança na terapia centrada na pessoa, ou seja, a percepção desta atitude resulta na dissolução das condições de valor e aumenta o olhar próprio incondicional, portanto, as experiências antes ameaçadoras podem então ser abertamente refletidas e integradas no conceito de si (SANTOS, 2004).

Para Rogers; Stevens (1991), a relação será mais eficiente quanto maior for a aceitação positiva incondicional, pois quando existe esta apreciação não valorativa no encontro entre o terapeuta e seu cliente, é mais provável a ocorrência de mudança e desenvolvimento construtivos no cliente. Sendo assim, a aceitação incondicional não é um falar abundante, o silêncio também é aceitador, desde que expresse interesse, compreensão e respeito (PENNACCHI; CARVALHO, 2007).

No que tange à congruência refere-se à consistência interna, ao estado de integração psicológica do terapeuta no espaço da relação, sendo compreendida como a preparação do terapeuta para poder experimentar as atitudes de compreensão empática e olhar positivo incondicional (SANTOS, 2004).

Segundo Pennacchi; Carvalho (2007), quanto mais congruente o terapeuta for em sua relação com o outro, quanto maior for sua capacidade de remover os obstáculos nos âmbitos pessoal e profissional, maior a propensão de que o cliente se modifique e progrida de um modo construtivo, significando assim que o terapeuta

está vivendo, de forma aberta, os sentimentos e atitudes que experimenta em determinado momento. Desta forma, ser autêntico inclui a difícil tarefa de conhecer o fluxo da vivência que ocorre em nosso íntimo, um fluxo marcado principalmente pela complexidade e pela mudança contínua (PENNACCHI; CARVALHO, 2007).

De acordo com Moreira (2010), Rogers (1994) ao desenvolver o conceito das atitudes facilitadoras da relação terapêutica ressalta, de maneira resumida, o que em sua concepção são as circunstâncias fundamentais para que uma mudança de personalidade positiva e consistente aconteça, sendo a primeira: que duas pessoas estejam em contato psicológico; onde o cliente esteja num estado de incongruência, vulnerável ou ansioso; e que o terapeuta esteja congruente ou integrado na relação.

Segundo Moreira (2010), a segunda condição é que o terapeuta vivencie consideração positiva incondicional pelo cliente, e a terceira; que o psicoterapeuta sinta empatia pelo discurso do mesmo, de tal forma que consiga se colocar no lugar do cliente e compreenda suas emoções, ao mesmo tempo em que se propõe a verbalizar essa experiência ao outro proporcionando que ambas as atitudes facilitadoras sejam consumadas, mesmo que minimamente.

Moreira (2010) enfatiza a postura de Rogers ao desprender-se do interesse diagnóstico, privilegiando a atitude intrínseca do indivíduo em desenvolver-se positivamente, com amparo da teoria das atitudes atenuantes no que diz respeito à conduta do terapeuta.

Carl Rogers, 1994 identificou que a compreensão empática não se restringia somente ao atendimento psicoterápico, e sim em todo tipo de relação humana independentemente da situação, sendo possível estabelecer uma relação compreensiva e acolhedora, na qual a dedicação sincera pelo outro esteja presente, possibilitando que os recursos triviais para que o processo de crescimento mútuo seja, simplesmente, uma nova maneira de ser e conduzir as relações (BACELLAR et al, 2012).

Bacellar, et al (2012) consideram que crescer em uma relação favorável significa a entrega de ambos os indivíduos. Através deste olhar, acrescenta-se como fator essencial a autenticidade, como forma de estruturação das relações atenuantes nos contextos clínicos, quanto de saúde, compreendida como a habilidade de exprimir sentimentos e pensamentos. No que concerne à relação terapeuta – cliente,

significa expressar o que a experiência da relação proporciona. Portanto, dizer que ser autêntico representa explanar tudo o que pensa é uma inverdade, uma vez que, neste contexto, autenticidade denota ser coeso com o que é de fato vivenciado com o cliente, não importando a conjuntura a qual está introduzida essa relação (BACELLAR, et al, 2012).

Bacellar, et al (2012), salientam para a nova conceituação de saúde, a qual permite a contemplação sobre a confluência entre a Abordagem Centrada na Pessoa e as políticas públicas. O avanço da teoria desta abordagem ocorre a partir do pressuposto de que todo indivíduo possui uma inclinação genuína ao progresso pessoal, o qual é desenvolvido através da experiência proveniente das relações estabelecidas.

Conceber o significado de saúde em determinados tipos de público, em períodos distintos da história, representa a cultura vigente em um círculo social. A maneira que os indivíduos de um grupo pensam sobre a saúde corresponde a uma concepção estabelecida de forma coletiva e, consequentemente, um estilo de vida adotado (BACELLAR, et al 2012).

Bacellar, et al (2012) consideram a Revolução Industrial e o desenvolvimento do capitalismo como fonte de idealização, na perspectiva do homem, acerca do conceito de saúde restrita a desagregação entre corpo e mente. Posteriormente, nos séculos XVIII e XIX, o aperfeiçoamento da medicina moderna possibilitou que a concepção de saúde atrelada à medicalização da mesma modificasse a visão do homem para um conceito de saúde relacionado à ausência de doença. A partir desse olhar, as ações voltadas à saúde daquela época, passaram a optar por atuações medicinais que visassem a cura permanente.

Discorrendo sobre a realidade vivenciada pelo indivíduo nesse período histórico, é compreensível que a concepção de saúde naquela época era o mesmo que afirmar a inexistência de doença. Em virtude do reconhecimento a restrição deste pensamento, em 1948 a Organização Mundial da Saúde (OMS), na tentativa de extinguir a visão exclusivamente medicamentosa, apresenta como princípio regulamentador de suas propostas a compreensão de saúde definida como bem-estar físico, mental e social, integralmente (BACELLAR, et al 2012).

Devido a essa mudança de conceito, a atenção direcionada a saúde passou a se empenhar não somente aos aspectos físicos, como também as questões sociais e psicológicas da sociedade, deste modo, acolher o ser humano em toda sua pluralidade no permanente movimento de modificação transformadora, merecia um novo padrão de cuidado e uma nova forma de legislar (BACELLAR, et al 2012).

A humanização em saúde compromete-se com ações voltadas a promoção de saúde e formação de indivíduos saudáveis, sendo que, a melhora do atendimento está diretamente ligada a melhores condições de trabalho e o envolvimento coletivo dos diferentes profissionais neste processo. Apreciar a capacidade inerente e única do ser humano faz valer, em maior grau, as experiências vivenciadas, apesar da influência do meio (BARROS; PEREIRA, 2009).

Pensar em uma relação com tais pressupostos requer, de certa maneira, que o indivíduo se responsabilize inteiramente por seu crescimento pessoal e por sua saúde como um todo, possibilitando benefícios e atenuando malefícios próprios, como também promove que os profissionais da saúde considerem a habilidade intrínseca das pessoas as quais se dispõem a ajudar. Desta forma, não somente o conceito de saúde se modifica, desprendendo-se do antigo paradigma para enxergar o sujeito como um ser único e integrado, mas também o próprio homem se vê como alguém que precisa sentir e vivenciar sua plenitude. Através dessa perspectiva, o trabalho multiprofissional torna-se fundamental para o objetivo cumprimento da concepção de indivíduo integral, necessitando especialmente, da junção entre os variados especialistas, culminando assim na interdisciplinaridade da saúde (BACELLAR, et al 2012).

O conceito de humanização pode ser definido como uma relação de ajuda que privilegia o comportamento autêntico, ou seja, uma conduta a qual aquele que ampara acredita na capacidade e na tendência natural daquele que está sendo ajudado, aceita sua personalidade e sua transição progressiva pessoal. Nesses termos, a humanização em saúde não deve ser compreendida tecnicamente, pois não se restringe a um método (BACELLAR, et al 2012).

Quando o facilitador objetiva proporcionar as condições que desenvolvam o potencial do outro *a tendência ao crescimento e a direção deste crescimento serão então evidentes e virão do interior do organismo* (Rogers, 2001, p. 271).

No âmbito ensino-aprendizagem, Rogers (2009) também contribuiu significativamente ao afirmar que:

> *Na medida em que os educadores estão interessados em aprendizagens que sejam funcionais, que provoquem modificações no comportamento, que penetrem a pessoa e suas ações, poderão olhar para o campo da psicoterapia em busca de exemplos e de ideias. Uma certa adaptação à educação do processo de aprendizagem que se verifica em psicoterapia pode oferecer possibilidades favoráveis* (ROGERS, 2009, p.324).

Neste contexto, Rogers (2009) destaca implicações no domínio da educação, como a aprendizagem significativa, a qual é verificada com maior facilidade quando compreendida em situações consideradas problemáticas para o aluno, e não somente como uma experiência a qual não percebe como problemática para si. A autenticidade do professor, ou seja, quando o mesmo demonstra congruência em seu discurso, reforçando um sentimento de confiança nos mesmos.

Carl Rogers (2009) ainda ressalta a aceitação e compreensão, onde o facilitador é capaz de aceitar o aluno tal como ele é e de compreender os sentimentos que ele manifesta, tais como se fossem os seus e; os recursos disponíveis, diferindo neste aspecto da terapia, na qual todos os recursos disponíveis são intrínsecos, contrapondo aos da educação, os quais são muitos e deveriam ser colocados à disposição dos alunos e não impostos, exigindo-se neste contexto, uma grande sinceridade e sensibilidade por parte do facilitador.

A relação aluno-professor mimetiza a relação cliente-terapeuta, portanto, a empatia na sala de aula é uma condição que influencia positivamente a prática docente, envolvendo uma atitude não avaliativa e de aceitação (não julgamento), deste modo, é essencial que o docente tenha uma prática que entenda e respeite seu aluno (PEREIRA, 2013). Compreender o aluno empaticamente significa percebê-lo internamente tal como se fosse si próprio, com todos seus significados e componentes emocionais (ROGERS, 2009).

O valor do afetivo na educação tradicional é minimizado diante dos conhecimentos que precisam ser adquiridos. Para Rogers, o fator emocional influencia definitivamente o processo de ensino- aprendizagem, fundamentalmente as atitudes humanísticas do docente para que o aluno reconheça em seu professor

um indivíduo preocupado com seu desenvolvimento independente e autônomo (PEREIRA, 2013).

De acordo com Pereira (2013), a teoria de Rogers sobre a educação é fundamentada em suas observações como terapeuta que se preocupava com seu cliente. Através dessa ótica, ao olhar o aluno como um todo, ele quebra o paradigma do relacionamento formal e cria um relacionamento interpessoal, enfatizando para a educação essa convivência que busca proporcionar uma aprendizagem qualitativa e significativa.

Nessa linha de pensamento, Pereira (2013), emerge o ideal rogeriano de ensino no que tange ao papel do professor que se assemelha ao do terapeuta, e do aluno, ao do cliente, sustentando o preceito de que o aluno precisa ser encarado como central no processo de ensino-aprendizagem e a tarefa do professor é facilitar o aprendizado do mesmo. Sua teoria no campo educacional remete à reflexão sobre as mudanças necessárias tanto aos professores como aos alunos, de forma simples, apontando para uma significativa mudança no relacionamento entre professor e aluno, quando o processo não é centrado no professor.

Dessa forma, Pereira (2013), explana que a abordagem teórica de Rogers acerca da educação critica o modelo tradicional de ensino e aponta um modelo centrado no aluno e não no professor, destacando-se como principal referência nessa linha de pensamento, pois acreditava que o binômio inteligência-afetividade (ação-emoção) seria condição para uma aprendizagem sólida. Na perspectiva rogeriana, o crescimento, o desenvolvimento e mesmo a aprendizagem são processos que dependem muito dos tipos de relacionamentos que se estabelecem entre as pessoas (PEREIRA, 2013).

De acordo com Bacellar et al (2012), a Abordagem Centrada na Pessoa, ao preconizar a realização de atitudes de empatia, consideração positiva incondicional e autenticidade como aspectos fundamentais na postura de qualquer ser humano, principalmente, de um facilitador, propõe semear relações interpessoais autossuficientes, humanas e, por conseguinte, livres.

Como principal incentivo, tais atitudes viabilizam o desenvolvimento, a subsistência e manutenção singular, o que corresponde ao mesmo que dizer que a

incumbência predominante ao homem seria a promoção de seu potencial pessoal (BACELLAR, et al 2012).

Considerações finais

No tocante ao desenvolvimento da discussão ao longo do trabalho, nota-se como Rogers foi influente ao enfatizar a relação entre terapeuta e cliente como uma relação na qual dois indivíduos compartilham sentimentos, emoções e pensamentos em comum.

O preceito da Abordagem Centrada na Pessoa é entrar e estar em uma relação com o outro de modo positivo e atuante. É uma abordagem que se diferencia das demais sobretudo por não haver técnica, exaltando o potencial intrínseco do indivíduo como o maior recurso interno capaz de potencializar mudanças e progresso pessoal.

A partir dessa crença no indivíduo, em sua potencialidade para se auto dirigir, a teoria de Rogers busca proporcionar a este condições ideais para que tenha maior oportunidade de entrar em contato consigo mesmo. Sob esse prisma, o papel do terapeuta é o de facilitar, através de pressupostos básicos, esse reencontro pessoal do cliente consigo, no intuito de colaborar para que o mesmo possa encontrar em si sua própria direção.

Para que essa relação de ajuda ocorra de maneira natural e coerente, Rogers ressalta a importância de dois aspectos inerentes ao terapeuta: a tendência atualizante e a não-diretividade, sendo a primeira como o conceito de que todo ser humano possui uma capacidade inata que lhe impulsiona para a constante tentativa de progredir, ou seja, que dentro de si, esse indivíduo possui os mecanismos necessários para lidar consigo e com o outro.

Na perspectiva da tendência de atualização por parte do cliente, as condições favoráveis às quais o terapeuta pode oferecer ao mesmo contemplam a compreensão empática, olhar positivo incondicional e congruência. Essas atitudes contribuirão para que o vínculo se estabeleça e a perspectiva de sucesso terapêutico se manifeste.

Os resultados da pesquisa também indicaram que a aplicabilidade da Abordagem Centrada na Pessoa não se limitava somente ao campo psicoterápico,

observando e incentivando sua teoria em outras áreas das relações humanas, como a saúde e educação.

Sob esse olhar, foi possível compreender que a humanização em saúde desvela-se para as práticas concretas empenhadas com a produção de saúde de tal forma a lapidar o atendimento e fornecer melhores condições de trabalho e de participação dos diferentes sujeitos implicados neste processo de promoção de saúde.

No cenário educacional, a relação educador-aluno é comparada à relação estabelecida entre terapeuta-cliente, salientando a postura empática a qual educador e terapeuta devem manifestar enquanto instrumentos de aprendizagem (educacional ou terapêutica).

Por fim, os resultados permitiram observar que, na perspectiva da Abordagem Centrada na Pessoa, para diferentes relações que se estabeleçam entre dois ou mais indivíduos, é de grande valor e potencial terapêutico se as mesmas forem permeadas de sentimentos autênticos e honestos. A partir disso, é relevante assinalar a importância do desenvolvimento de novos estudos que avaliem as contribuições e os efeitos da Abordagem Centrada na Pessoa em diferentes relações e contextos.

Referências Bibliográficas

ABREU, C. N. A teoria da vinculação e a prática da psicoterapia cognitiva. **Revista Brasileira de Terapia Cognitiva** Vol.1 nº 02 Rio de Janeiro – Dezembro 2005. Disponível em: < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1808-56872005000200005&script=sci_arttext >. Acesso em 27 abr. 2015.

BACELLAR, A.; ROCHA, J. S. X.; FLÔR, M. S. Abordagem centrada na pessoa e políticas públicas de saúde brasileiras do século XXI: uma aproximação possível. **Revista NUFEN** Vol.4 nº 01 São Paulo - Junho 2012. Disponível em: < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S2175-25912012000100011&script=sci_arttext>. Acesso em 24 abr. 2015.

BARROS, R. D. B.; PEREIRA, E. H. P. **Humanização**. Dicionário da Educação Profissional em Saúde, 2009. Disponível em: < http://www.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/hum.html>. Acesso em 09 maio 2015.

CAPELO, F. M. Aprendizagem Centrada na Pessoa: Contribuição para a compreensão do modelo educativo proposto por Carl Rogers. Publicado na **Revista de Estudos**

Rogerianos A Pessoa como Centro Nº. 5 Primavera - Verão 2000. Disponível em: <
https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCcQFjAB&url=http%3A%2F%2Ffisica.uems.br%2Farquivos%2Fpsicologia%2Frogers.doc&ei=fqg9VeGON7jasATr_YCADA&usg=AFQjCNGmK3fK3weMwiMgoYSEgEo-_ZYxcQ&bvm=bv.91665533,d.eXY>. Acesso em 24 abr. 2015.
CROVADOR, L. F. **Abordagem Centrada na Pessoa (Carl Rogers)**. In: UNIARA, Araraquara, s/d, p. 4. Disponível em: <
http://ead.uniaraonline.com.br/moodle/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=70229 >. Acesso em 10 maio 2015.

MOREIRA, V. **Revisitando as fases da abordagem centrada na pessoa**. Estudos de Psicologia. Campinas. Outubro – Dezembro 2010. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v27n4/11.pdf >. Acesso em 11 maio 2015.

PENNACCHI, A.C.; CARVALHO, L. G. **A Pessoa em crescimento: Contribuições da "Tendência Atualizante" para a Relação Terapêutica**. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Poços de Caldas 2007. Disponível em: < https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fgruposerbh.com.br%2Ftextos%2Fmonografias%2Fmonografia02.pdf&ei=ON1QVdWuII7ggwSYmoH4AQ&usg=AFQjCNHbSkPFGAxtJN-8pBjuFSzuP7_IYw&bvm=bv.92885102,d.eXY> . Acesso em 11 maio 2015.

PEREIRA, H. C. P. **Educação Médica a partir da perspectiva humanística de Carl Rogers: Uma vivência de sala de aula**. Universidade Federal do Rio Grande - FURG Rio Grande 2013. Disponível em : < http://www.argo.furg.br/bdtd/0000010276.pdf > . Acesso em 10 maio 2015.

RAFAEL, M. G. **A Relação de ajuda e a Ação Social: Uma abordagem rogeriana**. Estudo sobre a Autoestima e as Estratégias de Coping realizado com Estudantes da Universidade do Algarve – Junho 2000. Disponível em: < http://www.cpihts.com/PDF/M%20Gra%C3%A7a%20Rafael.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2015.

ROGERS, C. R. **Tornar-se pessoa**. 6ª Edição. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2009.

_____. **Sobre o Poder Pessoal**. 4ª Edição. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2001.

SANTOS, C. B. Abordagem Centrada na Pessoa – Relação Terapêutica e Processo de Mudança. **Revista do Serviço de Psiquiatria do Hospital Fernando Fonseca** – Março 2004. Disponível em: <https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CDYQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.psilogos.com%2FRevista%2FVol1N2%2FIndice2_ficheiros%2FSantos.pdf&ei=TRniVI2nDdDhsATqyYCQCw&usg=AFQjCNFfnmEVceg_0yNvVcJDKkh6hJMGng>. Acesso em: 15 fev. 2015.

SIMÕES, J.F.F.L.; FONSECA, M.J.; BELO, A.P. Relação de ajuda: horizontes de existência. **Revista Referência** IIª Série – nº 3 – Dez. 2006. Disponível em: <https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=14&cad=rja&uact=8&ved=0CC8QFjADOAo&url=https%3A%2F%2Fwww.esenfc.pt%2Fv02%2Fpa%2Fconteudos%2FdownloadArtigo.php%3Fid_ficheiro%3D69%26codigo%3D&ei=uPzhVIP6FYrLsASU04DIAw&usg=AFQjCNH41jsrBbwvuLbE7NMsZgM5dNkNFg>. Acesso em: 15 fev. 2015.

TELLES, T.C.B.; BORIS, G.D.J.B.; MOREIRA, V. O conceito de tendência atualizante na prática clínica contemporânea de psicoterapeutas humanistas. **Revista da Abordagem Gestáltica** Volume 20 nº 01 Goiânia - Junho 2014. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672014000100003>. Acesso em: 15 fev. 2015.

Atendimento psicológico em pacientes renais crônicos: uma revisão da literatura

Psychological care in chronic renal patients: a literature review

Francielly Andrade Klaiber [1]
Larissa Aparecida Felipe dos Santos [2]
Stefani Karolaini Teixeira de Jesus [3]
Marcela Umeno Koeke Bearare [4]

RESUMO
A Doença Renal Crônica (DRC) compromete as funções dos rins e afeta as pessoas em seus aspectos físico, psíquico e social, resultando em um novo modo de viver. O trabalho em questão aborda o sofrimento psíquico presente nos pacientes que estão em tratamento de DRC. Trata-se de uma revisão da literatura, na qual foram selecionados 15 artigos, cujos resultados apontam que os sofrimentos psíquicos mais relevantes são dor emocional, sentimento de desamparo, sentimento de inferioridade, insegurança, depressão, estresse, raiva e medo. Dentre esses sentimentos, o estresse, a ansiedade e a depressão foram os mais evidenciados nos estudos. Sendo assim, foi possível concluir que é indispensável a contribuição do profissional de psicologia, assim como, de uma equipe multiprofissional, oferecendo possibilidades de enfrentamento, promovendo bem-estar e uma melhor qualidade de vida frente às adversidades do adoecimento em pacientes renais crônicos.
Palavras – chave: Doença Renal, Hemodiálise, Insuficiência Renal Crônica, Psicologia, Psicologia Hospitalar.

ABSTRACT
Chronic Kidney Disease (CKD) compromises the functions of the kidneys and affects people in their physical, psychic and social aspects resulting in a new way of life. The study in question brings the psychic suffering present in the patients. It is a literature review, literature 15 articles were selected, where the results indicate emotional pain, feeling of helplessness, feeling of inferiority, insecurity, depression, stress, anger, fear are the most relevant psychic sufferings. Stress and depression were the most described in the studies. Thus, it was possible to conclude that it is essential to the contribution of the psychology professional, as well as of a multiprofissional team, offering possibilities of coping, promoting well-being and a better quality of life in the face of the adversities of illness in chronic renal patients.
Keywords: Kidney Disease, Hemodialysis, Chronic Kidney Failure, Psychology, Hospital Psychology.

Introdução

Nas últimas décadas, as doenças crônicas têm recebido uma atenção especial por parte dos profissionais de saúde devido à alta mortalidade da população

[1] Acadêmica do 10° termo do Curso de Psicologia no Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba - SP
[2] Acadêmica do 10° termo do Curso de Psicologia no Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba - SP
[3]Acadêmica do 10° termo do Curso de Psicologia no Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba - SP
[4] Psicóloga Graduada no curso de Psicologia pela PUC – Campinas, Mestre em Ánalise do Comportamento pela PUC– SP, Especialista em Terapia Comportamental, Docente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba – SP.

mundial. Os rins, assim como o coração e os pulmões, desempenham papel vital no organismo humano, de modo que o seu não funcionamento, ou seja, a não filtragem e a não eliminação de substâncias tóxicas do corpo desenvolvem um quadro patológico denominado uremia, que pode levar o indivíduo à debilidade física, podendo chegar à morte, e constituindo assim a chamada Insuficiência Renal Crônica (IRC) (ZIMMERMANN, CARVALHO, MARI, 2004).

A IRC é considerada uma condição debilitante que não possui alternativas de melhora rápida. A doença tem evolução progressiva que acarreta além de alterações sociais, um comprometimento emocional e financeiro (MADEIRA, LOPES, SANTOS, 1998).

Os problemas advindos da cronicidade da doença são condições médicas ou problemas de saúde com sintomas e incapacidades associadas. Com o diagnóstico de doença renal, o indivíduo passa a vivenciar uma série de mudanças que se estenderão ao longo de suas vidas. A interação social é prejudicada em decorrência dos desequilíbrios psicológicos e não somente o paciente como também suas famílias sofrerão alterações na qualidade de vida devido às limitações ocasionadas pela doença. Além da perda do emprego, dependência de auxílio da previdência social, isolamento social, limitações locomotivas, perda da autoridade no contexto familiar, disfunção sexual, dependência de tratamento medicamentoso, impossibilidade de continuar realizando atividades rotineiras em razão da periodicidade das sessões de hemodiálise, dentre outros (CESARINO, 1995).

De acordo com Cesarino e Casagrande (1998), o paciente com insuficiência renal crônica passa por uma grande mudança em sua vida, passa a conviver com limitações, com o tratamento doloroso que é a hemodiálise e o pensar na morte. A hemodiálise consiste na diálise promovida por uma máquina, que filtra o sangue fora do organismo, sendo realizada 3 vezes por semana em média, em um período de três a cinco horas por sessão, conforme a necessidade de cada paciente (KUSUMOTA, RODRIGUES, MARQUES, 2004).

Desse modo, o tratamento hemodialítico é responsável por um cotidiano restrito e monótono, onde as atividades dos pacientes se limitam após o início do tratamento, favorecendo o sedentarismo e a deficiência funcional, fatores que se refletem no dia a dia do individuo. (MARTINS, CESARINO, 2005).

A compreensão das limitações que interferem no cotidiano destes pacientes tem sido alvo de estudos para avaliar a qualidade de vida em relação à saúde. Busca-se hoje, uma terapêutica que melhore a qualidade de vida não apenas prolongando a vida, como também, minimizando os sintomas da doença e amenizando o processo doloroso do tratamento dialítico (CABALLO, 1996).

Os procedimentos dialíticos podem interferir no cotidiano dos pacientes, pois oferecem restrições que enquadram tanto prejuízos à alimentação, quanto alterações emocionais e psicossociais. As causas se iniciam com as perdas sofridas, como a perda da identidade, condições de trabalho, autodomínio, saúde ou pelo medo do desconhecido. E ainda, devido às dificuldades enfrentadas, o paciente pode desenvolver dependência familiar e emocional alterando também a autonomia e própria autoimagem (NAKAO, 2013).

Outras complexidades psiquiátricas podem surgir no decorrer do tratamento, como sintomas de ansiedade e depressão, disfunções sexuais, integridade corporal e distorções da imagem, importância na sociedade, atrasos no desenvolvimento (no caso de crianças) e síndromes psico-orgânicas (NAKAO, 2013).

Simone (2011), aponta que o paciente luta para compreender e conformar-se com sua doença além de tentar encontrar justificativas para o seu estado de saúde.

Farias (2012), ratifica que cabe ao profissional de psicologia buscar compreender o que está envolvido na queixa do paciente renal com uma perspectiva ampla do caso, o auxiliando no enfrentamento do processo, bem como amparar os envolvidos no tratamento como uma forma de amenizar o sofrimento do processo saúde-doença. As doenças crônicas são responsáveis pela perda da qualidade de vida e de uma série de reações e pensamentos negativos que são gerados no paciente, na família e na equipe multidisciplinar (FARIAS, 2012).

As estratégias de enfrentamento possuem um papel significante de equilíbrio e superação entre o processo sujeito-saúde-doença. Podemos citar como práticas de enfrentamento mais comuns o auxilio da família, práticas religiosas, valores, autonomia, recursos culturais e materiais, lazer, crenças e habilidades sociais de cada individuo o auxiliando a resgatar sua essência. (CANTARELLI, 2009).

A atuação do psicólogo hospitalar acontece por meio da intervenção realizada e do contato direto e frequente com cada paciente. Mesmo sendo nítidos os benefícios que sua atuação oferece aos pacientes e aos envolvidos no tratamento, ainda há muito a se fazer pelo avanço do psicólogo nessa área de atuação (CABALLO, 1996).

Material e Método

O presente trabalho resultou de uma pesquisa de revisão de literatura sistemática sobre o atendimento psicológico em pacientes renais crônicos. Para coleta de dados as palavras "*hemodiálise, psicologia, psicologia hospitalar, insuficiência renal crônica e doença renal*" foram utilizadas na base de dados SciELO (ScientificElectronic Library Online), PEPSIC (Periódicos Eletrônicos em Psicologia), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), CAPES e Google Acadêmico.

Os critérios de inclusão adotados foram artigos e periódicos que apresentassem como tema principal: a atuação do psicólogo aos pacientes na hemodiálise e publicações em Língua Portuguesa. Para realizar a introdução foram utilizados artigos publicados entre 1995 e 2009. Artigos publicados entre 2010 e 2015 foram utilizados para realizar a discussão, na qual esses artigos foram separados por categorias. Estudos que não estavam em conformidade com os critérios foram excluídos. Para a seleção dos artigos, procedeu-se à leitura minuciosa dos títulos e dos resumos, atentando para sua relação com a questão norteadora e aos critérios de inclusão adotados. Após a compilação do material que se enquadrou nesses critérios, foram selecionados 15 artigos, sendo que 5 deles se repetiram mais de uma vez por se encaixarem em mais de uma categoria.

Resultados e Discussão

A seguir são apresentados os resultados obtidos na presente pesquisa. Para análise dos resultados foram selecionadas cinco categorias sendo elas: 1. Qualidade de Vida, 2. Aspectos Emocionais, 3. Estratégias de Enfrentamento, 4. Adesão ao Tratamento e 5. Psicólogos no Tratamento.

Qualidade de Vida

A Qualidade de vida se refere às condições básicas e suplementares do ser humano. Condições essas que envolvem desde o bem-estar físico, mental, psicológico e emocional, os relacionamentos sociais, como família e amigos, e também a saúde, a educação e outros parâmetros que afetam a vida humana. Nessa categoria foram encontrados 4 artigos (FERREIRA & SILVA FILHO (2011), NAKAO (2013), RAMIREZ et al. (2012) e LIRA, AVELAR E BUENO (2015).

Quadro 1 – Artigos selecionados para a categoria Qualidade de Vida. Ano de publicação: 2011 a 2015.

Autor(es), Ano	Objetivo	Conclusão
Ferreira e Silva Filho (2011)	Comparar a qualidade de vida dos pacientes em hemodiálise sem depressão com aqueles com algum grau de depressão.	Conclui-se que, no serviço de hemodiálise da região de Marília, houve menor prevalência depressiva entre os renais crônicos em hemodiálise, destacando-se domínios da QV que se inter-relacionam e que demonstram a importância de se investir em questões como suporte social na melhoria da saúde biopsicossocial dos pacientes.
Nakao (2013)	Avaliar a adesão ao tratamento de pacientes em HD e identificar relações entre adesão ao tratamento e variáveis sociodemográficas, clinicas e psicológicas.	Foi possível observar que o paciente renal crônico encontra dificuldades para aderir totalmente ao tratamento de hemodiálise, pois este é composto por diferentes aspectos que exigem mudanças comportamentais distintas.
Ramirez *et al.* (2012)	Avaliar se o enfrentamento religioso foi associado ao sofrimento psíquico e à qualidade de vida relacionada à saúde (QVRS) em pacientes em hemodiálise.	A luta religiosa foi associada de forma independente a maior sofrimento psicológico e menor QVRS, enquanto o enfrentamento religioso positivo foi associado a uma melhor QVRS.
Lira, Avelar e Bueno (2015)	Investigar a relação entre estratégias de *coping* e qualidade de vida de pacientes em hemodiálise.	O paciente renal crônico tem sua qualidade de vida diminuída em razão do tratamento hemodialítico a que são submetidos. Essas alterações podem ser mais ou menos intensas, dependendo das estratégias de enfrentamento *coping* usadas para lidar com os efeitos do tratamento.

Evidenciou-se nos trabalhos citados nessa categoria que a qualidade de vida é uma combinação de fatores, entre eles: tempo de diagnóstico, terapêutica, estado clínico geral e rede de suporte.

Segundo Ferreira; Silva Filho (2011), os pacientes renais crônicos submetidos à hemodiálise apresentam limitações no seu dia a dia, vivenciando inúmeras perdas e mudanças biopsicossociais, que interferem na sua qualidade de vida.

Em sua pesquisa Nakao (2013), concluiu que o apoio familiar e dos profissionais da equipe envolvida no tratamento são fatores importantes para os

pacientes, uma vez que esse suporte os ajuda a superar de maneira mais adaptativa as suas limitações e realizar adaptações à nova rotina de vida. A qualidade de vida é diminuída nos pacientes no inicio do tratamento, ocorrendo maiores danos no aspecto emocional e, consequentemente, um possível comprometimento nas relações familiares e sociais, o que mostra que quanto maior o tempo de tratamento, maiores são os prejuízos, resultando em um enfraquecimento da qualidade de vida.

Aspectos emocionais

Segundo a Organização Mundial de Saúde, a saúde mental se caracteriza pelo nível de qualidade de vida emocional e/ou cognitiva, podendo incluir a capacidade do sujeito de encontrar um equilíbrio entre as atividades diárias e eventos estressores para atingir a resiliência psicológica, Nessa categoria foram encontrados 6 artigos (RAMIREZ *et al.* (2012), VALLE; SOUZA e RIBEIRO (2013), NIFA e RUDNICK (2010), COUTINHO e COSTA (2015), FERREIRA e SILVA FILHO (2011) e MARTINY; SILVA; SIMÕES; NETO e NARDI (2011).

Quadro 2 – Artigos selecionados para a categoria Aspectos emocionais. Ano de publicação: 2010 a 2015.

Autor(s), Ano	Objetivo	Conclusão
Nifa e Rudnick (2010)	Apontar as representações sociais acerca da insuficiência renal crônica elaboradas por pacientes com e sem depressão na hemodiálise.	A presença de sintomatologia depressiva entre renais crônicos em hemodiálise merece ser conhecida e reconhecida, para ser tratada visto que sua presença pode alterar o prognostico e a adesão ao tratamento. A prevalência de depressão nessa população é bastante variável.
Martiny, Silva, Simões; Neto e Nardi (2011)	Analisar através de uma investigação cientifica os fatores psicológicos de pacientes que estão em hemodiálise.	Estudos sobre variáveis psicológicas como a depressão, ansiedade e a qualidade de vida apresentam resultados sólidos, porém, há lacunas na compreensão de aspectos. Destaca-se a importância de que mais materiais referentes à temática sejam produzidos por profissionais da psicologia, para que o tratamento aos pacientes em hemodiálise possa estar em constante aprimoramento.
Ferreira e Silva Filho (2011)	Comparar a qualidade de vida dos pacientes em hemodiálise sem depressão com aqueles com algum grau de depressão	Conclui-se que, no serviço de hemodiálise da região de Marília, houve menor prevalência depressiva entre os renais crônicos em hemodiálise, destacando-se domínios da QV que se inter-relacionam e que demonstram a importância de se investir em questões

		como suporte social na melhora da saúde biopsicossocial destes pacientes.
Ramirez *et al.* (2012)	Avaliar se o enfrentamento religioso foi associado ao sofrimento psíquico e à qualidade de vida relacionada à saúde (QVRS) em pacientes em hemodiálise.	A luta religiosa foi associada de forma independente a maior sofrimento psicológico e menor QVRS, enquanto o enfrentamento religioso positivo foi associado a uma melhor QVRS.
Valle, Souza e Ribeiro (2013)	Investigar o nível de estresse e a ansiedade de pacientes submetidos à hemodiálise no Instituto do Rim de Natal.	Os resultados demonstram que pacientes renais crônicos em tratamento de hemodiálise estão mais vulneráveis ao estresse e apresentam maior tendência de reagir a situações ameaçadoras com intensidade mais elevada de ansiedade.
Coutinho e Costa (2015)	Apontar as representações sociais elaboradas por pacientes nefrológicos em tratamento da hemodiálise e por seus familiares acerca da depressão e IRC.	A importância do suporte emocional, familiar e social aos pacientes renais, foi observado que o apoio foi mencionado como um dos fatores fundamentais para o auxílio tanto na doença renal crônica quanto na depressão.

Os transtornos psiquiátricos podem abalar a qualidade de vida, adesão ao tratamento e a maneira que o paciente vai reagir às mudanças e aos impactos do adoecimento e do tratamento (RAMIREZ *et al.,* 2012).

Considerando os estudos analisados nessa categoria, foi encontrado que a presença de sintomas de estresse, ansiedade depressão comprometem a saúde mental e a qualidade de vida dos pacientes.

Durante a realização desse estudo foram encontrados os artigos de: VALLE; SOUZA e RIBEIRO (2013); NIFA e RUDNICK (2010) e COUTINHO e COSTA (2015) sobre ansiedade, estresse e depressão em pacientes dialíticos, os transtornos psicológicos mais comuns nessa população.

Valle *et al.* (2013) tiveram como objetivo pesquisar e mensurar os níveis de estresse e de ansiedade de indivíduos em tratamento hemodialítico no Instituto do Rim do município de Natal (RN), revelando elevado percentual de estresse e ansiedade em pacientes submetidos ao tratamento hemodialítico com predominância de adultos entre 31 e 50 anos, maioria casados e aposentados, com renda familiar baixa.

De acordo com Ramirez *et al.* (2012), a ansiedade em paciente renal é recorrente, pois a doença é percebida como ameaça à vida, à integridade corporal e como interrupção do meio de sobrevivência, prejudicando a identidade do individuo, sua independência e muitas vezes trazendo incertezas em relação ao seu futuro.

Os resultados da pesquisa demonstraram que pacientes renais crônicos em tratamento de hemodiálise estão mais vulneráveis ao estresse e apresentam maior tendência de reagir a situações ameaçadoras com intensidade mais elevada de ansiedade (VALLE *et al.*, 2013).

Foi possível constatar que os pacientes que estão há mais tempo em tratamento hemodialítico apresentam maiores níveis de depressão (FERREIRA; SILVA FILHO, 2011).

Segundo Martiny *et al.* (2011), o aumento da probabilidade de riscos de suicídio em pacientes renais crônicos em tratamento hemodialítico aumenta quando os episódios de quadros depressivos são maiores.

Constata-se nesta categoria a relevância das intervenções em saúde mental, especialmente em relação à prevenção e tratamento de episódios depressivos, tendo em vista o objetivo de diminuir o risco de suicídio.

Estratégias de enfrentamento

Nesta categoria foram reunidos e discutidos os artigos que mensuraram os modos de enfrentamento, *coping* religioso e espiritual e nível de esperança. Foram encontrados 2 artigos: VELLOSO (2011) e LIVIA; AVELAR e BUENO (2015).

Quadro 3 – Artigos selecionados para a categoria Estratégias de enfrentamento. Ano de publicação: 2011 a 2015.

Autor(s), Ano	Objetivo	Conclusão
Velloso (2011)	Investigar o campo subjetivo de pacientes urêmicos submetidos a uma situação indefinida de máquino-dependência, já que são mantidos vivos pelo uso que fazem do rim artificial.	A partir dos dados colhidos em observação direta e do relato verbal dos pacientes em hemodiálise, alguns indicadores emocionais denotando sofrimento psíquico possibilitou reconhecer a necessidade da inserção do profissional psicólogo na equipe multidisciplinar que acompanha esses pacientes.

Lira, Avelar e Bueno (2015)	Investigar a relação entre estratégias de *coping* e qualidade de vida de pacientes em hemodiálise.	O paciente renal crônico tem sua qualidade de vida diminuída em razão do tratamento hemodialítico a que são submetidos. Essas alterações podem ser mais ou menos intensas, dependendo das estratégias de enfrentamento *coping* usadas para lidar com os efeitos do tratamento.

Durante a leitura dos 2 artigos encontrados, notou-se a importância do suporte familiar, social e religioso no enfrentamento do paciente em relação aos impactos do tratamento hemodialítico e do adoecimento.

Velloso (2011) sugere que é significativo que se utilize estratégias para promover estilos de enfrentamento que vão além da modificação das emoções negativas, e estimular maneiras adaptativas para a resolução dos problemas.

Após ser realizada a análise do artigo escrito por Lira, Avelar e Bueno (2015), constatou-se que há uma relação entre o tipo de enfrentamento religioso e o sofrimento emocional em pacientes em hemodiálise. Dessa forma, o enfrentamento religioso positivo possibilita uma melhor qualidade de vida relacionada à saúde, enquanto que o enfrentamento religioso negativo está relacionado à maior presença de ansiedade e depressão e consequentemente pior qualidade de vida.

Lira, Avelar e Bueno (2015) referiram que o enfrentamento é caracterizado como *esforços comportamentais e cognitivos para reduzir, controlar ou administrar demandas internas ou externas que são analisadas como ultrapassando os recursos da pessoa, sem levar em consideração o resultado desses esforços*. (p. 88).

Compreender os aspectos referentes ao enfrentamento dos pacientes permite que a equipe de saúde envolvida no tratamento possa oferecer o suporte adequado, criar e reforçar os recursos de enfrentamento e propor ações respeitando a individualidade de cada paciente a fim de permitir o desenvolvimento de estratégias mais adaptativas.

Adesão ao tratamento

A aceitação da doença e o reconhecimento da importância do tratamento proposto leva o paciente a seguir às recomendações dadas pelos profissionais e, assim, reduzir as complicações da DRC e melhorar as condições clínicas. Além disso, confere maior autonomia ao indivíduo na busca de alternativas de superação das

dificuldades e a possibilidade de adaptar-se à nova condição de saúde. Nesta categoria foram encontrados 5 artigos: NASCIMENTO (2013); NAKAO (2013); FREITAS (2011); CAMPOS *et al.* (2015) e KIRCHNER (2011.

Quadro 4 – Artigos selecionados para a categoria Adesão ao tratamento. Ano de publicação: 2011 a 2015.

Autor(s), Ano	Objetivo	Conclusão
Freitas (2011)	Ressaltar a relevância da relação médico-paciente que privilegie um ambiente de acolhimento, comunicação, incentivo à autonomia e uma nova perspectiva de vida antes da morte.	Referiu sobre a importância da relação médico-paciente considerando esta como grande aliada na procura por um ambiente mais humano e acolhedor, permitindo que o paciente tenha uma expectativa otimista frente ao seu tratamento.
Kirchner (2011)	Analisar e apresentar a adaptação do novo estilo de vida dos pacientes renais crônicos em tratamento hemodialítico.	O artigo apresentou que o atendimento psicológico proporciona mais qualidade de vida para estas pessoas, auxilia no rompimento de tabus e preconceitos, além de incentivá-las a desenvolver suas capacidades, levando-as a verem a doença de outra forma.
Nascimento (2013)	Contribuir com a reflexão sobre os aspectos emocionais vividos pelo paciente em tratamento hemodialítico e a possibilidade de atuação do psicólogo neste contexto.	Na hemodiálise a prática do psicólogo pode apresentar diversas possibilidades, mas tem o efeito de atuar sobre o impacto da doença no indivíduo e sua família. O Psicólogo pode atuar visando à reestruturação psíquica do paciente, a manutenção do tratamento promovendo melhor qualidade de vida.
Nakao (2013)	Avaliar a adesão ao tratamento de pacientes e identificar relações entre adesão ao tratamento e variáveis sociodemográficas, clinicas e psicológicas.	Foi possível observar que o paciente renal crônico encontra dificuldades para aderir totalmente ao tratamento de hemodiálise, pois este é composto por diferentes aspectos que exigem mudanças comportamentais distintas.
Campos *et al.* (2015)	Descrever as representações sociais de pessoas com doença renal crônica em hemodiálise sobre seu processo de adoecimento.	Considerou-se que os vínculos familiares e o papel social do indivíduo constroem representações determinantes para o cuidado.

De acordo com os resultados apresentados nos artigos (NASCIMENTO, 2013; NAKAO, 2013) selecionados, constatou-se que é fundamental que os pacientes tenham acesso às informações sobre o seu tratamento, construindo uma ação ativa nesse processo, onde o acompanhamento do psicólogo e do nefrologista pode contribuir com esclarecimentos e orientações sobre o tratamento, melhorando as condições clínicas dos pacientes com doença renal crônica, o que pode facilitar a

identificação de estratégias de enfrentamento a serem utilizadas durante o adoecimento e o tratamento.

Segundo Freitas (2011), é possível identificar que os pacientes com maior adesão ao tratamento, possuem maior segurança, são mais cooperativos, otimistas, flexíveis e receptivos às demandas sociais. Em relação à adaptação entre homens e mulheres, os homens tendem a aceitar com mais facilidade o diagnóstico/tratamento, enquanto as mulheres buscam se acomodar mais a situação.

O paciente com (IRC) convive com muitas perdas físicas e emocionais durante o tratamento e com a ameaça da possibilidade de morte, além de precisar se adaptar com as mudanças necessárias em decorrência da doença (CAMPOS *et al.*, 2015).

Kirchner *et al.* (2011) descreve que as dificuldades que podem ocorrer com os pacientes com IRC vão interferir no seu meio social, cultural, em algumas situações nas suas crenças, por isso o apoio dos familiares, dos profissionais envolvidos com a recuperação e cuidados desse paciente são essenciais durante o tratamento.

É importante que o paciente receba tanto de sua família, como da equipe multiprofissional um amparo social, que auxilia na recuperação, ou nos momentos de recaída, proporcionando melhor adesão ao tratamento.

Psicólogos no tratamento

Nesta categoria foram agrupados os artigos que avaliaram a compreensão sobre o trabalho do psicólogo no tratamento dialítico. Na presença de uma enfermidade é comum que exista um estado de fragilidade e vulnerabilidade, com consideráveis mudanças na vida dos envolvidos, fato que evidencia e torna substancial à presença de um psicólogo hospitalar no tratamento e assistência dos pacientes, familiares e a equipe de profissionais envolvidos no tratamento. Nesta categoria foram encontrados 3 artigos (CAIUBY; KARAM (2010) e CAVALCANTE (2012); NASCIMENTO (2013).

Quadro 5 – Artigos selecionados para a categoria Psicólogos no tratamento. Ano de publicação: 2013 a 2015.

Autor(s), Ano	Objetivo	Conclusão
Caiuby e Karam (2010)	Analisar as perdas físicas e emocionais dos pacientes durante o tratamento hemodialítico, compreender o significado dessas perdas e identificar os sentimentos vivenciados em razão da doença renal crônica.	É possível afirmar, portanto, que o paciente vivencia o luto em relação ao seu corpo, a sua vida familiar e aos seus amigos, pois o tratamento é perpassado por perdas simbólicas e afetivas, o que fragiliza o sujeito e traz como consequência um redimensionamento em relação ao sentido da sua vida e do seu meio social.
Cavalcante (2012)	Compreender o processo de aceitação/negação, tratamento, adaptação pelo qual o paciente com doença renal crônica e seus familiares passam com o intuído de elaborar e efetivar uma intervenção psicoeducativa.	Foi observado que a família e os profissionais envolvidos no tratamento do paciente que esta passando pelo tratamento hemodialitico tenham um espaço para criar e recriar estratégias de enfrentamento.
Nascimento (2013)	Contribuir com a reflexão sobre os aspectos emocionais vividos pelo paciente em tratamento hemodialítico e a possibilidade de atuação do psicólogo neste contexto.	Na hemodiálise a prática do psicólogo pode apresentar diversas possibilidades, mas tem o efeito de atuar sobre o impacto da doença no indivíduo e sua família. O Psicólogo pode atuar visando à reestruturação psíquica do paciente, a manutenção do tratamento promovendo melhor qualidade de vida.

O diagnóstico da insuficiência renal crônica produz várias modificações na vida do paciente e de sua família/cuidadores, trazendo mudanças em sua rotina, costumes, alterações psicológicas e físicas (CAIUBY; KARAM, 2010).

O propósito do profissional de psicologia inserido no contexto hospitalar é compreender as limitações que o tratamento hemodialítico proporciona e assim, olhar para o paciente de um ponto de vista que o integre como um todo, como uma forma de minimizar o sofrimento perante o tratamento, podendo acontecer na forma de grupos terapêuticos e atendimentos individuais (CAVALCANTE, 2012).

Assim, Cavalcante (2012) infere que durante o tratamento da hemodiálise é necessário que os familiares e cuidadores tenham consciência da nova rotina que eles e o paciente passarão a ter. Para isso, faz-se necessário a importância do psicólogo hospitalar, oferecendo apoio e suporte para que estes familiares e cuidadores possam estar preparados o enfrentamento do tratamento junto com o paciente.

Para a autora, é importante serem implantadas intervenções psicoeducativas com os cuidadores e familiares, com o intuito de fortalecer suas condições emocionais, gerar mudanças e minimizar o sofrimento, sendo de suma importância que todas as intervenções sejam realizadas em conjunto com uma equipe multiprofissional (CAVALCANTE, 2012).

Nesse sentido, em todos os estudos e pesquisas realizadas que fazem parte desta categoria, ficaram nítidos os efeitos físicos e psicológicos do tratamento hemodialítico para os pacientes e para suas famílias e cuidadores, sendo fundamental um olhar humanizado para as pessoas que sofrem as consequências da (IRC), trazendo a importância da atuação do psicólogo para a adesão e sucesso do tratamento.

Conclusão

Ficaram evidentes as implicações físicas e emocionais na descoberta da Insuficiência Renal Crônica na vida do paciente e de seus familiares. Dentre os principais impactos emocionais causados, apontados nos artigos selecionados para essa revisão, estão o estresse, a ansiedade e a depressão.

Foi possível concluir que é indispensável a contribuição do profissional de psicologia, assim como; de uma equipe multiprofissional, oferecendo possibilidades de enfrentamento, promovendo bem-estar e uma melhor qualidade de vida frente às adversidades do adoecimento em pacientes renais crônicos. Do mesmo modo, é importante que a família também receba cuidado e atenção de profissionais da saúde, para que possam auxiliar e apoiar o paciente em seu tratamento. O conjunto harmonioso entre paciente, família e equipe multidisciplinar é o alicerce para a boa evolução do tratamento.

O trabalho do profissional de Psicologia deve ser objetivo e diretivo, com ênfase no aqui-agora. Contudo, é necessário que o profissional de psicologia tenha um amplo domínio das técnicas e da teoria para que saiba quando e como aplica-las. É necessário que esse profissional tente resgatar um sentido de vida para o paciente, mesmo frente às principais dificuldades e sofrimentos e também favorecer a adesão ao tratamento.

Referências Bibliográficas

CABALLO, V. E. **Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento.** São Paulo: Editora Santos, 1996.

CAIUBY, A. V. S. & KARAM, C. H. **Aspectos Psicológicos de Pacientes com Insuficiência Renal Crônica.** In: S. M. C. Ismael, A Prática Psicológica e sua Interface com as Doenças. (pp. 131-148) São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2010.

CAMPOS, C. G. P.; MANTOVANI, M. F.; NASCIMENTO, M. E. B. do; CASSI, C. C. Representações sociais sobre o adoecimento de pessoas com doença renal crônica. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v.36, n.2, p.106-112, 2015.

CANTARELLI, A. P. S. Novas Abordagens da Atuação do Psicólogo no Contexto Hospitalar. **Rev. SBPH**, Rio de Janeiro, v. 12 n. 2, p. 137-47, dez 2009. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.
php?script=sci_arttext&pid=S151608582009000200011. Acesso em: 27 de março de 2019.

CAVALCANTE, T. E. Uma Proposta de Intervenção ao Cuidador Principal dos Pacientes com Doença Renal Crônica em Hemodiálise. **Revista SBPH**. (Dissertação de mestrado), 2012.

CESARINO, C. B. **Paciente com insuficiência renal crônica em tratamento hemodialítico: atividade educativa do enfermeiro.** Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem da USP; 1995.

CESARINO, C. B. & CASAGRANDE, L. D. R. Paciente com insuficiência renal crônica em tratamento hemodialítico: atividade educativa do enfermeiro. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, 6, 4, 31-40; 1998.

FARIAS, L. A. B. **A produção brasileira sobre a atuação do psicólogo junto a pacientes com insuficiência renal crônica em diálise: uma análise crítica.** São Paulo, 2012, 89p. Dissertação (mestrado em psicologia clínica). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

FERREIRA, R. C.; SILVA FILHO, C. R. A qualidade de vida dos pacientes renais crônicos em hemodiálise na região de Marília, São Paulo. **Jornal Brasileiro de Nefrologia**, v.33, n.2, p.129-135, 2011.

KIRCHNER, R. M. et al. Análise do estilo de vida de renais crônicos em hemodiálise. **O Mundo da Saúde.** 2011; 35(5): 415-421.
KUSUMOTA, L.; RODRIGUES, R. A. P. & MARQUES S. Idosos com insuficiência renal crônica: alterações no estado de saúde. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, 12, 3, 525-32, 2004.

LIRA, C. L. O. B; AVELAR, T. C; BUENO, J. M. H. Coping e Qualidade de Vida de pacientes em hemodiálise. **Est. Inter. Psicol; Londrina,** v.6, n.1, p. 82-99, jun. 2015. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236640720150001000007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 06 de maio de 2019.

MADEIRA, E. P. Q, LOPES G. S, SANTOS S. F. F. **A investigação epidemiológica na prevenção da insuficiência renal terminal. Ênfase no estudo da agregação familiar.** 1998. Disponível em: http://www.medonline.com.br/med_ed/med2/epidemio.html. Acesso em: 28 de março de 2019.

MARTINY, C; SILVA, A. C. O; NETO, J. P.; NARDI, A. E. Factors associated with risk of suicide in patients with hemodialysis. **Comprehensive Psychiatry**, v.52, n.5, p.465-468, 2011.

MARTINS, M. R. I. & CESARINO, C. B. Qualidade de vida de pessoas com doença renal crônica em tratamento hemodialitico. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, 2005.

NAKAO, R. T. **Variáveis sociodemográficas, clínicas e psicológicas associadas à adesão à hemodiálise.** (Dissertação de Mestrado). Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2013.

NASCIMENTO, F. A. F. Uma contribuição às reflexões sobre os aspectos emocionais e o papel do psicólogo na Hemodiálise. **Rev. SBPH**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 70-87, jun. 2013.

NIFA, S; RUDNICKI, T. Depressão em pacientes renais crônicos em tratamento de hemodiálise. **Rev. SBPH, Rio de Janeiro**, v. 13, n. 1, p. 64-75, jun. 2010. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151608582010000100006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 de abril de 2019.

RAMIREZ, S. P.; MACÊDO, D. S.; SALES, P. M.; FIGUEIREDO, S. M.; DAHER, E. F.; ARAÚJO, S. M.; PARGAMENT, K. I.; HYPHANTIS, T. N.; CARVALHO, A. F. The relationship between religious coping, psychological distress and quality of life in hemodialysis patients. **Journal of Psychosomatic Research,** v.72, n.2, p.129-135, 2012.

VALLE, L. S; SOUZA, V. F; RIBEIRO, A. M. Estresse e ansiedade em pacientes renais crônicos usam a hemodiálise. **Estud. psicol. (Campinas)**, Campinas, v. 30, n. 1, p. 131-138, março de 2013. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2013000100014&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 21 de outubro de 2019.

VELLOSO, R. L. M. Efeitos da hemodiálise no campo subjetivo dos pacientes renais crônicos. **Cogito, Salvador**, v. 3, p. 73-81, 2001. Disponível

em<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151994792001000100009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 de abril de 2019.

ZIMMERMANN, P. R., CARVALHO, J. O. D., & MARI, J. D. J. Impacto da depressão e outros fatores psicossociais no prognóstico de pacientes renais crônicos. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**, 26(3), 312-318, 2004.

Avanços da saúde mental e os acontecimentos envolvidos ao longo da história

Advancements in Mental Health and the Events Involved Along the History

Ana Laura da Silva de Souza[1]
Natalia Felix Negreiros[2]
Mirella Martins Justi[3]
Rossana Abud Cabrera Rosa[4]
Gislene Marcelino[5]

RESUMO
Antes da reforma psiquiátrica, usava-se o isolamento como tratamento ao homem que perdia a liberdade para a alienação. O modo de trabalhar da ciência passou a colocar o sujeito em foco e não a doença em si. Serão analisadas as fases e os acontecimentos ao longo da história que ajudaram no melhoramento do tratamento de transtornos mentais. Trata-se de uma pesquisa exploratória, de revisão de literatura. As políticas de Saúde Mental e atenção psicossocial no SUS foram interligadas com a reforma sanitária e a mudança democrática da época. Os acontecimentos deram início a Reforma Psiquiátrica (RP), junto com a ideia de um Sistema Único de Saúde (SUS). O artigo auxilia na visão das mudanças terapêuticas e na evolução da pesquisa.
Palavras-chave: Atenção Psicossocial, Reforma Psiquiátrica, Saúde Mental

ABSTRACT
Before the begining of the Psychiatric Reform, was used the isolation treatment for the man who lost his freedom for the alienation. The way of science work started to put the subject in focus instead of the disease. Will be analyzed the phases and the events who helped on the improvement of the tratments of mental disorders. This research is exploratory, with literature review. The politics of mental health and psychosocial attention on SUS were conect with the sanitary reform and the democratic change of the time. The events started the Psychiatric Reform (RP), together with the idea of the Health Unic System (SUS). The article assist on the changes of the terapeutics vision and on the research evolution.
Keywords: Mental health, Psychosocial Attention, Psychiatric Reform

Introdução

O âmbito da saúde mental, por sua amplitude, engloba diversas áreas de estudo como neurologia, filosofia, psicologia, psiquiatria, entre outros; podendo conectar profissionais com diferentes conhecimentos específicos para fins em

[1] Biomédica, formada no Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba
[2] Bióloga, Doutora em Ciências pela Universidade Federal de São Carlos – UFSCAR e Professora do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba.
[3] Psicóloga, Coordenadora do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba
[4] Cirurgiã dentista, coordenadora do Curso de Biomedicina do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba
[5] Cirurgiã-dentista, graduada pela Faculdade de Odontologia de Araçatuba – UNESP Especialista em Educação em Saúde Pública pela UNAERP-Ribeirão Preto. Mestre em Odontologia Preventiva e Social pela Faculdade de Odontologia de Araçatuba – UNESP. Doutora em Ciências da Educação pela UNIGRAN, Especialista em Preceptoria do SUS pelo Hospital Sírio Libanês, Docente dos Cursos de Psicologia, Enfermagem, Fisioterapia, Farmácia, Biomedicina e Nutrição do UniSalesiano de Araçatuba

comum na saúde da população (AMARANTE, 2013).

Como saúde não significa somente a ausência de doenças, mas sim o bem estar completo do indivíduo, torna o tema mais complexo, gerando uma reflexão sobre o que ditaria um individuo como “normal”, ou seja, em sanidade mental (AMARANTE, 2013).

Na época que antecedeu a reforma psiquiátrica, os cientistas que estudavam e tratavam dos transtornos mentais eram conhecidos como alienistas. Neste tempo, em que ocorria a criação dos hospitais, pensava-se que o isolamento poderia ser usado como tratamento ao homem que havia perdido a liberdade pela alienação. A alienação era apresentada como uma desordem da razão e não a falta da mesma, relacionada ao estrangeiro, “alienígena”, semelhante a algo fora da realidade ou de outro mundo (AMARANTE, 2013).

O modo de trabalhar da ciência, com o passar do tempo, começou a se chocar com os fundamentos éticos, principalmente, por causa da criação dos hospícios, desencadeando um processo social complexo de novas objeções e enfrentamentos; agentes sociais demonstrando novos interesses, novas ideologias, com diferentes visões do mundo e da ciência; novas formações teóricas, religiosas, étnicas em diferentes classes sociais (AMARANTE, 1998, 2013).

Porém, para se concretizar uma intervenção no modo de tratamento mental da população, necessitava-se de uma ligação entre a ciência, a ideologia, a ética e a política, algo muito custoso para acontecer na história, levando muitos anos para a sua construção. A construção baseava-se, principalmente, em colocar o sujeito, que sofre com a doença, em foco e não a doença em si, para não tornar o sujeito em um objeto natural de estudo; deixando então a doença subentendida para romper com a coisificação da experiência humana (AMARANTE, 1998, 2013).

Houve criação de redes de ponto de encontro para cooperação, iniciativas simultâneas e envolvimento de atores sociais, gerando a Rede de Atenção à Saúde Mental. Dentro desta rede se estabelecem os CAPS (Centros de Atenção Psicossocial), residências terapêuticas, hospital geral, instituições de defesa dos direitos do usuário, centro comunitário, entre outras áreas mais pessoais como família, escola, trabalho e esportes. Uma das formas também utilizadas na atenção

primária em saúde da família atualmente é a Estratégia Saúde da Família (ESF) (AMARANTE, 2013; BRASIL, 2005).

Com isto, atualmente, o termo "sujeitos em sofrimento psíquico ou mental" é utilizado em vez de "alienado", já se notando um avanço social na área da saúde mental. Entretanto, a construção dos direitos de cidadania não depende só de decretos políticos e nem somente de determinados indivíduos que lutam pela saúde mental, mas da população como um todo durante um processo social (AMARANTE, 2013; BRASIL, 2005).

Com base no avanço social em relação à saúde mental, serão analisadas as fases e os acontecimentos ao longo da história que foram significativos para a melhora no tratamento de transtornos mentais e, principalmente, dos indivíduos que vivem em sofrimento psíquico.

Material e Métodos

Trata-se de uma pesquisa exploratória, do tipo revisão de literatura, utilizando-se um total de 18 referências, sendo 12 artigos em português, dois artigos em inglês e quatro livros. O estudo baseia-se em literaturas obtidas de livros e artigos científicos derivados de bibliotecas físicas e virtuais.

Foi realizada uma busca bibliográfica em bases de dados virtuais na área da saúde mental, especificamente no Pubmed e Scielo, cujas palavras chave utilizadas foram: atenção psicossocial, reforma psiquiátrica e saúde mental.

Para a pesquisa histórica, os artigos e livros utilizados foram referentes aos anos de 1998 até 2019. Foram encontrados 31 artigos científicos, utilizando-se 14 destes e todos os quatro livros selecionados foram aderidos. O período da coleta de dados foi de janeiro a abril de 2019.

Os critérios de inclusão utilizados foram os artigos que mostravam avanços na saúde mental e formas de tratamento dos indivíduos com transtornos mentais ao longo da história; já para os critérios de exclusão, os artigos descartados foram os que apresentavam especificidade de tratamentos e medicamentos, classificação dos transtornos mentais e os focados nos aspectos neurológicos, que não estavam em conformidade com o objetivo do trabalho.

Discussão

O desenvolvimento das políticas de Saúde Mental e atenção psicossocial no SUS foram interligados com a reforma sanitária e a mudança democrática da época. Os primeiros movimentos e manifestações de bolsistas e residentes de hospitais psiquiátricos do Ministério da Saúde (MS), envolvendo inclusive os conselhos da OAB (Ordem dos Advogados do Brasil) e da CNBB (Conferência Nacional dos Bispos do Brasil), em 1970, ocorreram durante a ditadura militar por causa de encontros com a violência e o descaso com os pacientes portadores de doenças mentais (AMARANTE; NUNES, 2018; PRANDONI; PADILHA, 2004; GRUSKA; DIMENSTEIN, 2015).

O momento histórico influenciou a construção das políticas públicas na saúde, na cultura, na justiça, na seguridade social e no trabalho. Esses acontecimentos foram o início do que, futuramente, seria chamado de Reforma Psiquiátrica (RP), termo utilizado somente depois de 1980. Em paralelo, a ideia de um Sistema Único de Saúde (SUS) foi demonstrada (AMARANTE; NUNES, 2018; PRANDONI; PADILHA, 2004; GRUSKA; DIMENSTEIN, 2015).

Entretanto, a I Conferência Nacional de Saúde Mental só ocorreu entre 25 e 28 de junho de 1987, no Rio de Janeiro; e a proposta de retirada dos manicômios ocorreu somente no segundo encontro. A partir deste marco, o surgimento do Movimento da Luta Antimanicomial conhecido como MLA, ampliou a área de participação social da Saúde Mental, sendo comemorado no dia 18 de maio o Dia Nacional da Luta Antimanicomial, começando a criação de eventos próprios em 1993 (AMARANTE; NUNES, 2018; PRANDONI; PADILHA, 2004; PITTA, 2011).

Houve a criação da Associação Brasileira de Saúde Mental (Abrasme) responsável pelos congressos nacionais de 2 em 2 anos e fóruns de direitos humanos e saúde mental. De maneira central, os fóruns abordavam a crítica ao modelo biomédico, à psiquiatria e seus interesses e o processo social complexo de desinstitucionalização da Reforma Psiquiátrica devido à falta de um lugar social para a loucura. Um foco mais artístico-cultural levou a criação de camisetas com letras de músicas reflexivas e criação de expressões artísticas sobre sanidade mental (AMARANTE; NUNES, 2018; PRANDONI; PADILHA, 2004; PITTA, 2011).

No final dos anos 80, em São Paulo, foram criados os CAPS (Centros de Atenção Psicossocial) para cuidado intensivo a quadros graves. Em 1989, houve a criação dos NAPS (Núcleos de Atenção Psicossocial) para trabalho, lazer, cultura e moradia. Muitos avanços foram sendo conquistados como a Lei 10.216/2001 que trata da proteção e diretos para pessoas portadoras de transtornos mentais com redirecionamento do modelo assistencial que ocorreu na III Conferência Nacional de Saúde Mental e os Serviços Residenciais Terapêuticos (SRT).

Em 2002, foram criados: o Programa Nacional de Avaliação dos Serviços Hospitalares (PNASH) e a organização das CAPS de acordo com o usuário sendo CAPSI, CAPSII, CAPSIII, CAPSi (infanto-juvenil) e CAPSad (álcool e drogas). Em 2008, se estabeleceu o NASF (Núcleo de Atenção a Saúde da Família); e em 2011, as RAPS (Rede de Atenção Psicossocial) impulsionaram a ampliação do acesso a pontos de atenção, acolhimento, acompanhamento contínuo e atendimento a urgências diminuindo os leitos da área psiquiátrica (AMARANTE; NUNES, 2018; PRANDONI; PADILHA, 2004; GRUSKA; DIMENSTEIN, 2015; PITTA, 2011; BRITO; VENTURA, 2012).

Em antigos registros de hospitais psiquiátricos, consta o modo como se chegava ao diagnóstico, como era realizado o tratamento e a forma em que se realizava a constante análise dos pacientes internados, assim como a causa da internação e o responsável pela mesma. As descrições dos indivíduos eram de acordo com os padrões do século envolvendo raça, estado civil, atitudes sociais não aceitáveis, idade, imigração, hereditariedade e religião (McCARTHY et al, 2017).

Esses registros possuem importância para a historia da saúde mental assim como para pesquisadores. Infelizmente alguns arquivos não são abertos a todos os públicos, somente àqueles que possuem permissão específica. Há dificuldades para encontrar relatos do fim da vida dos pacientes, observando registros de constante transferência de um hospital para outro; alguns chegam a ganhar alta, porém logo após um curto período de tempo já se nota novos registros de internação (McCARTHY et al, 2017).

O maior hospício do Brasil em Barbacena, Minas Gerais, o Colônia, criado entre 1903 e 1980, foi considerado um dos piores casos de violência e de descaso na psiquiatria, recebia os pacientes por intermédio da Estação Bias Fortes pelos

denominados, segundo Guimarães Rosa, “trens de doido”. A estimativa é de que 70% dos atendidos não possuíam doença mental, mas na verdade eram pessoas diferentes ou que ameaçavam a ordem pública, com a sua ideia de limpeza social eugenista. Barbacena, Juiz de Fora e Belo Horizonte somavam 80% dos leitos da saúde mental no estado (ARBEX, 2019).

Dentro da instituição, viam-se cenas descomunais como camas feitas de capim para economia de espaço, pacientes tomando banho em águas com fezes como forma de punição, internas passando fezes no corpo durante a gravidez alegando estarem protegendo os seus bebês, além de métodos desumanos como lobotomia (“corte” das vias que ligam os lobos frontais ao tálamo), eletroconvulsoterapia (eletrochoque com fins terapêuticos), correntes, camisas de força e exploração de mão de obra. Segundo pessoas que adentraram o hospital os pacientes não pareciam doentes, mas escravizados, por mais que este período de escravatura no Brasil já estivesse encerrado (ARBEX, 2019).

Foram vendidos 1823 corpos para faculdades de medicina entre 1969 e 1980, sem a autorização dos familiares para tais comercializações, sendo que ocorriam na instituição aproximadamente 16 falecimentos por dia, assim quando os corpos não eram mais necessitados, eram decompostos para aproveitamento dos ossos (ARBEX, 2019).

O Hospital Psiquiátrico foi exposto ao longo dos anos por jornalistas e psiquiátricas durante o movimento antimanicomial do país. Em 2003, pelo programa De volta para casa do Ministério da Saúde em auxílio-reabilitação psicossocial para pacientes de longa duração, foram criadas as residências terapêuticas em Barbacena, fornecendo melhores condições de saúde. Atualmente os recursos terapêuticos da reforma psiquiátrica estão se tornando insuficientes para manter o nível de progresso, requerendo renovações para evitar o risco do retrocesso. A memória dos pacientes e de seus sofrimentos estão armazenados no Museu da Loucura, que nasceu em 16 de agosto de 1996, em um dos pavilhões não mais utilizados do Colônia (GRUSKA; DIMENSTEIN, 2004; ARBEX, 2019).

Uma análise das estratégias para a saúde mental inserida nas politicas públicas, entre 2002 e 2014, aponta crescimento de CAPS por 100.000 residentes. O processo de reorientação do modo de cuidado na saúde mental é de grande

dificuldade de implantação, por isto há dissolução das mudanças ao longo dos anos. Além do crescimento dos CAPS, outra mudança positiva foi a diminuição da porcentagem de hospitalizações em decorrência das ações do SUS, que foram mais apropriadas do que as fornecidas pelas UBS (Unidade Básica de Saúde) (JANUÁRIO et al, 2017).

Em geral, na população, os riscos envolvendo a saúde mental são situações de estresse, pouca qualidade de vida, baixa renda e falta de escolaridade. Para maior cobertura de cuidados básicos de saúde, os serviços são mediados por Agentes Comunitários de Saúde (ACS) do NASF (Núcleo de Atenção a Saúde da Família) (JANUÁRIO et al, 2017).

Em estudos de comparação das melhorias vindas da reforma psiquiátrica (CAPS, serviços residenciais, trabalho, artes e cultura) com os sistemas de maus tratos ainda sobreviventes, nota-se um distanciamento da diretriz vital: a liberdade. A luta para construção de bases para indivíduos em sofrimento psíquico como projetos de vida, autonomia, reconhecimento, acolhimento das suas diferenças e dignidade, descritas na diretriz de Acolhimento da Política Nacional de Humanização, ainda continua. Esses cuidados são essenciais para produção de saúde e consolidação do projeto de humanização do SUS (vínculos, coletividade, interação com a demanda social e rede de cuidados compartilhados) (GRUSKA; DIMENSTEIN, 2015; YASUI, 2012).

Pesquisas feitas entre estudantes envolvidos na área da saúde para análise do modelo mais aceito, o modelo biomédico (orgânica das doenças e institucionalização) ou o psicossocial (equipe multidisciplinar, diversidade terapêutica e readequação social), revelaram que um posicionamento negativo ainda permanente até mesmo entre universitários depois da Reforma Psiquiátrica. Entretanto, os dados mostraram a maior pontuação apoiando à autonomia e independência dos usuários para sua volta à socialização e inclusão social. No curso de medicina, onde mais se encontrou apoio ao modelo biomédico, há estudantes que declaram que disciplinas como Antropologia e Sociologia são de baixa importância, fato que pode estar associado aos interesses da medicina como o foco na doença e o ensino hospitalocêntrico. Há conotações entre os estudantes como “médico” em vez de equipe e “doido” entre as mais utilizadas, além de “perigoso” e “medo”. O medo

de agressão e a insegurança dos profissionais geram preconceito e exclusão, prejudicando a reabilitação do paciente (SOUSA et al, 2016; CARNEIRO; PORTO, 2014; LIMA; SICILIANI; DREHMER, 2012; ARAGÃO, 2016).

Pelo campo de ensino das graduações em saúde antigamente serem centralizadas no modelo biomédico, de acordo com a realidade social atual, foi necessário a inserção da ética e cidadania para impulsionar o profissional a ser mais humano, crítico, reflexivo e preocupado com os determinantes da saúde da população (CARNEIRO; PORTO, 2014; LIMA; SICILIANI; DREHMER, 2012).

Em 2015, o Ministério da Saúde, sofreu mudanças e retrocessos por causa de negociações políticas. A Comissão de Intergestores Tripartite, em dezembro de 2017, praticamente resgatou o modelo manicomial, desmontando o processo da Reforma Pisiquiátrica brasileira. Foi emitida a Nota Técnica nº 11/2019 pela Coordenação Geral de Saúde Mental, álcool e outras drogas (CGMAD/DAPES/SAS/MS) em 4 de fevereiro de 2019, acelerando as políticas inseridas em 2017, vindas de discursos e práticas psiquiátricas conservadoras apoiando a contenção do que foi afirmado na constituição de 1988. Inseriram acompanhamento nas RAPS para que se tenha uma base de "evidências cientificas", assim como a volta da eletroconvulsoterapia. Os recursos também sofreram modificações com a afirmação dessa Nota Técnica, sendo direcionados para Hospitais Psiquiátricos que retornaram aos serviços terapêuticos (AMARANTE; NUNES, 2018; LUSSI et al, 2019).

Houve também mudanças no tratamento de indivíduos que fazem uso de substâncias alcoólicas de maneira abusiva e de outras drogas, deixando da utilização do método da abstinência para o uso preferencial de Comunidades Terapêuticas (CTs) com base religiosa, substituindo os CAPS, seguindo contra os bons índices epidemiológicos. Por mais que em alguns casos de crises severas seja necessário um leito hospitalar especializado, não há explicação para o retrocesso ético-político na Saúde Mental (LUSSI et al, 2019).

Dentro da atenção básica de saúde, se encontra as ações de prevenção que no caso dos transtornos mentais poderia ser vista como gestão da emoção, para construir janelas saudáveis de forma que os indivíduos possam gerenciar os seus conflitos sem desencadear patologias, porém pelo avanço lento e construtivo da

saúde mental ainda não há muitas opções diretas de prevenção contra essas doenças (CURY, 2015).

Conclusão

Através das evidências, observa-se que o estudo da história da Saúde Mental é extremamente essencial para que não se cometa os mesmos erros na sociedade. A análise do progresso da Reforma Psiquiátrica auxilia na demonstração do bom rendimento das mudanças terapêuticas, assim como incentiva mais pesquisas no âmbito da saúde para contínua evolução. A importância de pensar em indivíduos em sofrimento psíquico está em agir com ética e humanidade para com todos da sociedade, independente de diferenças em relação à cultura, espiritualidade, sexualidade, etnia e classes sociais.

Os estudos demonstraram como a construção das políticas de saúde mental e atenção psicossocial necessitou do apoio de diversos profissionais como médicos e jornalistas assim como da sociedade para demonstrar a visão de melhoria do bem estar do sujeito em sofrimento psíquico e como as iniciativas dentro da Rede de Atenção à Saúde Mental foram indispensáveis para humanização e inclusão social destes indivíduos. Entretanto, atualmente, nota-se uma nova necessidade de evolução destas políticas para maior abrangência da população.

Referências Bibliográficas

AMARANTE, Paulo. **Loucos pela vida: a trajetória da reforma psiquiátrica no Brasil.** 2ªed. Editora FIOCRUZ, Rio de Janeiro, 1998.

_____. **Saúde Mental e Atenção Psicossocial**. 4ª ed. Editora FIOCRUZ, Rio de Janeiro, 2013.

AMARANTE, Paulo; NUNES, Mônica de O.. O. A reforma psiquiátrica no SUS e a luta por uma sociedade sem manicômios. **Ciência & Saúde Coletiva**, 23(6):2067-2074, 2018. [Acesso em: 21 de outubro de 2019]. Disponível em:<http://www.scielo.br/pdf/csc/v23n6/1413-8123-csc-23-06-2067.pdf>.

ARAGÃO, Soraya R.. O modelo biomédico X o modelo biopsicossocial na explicação da depressão. **Psicologado**, 2016. [Acesso em: 28 de outubro de 2019]. Disponível em:<https://psicologado.com.br/psicopatologia/saude-mental/o-modelo-biomedico-x-o-modelo-biopsicossocial-na-explicacao-da-depressao>.

ARBEX, Daniela. **Holocausto Brasileiro - Vida, Genocídio e 60 Mil Mortes No Maior Hospício do Brasil.** 1ª ed. Geração Editorial. Rio de Janeiro, 2019.

BRASIL. Coordenação Geral de Saúde Mental. **Reforma psiquiátrica e política de saúde mental no Brasil.** OPAS. Brasília, novembro de 2005. [Acesso em: 19 de outubro de 2019]. Disponível em:<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/Relatorio15_anos_Caracas.pdf>.

BRITO, Emanuele S.; VENTURA, Carla A. A.. Evolução dos direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais: uma análise da legislação brasileira. **Revista de Direito Sanitário**, v. 13, n. 2. 41-63, São Paulo 2012. [Acesso em: 21 de outubro de 2019]. Disponível em:<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:B20DrgZlrjEJ:https://www.revistas.usp.br/rdisan/article/download/56228/59440/+&cd=2&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>.

CARNEIRO, Larissa A.; PORTO, Celmo C.. Saúde mental nos cursos de graduação: interfaces com as diretrizes curriculares nacionais e com a reforma psiquiátrica. **Cadernos Brasileiros de Saúde Mental**, Florianópolis, v. 6, n.14, p. 150-167, 2014. [Acesso em: 28 de outubro de 2019]. Disponível em:<http://stat.intraducoes.incubadora.ufsc.br/index.php/cbsm/article/viewFile/1666/3944>.

CURY, Augusto. **Gestão da emoção: Técnicas de coaching emocional para gerenciar a ansiedade, melhorar o desempenho pessoal e profissional e conquistar uma mente livre e criativa.** 1ª ed. Editora Saraiva, São Paulo, 2015.

GRUSKA, Viktor; DIMENSTEIN, Magda. Reabilitação psicossocial e acompanhamento terapêutico: equacionando a reinserção em Saúde Mental. **Psic. Clin., Rio** de Janeiro, v. 27, n.1, p. 101-122, 2015. [Acesso em: 21 de outubro de 2019]. Disponível em:<http://www.scielo.br/pdf/pc/v27n1/0103-5665-pc-27-01-00101.pdf>.

JANUÁRIO, Sonilde S. et al. Mental health and public policies implemented in the Northeast of Brazil: A systematic review with meta-analysis. **International Journal of Social Psychiatry,** 2017. [Acesso em: 21 de outubro de 2019]. Disponível em:<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28135996>.

LIMA, Franciane G.; SICILIANI, Camila C.; DREHMER, Luciana B. R.. O perfil atual da saúde mental na atenção primária brasileira. **Ciências Saúde**, 24(2):143-148 1, Porto Alegre, 2012. [Acesso em: 28 de outubro de 2019]. Disponível em :<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/periodicos/revista_ESCS_v23_n2_a05_perfil_atual_saude_mental_atencao.pdf>.

LUSSI, Isabela A. de O. et al. Saúde mental em pauta: afirmação do cuidado em liberdade e resistência aos retrocessos. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional,** v. 27, n.1, São Carlos, 2019. [Acesso em: 28 de outubro de 2019].

Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2526-89102019000100001&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>.

McCARTHY, Angela et al. Lives in the Asylum Record, 1864 to 1910: Utilising Large Data Collection for Histories of Psychiatry and Mental Health. **Med Hist.** 61(3), 358-379, Cambridge University Press, 2017. [Acesso em: 21 de outubro de 2019]. Disponível em:<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5471986/>.

PITTA, Ana M. F.. Um balanço da Reforma Psiquiátrica Brasileira: Instituições, atores e Políticas. **Ciência Saúde Coletiva**, v. 16, n. 12, 2011. [Acesso em: 21 de outubro de 2019]. Disponível em:<http://www.scielo.br/pdf/csc/v16n12/02>.

PRANDONI, Raul F. S.; PADILHA, Maria I. C. de S.. A reforma psiquiátrica no Brasil: eu preciso destas palavras. Texto contexto -
Enferm. vol.13 no.4 Florianópolis Dec. 2004. [Acesso em: 21 de outubro de 2019]. Disponível em:<http://www.scielo.br/pdf/tce/v13n4/a17.pdf>.

SOUSA, Patrícia F.; et al. Atitudes e Representações em Saúde Mental: Um estudo com universitários. **Psico-USF**, Bragança Paulista, v. 21, n. 3, p. 527-538, 2016. [Acesso em: 28 de outubro de 2019]. Disponível em:<http://www.scielo.br/pdf/pusf/v21n3/2175-3563-pusf-21-03-00527.pdf>.

YASUI, Silvio. Entre o cárcere e a liberdade: Apostas na produção cotidiana de modos diferentes de cuidar. **Revista Polis e Psique**, v.2, n.3, 2012. [Acesso em: 21 de outubro de 2019]. Disponível em:<https://seer.ufrgs.br/PolisePsique/article/view/40317>.

O relacionamento amoroso na contemporaneidade

The love relationship in contemporary times

Ariadne Lopes de Souza[1]
Leticia Teixeira Aizia[2]
Marisa Geralda Barbosa[3]

RESUMO
O artigo teve como objetivo relacionar a ideia do amor romântico, na contemporaneidade, com os valores hedonistas e narcisistas. Através da análise das respostas de 342 participantes, buscou-se enfatizar as mudanças que ocorrem nos relacionamentos e de que forma os valores da sociedade moderna impactam nestes relacionamentos. Concluiu-se por meio da análise de dados que o amor romântico tradicional persiste na contemporaneidade, mesmo sendo influenciado pelos aspectos acima citados.
Palavras-chave: Amor; Contemporaneidade; Hedonismo; Narcisismo; Relacionamento.

ABSTRACT
This article aims to relate the idea of romantic love in contemporary times with the hedonistic and narcissistic values. Through the analysis of the responses of 353 participants, we sought to emphasize the changes that occur in relationships and how the values of modern society impact on these relationships. It was concluded through data analysis that either traditional romantic love persists in contemporary times, even being influenced by the aspects mentioned above.
Keywords: Love; Contemporaneity; Hedonism; Narcissism; Relationship.

Introdução

No Renascimento, durante os séculos XIV a XVI, aproximadamente, as relações conjugais eram interditadas de inúmeras formas, para que os amantes não desfrutassem do prazer sexual, principalmente as mulheres. A igreja, como instituição de grande importância naquela época, condenava o amor profano, considerando este como contrário ao amor sagrado. Os casamentos, então, eram realizados dentro de uma mesma etnia, o que era de extrema importância. Para as pessoas de menores posses, o fator monetário era menos importante no caminho para o altar. Nestes casos, o carinho e o amor eram os sentimentos aos quais poderiam apegar-se (ALMEIDA, 2007).

Como conceitualização de relacionamento amoroso, a psicanalista Lins (2012) entende que ao relacionarem-se, as pessoas prezam pela sua liberdade, não

[1] Acadêmica do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católico Auxilium - Araçatuba
[2] Acadêmica do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católico Auxilium - Araçatuba
[3] Historiadora, Mestre e Doutora em Sociologia, Docente do Centro Universitário Católico Auxilium – Araçatuba.

querendo abrir mão de seus projetos pessoais, dificultando assim, a harmonização das necessidades individuais associadas à uma vida a dois. Ela acredita que o amor romântico dos relacionamentos amorosos está presente somente nas novelas, esvaindo-se cada vez mais da realidade vivenciada, já que a busca pela individualidade, caracterizada pela época atual, leva o ser humano à um caminho oposto ao que esse tipo de amor exige, a ideia de que duas pessoas se transformariam em uma só, nada mais lhe faltando.

Em relação aos fatores que permeiam os relacionamentos amorosos, na sociedade atual, observa-se um indivíduo que se coloca como centro da própria vida, explorando suas sensações de prazer, de corpo e mente, tornando-se sua prioridade. Tais fatores estão sendo associados à sociedade hedônica, que se trata de [...] *uma negação do sofrimento, acompanhada da busca incessante da felicidade* (FORTES, 2009, p.1125).

Uma sociedade que não quer sofrer, como a atual, apresenta-se cada vez mais narcísica, narcisismo este presente nas relações interpessoais. A partir disso, e concomitantemente, vem sendo desenvolvido um comportamento narcísico, em que o indivíduo se preocupa excessivamente consigo próprio e com seu corpo, desprezando o outro e tornando-se egoísta, importando-lhe, essencialmente, viver apenas para o momento. (REICHOW, 2015). Quando Freud fala sobre o narcisismo, revela que toda parte que deveria ser voltada ao objeto de amor (pais) se volta a si mesmo. É um complemento do egoísmo: "você que tem que me dar prazer", envolvendo a parte libidinal (sexual) para satisfazer seu próprio desejo (FREUD, 1914b).

Um estudo feito por Amorin; Stengel (2014), com objetivo de investigar como um casal pode repetir valores próximos de um modelo conjugal moderno e/ou reinventar formas, obteve como resultados a presença de expectativa e uma ausência de desejo de compromisso duradouro. Nas entrevistas realizadas, os entrevistados relataram expectativas, dando a entender que esperam um relacionamento de longo prazo. No entanto, quando questionados se acreditam que um compromisso dure a vida inteira, disseram não acreditar.

Segundo Bauman, em uma entrevista dada à Oliveira (2009), a modernidade líquida conceitua-se como uma era em que as relações sociais experimentam uma

transformação, podendo ser resumida em processos denominados: metamorfose do cidadão, do sujeito de direitos, indivíduo em busca de afirmação no espaço social, entre outros processos que serão melhor apresentados no decorrer deste trabalho.

Através de uma pesquisa de campo realizada por Falcke; Zordan (2010, p.151) com jovens adultos solteiros, acerca do tema amor, sexo e casamento, foi obtido resultados que refletem a sociedade contemporânea. Foi apresentado no trabalho delas que,

> *O casamento na contemporaneidade continua desejado, embora não esteja entre os principais projetos de vida dos adultos jovens solteiros. Atualmente, é compreendido mais como algo que pode acontecer a qualquer momento, do que como um objetivo que as pessoas estejam buscando e pelo qual estejam dispostas a lutar para alcançar.*

É possível identificar através dos conceitos citados anteriormente, que estes influenciam nas relações amorosas na atualidade. Pensando nisso, o objetivo do presente trabalho foi investigar, por meio de pesquisa quantitativa e descritiva, como as pessoas vivenciam e mantém um relacionamento amoroso na sociedade contemporânea. A partir disso, pretendeu-se relacionar os resultados obtidos com a literatura científica pertinente, buscando averiguar em que medida estão presentes o tradicionalismo do amor romântico, hedonismo, narcisismo e o cenário da modernidade líquida.

Material e Método

A pesquisa foi desenvolvida a partir de um levantamento bibliográfico a respeito do tema sugerido e da seleção de conceitos pertinentes a uma melhor compreensão do fenômeno. Baseado no que foi encontrado, foi elaborado um questionário em escala Likert, contendo 30 perguntas fechadas (anexo), aplicado aos participantes da pesquisa, ou seja, aqueles que demonstrarem interesse pelo tema, pautado no sentimento, independente do gênero. A metodologia de análise de dados foi estatística e descritiva, tendo como bases referenciais teóricos e conceituais referentes ao tema em questão.

O questionário foi aplicado a 353 pessoas, dos gêneros masculinos e femininos, residentes no Brasil, acima de 18 anos, sem restrições ao estado civil e nível socioeconômico. O instrumento de pesquisa foi o questionário em escala Likert - por meio da utilização da ferramenta Formulário Google -, o qual foi enviado

através de recursos de redes sociais e do efeito bola de neve, que trata-se de uma técnica de amostragem não probabilística onde os indivíduos selecionados para serem estudados convidam novos participantes da sua rede de amigos e conhecidos.

Os questionários foram aplicados com a autorização prévia da pessoa que o respondeu, por intermédio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Na primeira página do Formulário, foi apresentado um convite para a participação na pesquisa, assim como uma explicação sobre a mesma, seus riscos, benefícios e objetivos presentes. Ao final da página, o (a) participante era questionado (a) se havia ou não entendido a pesquisa. Se a resposta fosse afirmativa, o (a) participante era direcionado à próxima página, que constava a sua aceitação em participar da pesquisa, por meio da afirmação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Em caso de resposta negativa, o (a) participante era direcionado (a) a uma página de agradecimento, mas teria a oportunidade de respondê-lo depois, acessando o mesmo link, caso mudasse de ideia.

O objetivo das perguntas foi compreender as concepções que as pessoas têm de uma relação amorosa monogâmica, e como se dá a sua manutenção, frente à contemporaneidade. Foram selecionadas 07 perguntas que se trataram excepcionalmente dos conceitos usados neste artigo para compor o tema e filtradas 342 respostas, sendo excluídas as respostas de participantes de menores de 18 anos e participantes que não aceitaram o termo de consentimento livre e esclarecido.

Para o levantamento de bibliográfico, os critérios utilizados foram: artigos em português, publicados no período de janeiro de 2009 a janeiro de 2019, contendo aspectos relacionados aos seguintes descritores: relacionamento amoroso, hedonismo, narcisismo e contemporaneidade. Os dados obtidos estão especificamente sendo utilizados para a elaboração deste trabalho de conclusão de curso, e possível publicação em revista virtual deste centro universitário.

Resultados do levantamento bibliográfico.

Através dos resultados obtidos, podemos referir-se à importância da pesquisa sobre o tema do relacionamento amoroso na contemporaneidade. Foi possível identificar através da literatura e da pesquisa de campo com o Formulário Google que os aspectos contemporâneos, hedônicos, narcísicos, amor romântico

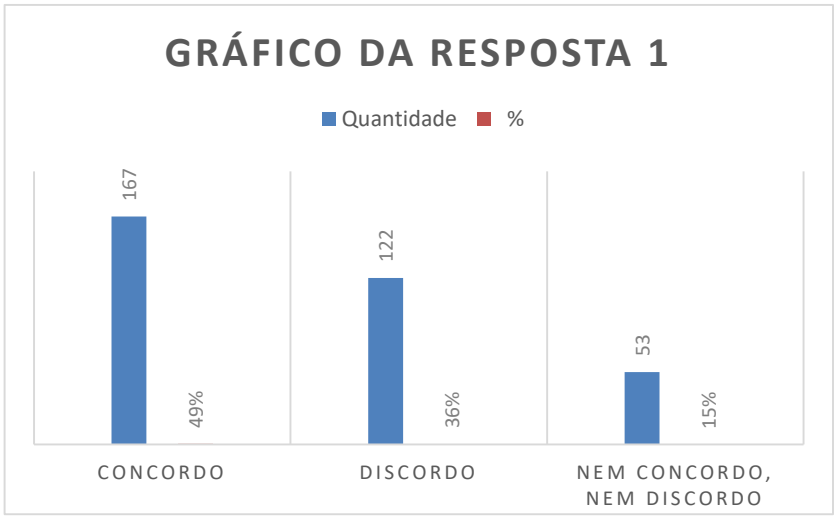
tradicional e monogâmico, podem influenciar os relacionamentos amorosos. Demonstraremos algumas das principais opiniões no quadro a seguir:

Quadro 1- Principais artigos do levantamento bibliográfico

Autor (es) e Data	Periódico	Abordagens Relevantes
Fortes, 2009.	Revista Mal-estar e subjetividade	A autora afirma que, nos relacionamentos amorosos atuais, o indivíduo tem se colocado como centro da própria vida, desfrutando de sensações de prazer como sua prioridade. Associa-se essa teoria ao hedonismo, uma negação do sofrimento em concordância com uma busca incessante da felicidade.
Scorsolini-Comin; Dos Santos, 2010.	Psicologia para América Latina	Apresentam fatores presentes na sociedade contemporânea que influenciam o relacionamento conjugal, além de buscarem demonstrar o delineamento de trabalhos publicados sobre o tema da conjugalidade, não apenas dentro do casamento, mas em todo seu processo, e após o casamento, caso este se desfaça.
Schelbauer, Brandão, 2013.	Revista Polidisciplinar Eletrônica da Faculdade Guairacá	Relatam as principais características que auxiliam na construção da sociedade líquido-moderna e que geram seu próprio mal-estar. Apresentam ainda uma nova forma de compreender o homem contemporâneo.

Amorin, Stengel, 2014.	Revista Estudos em Psicologia	Realizaram um estudo com casais, investigando a repetição de valores próximo a um modelo conjugal moderno e/ou reinventando formas, obtendo como resultado uma incoerência entre a existência de expectativas e a ausência de compromisso duradouro.
Reichow, 2015.	Anais do Salão de Pesquisa da Faculdade EST	Buscou compreender o cenário atual conceituado como hipermodernidade através de três características fundamentais, o individualismo, o hedonismo e o narcisismo, obtendo como resultado uma perceptível interconexão entre esses conceitos que se manifestam no pensamento e comportamento dos indivíduos.

Resultados da análise estatística



Após o refinamento de perguntas de acordo com o os termos selecionados para o presente artigo, foi realizado uma análise descritiva dos resultados além da análise estatística entre elas.

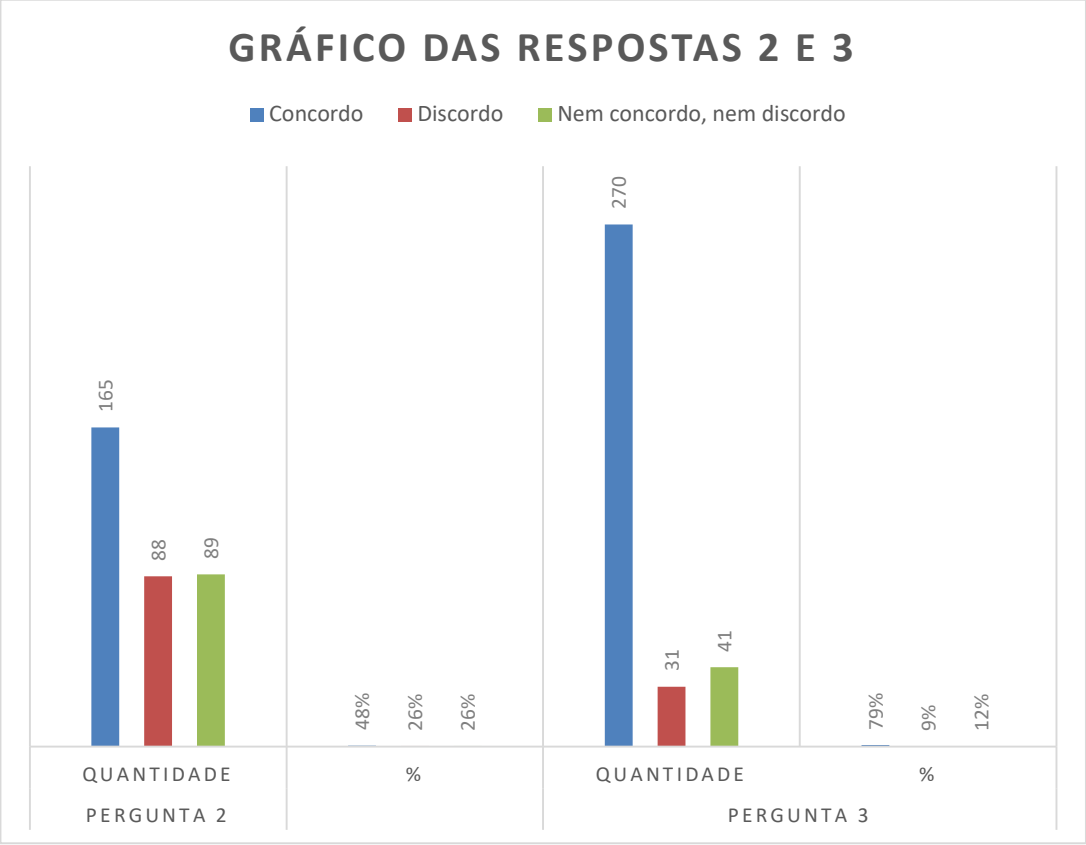
Gráfico 1: Respostas da questão 1 – Sobre o hedonismo

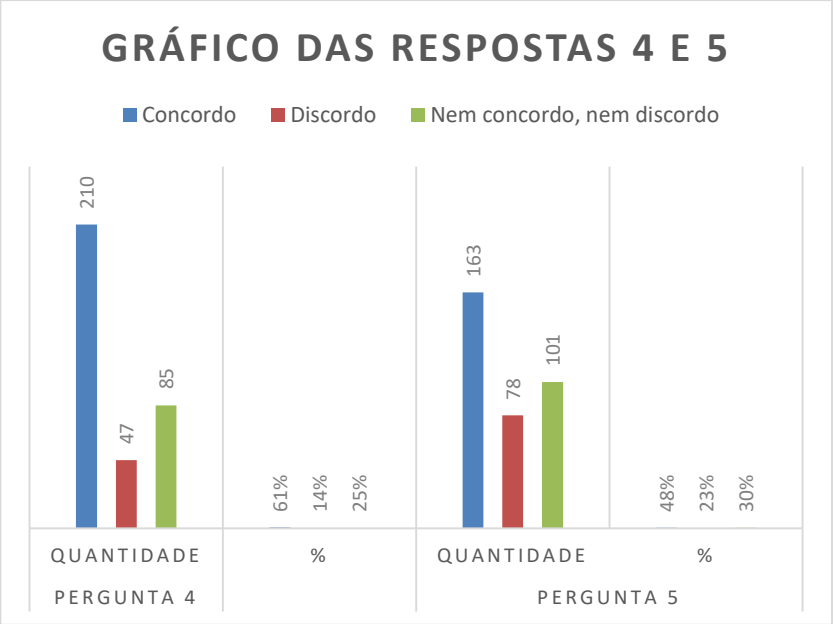
Nas respostas obtidas sobre a pergunta "eu já deixei de me relacionar por medo de sofrer", 167 das 342 delas demonstraram que o medo de sofrer é um fator influente no relacionar-se amorosamente.

Gráfico 2: Respostas das questões 2 e 3 – Sobre o amor romântico tradicional.

Em relação ao amor romântico tradicional, 48% das pessoas responderam que "sonham em casar e constituir uma família", e 79% das respostas afirmam "acreditar que um relacionamento pode durar a vida toda".

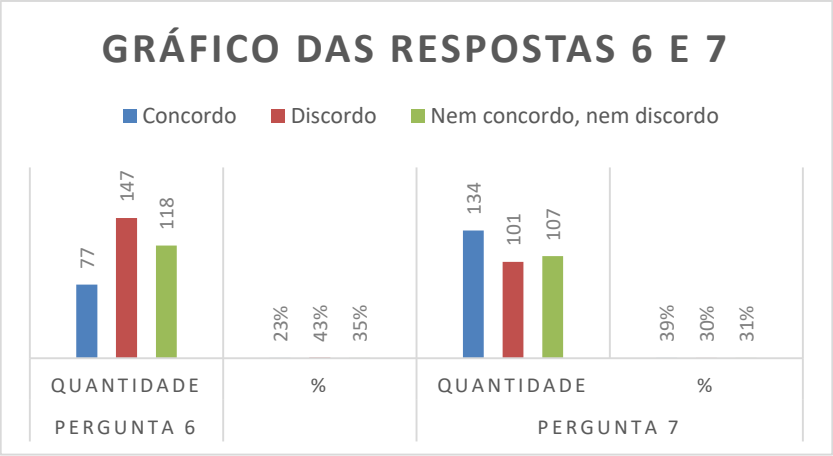
Gráfico 3: Respostas das questões 4 e 5 – Sobre o amor romântico monogâmico.





Diante das respostas a estas questões, 61% das pessoas acreditam que "o fator crucial para o fim de um relacionamento é a traição", pautados em uma ideia de amor romântico monogâmico; enquanto 48 % se declararam "incapaz de trair".

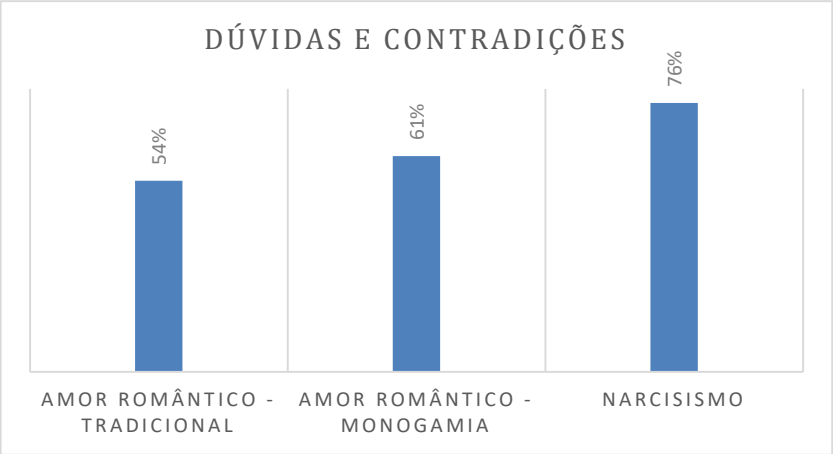
Gráfico 4: Respostas das questões 6 e 7 – Sobre o Narcisismo.



Com relação ao narcisismo, apenas 23% das pessoas responderam que "nunca abandonaria minha (meu) parceira (o), porque ela (e) necessita muito de mim"; enquanto 39 % das respostas foram afirmativas diante da pergunta "quando

estou em uma relação amorosa e sou paquerado (a) por um terceiro, me sinto incomodado (a).”

Gráfico 5: Resultados de dúvidas e contradições analisadas estatisticamente apresentadas pelos participantes nas respostas analisadas, referente as 07 perguntas selecionadas.



Sobre o conceito de amor romântico, as pessoas ficaram mais em dúvida do que se contradisseram; enquanto que, nos outros dois conceitos ligados à monogamia e ao narcisismo, as pessoas se contradisseram mais, o que pode ser justificado pelo não entendimento da pergunta ou, de fato, por não terem experienciado tais conceitos para responderem de forma clara.

Discussão dos resultados obtidos

Historicamente, o amor e os relacionamentos amorosos ocupam diferentes importâncias para a vida social; mudam-se os valores, as concepções dos indivíduos, os significados e as possibilidades. Atualmente, o tema relacionamento amoroso tem sido uma das áreas mais importantes da vida das pessoas. Afinal, as interações, afetos e os compromissos resultantes dão sentido a nossa vida (ALMEIDA, 2013).

A sociedade atual possui uma característica fundamental, que, de acordo com Schmitt; Imbelloni (2011), talvez seja a mais importante e marcante desse período: o individualismo. Este, sustentado pelo capitalismo e tecnologias presentes. Percebe-se, nestas últimas décadas, a constituição de um novo ambiente, no qual a subjetividade ocupa um lugar fundamental modificando a relação do sujeito com seu objeto. Não se permite mais aos indivíduos ficarem tristes; a frustração não é mais tolerada, intensificando e exibindo cada vez mais a prática do hedonismo, assim

como do individualismo. O avanço tecnológico tornou possível uma grande novidade no amor, nas últimas décadas do século XX, surgem as relações virtuais, que são o retrato amoroso de nosso tempo. A intermediação da máquina na rede de computadores permite que as pessoas digam coisas que normalmente não diriam se não estivessem no anonimato, tornando-se uma ferramenta para a prática do hedonismo, pois assim podem ser mais sinceras e lidarem melhor com a resposta pelo meio virtual (LINS, 2012). Nas respostas analisadas, foi possível notar a prática hedonista e narcísica quando 36% das pessoas já deixaram de se relacionar por receio de sofrer.

Tem-se uma visão que o amor romântico se realiza, ao menos em termos de proposta, em relacionamentos sérios voltados para a construção de família. O ideal do amor romântico é descrito de forma a nomeá-lo por competências únicas, sendo estas vistas como uma noção de que há apenas uma pessoa no mundo com a qual pode-se unir em todos os níveis. Citando uma pesquisa de Fernandes (2018), realizada com usuários de uma *fanpage* chamada Par Perfeito, no que se refere ao amor romântico, ou como o consideram, concluíram que os usuários mantêm a percepção histórica/cultural do amor como um discurso de esperança, tido como um local de fuga do cotidiano. Reproduzem, seja incentivando ou reclamando, a ideia do amor como inspiração para uma vida realizada e plena de felicidade. Com esse respaldo cientifico em consonância a 79% das repostas nessa pesquisa, que acreditam que um relacionamento pode durar a vida inteira, fica evidente notar que o amor romântico ainda prevalece na contemporaneidade. Isso se confirma com uma outra questão, que apresenta o sonho atual ou futuro de casar-se e constituir uma família, com a qual 48% dos participantes concordam.

Em relação ao amor tradicional, atrelado ao conceito de monogamia, verificou-se que 61% das pessoas que responderam acreditam que a traição é o fator crucial para o fim do relacionamento, sendo que 25% nem concordam nem discordam da afirmativa. Segundo declarações de Reis (2017), ainda que sejam visíveis as mudanças nas relações sexuais, afetivas e amorosas, tratados em seu artigo como conjugalidade no poliamor, as questões relativas à traição são muito pautadas e interpretadas sob o conceito de relações tradicionais e monogâmicas.

Conclui-se então que o amor tradicional monogâmico frente a atual sociedade contemporânea manifesta uma predominância considerável.

O narcisismo tem relação com a forma na qual a pessoa lida com os outros, como se eles fossem espelhos, o que vem do outro é ele próprio e a forma que se relaciona com os outros, buscando ele próprio. Em psicanálise, o narcisismo diz respeito a uma relação com a imagem, processo identificatório e de investimento, a forma de se apresentar e se ver, o modo de como se apresentar diante do outro, com dependência extrema ao olhar e ao reconhecimento do outro, imagem não só bela, mas da forma como se apresenta.

A identificação é apresentada por uma imagem e através dela se faz sua carteira de apresentação, se agarrando a esta e a identificação diante dessa imagem, deixando de investir em outros pontos da vida; essa imagem e o processo identificatório tendem a ser sustentado pelo próprio indivíduo. Diante disso, quando 23% dos participantes responderam que "nunca abandonaria minha (meu) parceira (o), porque ela (e) necessita muito de mim", é possível notar com essas respostas que o narcisismo não influencia nos relacionamentos amorosos. Entretanto, em outra questão "quando estou em uma relação amorosa e sou paquerado (a) por um terceiro, me sinto incomodado (a)", é possível observar uma quantidade semelhante nas respostas, o que pode ser interpretado como uma falta de entendimento ou algo que ainda não está bem definido de forma consciente para o participante da pesquisa (JORDÃO, 2012).

Uma pesquisa realizada por Zordan, Falcke e Wagner (2009) sobre casar ou não casar, forneceu dados condizentes com a contemporaneidade. Retratou que o casamento, aqui citado como relacionamento, é baseado no desejo, expectativa e satisfação dos cônjuges, principalmente por fatores subjetivos, prevalecendo as expectativas referente a qualidade do relacionamento. Observaram que os fatores que conduzem a escolha do parceiro são os mesmo que também conduzem ao rompimento do vínculo.

Segundo o estudo realizado por Schlosser (2014), o relacionamento amoroso é considerado de suma importância, e quando identificado como relacionamento de qualidade, proporciona aos envolvidos uma contribuição para o crescimento pessoal, saúde mental e autonomia. Porém, se não for bem vivenciado, pode

colaborar para a manifestação de transtornos, interferindo negativamente na vida pessoal, e concomitantemente, em sua felicidade e qualidade de vida.

Conclusão

O relacionamento amoroso na contemporaneidade está envolto por diversos conceitos e construções históricos-sociais, tornando o tema de extrema relevância para a área da psicologia.

Os conceitos abordados mostram-se significativos ao tema, posto que foi encontrado na literatura embasamentos consistentes. O conceito de sociedade líquida, tratando-se de um contexto em que o individuo está inserido e claramente é influenciado em suas experiências cotidianas, tal como as experiências nos relacionamentos amorosos. O conceito narcísico de Freud é comum do ser humano, porém pode ser um fator influente na relação amorosa quando existe em demasia, já que um relacionamento normalmente é composto por duas pessoas que trazem suas próprias identidades narcísicas. E, por fim, o conceito de hedonismo, demonstrando que, quando o indivíduo possui medo de sofrer e busca somente o prazer e a felicidade, longe de qualquer frustração que possa lhe ocorrer, faz com que o seu relacionamento amoroso seja influenciado.

É importante ressaltar que este processo foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa. Diante dos resultados obtidos e das análises realizadas, foi possível compreender que, isoladamente, o conceito de hedonismo influencia no relacionamento amoroso. Apesar das mudanças provocadas pelo hedonismo, narcisismo, monogamia e poliamor, em consonância com a sociedade contemporânea, comprovou-se, através da pesquisa de campo apresentada, que o ideal de amor romântico ainda persiste.

Denota-se a importância e imprescindibilidade do tema abordado, sugerindo mais pesquisas a fim de complementar os conhecimentos sobre as influências e concepções que perduram ou se modificam durante o percurso social histórico.

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, Thiago. **O percurso do amor romântico e seus desdobramentos através das eras: ontem, hoje e será que para sempre?,** 2007. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/0B6K0iiZv9saFcjJYVDF3OEhmR1E/view. Acesso em 10 de novembro de 2019.

ALMEIDA, Thiago. **Relacionamentos amorosos: o antes, o durante... e o depois.** São Carlos: Compacta Gráfica e Editora, 2013. Disponível em <http://www.thiagodealmeida.com.br/site/wp-content/uploads/relacionamentos_antes_durante_depois.pdf> Acesso em 10 de novembro de 2019.

AMORIN, Ana N; STENGEL, Marcia. Relações customizadas e o ideário de amor na contemporaneidade. **Revista Estudos de Psicologia**, Minas Gerais, v.19, n.3, p.157-238, julho a setembro/2014. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-294X2014000300003&script=sci_abstract&tlng=pt> Acesso em 10 de novembro de 2019.

FALCKE, Denise; ZORDAN, Eliana. Amor, casamento e sexo: opinião de adultos jovens solteiros. **Arquivos brasileiros de Psicologia**, v. 62, n. 2, p. 143-155, 2010. Disponível em < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672010000200013> Acesso em 20 de novembro de 2019.

FORTES, Isabel. A psicanálise face ao hedonismo contemporâneo. **Rev. Mal-estar e subjetividade,** Fortaleza, v.9, n.4, p.1123-1144, dez/2009. Disponível em < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482009000400004> Acesso em 10 de novembro de 2019.

FERNANDES, Ricardo. **Seu amor de verdade: uma análise de conteúdo sobre a percepção do amor na Fanpage do aplicativo par perfeito**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS. Trabalho apresentado na DT 5 – Comunicação Multimídia do XXIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste, realizado de 7 a 9 de junho de 2018. Disponível em < http://portalintercom.org.br/anais/sudeste2018/resumos/R63-0927-1.pdf> Acesso em 10 de novembro de 2019.

FREUD, Sigmund. (1914b). Sobre o narcisismo: uma introdução. In: FREUD, S. **Edição standard brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud.** v. 14. Rio de Janeiro: Imago, 1990, p. 83-119.

JORDÃO, Alexandre A. **Narcisismo: do ressentimento à certeza de si.** 2002. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em < http://teopsic.psicologia.ufrj.br/nepecc/files/tese_alexandrejordao.pdf> Acesso em 10 de novembro de 2012.

LINS, Regina N. **O livro do amor, v.2. Do iluminismo modernidade**. Rio de Janeiro, 2012.

OLIVEIRA, Dennis. A utopia possível na sociedade líquida. **Revista Cultura Uol.** São Paulo, 2009. Disponível em: <https://revistacult.uol.com.br/home/entrevis-zygmunt-bauman/>. Acesso em 10 de novembro de 2019.

SCHELBAUER, Larissa; BRANDÃO, Matheus F. Modernidade e racionalidade: Sobre a criação dos mal-estares líquidos modernos segundo Zygmunt Bauan. **Voos Revista Polidisciplinar Eletrônica da Faculdade Guairacá**, América do Norte, 5, jul. 2013. Disponível em <**http://www.revistavoos.com.br/seer/index.php/voos/article/view/294**> Acesso em 11 de novembro de 2019.

SCHMITT, Sabrine; IMBELLONI, Michelle. **Relações amorosas na sociedade contemporânea.** 2011. Disponível em: https://docplayer.com.br/5691153-Relacoes-amorosas-na-sociedade-contemporanea.html. Acesso em 10 de novembro de 2019.

SCHLOSSER, Adriano. Interface entre Saúde Mental e Relacionamento Amoroso: Um Olhar a Partir da Psicologia Positiva. **Pensando Famílias,** v.18, n.2, dez. 2014 (17-33). Disponível em < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-494X2014000200003> Acesso em 10 de novembro de 2019.

SCORSOLINI-COMIN, Fabio; DOS SANTOS, Manoel A. Relacionamentos afetivos na literatura científica: uma revisão integrativa sobre a noção de conjugalidade. **Psicol. Am. Lat.**, México , n. 19, 2010 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2010000100009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 11 de novembro de 2019.

REICHOW, Lisandra, D.K. **Individualismo, hedonismo e narcisismo na hipermodernidade.** Anais do Salão de Pesquisa da Faculdades EST. São Leopoldo: EST, v. 14, 2015. Disponível em <http://anais.est.edu.br/index.php/salao/article/view/624/329> Acesso em 10 de novembro de 2019.

REIS, Janaína B. G. Amor plural: refletindo sobre a conjugalidade no poliamor. **Revista Brasileira de Sexualidade Humana**, v. 28, n. 2, p. 75-81, 2017. Disponível em < https://sbrash.emnuvens.com.br/revista_sbrash/article/view/26>. Acesso em 10 de novembro de 2019.

ZORDAN, Eliane P; FALCKE, Denise; WAGNER, Adriana. Casar ou não casar? Motivos e expectativas com relação ao casamento. **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, p. 56-76, ago. 2009. Disponível em: <file:///C:/Users/ariad/Downloads/888-Texto%20do%20artigo-2952-1-10-20091127.pdf> Acesso em 20 de novembro de 2019.

Programa virtual Sniffy como recurso de ensino na graduação

Sniffy virtual program as an undergraduate teaching resource

Ariadne Lopes de Souza[1]
Marcela Umeno Koeke Bearare[2]

RESUMO
O programa virtual Sniffy Pro 2.0 – o Rato Virtual tem a finalidade de proporcionar acessibilidade aos alunos para com os principais fenômenos de condicionamento operante e clássico. O presente trabalho apresenta uma revisão bibliográfica integrativa sobre a utilização deste programa virtual, com objetivo de explorá-lo como recurso de ensino referente aos conceitos de Análise Experimental do Comportamento. A pesquisa pautou-se na necessidade de se demonstrar as publicações existentes acerca do tema aqui exposto. Além disso, foi utilizado um relatório apresentado à disciplina de Análise Experimental do Comportamento, do curso de Psicologia no Unisalesiano-Araçatuba. Concluiu-se que referente ao Programa Sniffy, existem vantagens e desvantagens, entretanto, tal como instrumento de ensino demonstra eficiência na aprendizagem de conceitos básicos em Análise do Comportamento.
Palavras-chave: Conceitos; Ensino; Graduação; Psicologia Experimental; Sniffy.

ABSTRACT
The Sniffy Pro 2.0 Virtual Program - Virtual Mouse aims to provide students with accessibility to the main phenomena of operant and classical conditioning. This paper aims to present an integrative bibliographic review about the use of this virtual program, with the purpose of exploring it as a teaching resource related to the concepts of Experimental Analysis of Behavior. The research was based on the need to demonstrate the existing publications on the subject exposed here. In addition, we used a report presented to the discipline of Experimental Analysis of Behavior of the Psychology course at Unisalesiano-Araçatuba. It is concluded that regarding the Sniffy Program, there are advantages and disadvantages, however, as a teaching instrument demonstrates efficiency in learning basic concepts in Behavior Analysis.
Keywords: Concepts; Teaching; University graduate; Experimental Psychology; Sniffy

Introdução

Na graduação em psicologia os alunos se deparam com diversos temas relacionados ao objeto de estudo proposto, o comportamento humano. Com isso, a Análise Experimental do Comportamento vem a ser de grande valia no processo de formação, já que esta disciplina ensina de maneira teórico-prática interligada, os conceitos fundamentais do Behaviorismo Radical (RAFIHI-FERREIRA; ALCKMIN-CARVALHO; FORNAZARI, 2015).

[1] Acadêmica do 10º termo do curso de Psicologia no Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - UniSalesiano Campus Araçatuba
[2] Mestre em Análise do Comportamento Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - UniSalesiano Campus Araçatuba.

Preocupado em descrever os comportamentos através das suas funções, Skinner aponta que os comportamentos se transformam devido ao fato de serem produtos de 3 níveis de variação e seleção, sendo eles: 1°, filogenético, que trata-se das contingências de sobrevivência que atuaram na história da evolução da espécie; 2°, ontogenético, que se relaciona a história de vida do qual resulta o indivíduo e o 3°, cultural, no qual aprende-se pela experiência do outro, onde a cultura influencia o indivíduo (MOREIRA; MEDEIROS, 2007).

Conforme Tomanari; Gerson (2003), o laboratório de Análise Experimental do Comportamento, oferecido em muitos currículos de graduação tem como foco favorecer aos alunos a possibilidade de observar e analisar o comportamento diante de fatores ambientais com os quais o organismo interage. Como objetivo de aprendizagem, trata-se de processos básicos para desenvolver habilidades específicas relacionadas aos conceitos metodológicos da área.

O programa virtual Sniffy Pro 2.0 – o Rato Virtual foi utilizado para testar na prática a possibilidade de comprovar ou eliminar teorias e hipóteses sobre a aprendizagem e exemplos os quais o comportamento pode ser controlado, modificado ou extinto. Estudos sobre a metodologia de ensino utilizando o programa virtual apontam algumas vantagens e desvantagens, porém está pautado na aprendizagem do aluno e não em instrumento de pesquisa. Portanto, o foco deste trabalho é descrever de forma compreensível as habilidades desenvolvidas com o recurso virtual e a sua eficácia como recurso de ensino sobre os conceitos da análise do comportamento.

Os termos escolhidos para descrever o programa virtual Sniffy pro como recurso de ensino são: Nível Operante, Modelagem, CRF (reforço contínuo), Extinção e Razão Fixa. Esses conceitos foram criados pelo autor Skinner sobre o comportamento, sendo princípios básicos que foram utilizados no programa virtual para várias matrizes curriculares em psicologia, inclusive da Universidade fonte desta pesquisa.

Método

A pesquisa foi desenvolvida na área de ciências humanas abordando os conceitos de aprendizagem em análise do comportamento através da psicologia

experimental. Foi realizado um levantamento bibliográfico com os descritores: psicologia experimental, Sniffy, conceitos e formação acadêmica, através da base de dados online com critérios de validade científica, Bireme, Lilacs, Scielo e Revistas Eletrônicas de Psicologia.

Como critérios de inclusão, foram selecionados artigos em português, publicados no período de janeiro de 2009 a janeiro de 2019, contendo aspectos relacionados aos descritores. Como critérios de exclusão, eliminaram-se artigos fora do contexto nacional, já que o estudo será realizado no Brasil, além de artigos que não se enquadram no período de tempo estabelecido no critério de inclusão e também, serão excluídos artigos que não se adequarem aos descritores selecionados.

A pesquisa foi realizada através da revisão integrativa, que se resumiu a pesquisas anteriores com propósito de fornecer conclusões gerais do tema escolhido, permitindo sincronizar hipóteses e resultados que se assemelham (BEYEA; NICOLL, 1998).

Também foi realizada uma descrição de um relatório experimental apresentado à disciplina de Análise Experimental do Comportamento, cuja autora principal desta pesquisa participou ativamente. O objetivo foi analisar qualitativamente o relatório e comparar com a bibliografia encontrada acerca do tema apresentado, averiguando a coesão do recurso de ensino, na teoria e prática.

Desenvolvimento - Sniffy Pro – O Rato Virtual

O programa Sniffy Pro tem como finalidade proporcionar acessibilidade aos alunos à praticidade de estarem em contato com os principais fenômenos de condicionamentos operante e clássico, que normalmente são discutidos em Psicologia. Existem dois motivos que influenciaram a criação dessa alternativa, sendo um deles o custo, um arranjo básico virtual, constituído por uma câmera operante, um computador para controle desta e uma interface apropriada. Além de que, existem regulamentações a respeito do uso de animais usados em pesquisa de ensino estão bem rigorosas. O segundo motivo refere-se ao estudo da aprendizagem dos animais não fornecendo condições de observar como experimentos são preparados e como os dados colhidos isolam os alunos de um conjunto de

fenômenos comportamentais. O programa propõe o fim desse isolamento. Criado a partir de sessões de gravações, fora selecionadas 40 sequências de comportamento de curta duração, permitindo que uma diversidade de experimento de condicionamento clássico e operante seja preparada e executada (ALLOWAY; WILSON; GRAHAM, 2013).

Conceitos behavioristas aprendidos no programa virtual Sniffy Pro, abordados no relatório de atividades laborais.

O relatório foi apresentado à disciplina de Análise Experimental do Comportamento, no 3º termo do curso de Psicologia da Instituição Unisalesiano de Araçatuba. As atividades ocorreram em dupla, semanalmente no laboratório de informática da instituição. Através da metodologia fornecida pelo programa virtual, tornou possível que o aluno de psicologia adquirisse a aprendizagem dos seguintes conceitos em behaviorismo: nível operante, modelagem, CRF (reforço contínuo), extinção e razão fixa.

O conceito de nível operante está pautado na relação entre uma classe de respostas e uma classe de estímulos. De acordo com Pessôa; Velasco (2012), a classe de estímulos que definem este nível de comportamento exerce a função de fortalecer uma classe de respostas, ou seja, houve a tentativa de obter uma base de comportamento do Sniffy. O intuito é que ele emita mais os comportamentos de farejar, limpar-se e levantar-se (que são inatos) do que comportamentos como tocar a barra ou pressioná-la, que ainda não foram ensinados.

O treino ao comedouro tem o objetivo de fazer com que Sniffy se aproxime do comedouro quando ouvir um ruído sinalizando seu funcionamento. Ensina-se utilizando comida como consequência para os comportamentos emitidos pelo Sniffy. O de encontrar migalhas, cada vez que o comedouro funcionar, fará com que aos poucos a frequência de respostas indesejáveis seja reduzida e ele comece a aproximar-se do comedouro ao ouvir o ruído. Sniffy aprende a pressionar a barra para produzir o ruído sendo que este sinaliza a disponibilidade de comida (MOREIRA; MEDEIROS, 2007).

A modelagem é definida por um processo gradativo de aprendizagem, cujo comportamento de resposta é modificado de maneira gradual através de um

reforçamento diferencial. Segundo Leonardi; Borges (2012), esse processo é realizado por meio de aproximações sucessivas de uma resposta objetiva no final, podendo ser desenvolvido acidentalmente nas contingencias cotidianas ou como um procedimento elaborado por um analista do comportamento. A privação de comida no caso do experimento Sniffy, torna bem provável que qualquer comportamento realizado para a obtenção de comida volte a ser repetido, ou seja, qualquer comportamento que tenha como consequência a produção de comida vai tornar-se mais provável de acontecer novamente, aumentando sua frequência de reforço.

O reforço contínuo (CRF) ocorre após um novo comportamento aprendido, definido como uma situação na qual a respostas é sempre seguida de reforçador. É uma forma como o comportamento desejado é reforçado, notando-se no fim da sessão que o Sniffy pressionará a barra por um número maior de vezes do que no início do experimento (WHALEY; MALOTT, 1971).

Após o CRF, é realizada a extinção. De acordo com Holland; Skinner (1975), o processo de extinção ocorre quando um estímulo condicionado perde o domínio de promover a resposta condicionada, ou seja, assim como um comportamento reforçado aumenta a continuidade da sua emissão, ao não ser reforçado, tende a diminuir até ser extinto e voltar à frequência semelhante a que ocorria antes de ser reforçado. A extinção resulta em uma redução gradativa na frequência da resposta, até acontecer na mesma frequência que ocorria antes de ser condicionada (DE ANDRADE; DOS SANTOS, 2008).

O treino discriminativo tem como objetivo transpor a probabilidade de emissões de desempenho baseados em relações de identidade. Pautado em estímulos condicionais, exerce um processo consistente na exibição de um estímulo condicional que servirá de modelo e dois ou mais estímulos discriminativos usados como comparação. Nessa prática, é ensinado ao rato pressionar a barra na presença de uma luz e não pressioná-la na sua ausência. Ou seja, tal procedimento presume que uma resposta considerada correta seja seguida por consequências diferenciais reforçadores, enquanto a escolha incorreta não seja reforçadora (RIBEIRO; DE ASSIS; ENUMO, 2005).

De acordo com Banaco et al. (2012), o esquema de razão fixa, propende a gerar alta frequência de respostas e a liberação do reforçamento em conformidade com o responder, independente de quanto tempo passe. Ou seja, esse esquema é definido pela exibição do reforço após um determinado número fixo de respostas e não necessariamente os comportamentos precisam ser reforçados em todas as respostas para continuar ocorrendo.

Resultados e Discussão

Entre o final da década de 50 e 60 no Brasil, Carolina Bori organizou e equipou um laboratório na Faculdade de Filosifia, Ciências e Letras de Rio Claro, onde foi professora de Psicologia, tendo como objetivo não apenas ensinar seus alunos, mas também investigar problemas em psicologia, fornecendo este acesso também aos professores (BORI, 1964 *apud* CANDIDO; MASSIMI, 2012).

Segundo Miranda; Cirino (2010), o laboratório em psicologia experimental favoreceu a produção de novos conhecimentos na área e também na condução de pesquisas. Os autores expuseram os laboratórios como espaço de formação de psicólogos, influenciado pelo contexto temporal vivenciado, no momento da regulamentação da profissão e origem/fortalecimento dos primeiros cursos de Psicologia no Brasil.

Ao utilizar os descritores foram encontrados muitos artigos internacionais e indisponíveis, ao inserir os critérios de inclusão e exclusão, reduziram-se à 14 artigos. Ao todo, foram utilizados 7 artigos na pesquisa, sendo estes coniventes ao tema abordado.

Através dos resultados obtidos, podemos referir-se à importância das atividades laboratoriais na formação do acadêmico, além da compreensão acerca de possíveis vantagens e desvantagens da aprendizagem laboratorial no espaço real ou virtual. Foi possível identificar através da literatura e do relatório experimental que o Programa Virtual Sniffy Pro 2.0 como recurso didático apresenta eficiência na aprendizagem de conceitos básicos em Análise do Comportamento, porém desvantagens também foram apresentadas, tal como relato sobre resultados verossímeis e o fator de não ser real.

Quadro 1 - Principais artigos do levantamento bibliográfico

AUTOR, DATA	PERIÓDICO	ABORDAGENS RELEVANTES
Miranda; Gonçalves, Miranda; Cirino, 2011.	Psicologia: Teoria e pesquisa.	Pautada na proposta de política de cuidado aos animais, sugere abrir mão do uso destes como sujeitos primordiais para a experimentação, acreditando que assim pode-se potencializar os objetivos de demonstração de conceitos e permitir também o estudo de comportamentos mais complexos.
Chagas, D'Agostini, 2012	Revista Redbioética / UNESCO	Propõe que a permissão de utilização de animais deve exigir o conhecimento de técnicas que manipule em biotérios, respeitando a espécie em manuseio e evitando conclusões inválidas nos experimentos.
Alloway; Wilson; Graham, 2013.	Sniffy o rato virtual: versão pro 2.0	Afirmam que o método virtual favorece a exploração de princípios de modelagem e aplicação de reforços ao comportamento do rato virtual, além de beneficiar os estudantes no contato com os fenômenos.
Konflanz, Scheid, Franzin, 2015.	Polyphonía	Em uma pesquisa de campo com graduandos, obteve dados de que a maioria deles é a favor da substituição de animais vivos por simuladores e/ou softwares.
Rafihi-Ferreira, Alckmin-Carvalho e Fornazari, 2015.	Perspectivas em Psicologia	Concluiu-se que o ensino dos princípios básicos do comportamento pode ser mais viável através da utilização de software, devido à questão financeira e ética em relação ao uso de animais.
Frank, 2016	Research Gate	Através de pesquisa de campo com graduandos sobre o uso de animais como recurso didático, obteve o resultado de que estes são a favor ressaltando como maior influência o fator de não causar sofrimento ao animal, tendo como segundo colocado a utilização trazer benefícios e conhecimentos.
De Freitas; Matheus; Shiga, 2017.	Educere et Educare.	Houve debates com relação à utilização de laboratórios reais ou virtuais, abordando aspectos referentes aos custos de manutenção. Consideraram o laboratório virtual ser mais conveniente e trazer mais resultados na aprendizagem, sem interferência negativa no seu uso.

É proposto nos escritos de Chagas; D'Agostini (2012) o surgimento de contradições e debates como sugestão para elaboração de leis alternativas diante da relação de desvantagem do uso de animais em pesquisas e aulas práticas. Ou seja, é importante avaliar a real necessidade e se atentar para que haja um aumento desnecessário o número de animais no experimento.

Autores como Konflanz; Scheid; Franzin (2015), considerem a utilização de animais provenientes de maior efetividade em relação a aprendizagem, porém, baseada na análise de dados, demonstram que os entrevistados não consideram esse uso imprescindível, sendo a favor do recurso alternativo que não utilizem animais vivos.

Existe uma escassez de literatura pautada ou realizada em pesquisa de campo acerca do tema abordado, no entanto, encontramos estudos de Frank (2010) que demonstrou, a partir de uma pesquisa de campo com graduandos, contradições a respeito do uso de animais como recurso didático. Segundo a autora, essas contradições expostas no discurso de graduandos, docentes e a relação de ensino aprendizagem se pautaram na incoerência entre discurso e prática, colocando em pauta a legislação, ética e recursos alternativos.

De acordo com Rafihi-Ferreira; Alckmin-Carvalho; Fornazari (2015), não existe uma unanimidade diante do manuseio de recursos alternativos tal como *softwares* na aprendizagem dos graduandos. Os autores propõem a necessidade de mais pesquisas buscando comparar a eficácia do uso de animais virtuais e reais como recurso didático, fornecendo dados sobre vantagens e limitações destes recursos, não apenas aos graduandos, mas também aos docentes, para que possa ser compreendido melhor essas questões.

Em relação ao relatório produzido pela autora, que foi apresentado à disciplina de Análise Experimental do Comportamento foi possível constatar que a utilização do programa Sniffy – Pro foi eficaz como recurso de ensino, dados estes que foram expostos no relatório, apresentando os conceitos em consonância com os procedimentos realizados com o rato virtual.

Conclusão

De acordo com a bibliografia abordada em consonância com o relatório utilizado como exemplo, podemos referir-se à importância das atividades laboratoriais na formação do acadêmico de Psicologia, para que os graduandos tenham acesso a essa consonância entre teoria conceitual de termos aprendidos, com a prática experimental.

Como proposto pela própria legislação e visto na literatura, é importante e necessário o manuseio minimamente possível do animal como recurso didático, respeitando toda ética estabelecida e conhecimento de recursos alternativos. A partir da literatura apresentada referente ao Programa Virtual Sniffy Pro 2.0, percebe-se vantagens e desvantagens, entretanto, tal como instrumento de ensino e não método de pesquisa apresenta eficiência na aprendizagem de conceitos básicos em Análise do Comportamento, proporcionando ao formando do curso de Psicologia o contato com os princípios básicos do comportamento.

Contudo, é importante ressaltar que a maior parte da literatura encontrada em relação ao tema abordado, está baseada em questões éticas e utilização de animais como recurso didático, não propriamente no ensino dos graduandos, isto é, a escassez de referencial teórico deste tema sugere a necessidade de mais estudos em campo que possam demonstrar a real eficácia do software como recurso de ensino em análise experimental do comportamento.

Referências Bibliográficas

ALLOWAY, Tom; WILSON, Greg; GRAHAM, Jeff. **Sniffy o rato virtual: versão pro 2.0** São Paulo: Cengage Learning, 2013.

BEYEA, Suzane C.; NICOLL Leslie, H. Writing an integrative review. **Research Corner.** Laurie Saletnik, vol. 67, n.4, Abril, 1998. Disponível em: https://aornjournal.onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1016/S0001-2092(06)62653-7. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.

BANACO, Roberto et al. Personalidade. **In:** HUBNER, M.M.C., MOREIRA, M.B. **Fundamentos de Psicologia – Temas Clássicos da Psicologia Sob a Ótica da Análise do Comportamento.** 1ªed. Rio de Janeiro: Gen, 2012. p.145-153.

CANDIDO, Gabriel V; MASSIMI, Marina. Contribuição para a Formação de Psicólogos: Análise de Artigos de Carolina Bori Publicados Até 1962. São Paulo, **Psicologia ciência e profissão.** v. 32, p.246-263, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414 98932012000500018&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.

CHAGAS, F. B., D'AGOSTINI, F. M. Considerações sobre a experimentação animal: Conhecendo as implicações éticas do uso de animais em pesquisas. **Revista Redbioética/UNESCO.** v.2, n.6, julho-dezembro, 2012. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/295855380_Revista_RedbioeticaUNESCO_ano_3_vol_2_no_6_julio-

diciembre_2012_Revista_RedbioeticaUNESCO_Vol2_6_2012_-_221662m. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.

DE ANDRADE, Tatiana K. A; DOS SANTOS, Natanael A. **A utilização da técnica de condicionamento operante em laboratório.** XI Encontro de Iniciação à Docência, Minas Gerais, 2008.

DE FREITAS, Luiz A.B; MATHEUS, Natália M; SHIGA, Ana C. Um levantamento sobre as condições para o ensino de análise experimental do comportamento na graduação em psicologia. **Educere et Educare.** v. 12, n. 25, jan-abril 2017. Disponível em: http://e-revista.unioeste.br/index.php/educereeteducare/article/view/16325/12076. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.

FRANK, Alice C. Uso de animais como método didático nos cursos de psicologia: opiniões de estudantes e docentes. **Research Gate**, v.1, n.21, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/307513377_Uso_de_animais_como_metodo_didatico_nos_cursos_de_psicologia_opinioes_de_estudantes_e_docentes. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.

HOLLAND. Josiah G; SKINNER, Burrhus F. Reflexos condicionados. In: **A análise do comportamento.** 6ª ed. São Paulo: EPU, 1975. p.9-15.

KONFLANZ, Tais L; SCHEID, Neusa M.J; FRANZIN, Rozelaine F. A real necessidade do uso de animais não humanos in vivo em aulas práticas. **Polyphonía**, v. 26, n.2, jul./dez. 2015. p. 455-470. Disponível em: https://www.revistas.ufg.br/sv/article/view/38304. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.

KRAMES, Lester; GRAHAM, Jeff; ALLOWAY, Tom. **Sniffy, the virtual rat. Version 4.5 for Windows.** Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing. (1996)

LEONARDI, Jan L; BORGES, Nicodemos B. A modelagem como ferramenta de intervenção. **In:** BORGES, N.B., CASSAS, F.A. **Clínica analítico comportamental: aspectos teóricos e práticos.** 1ªed. Porto Alegre: Artmed, 2012, p.166-170.

MIRANDA, Rodrigo L; CIRINO, Sérgio D. Os primeiros anos dos laboratórios de Análise do Comportamento no Brasil. **Psychologia Latina** vol. 1, 2010, p. 79-87. Disponível em: https://psicologia.ucm.es/data/cont/docs/29-2013-04-25-art5.pdf. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.

MOREIRA, Márcio B; DE MEDEIROS, Carlos A. **Princípios Básicos da Análise do Comportamento.** Brasília: Artmed 2007, p.165-182.

PESSÔA, Candido V.B.B; VELASCO, Saulo M. Comportamento Operante. **In:** BORGES, N.B., CASSAS, F.A. **Clínica analítico comportamental: aspectos teóricos e práticos.** 1ªed. Porto Alegre: Artmed, 2012, p.24-32.

RAFIHI-FERREIRA, Renatha E; ALCKMIN-CARVALHO, Felipe, FORNAZARI, Silvia A. Questões técnico-científicas e ética sobre o uso de animais em pesquisa no laboratório de análise experimental do comportamento. **Perspectivas em Psicologia.** v.19, n.2, p. 230-235, Jul/Dez 2015. Disponível em: http://www.seer.ufu.br/index.php/perspectivasempsicologia/article/view/32504/17505. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.

RIBEIRO, Mylena L.P; DE ASSIS, Grauben J.A; ENUMO, Sônia R.F. Controle do comportamento por relações ordinais: conceituais e metodológicas. **In:** BATISTA, E.B., ENUMO, S.R.F., RIBEIRO, M.L.P. **Análise do comportamento: teorias e práticas.** Santo André: ESETec, 2005, p.117-132.

TOMANARI, Gerson Y; ECKERMAN, David A. O rato Sniffy Vai à Escola. **Psicologia: Teoria e pesquisa.** Brasília, vol.19, n.2, p.159-164, mai-ago, 2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0102-37722003000200008&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt&userID=-2. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.

WHALEY, Donald M; MALOTT, Richard W. **Princípios elementares do comportamento.** 6ªed. São Paulo: EPU, 1971.

Uma revisão da literatura sobre oncologia pediátrica: demandas psicológicas do paciente, família e equipe

A literature review on pediatric oncology: psychological demands of the patient, family and staff

André Henrique Oliveira da Silva1
Lucas Gardenal Fani2
Marcela Umeno Koeke Bearare3

RESUMO
O diagnóstico de câncer traz muita dor à criança adoecida e sua família, assim como a equipe de saúde que a acompanha, necessitando assim de intervenções psicológicas como a escuta qualificada, para uma melhor adequação da situação imposta pelo adoecimento. O presente estudo visou mostrar, através de uma revisão da literatura, as demandas psicológicas que o paciente, família e a equipe apresentam diante do tratamento da criança com câncer, bem como o papel do psicólogo na resolução dessas demandas. A seleção dos 15 artigos foi a partir de critérios de inclusão e exclusão que foram previamente estabelecidos pelos autores. Sendo assim, este estudo concluiu que é de suma importância que o tratamento integre a tríade (paciente, família e equipe) visto que após esse tratamento conjunto o paciente consegue lidar melhor com a doença, a família compreende melhor o processo de adoecimento aliviando suas frustrações ao decorrer do tratamento e a equipe elabora as próprias questões psicológicas que surgem ao atender um paciente e sua família, fazendo com que seu trabalho seja mais eficaz.
Palavras-Chave: Câncer Infantil, Oncologia Pediátrica, Psicologia Hospitalar, Psico-Oncologia

ABSTRACT
The cancer diagnostic brings a lot of pain to the diseased child and his or her family, as well as the healthcare staff who accompany the child, thus requiring psychological intervention as the qualified listening, for a better adequacy of the situation imposed by the illness. The current research aims at showing through a literature review the psychologies demands that the patient, family and the staff present in front of the treatment of the child with cancer, as well as the position of the psychologist in the resolution of these demands. The selection of the 15 articles was based on inclusion and exclusion criteria that were previously established by the authors. Therefore this research concluded that it is of paramount importance that the treatment includes the triad (patient, family and staff) since after this conjoint treatment the patient can handle better with the disease, the family can understand better the illness process relieving their disappointments in the long run of the treatment, and the staff draw up the proper psychological issues that arises when answering a patient and the patient's family, thus causing their job being more efficient.
Keywords: Childhood Cancer, Hospital Psychology, Pediatric Oncology, Psycho-Oncology

[1]Acadêmico do 10º termo do curso de Psicologia no Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-SP.
[2]Acadêmico do 10º termo do curso de Psicologia no Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-SP.
[3]Psicóloga Graduada no curso de Psicologia pela PUC – Campinas, Mestre em Análise do Comportamento pela PUC – SP, Especialista em Terapia Comportamental, Docente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-SP.

Introdução

O câncer é a denominação dada a um grupo contendo muitas doenças, que têm como suas semelhanças o crescimento sem controle de células, as quais ocupam tecidos e órgãos. No Brasil, o câncer já se configura como a primeira causa de morte (8% do total) por doença entre crianças e adolescentes entre as idades de 1 a 19 anos. Nas últimas quatro décadas, tem havido um progresso extremamente relevante no tratamento do câncer na infância e na adolescência. Cerca de 80% das crianças e adolescentes afetados por essa doença podem ser curados, se forem diagnosticados precocemente e tratados em centros especializados. De acordo com o Atlas de Mortalidade por câncer, a maioria deles terá boa qualidade de vida após o tratamento adequado (BRASIL, 2018).

O diagnóstico de um câncer traz o medo da dor, do sofrimento, e insegurança em relação ao futuro devido ao risco de morte que essa doença traz consigo. A criança e seus familiares compartilham todos esses medos; outro ponto é de suas vidas e rotinas serem totalmente transformadas com a descoberta desta doença. Cada criança e cada família reage de formas diferentes, tudo dependerá, entre muitos fatores, não só do estágio em que a doença está, como da situação em que cada um dos sujeitos envolvidos se encontra emocionalmente (CARDOSO, 2007).

A infância é uma fase extremamente importante na vida de qualquer pessoa. É nesta fase que o indivíduo constrói sua relação com o mundo externo e consigo mesmo, estruturando assim sua personalidade, a qual vai ser a base para todas as suas experiências futuras, sejam elas positivas ou negativas, partindo das relações familiares e sociais se tornando uma experiência única. O câncer em si é algo negativo e inesperado podendo trazer sequelas físicas e psicológicas na criança (CARDOSO, 2007).

Com o diagnóstico do câncer confirmado, é de suma necessidade que se inicie um longo tratamento, o qual irá durar um grande intervalo de tempo, que possivelmente será marcado por procedimentos invasivos, internações e idas frequentes ao hospital (ALCÂNTARA, 2013).

De acordo com Simonetti (2004), a psicologia hospitalar é o campo de atuação do psicólogo que foca seu atendimento e tratamento nos aspectos psicológicos e psicossociais relacionados ao adoecimento, tendo como por seu

objetivo ajudar o paciente e sua família a fazer uma reflexão sobre a experiência do fenômeno de estar adoecida.

Além disso, é de extrema importância que todos os profissionais de saúde tenham conhecimento sob todos os aspectos e as esferas subjetivas que envolvem esta enfermidade, levando em conta a história de vida da família, fazendo com que o tratamento seja o mais humano possível (CARDOSO, 2007).

Segundo Santos & Santos (2015), pode-se afirmar que é muito relevante voltar a atenção para os problemas decorrentes do desgaste emocional que o profissional que está inserido na oncopediatria está sujeito em seu ambiente de trabalho. Porém os autores afirmam que não existem muitos estudos na área, dessa maneira, pouco se sabe sobre como está o nível de conhecimento produzido nesse âmbito. Tem-se o entre estresse e *burnout* como as principais ocorrências entre estes profissionais.

O presente estudo teve como objetivo compreender através de uma revisão da literatura, as demandas psicológicas que o paciente, seus familiares e a equipe apresentam, estando inseridos na oncologia pediátrica.

Material e Método

O presente artigo consiste em uma revisão da literatura, considerada parte crucial do processo de investigação. Consiste em analisar, localizar, sintetizar e interpretar a bibliografia relativa com a sua área de estudo referentes a trabalhos já publicados acerca do tema. Desse modo, a revisão de literatura é imprescindível não apenas para definir o problema, mas além disso, para se obter uma ideia do atual estado do conhecimento sobre determinado tema, juntamente com suas lacunas e contribuir no desenvolvimento do conhecimento (BENTO, 2012). Este estudo em questão aborda trabalhos publicados sobre a atuação do psicólogo hospitalar, em relação às demandas presentes na oncologia pediátrica, contemplando a tríade: paciente, família e equipe. A coleta de dados foi realizada nas bases eletrônicas de dados: Descritores em Ciência da Saúde (DeCS), Scientific Electronic Library Online (SCIELO), Google Acadêmico e Periódicos Eletrônicos em Psicologia (Pepsic). Para realizar as buscas foram realizadas estratégias em cada base de dados, com os seguintes descritores: câncer infantil, oncologia pediátrica, psicologia hospitalar,

psico-oncologia. Utilizando o modo avançado de busca, uma ou mais palavras, ”AND/OR” para títulos, resumos e assuntos. Nesta fase foram encontrados 44 artigos para os descritores selecionados. Como critério de inclusão foram considerados artigos em português publicados no período de 2009 a 2019, tendo também como tema principal a atuação do psicólogo frente às demandas na oncologia pediátrica. Após a leitura minuciosa de cada um dos artigos, a utilização do ano de publicação, idioma e o tema principal, selecionados como critérios de inclusão/exclusão, excluindo também as duplicações encontradas, reduziu-se para o número total de 15 artigos.

Resultados e Discussão

A seguir estarão apresentados os resultados deste estudo, para o qual foram desenvolvidas duas categorias durante a análise dos artigos encontrados, sendo elas: 1. Paciente e Família e 2. Paciente, Família e Equipe. Na categoria 1, foram selecionados artigos científicos, que exploraram a relação do paciente com sua família durante o processo de adoecimento pelo câncer, desde o diagnóstico até o tratamento da doença. Na categoria 2, foram selecionados artigos científicos, que exploraram a relação da tríade (Paciente, família e equipe) descrevendo as relações entre todos os envolvidos, desde o paciente adoecido pelo câncer, percorrendo a família que lhe dá suporte e a equipe que realiza o tratamento da doença em questão.

Paciente e Família

Os artigos selecionados nesta categoria buscaram mostrar a importância das intervenções psicológicas relacionadas ao sofrimento emocional da criança com câncer e de sua família, além de prepará-los para exames invasivos que serão necessários durante a hospitalização da criança acometida pelo câncer, como parte das intervenções também estão os processos psicoeducativos realizados com a família e o paciente, que ajudam a prepará-los nessa etapa. Os estudos descrevem as demandas psicológicas que as crianças com câncer apresentam, bem como estratégias para enfrentar a doença junto ao trabalho do profissional de psicologia. Nessa categoria foram encontrados 9 artigos (Mensorio, Kohlsdorf & Costa Junior, 2009; Castro, 2010; Boaventura & Araújo, 2012; Alcântara et al., 2013; Domingues

et al., 2013; Hostert, Motta & Enumo, 2015; Caprini & Motta, 2017; Silva Santos, Yamamoto & Custódio 2017; Caires et al., 2018).

Quadro 1 – Artigos selecionados para a categoria paciente e família. Ano de publicação: 2009 a 2018.

Autor(s), Ano	Objetivo	Conclusão
Mensorio; Kohlsdorf & Costa Junior (2009)	Analisar e investigar mudanças em estratégias de enfrentamento utilizadas por 30 cuidadores ao longo do semestre inicial de tratamento para leucemia de crianças e adolescentes.	Os resultados obtidos no estudo reforçaram a necessidade de treinamento para equipes multidisciplinares de saúde, no sentido de instaurar um modelo efetivamente biopsicossocial de prevenção a doenças e promoção de saúde em que diversas abordagens possam contribuir para a diminuição de riscos e aumento da qualidade de vida de familiares de pacientes pediátricos.
Castro (2010)	Compreender os impactos gerados no aspecto emocional e social de mães de crianças com diagnóstico de câncer, utilizando o método fenomenológico de pesquisa em Psicologia, sendo sua análise fundamentada a partir do pensamento de Martin Heidegger.	O estudo concluiu que o cuidado é vivenciado no sentido de pensar o ser; no cuidado com as coisas; no referente à própria existência; no cuidado com o outro. Assim, é manifestado nos discursos das mães como solicitude, zelo, atenção e bom trato, apresentando-se com significado de corresponsabilidade pelo destino do outro. Também, se enfatizou a necessidade de novos estudos na área.
Boaventura & Araujo (2012)	Analisar e investigar a experiência de sobrevivência ao câncer durante a fase da infância, enfatizando as percepções da criança com a experiência familiar e avaliando o Transtorno de Estresse Pós-traumático, para tanto, 15 crianças participaram do estudo.	Foram identificadas taxas moderadas de diagnóstico parcial e total de TEPT. Além disso, as taxas de sintomas de estresse pós-traumático também foram baixas, contudo, é preciso prudência na interpretação destes dados, em razão do tamanho limitado da amostra investigada.
Alcântara et al. (2013)	Analisar o perfil e identificar as demandas psicológicas de pacientes que realizaram procedimentos invasivos em oncologia pediátrica e seus acompanhantes. A partir disso, realizar intervenções lúdicas com o paciente e sua família.	Foi constatado através da pesquisa que a maioria das crianças adoecidas pelo câncer se encontrava na faixa etária de 3 a 6 anos de idade e entre seus acompanhantes, a maioria era mães entre 19 e 40 anos de idade. As intervenções realizadas pela equipe de psicologia foram, em sua maioria, lúdicas, seguidas da escuta psicológica e de orientação psicoeducativa, proporcionando melhor compreensão das condições inerentes ao câncer.
Domingues et al. (2013)	O artigo de revisão bibliográfica teve como objetivo compreender como o psicólogo pode ajudar o paciente terminal e seus familiares a elaborar os sentimentos decorrentes dessa situação limite.	A pesquisa demonstrou que o psicólogo desempenha papel fundamental no amparo àqueles que se encontram numa situação de perda importante em suas vidas, bem como vivem a expectativa de um luto próximo e inevitável.

Hostert; Motta & Enumo (2015)	Demonstrar estratégias psicológicas de enfrentamento, utilizadas por profissionais da psicologia em crianças com câncer, com o objetivo de que a criança tenha uma melhor adaptação a hospitalização e as limitações que este ambiente pode trazer.	Este estudo trouxe a discussão da Classe Hospitalar sob a visão da Psicologia e revelou a importância atribuída pelas crianças a estarem incluídas no contexto escolar, o que faz parte da política pública de Educação Especial. Assim, pretendeu-se contribuir com os profissionais que lidam com essas crianças, na área da saúde ou educação, fornecendo-lhes informações relevantes para a construção de sua prática profissional.
Caprini & Motta (2017)	Demonstrar o impacto psicossocial tanto para o paciente diagnosticado com câncer, quanto para sua família. Foi desenvolvido através de uma pesquisa de campo, analisando estatisticamente dados sociodemográficos e clínicos, que foram obtidos por meio de consultas em prontuários.	Na pesquisa reforçaram o foco nas condições psicológicas e psicossociais da criança adoecida pelo câncer, assim como de sua família, para que sejam o foco das avaliações no período do diagnóstico. Sendo assim, torna-se possível o estabelecimento de propostas de intervenção, com a finalidade de assegurar um desenvolvimento mais saudável possível, apesar de todo infortúnio gerado pelo câncer.
Silva Santos, Yamamoto & Custódio(2017)	Ao demonstrar um conjunto de aspectos teóricos relacionados ao processo de luto e da vivência do luto antecipatório, teve como objetivo apontar algumas questões relativas tanto ao processo de luto como suas fases e características	Neste estudo definiram que o luto é um processo que todos os indivíduos passam em algum momento de sua vida, de qualquer pessoa com alguma Importância sentimental, por isso é importante que o processo seja vivenciado por completo.
Caires et al. (2018)	Escutar as percepções dos profissionais de oncologia pediátrica quanto às principais dificuldades vividas pelas crianças/adolescentes com doença oncológica durante a recidiva da doença.	A pesquisa concluiu que em futuros estudos nesta área devem auscultar de modo direto o repertório experiencial destas crianças e adolescentes durante a recidiva e triangulá-lo com o olhar dos seus cuidadores formais e informais, em particular o dos profissionais e o dos seus pais.

Entende-se que, uma criança acometida pelo câncer, no momento de seu diagnóstico, existe a procura pela adaptação a um contexto muito impactante que é estar adoecido. Portanto é de suma importância levar em consideração os possíveis estressores que a criança e sua família estão submetidos e que irão permanecer sobre eles durante um grande período de tempo, podendo assim causar um desequilíbrio entre as estratégias de enfrentamento positivas e negativas, podendo assim aumentar os riscos psicossociais que estão submetidos no processo do adoecimento (CAPRINI; MOTTA, 2017).

Deve-se proporcionar à família do paciente a experiência e adaptação na busca de estratégias de enfrentamento. Essa atuação se mantém como uma forma simples e satisfatória, mantendo a participação efetiva do profissional de psicologia

no tratamento, enriquecendo assim o processo de desenvolvimento da família e do paciente ao longo do tratamento (MENSORIO; KOHLSDORF & COSTA JUNIOR, 2009).

Boaventura; Araújo (2012) discorrem que os familiares transmitem suas angústias para o paciente, em grande parte a família dá para a criança adoecida presentes, como alimentos especiais, brinquedos e atenção, procurando assim compensar todas as restrições impostas à criança.

Ter um filho, uma criança ou adolescente adoecido pelo câncer, é estar vivenciando muitas transformações em vários sentidos da vida. Como o deslocamento das cidades de origem, residindo basicamente em um hospital, alteram muito a dinâmica familiar. Sendo assim, as famílias são arremessadas em local desconhecido, em que vão estabelecer possíveis relações com outras famílias no mesmo contexto, o que antes era vivenciado como sofrimento individual, passa a ser enxergado como sofrimento coletivo, e o simples conviver proporciona experiências, solidariedade e apoio em toda a sua complexidade (CASTRO, 2010).

Como aponta Alcântara et al. (2013) muitas orientações devem ser seguidas com rigor por parte da família, sendo a maioria delas relacionadas a uma alimentação específica e higienização adequada do corpo. Sendo assim indispensável que a família e o paciente sejam devidamente informados e orientados sobre o funcionamento de todos os possíveis procedimentos que poderão ser utilizados durante o tratamento do câncer, e as suas devidas finalidades, para que os mesmos compreendam a importância de tais procedimentos e colaborarem com o tratamento a ser realizado.

Apesar de muitos avanços científicos na área da oncologia pediátrica nos últimos anos, nem sempre os tratamentos oncológicos tem um efeito positivo ou esperado. Em alguns casos mesmo o tratamento inicialmente tendo sucesso, o câncer pode reaparecer. Quanto ao impacto psicossocial que esta fase da doença de recidiva, tem tanto no paciente quanto na família são poucas as evidências científicas existentes, as mesmas não são favoráveis (CAIRES et al. 2018).

No atendimento de pessoas com alguma enfermidade associada a um alto risco de morte, tal como câncer, as funções do psicólogo devem ser: ajudar a pessoa a se adaptar aos seus limites, às mudanças impostas pela doença e sobre adesão ao tratamento; auxiliar no controle da dor e do estresse associados à enfermidade e aos

procedimentos necessários para tratá-la ou aliviar parte da dor fisiológica; auxiliar ainda na tomada de decisões; preparar o paciente para procedimentos invasivos provavelmente dolorosos, e, enfrentamento de possíveis consequências dos mesmos; gerar uma possível melhoria na qualidade de vida; auxiliar a aquisição de novas habilidades ou retomada de habilidades já existentes antes da doença (DOMINGUES, 2013).

Uma grande estratégia de enfrentamento são as intervenções lúdicas, assim como as psicoeducativas que são fundamentais para o processo, para que assim a criança possa compreender o processo de adoecimento pelo qual está passando. O brinquedo é um instrumento de suma importância em relação ao desenvolvimento infantil, uma vez em que promove a imaginação e criatividade da criança, além de poder possibilitar a elaboração, reprodução e as vivências de diversas situações de seu dia a dia. A partir da intervenção lúdica a criança pode expressar sentimentos, tanto agradáveis quanto desagradáveis, além de poder entender como funciona a rotina do hospital, tal como os procedimentos em que será submetida, proporcionando possivelmente uma melhor adesão ao tratamento. Além disso, as atividades lúdicas promovem também a criação de vínculo entre os profissionais e a criança hospitalizada (ALCÂNTARA et al. 2013).

O comportamento de estudar também é levado como estratégia, não somente de distração, mas de regulagem emocional, soluções de problemas e reestruturações cognitivas, assim como a esquiva do estressor. Esse fato mostra que o contexto hospitalar, promovendo o comportamento de estudar, pode certamente auxiliar e acrescentar para o aumento do repertório de enfrentamento das crianças hospitalizadas, assim como outras estratégias lúdicas (HOSTERT, MOTTA, ENUMO, 2015).

O câncer, como é uma doença crônica, é muitas vezes imprevisível, podendo delinear o caminho onde não existem tratamentos para tal, somente restando os cuidados paliativos, ocorrendo assim o luto antecipatório, esse tipo de luto envolve a família e os conhecidos mais próximos ao paciente buscando assim uma possibilidade de enfrentar a realidade da morte e aceitá-la, gerando assim mecanismos emocionais de enfrentamento para o luto que está por vir. Se tratando do processo de luto em geral, este deve ser vivenciado em todas as suas fases, para

que o enlutado elabore a perda e transforme sua vida sem aquela pessoa que foi perdida (SILVA SANTOS, YAMAMOTO; CUSTÓDIO, 2017).

Paciente, Família e Equipe

Os artigos selecionados nesta categoria discutiram sobre o paciente, a criança acometida pelo câncer, sua família e a equipe multidisciplinar, demonstrando os impactos emocionais, psicossociais e a relação da família com a criança portadora da doença, e como o trabalho da psicologia pode contribuir para o enfrentamento dessas demandas. Nessa categoria foram encontrados 6 artigos: (Froelich, 2011; Gurgel & Lage, 2013; Pazzinatto; Piazza; Ambros, 2014; Guimarães & Araújo, 2014; Santos & Santos, 2015; Nascimento & Leão-Machado, 2017).

Quadro 2 – Artigos selecionados para a categoria paciente, família e equipe. Ano de publicação: 2011 a 2017.

Autor(s), Ano	Objetivo	Conclusão
Froelich (2011)	Discutir a relação mantida entre um diagnóstico de câncer em crianças e a ideia que surge na maioria dos casos, que é a terminalidade da vida. Mostrar a importância de um espaço de acolhimento, nos quais os familiares, pacientes e os profissionais da equipe possam questionar e esclarecer dúvidas, além de compartilhar suas angustias, temores, culpas, experiências com outras pessoas que se encontram na mesma situação.	Os dados analisados mostram que o fato de o filho estar adoecido desencadeia reações emocionais de maneira intensa, e que isso requer acompanhamento psicológico sistemático para auxiliar os pais a trabalharem a ansiedade em que se encontram. Destaca-se práticas de intervenção que dão suporte a família, orientação para a equipe e qualidade de vida ao paciente.
Gurgel & Lage (2013)	Esta pesquisa bibliográfica buscou descrever a atuação do psicólogo hospitalar, mediando de forma individual ou grupal da tríade: Paciente, Família e Equipe.	A atuação da psico-oncologia foca-se no apoio. Essas ações podem ser realizadas a nível individual ou grupal. Dentro do hospital, o profissional de psicologia pode, utilizando da escuta qualificada, identificar demandas para o atendimento psicológico.
Pazzinatto; Piazza; Ambros (2014)	Auxiliar no aprendizado dos profissionais de psicologia para atuação da problemática do câncer infantil, procurando oferecer suporte	O estudo evidenciou o impacto que causa o câncer infantil em todas as pessoas envolvidas na

		para os envolvidos na situação da doença, e utilizando do apoio psicológico para que essas pessoas enfrentem o tratamento e suas demandas.	doença. As reações emocionais justificam a fragilidade e dificuldade dos familiares no enfrentamento da doença. Visto como uma possível ameaça de morte, o câncer é um processo longo e desgastante, envolvendo mudanças no âmbito familiar e socialmente. O profissional de psicologia deve entrar como membro de uma equipe multidisciplinar, trabalhando tanto com os conflitos que o paciente traz, quanto o de seus pais. O trabalho foi desenvolvido durante as internações, variando o tempo e quantidade de intervenções.
	Guimaraes & Araújo (2014)	A pesquisa teve como objetivo, através da aplicação de uma intervenção psicoeducativa, analisar e compreender a percepção do paciente, seja criança ou adolescente e de sua família, avaliando assim os benefícios e quais seriam os limites para essa intervenção.	A pesquisa confirmou a necessidade de planejamento e aplicação de intervenções psicoeducativas destinadas aos familiares de pacientes com câncer, no intuito de preveniras enfermidades associadas a esta condição clínica e promover saúde.
	Santos & Santos (2015)	Descrever o fenômeno do burnout no contexto da oncologia pediátrica, e a necessidade de que seja realizada uma ampliação de pesquisas que abordem as relações entre o estresse ocupacional e os aspectos psicossociais, levando em consideração aos fatores que permeiam a convivência dos profissionais que fazem o acompanhamento da criança com câncer.	Os resultados apontaram para uma produção científica restrita na área. Houve predominância de estudos voltados à identificação de estressores. Enfermeiros constituíram a população mais frequentemente investigada.
	Nascimento & Leão-Machado (2017)	Destacar o papel do profissional de psicologia, bem como sua importância dentro do espaço da psico-oncologia pediátrica, com a finalidade de identificar os desafios a serem superados dentro da psicologia hospitalar.	O presente trabalho concluiu que a presença do profissional da psicologia é de extrema importância no âmbito hospitalar, visto que sua prática com o paciente deve se estender para sua família e a equipe responsável pelo tratamento.

De acordo com Gurgel; Lage (2013), com relação ao paciente, o psicólogo tem o dever de conhecer a criança adoecida, sua família e também principalmente como era sua vida antes do adoecimento. Para que o diálogo se torne mais compreensível, o psicólogo necessita ter conhecimento sobre qual o tipo de câncer que o paciente tem e também sobre o tratamento que a criança irá enfrentar, podendo ser durante um período de tempo possivelmente grande. Contudo, estará apto a responder dúvidas e a aliviar a ansiedade tanto do paciente quanto de sua família, pois em muitos casos, o paciente e sua família acabam por não perguntar aos médicos sobre a doença e o tratamento, ficando muitas vezes com dúvidas, o psicólogo então pode atuar no esclarecimento dessas dúvidas acerca dessa enfermidade. Também podem oferecer atendimento nos leitos quando necessário, através da escuta qualificada acolher as angústias e identificar qualquer outra demanda possível durante o acompanhamento com a criança acometida pelo câncer.

É preciso que desde o começo do diagnóstico assim como do tratamento, seja reconhecido um membro da família mais próximo, essa pessoa é chamada de cuidador. Essa denominação é requerida para que a equipe possa ter uma boa comunicação e conseguir assim planejar intervenções que possam ter efeitos positivos durante o tratamento. Em sua grande maioria, o cuidador é uma pessoa da família e geralmente são mulheres (GURGEL; LAGE, 2013).

O intervalo de tempo entre o diagnóstico e o começo do tratamento geralmente é curto, assim os pais ou responsáveis precisam tomar decisões muito importantes em relação ao tratamento de seu filho. Essas decisões são sobre os tratamentos com grande período de tempo, invasivos e com possíveis efeitos colaterais muito desagradáveis, que além de limitar muitas atividades da criança, em alguns casos, podem desencadear em mutilações. Além desse fato, o câncer infantil é permeado por incertezas e pelo risco de vida (GURGEL; LAGE, 2013).

Em relação à necessidade de ofertar para a família do paciente programas de intervenções, estes oferecem suporte, orientação, reuniões familiares, podendo gerar troca de experiências entre as famílias de crianças que estiveram acometidas pela doença, quando necessário também pode-se estabelecer atendimento individual. Quando são esgotadas as possibilidades de tratamento e consequente

agravamento do quadro clinico do paciente, passa-se a complexidade dos cuidados paliativos (FROELICH, 2011).

Gurgel; Lage (2013) salientam que o psicólogo também deve prover suporte emocional para a família poder desenvolver capacidades psicológicas de lidar com a situação da melhor forma possível. Depois da confirmação do diagnóstico, o medo que circula a família se concretiza, o que traz muitas alterações em seu cotidiano. Por isso, um grupo terapêutico com esses familiares é bastante indicado para que essas pessoas tenham a possibilidade de colocarem suas emoções e compartilhem sentimentos, vivências com outras pessoas que estão vivenciando a mesma situação. Além de grupos, existe também a possibilidade de atendimentos individuais, estes são indicados para os familiares que estão em momento de muita dor ou que demonstrem uma dificuldade de aceitação em relação a situação em geral.

Em aspectos generalistas é possível afirmar que na atuação realizada por uma equipe multiprofissional deve se incluir um profissional de psicologia que viabilize uma descrição mais adequada do tratamento, facilitando assim desde a primeira etapa do diagnóstico, ultrapassando os estágios do tratamento e realizando um acompanhamento regular com o paciente e sua família. Até mesmo nos casos sem perspectiva de sucesso no tratamento, as intervenções psicológicas são extremamente necessárias, promovendo a qualidade de vida daquele paciente, pelo menos reduzindo seu sofrimento, além de sua família, elaborando o processo de luto, e também trabalhar a frustração da equipe de saúde que se dedicou a atender aquela criança ou adolescente (FROELICH,2011).

De acordo com Guimarães; Araújo (2014) no contexto da oncologia, as intervenções psicoeducativas realizadas pelo profissional de psicologia tem como objetivo, manejar adequadamente o estresse gerado pelo contexto em que as pessoas estão situadas e também para o desenvolvimento pessoal do público alvo.

Pazzinatto, Piazza; Ambros (2014) discutem que em alguns casos observa-se que a família do paciente se frustra por se depararem com uma doença que os incapacita de fazer algo pelo mesmo, pois até então eles conseguiam suprir suas necessidades e cuidados necessários, com essa experiência a família reconstrói seus papéis em um processo maior de interação e afetividade com o paciente. Devido a esse movimento a família apega-se muito a equipe que cuida de seu ente querido,

depositando assim suas esperanças, em muitos momentos precisando também do acolhimento e da escuta especializada para conseguirem lidar com essas situações.

Para Nascimento; Leão-Machado (2017) a presença de um profissional de psicologia na área da oncologia é de grande importância em relação ao âmbito hospitalar. As intervenções psicológicas são realizadas desde o primeiro momento que é a admissão hospitalar, com um enfoque na promoção da saúde tanto física quanto emocional do paciente e de sua família.

A complexa atuação dos profissionais envolvidos no contexto hospitalar requer um intenso acompanhamento e acolhimento emocional, o que por muitas vezes gera um desgaste emocional para os profissionais que o exercem, tanto que um documento da Sociedade Internacional de Oncologia Pediátrica (SIOP) prenuncia diversas orientações para que se previna o fenômeno do burnout, contemplando assim perspectivas tanto do contexto propriamente da sua atuação de trabalho quanto fora a ele (SANTOS; SANTOS, 2015).

Conclusão

Concluiu-se por meio desta revisão da literatura que a criança que se encontra adoecida pelo câncer, tem sua rotina afetada visto que passa boa parte do tempo em hospitais para os tratamentos e possíveis exames invasivos. A condição psicossocial da criança com câncer, também é afetada, tendo sua autoestima abalada, pois seu corpo muda durante o processo de tratamento, ocorrendo alterações também em suas atividades diárias e algumas vezes no seu círculo social. Por isso é imprescindível que haja acompanhamento psicológico para suprir as necessidades da criança. Os familiares também possuem questões que precisam ser trabalhadas, pelo fato de que uma criança com câncer muda a dinâmica familiar e muitas vezes a família não sabe como proceder diante dessa situação, que gera dúvidas, angústias e medo. A equipe que cuida da criança adoecida pelo câncer, além de ter contato próximo com ela, também tem contato com os familiares, e acabam fazendo parte da rotina um do outro, algo que pode gerar sentimentos de afeto entre todos os envolvidos na doença e no tratamento.

Sendo assim, é de suma importância que haja um tratamento que integre as três vertentes (paciente, família e equipe), para que seja possível trabalhar as

demandas que cada um apresenta, visto que a criança, quando tem suas demandas entendidas e atendidas, consegue lidar melhor com a doença, os familiares conseguem entender a situação e não deixar que as angústias e medos atrapalhem no tratamento da criança. Em relação à equipe, o processo psicológico para elaborar as demandas da mesma, é para que consigam entender os sentimentos que a situação de estar tratando uma criança com câncer, fazendo parte de sua rotina, pode lhe afetar, fazendo com que possam trabalhar de forma mais eficaz.

Referências Bibliográficas

ALCÂNTARA, Tainara V. de et al. Intervenções psicológicas na sala de espera: estratégias no contexto da Oncologia Pediátrica. **Rev. SBPH**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 103-119, dez. 2013 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151608582013000200008&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 24 Mar. 2019.

BENTO, A. Como fazer uma revisão da literatura: Considerações teóricas e práticas. **Revista JA** (Associação Acadêmica da Universidade da Madeira), n. 65, p. 42-44, 2012. Disponível em: http://www3.uma.pt/bento/Repositorio/Revisaodaliteratura.pdf Acesso em: 22 Nov 2019.

BOAVENTURA, Camila T.; ARAÚJO, Tereza C. C. F. de. Estresse pós-traumático da criança sobrevivente de câncer e sua percepção acerca da experiência parental. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal, v. 17, n. 2, p. 283-290, Ago. 2012 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413294X2012000200012&lng=en&nrm=iso. Acesso em 20 Mai. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva (INCA). **Câncer. O que é o Câncer**. Rio de Janeiro (RJ): INCA; 2018. Disponível em http://www1.inca.gov.br/conteudo_view.asp?Id=322 Acesso em 27 Fev. 2019.

CAIRES, Susana et al. Recidiva Oncológica: Olhares dos Profissionais Hospitalares sobre as Dificuldades do Paciente Pediátrico. **Psico-USF**, Campinas, v. 23, n. 2, p. 333-345, Junho 2018. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141382712018000200333&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 20 Mai. 2019.

CAPRINI, Fernanda R.; MOTTA, Alessandra B.. Câncer infantil: uma análise do impacto do diagnóstico. **Psicol. teor. prat.** São Paulo, v. 19, n. 2, p. 164-176, ago. 2017 . Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151636872017000200009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 27 Mai. 2019.

CARDOSO, Flávia T.. Câncer infantil: aspectos emocionais e atuação do psicólogo.**Rev. SBPH**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 1, p. 25-52, jun. 2007 . Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S15160858200700100004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 08 Out. 2018.

DE CASTRO, Ewerton H. B.. A experiência do câncer infantil: repercussões familiares, pessoais e sociais. **Rev. Mal-Estar Subj.**, Fortaleza, v. 10, n. 3, p. 971-994, set. 2010 . Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S15186148201000300013&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 Mai. 2019.

DOMINGUES, Glaucia R. et al. A atuação do psicólogo no tratamento de pacientes terminais e seus familiares. **Psicol. hosp**. (São Paulo), São Paulo, v. 11, n. 1, p. 02-24, jan. 2013 . Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16777409201300100002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 10 Mar. 2019.

FROELICH, Tatiane C.. Psico-oncologia e terminalidade: casos em que o paciente é uma criança. **Jornada de Pesquisa em Psicologia**, 2011.

GUIMARAES, Tathiane B.; ARAUJO, Tereza C. C. F. de. Intervenção psicoeducativa com uso de jogos eletrônicos: um estudo com familiares de pacientes oncológicos. **Rev. SBPH**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, p. 106-122, dez. 2014 . Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S15160858201400200007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 Mai. 2019.

GURGEL, L. A.;., A. M. V. (2013) Atuação psicológica na assistência à criança com câncer: da prevenção aos cuidados paliativos. **Revista de Psicologia***, 4*(1), 83-96.

HOSTERT, Paula C. da C. P.; MOTTA, Alessandra B.; ENUMO, Sônia R. F.. Coping da hospitalização em crianças com câncer: a importância da classe hospitalar. **Estud. psicol. (Campinas)**, Campinas, v. 32, n.4, p.627-639, Dec. 2015. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103166X2015000400627&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 08 Out. 2018.

MENSORIO, Marinna S.; KOHLSDORF, Marina; COSTA JUNIOR, Áderson L. Cuidadores de crianças e adolescentes com leucemia: análise de estratégias de enfrentamento. **Psicol. rev. (Belo Horizonte)**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 158-176, abr. 2009 . Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16771168200900100010&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 20 Mai. 2019.

NASCIMENTO, Bruna R.; LEÃO-MACHADO, Franciele C.. A atuação do psicólogo na área da psico-oncologia pediátrica: uma revisão sistematizada. **Revista.uningá.review**, [S.l.], v. 32, n. 1, p. 1 - 11, out. 2017. ISSN 2178-2571. Disponível em:

<http://revista.uninga.br/index.php/uningareviews/article/view/54>. Acesso em: 20 Mai. 2019.

PAZZINATTO, Marielem; PIAZZA, Tatiane; AMBROS, Suraia E.. O câncer infantil sob vários olhares. **Extramuros - Revista de Extensão da Univasf,** 2014; 2 (2):102-18. Disponível em: <http://www.periodicos.univasf.edu.br/index.php/extramuros/article/viewFile/399/225>. Acesso em: 20 Mai. 2019.

SANTOS, Ana F. dos; SANTOS, Manoel A. dos. Estresse e Burnout no Trabalho em Oncologia Pediátrica: Revisão Integrativa da Literatura. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 437-456, June 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S14149893201500020 0437&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 21 Nov. 2018.

SILVA SANTOS, Renato C.; YAMAMOTO, Yuri M.; GRIZOTTO CUSTÓDIO, Lucas M.. "Aspectos Teóricos sobre o processo de luto e a vivência do luto antecipatório". **Psicologia.pt - O Portal dos Psicólogos**. Disponível em: <http://www.psicologia.pt/> Acesso em: 26 Nov. 2018.

SIMONETTI, A. **Manual de psicologia hospitalar: o mapa da doença**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. Disponível em: https://books.google.com.br/books?id=zNYlWAP_ig8C&printsec=frontcover&dq=isbn:857396345X&hl=ptBR&sa=X&ved=0ahUKEwja5bSv2YHeAhUCi5AKHeiqAXMQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false Acesso em: 08 Out. 2018.

PUBLICIDADE E PROPAGANDA

Produtos "*Gamers*" estudo de caso da empresa Luan Martins Informática – Birigui/SP

The consumption of products in the gamer market - case study of the company Luan Martins Informática - Birigui / SP

Gabriela Tiemi Takahashi[1]
Thais Famelli Fonseca[2]
Lilian Pacchioni P. de Sousa[3]
Fernando J. A. Santos[4]
João Geraldo Nunes Rubelo[5]
Fernando Savio Rodrigues dos Santos[6]

RESUMO
O presente trabalho, desenvolvido pelos alunos do 8º Termo de Publicidade e Propaganda que, organizados em grupos compõem as denominadas Agências Experimentais de Propaganda, refere-se ao desenvolvimento de uma campanha publicitária para a empresa Luan Martins Informática, com o objetivo de tornar a marca mais conhecida e consequentemente, atrair mais clientes. A empresa conta com poucos meios de divulgação e sem muitos clientes, por ser nova no mercado, dessa maneira, a campanha elaborada, com duração de quatro meses, foi justamente para solucionar esses problemas, e alcançar os objetivos desejados pelo proprietário. Propomos diversas estratégias elaboradas para que melhor atendesse as necessidades da L.M. Realizou-se um estudo descritivo de caso com aplicação de uma pesquisa de marketing, com delineamento quantitativo de qualitativo de tratamento dos dados. Por meio da pesquisa observou-se um desconhecimento por parte da população de Birigui sobre a marca, todavia, a entrevista realizada com os atuais clientes, revelou uma imagem positiva a respeito dos serviços prestados e produtosvendido,principalmenteos*"gamers".*
Palavras-chave: Planejamento de Campanha. Marketing. Produtos "Gamer"

ABSTRACT
The present study developed by the students of the 8th Term of Advertising, organized in a group - Experimental Advertising Agencies - refers to the development of an advertising campaign for the company Luan Martins Informática, aiming to make the brand better known and consequently, attract more customers. The company has few means of disclosure and without many customers, because it is new to the market, so the campaign designed was precisely to solve these problems, and achieve the goals desired by the owner, thus proposed various strategies designed to better meet the needs of LM, lasting four months. We carried out a descriptive case study and application of a marketing research, with quantitative qualitative design of data treatment. Through the survey it was observed a lack of knowledge by the population of Birigui brand Luan Informática, however, the interview with current customers revealed a positive image about the services provided and products sold by the company, especially the gamers.
Keywords: Campanha's plan. Marketing. "Gamer" products

1Acadêmica do 8° termo do curso de Comunicação Social - habilitação em Publicidade e Propaganda do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-SP.
2Acadêmica do 8° termo do curso de Comunicação Social - habilitação em Publicidade e Propaganda do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-SP.
3Publicitária, mestre em Administração, Comunicação e Educação (UNIMARCO). Docente do curso de publicidade e propaganda do UNISALESIANO - Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Araçatuba/SP.
4 Mercadólogo, mestre em Mídia e Tecnologia pela UNESP/Bauru. Docente do UniSALESIANO – Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Araçatuba/SP.
5Geógrafo, Filósofo, Mestre em Geografia pela UNESP/Presidente Prudente. Docente do UniSALESIANO - Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Araçatuba/SP.
6Mestre em Publicidade e Coordenador do curso do curso de Comunicação Social - habilitação em Publicidade e Propaganda Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - UniSalesiano - Araçatuba/SP.

Introdução

O mercado tecnológico passa por diversas mudanças diariamente, e o público está cada vez mais exigente, em se tratando de produtos que querem adquirir ou serviços que desejam contratar. Por isso, além da boa prestação de serviços e qualidade dos produtos, é necessário o investimento em um bom meio de divulgar o que é oferecido pela empresa, sempre em busca de ter um diferencial e manter-se com destaque diante dos concorrentes.

O presente artigo foi elaborado com base nas informações contidas no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) de Publicidade e Propaganda do Unisalesiano- Araçatuba/SP, realizado pela Agência Experimental de Publicidade e Propaganda Clio Insight, tendo como objetivo planejar uma campanha de propaganda para a empresa Luan Martins Informática a qual tem como negócio principal a venda de produtos *gamers*, porém, também vende produtos periféricos e eletrônicos em geral e presta serviços de informática.

Para a elaboração do trabalho, realizou-se uma pesquisa consistindo em um estudo aprofundado sobre o mercado de jogos e tecnologia, para que assim, fosse possível o desenvolvimento de um planejamento estratégico de campanha bem fundamentado.

O ramo da tecnologia e da venda de produtos eletrônicos no Brasil, ao decorrer dos anos, vem crescendo cada vez mais. Segundo pesquisa realizada à página *Tecmundo*, no início do ano de 2017 a Associação Nacional de Fabricantes de Produtos Eletroeletrônicos anunciou haver a expectativa de fechar o ano de 2017 com o crescimento de até 15% sobre o aumento das vendas de produtos eletrônicos

e, em 2018, no meio do ano chegou a anunciar a alta produção de 14,6% nos produtos deste mercado.

Foram coletadas informações sobre a empresa Luan Martins Informática, e realizadas pesquisas para melhor entendimento do mercado em que a empresa está situada, público-alvo, concorrentes, fornecedores, além da análise ambiental sobre o segmento de mercado dos jogos e dos equipamentos de informática.

Sabendo que o proprietário tem como demanda principal o público consumidor denominado "*gamer",* e seu foco é a venda de produtos periféricos *gamers*, foi realizado um estudo sobre esse mercado tecnológico e sobre os consumidores, para entender o perfil dos mesmos, quais seus costumes, rotina, e também saber de todas as suas necessidades e opiniões a respeito do universo dos *games*.

A campanha foi desenvolvida com objetivo de solucionar os problemas e atender as expectativas do cliente.

O mercado e o público *gamer*

O termo *gamer* refere-se às pessoas que gostam de jogos e tem por hábito dedicar seu tempo jogando *games* ou procurando informações e novidades sobre este assunto. E a cada ano que passa, o mercado de jogos vem aumentando, graças ao interesse do público *gamer.*

Existem pessoas que costumam jogar por *hobby* nas horas vagas e também pessoas que trabalham neste ramo, sejam como jogadores profissionais, narradores, analistas ou apresentadores de campeonato, *youtubers*, organizadores de eventos, entre muitas outras funções. Aos poucos, os empregos nestas áreas estão crescendo e ganhando mais visibilidade.

Para muitas pessoas os *games* são apenas um passatempo, uma diversão qualquer para as horas vagas, mas na verdade vai muito além desse pensamento. Sobre o mercado de *games* no mundo todo e principalmente no Brasil, pode-se dizer que é um mercado de grandes negócios, e falando ainda com mais detalhes, de acordo com informações obtidas no site *Exame* publicado em 2019, é esperado um aumento de 5,3% no ramo até 2022.

Conforme resultados apontados no ano de 2018 pela 19º Pesquisa de Entretenimento e Mídia, da PwC, o Brasil estava como líder latino-americano em jogos eletrônicos, e no ano de 2018, o país atingiu o faturamento de 1,5 bilhões de dólares e está em 13º na classificação global. A pesquisa ainda apontou que apenas com jogos de celulares, o faturamento passará de 324 milhões de dólares em 2017 para 878 milhões de dólares até 2022.

Existem produtos específicos para cada perfil/público com o interesse em jogos, assim chamados de produtos *gamers,* que tem adaptações e funções apropriadas para a melhor utilização desses objetos/instrumentos, de acordo com a necessidade de cada jogador. Dentro desta categoria de produtos, existem os consoles, periféricos (teclados e mouses *gamers*, *headsets*, entre outros) e também os próprios jogos.

Com o crescente desenvolvimento do seguimento de *games* e na venda de produtos *gamers* no Brasil, o país já tem a primeira escola estúdio de jogos digitais da América Latina - localizada na zona norte do Rio de Janeiro -, e isso é considerado um grande avanço no mercado brasileiro, abrindo muitas oportunidades. Com todas essas informações, podemos dizer que o aumento da venda de produtos *gamers* será considerável e muito significante para as empresas deste segmento; as pessoas começarão a adquirir e investir ainda mais no ramo de tecnologias e *gamers*, e assim, esse mercado estará em constante crescimento e os fanáticos por *games* estarão cada vez mais em busca das novidades e inovações.

Desenvolvimento da campanha para a Luan Martins Informática

Realizou-se um estudo de caso da empresa Luan Martins Informática que se localiza em Birigui/SP, e como a empresa é nova no mercado, ainda não é conhecida, necessitando obter mais visibilidade da marca e consequente aumento de vendas dos produtos e prestação dos serviços de informática.

Os produtos vendidos pela Luan Martins Informática são denominados produtos *gamers,* além dos periféricos em geral, produtos tecnológicos e prestação de serviços como técnico de informática. A campanha foi elaborada focando a venda

dos produtos *gamers,* pois, o cliente tem o desejo de ampliar seus negócios neste segmento de mercado.

O trabalho passou por várias etapas, de início coletamos todas as informações necessárias sobre a empresa, para que o *briefing* fosse elaborado e, dessa maneira, conhecer a empresa como um todo; sua história, objetivos e metas a serem alcançadas, pois, necessitamos do máximo de informações possíveis para dar início à elaboração da campanha, e assim, obter o resultado esperado.

Posterior ao levantamento das informações referentes à empresa realizou-se uma pesquisa mercadológica, etapa esta que foi de extrema importância para obter todas as informações sobre o mercado em que a empresa está atuando, são elas as de maior relevância: perfil do público-alvo - onde se podem encontrar possíveis clientes -, suas rotinas, hábitos de lazer e de compra, os valores que normalmente estão acostumados a investir na compra dos produtos *gamers*, quanto tempo passam jogando, as redes sociais mais acessadas e consequentemente, identificar e definir oportunidades de marketing, os concorrentes, pontos positivos e os problemas enfrentados pela empresa.

A agência realizou uma pesquisa de campo com dois tipos de públicos, primeiramente, os clientes da empresa, os quais responderam a uma entrevista semiestruturada denominada "Pesquisa A", com delineamento qualitativo na análise dos dados obtidos. Os sujeitos foram 8 clientes, abordados pessoalmente e através do aplicativo *WhatsApp*. Com os indivíduos que ainda não eram clientes, aplicou-se a "Pesquisa B", tendo como instrumento um questionário estruturado, não disfarçado. Por meio da análise quantitativa dos resultados, obtivemos resultados relevantes, levando em consideração o rigor estatístico no levantamento das informações. Foram 265, o número de entrevistados por meio de inquérito pessoal e através da plataforma de questionário chamada *Google Forms*. Quando finalizada a pesquisa, fez-se uma análise destes dados e o cruzamento dos resultados para que um diagnóstico fosse montado e algumas conclusões tiradas, tais como: a maioria dos consumidores compra em lojas *online* e tem acesso com maior frequência às mídias digitais.

Foi possível, por meio da pesquisa, traçar o diagnóstico da situação em que a empresa se encontra e definir as características do público-alvo, as possíveis mídias que mais terão impacto neste público e a mensagem mais eficaz a ser transmitida por meio das peças publicitárias.

O desenvolvimento do planejamento da campanha teve como ponto de partida o objetivo do empresário que era o de conseguir mais visibilidade e clientes para a empresa, dessa maneira, elaboramos uma média de dez ações, entre propostas de comunicação e de marketing.

Para articulação do plano de mídia, definimos os melhores meios e veículos a serem usados, levando em consideração os hábitos de mídia apontados na pesquisa.

A parte criativa do projeto foi apresentada na última etapa na qual desenvolvemos peças publicitárias bem como uma nova identidade visual para a marca Luan Martins Informática.

Procedimentos Metodológicos utilizados na Pesquisa de Mercado

Na pesquisa com o público já cliente da empresa Luan Martins Informática, foi utilizado o método qualitativo, e a partir das análises dos resultados foi possível tirar algumas conclusões, podendo confirmar de acordo com o que foi passado pelo cliente no *briefing* quando perguntamos seus pontos positivos. Foi avaliado pelos clientes tudo o que estava relacionado à empresa Luan Martins Informática, podendo entender os reais motivos de compra de produtos *gamers* e serviços contratados pelos clientes, e com isso conhecer o perfil do público que já é cliente da empresa e do que ainda não é cliente.

De acordo com o 08 clientes entrevistados, responderam confiar na qualidade dos serviços prestados e variedade de produtos; os clientes também avaliaram positivamente os preços praticados e rapidez no atendimento para finalização de todos os serviços prestados, e por esses motivos indicam a L.M para amigos e conhecidos.

Conforme as pesquisas e conversas com os entrevistados, os mesmos apontaram que a qualidade dos produtos é o atributo que mais levam em

consideração na hora da compra, e por último, após analisar e pesquisar sobre cada produto, os entrevistaram responderam fazer comparação da qualidade com o preço dos produtos, para analisar qual compensa mais, as vantagens e desvantagens de cada produto/marca, pois nem sempre ter o maior preço, tendo em vista a melhor marca, é o que irá atingir as necessidades de cada pessoa/jogador, ter as funções necessárias.

A partir da análise dos resultados, foi concluído que, a maioria do público é composta por homens de 20 a 24 anos de idade que trabalham e estudam. A maioria das pessoas que respondeu adquirir produtos específicos para jogos de computador trabalham e estudam, e, foi visto que os mesmos costumam dedicar seu tempo jogando apenas alguns dias da semana.

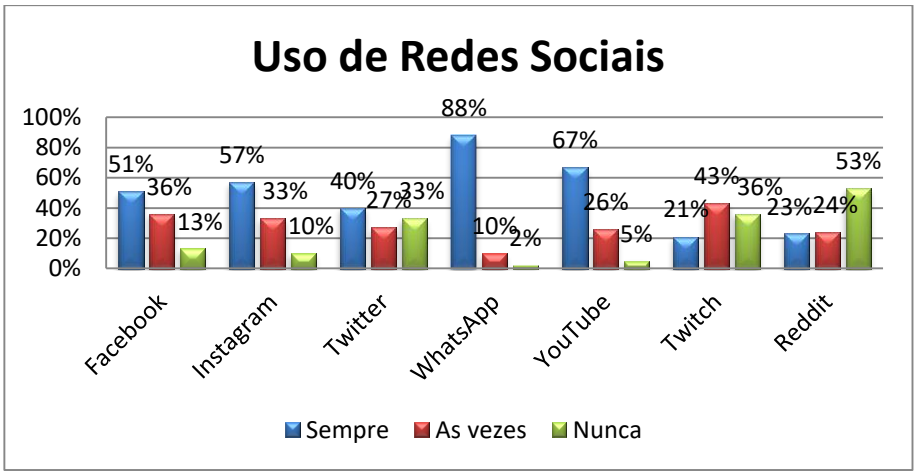
Em relação aos concorrentes principais da loja, as três lojas de informática da cidade de Birigui mais apontadas foram: Computec, Excelent Computadores e Infonet.

A maioria dos entrevistados relatou ser *League of Legends*, o jogo favorito. Os consumidores de produtos *gamers*, costumam adquirir esse tipo de produto apenas às vezes, e em sua maioria, compram peças da parte de *hardware*. Afirmamos também, que a maioria dos consumidores desse tipo de produto costuma gastar de R$200,00 a R$500,00 em cada compra que fazem.

Com o resultado, percebemos também que a maioria dos consumidores compra em lojas *online*, mesmo não sendo regularmente.

Embora muitos não conheçam a empresa, aqueles que conhecem a Luan Martins Informática, foi por meio das divulgações em redes sociais, e conforme o gráfico apontado a seguir, esse público tem o hábito usar com mais frequência o *WhatsApp*, *Instagram* e *Facebook*, no qual foram as redes sociais usadas para métodos de divulgação, segundo informações dadas pelo cliente, fig. 01.

Figura 01 - Uso das Redes Sociais



Fonte Agência Clio Insight

Além das redes sociais, os entrevistados da "pesquisa A" informaram que conheceram a empresa por meio de indicações, sendo que estão satisfeitos e confiam nos serviços prestados, conforme demonstrados nos trechos retirados da entrevista:

> *[...] recomendo, pois presta um bom atendimento e confiança [...]* E1
>
> *[...] amigos que compraram e recomendaram, produtos e serviços de qualidade, ótimo atendimento, rápido na entrega. Super recomendo aos meus amigos [...] E3*
>
> *[...] conheci o Luan na época de escola e com isso, tive a confiança necessária para acreditar em comprar produtos com o mesmo [...]* E6
>
> *[...] um ótimo profissional, de confiança e leva sua empresa e seus clientes muito a sério [...]* E7

Por este sentido, conheceram a empresa por meio de indicações, observa-se como o consumo é influenciado por decisões tomadas a partir das observações de terceiros.

Planejamento de campanha para a Luan Martins Informática

Segundo Sant'anna, Junior; Garcia (2010), o planejamento deve ser o pivô que centraliza, coordena e integra todos os fatores necessários à realização dos objetivos mercadológicos e de propaganda.

A agência Clio Insight, elaborou o planejamento da campanha para a empresa Luan Martins Informática com base nas informações e pesquisas apresentadas anteriormente.

Visto que os maiores objetivos da empresa são: gerar mais visibilidade para a empresa e conquistar mais clientes, foram criadas ações de comunicação e marketing para que sejam alcançados esses objetivos.

Por meio de uma Campanha de Propaganda, definimos o posicionamento da marca Luan Martins Informática, considerando ser necessário que a marca esteja gravada na mente do consumidor como uma empresa que oferece produtos com ótimo custo-benefício, pois segundo a pesquisa feita na etapa de pesquisa mercadológica do trabalho, o consumidor leva bastante em conta a qualidade dos produtos antes de adquirir algum produto.

A agência Clio Insight sugere que o posicionamento da empresa de Luan seja através do benefício, por ele ter bastante reconhecimento por oferecer produtos de ótima qualidade.

Para reforçar este posicionamento, sugerimos uma nova denominação para a empresa. Tratando-se da identidade visual da empresa, foi sugerido ao cliente um novo logo, e com isso, o mesmo nos sugeriu desenvolver o logo mudando também o nome da empresa para "X5".

Novo logo e slogan

Conforme solicitado pelo cliente, a agência atendeu ao pedido do mesmo e desenvolveu então, uma nova identidade visual para sua empresa. Atendemos a solicitação do mesmo para a mudança do nome Luan Martins Informática para X5 Tecnologia e *Gamers* e ainda completamos com o slogan "*Para gamers vitoriosos*".

A justificativa do cliente sobre o nome "X5" é pelo fato de estar assimilando a sua marca ainda mais com o universo dos *games*, pois X5 significa "5 contra 5", que no caso, é a quantidade de jogares que cada time profissional possui nos campeonatos de *gamers*.

Sobre o slogan "*Para gamers vitoriosos*" baseamo-nos na ideia de que quando você ganha uma partida, se torna uma pessoa vitoriosa no jogo. E com isso, o *slogan* tem a função de transmitir que a loja X5 e seus produtos são feitos para todos os *gamers* que é ou querem ser vitoriosos um dia.

A agência, propôs 02 modelos de logotipo para o cliente. Sendo que o logotipo principal foi elaborado na composição da cor alaranjado, pois como escolha e a pedido do proprietário, o alaranjado é sua cor preferida, sendo assim, atendemos a solicitação do cliente, fig. 02.

Figura 02: Logotipo principal

Fonte: Agência Clio Insight

Uma segunda ideia de logotipo foi apresentada ao proprietário, levando em consideração as questões estéticas, optando então as cores alaranjado e amarelo, pois com essas tonalidades têm um pouco de iluminação permitindo então que dê para "brincar" no digital, fig. 03.

Figura 03: Logotipo alternativo

Fonte Agência Clio Insight

Justificativa de mídia

Através da pesquisa de campo, obtivemos algumas informações sobre o público-alvo como: onde podemos encontra-los? Quais meios de comunicação mais acessam? Como costumam contratar os serviços de informática ou compra de equipamentos?

A empresa Luan Martins Informática tem dois perfis de clientes, público primário e público secundário, sendo que, é definido como público primário, os jovens/homens, fanáticos por *games*. Já o público-alvo secundário, são pessoas jurídicas ou físicas que precisam de qualquer tipo de manutenção de computadores em geral, exemplo: limpeza, formatação, instalação de programas, suporte técnico, etc. – e consequentemente, também necessitam de periféricos e eletrônicos.

Ainda sobre os resultados das pesquisas de campo, ambos os públicos primário e secundário, estão conectados diretamente e diariamente com a *internet*, em redes sociais como *facebook*, *instagram*, *whatsapp* e *youtube.*

A grande maioria dos entrevistados nos informou que quando vão solicitar algum serviço de informática ou compra de produtos, constatam a loja ou o técnico de informática pela *internet*, principalmente o público primário que fazem compras de produtos *gamers*, por esse motivo, a agência Clio Insight optou em focar a campanha nas mídias digitais, pois possui baixo custo de veiculação e tem grande alcance, sendo assim, toda campanha será de continuidade linear para a memorização da marca X5 Tecnologia e *Gamers* e seus produtos e serviços oferecidos.

Além das redes sociais, também optamos por uma mídia alternativa, no caso foi escolhida a *TV One*, fazendo o uso dos seus monitores de alta tecnologia. Nela sugerimos veiculações em 05 pontos diferentes e estratégicos durante todo o período da campanha, que no caso são 04 meses (de agosto a dezembro de 2020) na região de Birigui/SP. Nessa mídia estaremos alcançando com maior facilidade o público secundário, pessoas físicas que possuem empresas ou não, mas, que vão a algum lugar passar um tempo, comer, se reunir com os amigos, academia, etc – e através dessa mídia, estaremos alcançando todas as faixas etárias e classes sociais,

que é o perfil do público secundário, ou seja, pessoas que adquirem produtos eletrônicos ou precisam de serviços de manutenção em seus computadores.

Considerações finais

Este trabalho de conclusão de curso foi planejado com o intuito de fazer com que a Luan Martins Informática, ou melhor, a nova marca "X5 Tecnologia e Gamers" ganhasse mais visibilidade, alcançasse mais clientes e aumentasse seu faturamento. A campanha de propaganda foi elaborada pela agência experimental Clio Insight, atendendo às necessidades através dos melhores métodos sugeridos para alcançar todos os objetivos da empresa.

Não havendo informações suficientes quando entrevistado os 08 clientes da empresa, consideramos que foi essencial para este projeto a realização da pesquisa de campo de cunho mercadológico, na qual, nos pautamos para toda a elaboração das estratégias de campanha.

Para a avaliação da eficácia deste projeto, efetivamente utilizado pelo cliente, sugerimos que seja realizada, como forma de avaliar o retorno sobre o investimento, uma pesquisa de satisfação dois meses após o término da aplicação do projeto.

O público-alvo da campanha poderá receber um formulário, podendo ser pelas redes sociais, com perguntas a respeito da opinião sobre: a promoção da qual participou, sobre o brinde que recebeu, bem como sobre a propaganda vista nas redes sociais. Dessa forma, poderemos ter conhecimento sobre o alcance do trabalho desenvolvido.

Referências Bibliográficas

CESAR, Newton. **Direção de Arte em propaganda.** 8 ed. Brasília: Editora Senac, 2006.

ELETROEXPO. **Brasil: 4º maior mercado consumidor de eletrônicos do mundo**. Disponível em:< http://eletroexpo.com.br >. Acesso em: 11 nov. 2019.

EXAME. **Mercado de games no Brasil deve crescer 5,3% até 2022, diz estudo.** Disponível em:< https://exame.abril.com.br/negocios/mercado-de-games-no-brasil-deve-crescer-53-ate-2022-diz-estudo/>. Acesso em: 22 set. 2019.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI.** São Paulo: Editora Futura, 2000.

LOPES, A.Paraguassu. **Ética na propaganda.** São Paulo: Editora Atlas, 2003.

LUPETTI, Marcélia. **Gestão estratégica da comunicação mercadológica.** São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MARTINS, Zeca. **Propaganda é isso aí! : um guia para novos anunciantes e futuros publicitários.** São Paulo: Saraiva, 2010.

PEREZ, Clotilde; BARBOSA, Ivan. **Hiperpublicidade.** v. 2 Atividades e tendências. São Paulo: Thomson, 2008.

PREDEBON, José (org). **Propaganda: profissionais ensinam como** se faz. São Paulo: Atlas, 2000.

SAMPAIO, Rafael. **Propaganda de A a Z**: como usar a propaganda para construir marcas e empresas de sucesso. 4 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2013.
SANT'ANNA, Armando. **Propaganda: Teoria, Técnica e Prática.** 7 ed. Revisada e Atualizada. São Paulo: Thomson Learning Edições, 2006.

SANT'ANNA, Armando; JÚNIOR, Ismael R.; GARCIA, Luiz F. **Propaganda: Teoria, Técnica e Prática.** 8 ed. Revisada. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

TEMUNDO. Brasil cresce em 5% em vendas de eletrônicos em 2018. Disponível em:< https://www.tecmundo.com.br/mercado/138765-brasil-cresce-5-vendas-eletroeletronicos-em-2018>. Acesso em: 11 nov. 2019.

Projeto Experimental de Propaganda: Campanha Institucional para a Associação de Amigos dos Autistas - AMA

Experimental Propaganda Project: Institutional Campaign for the Friends of Autistic Association – AMA

Camila de Souza Lima[1]
Dayton Roger de Oliveira Filho[2]
Gabriela Cristina Borges[3]
Luan Henrique Oliveira Vieira[4]
Lilian Pacchioni P. de Sousa[5]
Fernando Jacinto Anhê Santos [6]
João Geraldo Nunes Rubelo[7]
Fernando Savio Rodrigues dos Santos[8]

RESUMO

O presente trabalho teve como tema principal a elaboração de um projeto experimental constituindo-se como uma Campanha Institucional para a Associação dos Amigos dos Autistas (AMA), instituição esta, sem fins lucrativos, a qual visa o desenvolvimento e inclusão da pessoa com autismo. O objetivo foi, por meio da campanha, transmitir à população informações sobre o autismo, bem como divulgar a imagem da associação e, dessa forma, aumentar a arrecadação de fundos para realização de melhorias estruturais. Após o levantamento de informações sobre a AMA, realizou-se um estudo descritivo de caso no qual foram utilizadas técnicas quantitativas e qualitativas de leitura de dados. Com análise dos resultados advindos de uma pesquisa de campo, planejou- se ações de marketing para a captação de recursos e ações de comunicação para divulgar a causa e posicionar a AMA como referência no ensino e inclusão da pessoa com autismo, tendo como princípio o amor, respeito e responsabilidade. A pesquisa apontou duas informações que nos chamou a atenção: A instituição ainda é pouco conhecida e a visão das pessoas sobre o autismo, ainda é equivocada. O projeto teve um papel importante na sociedade, pois visa contribuir e fornecer bases comunicacionais, que auxiliarão no trabalho de inclusão social da pessoa com o autismo.

Palavras-chave: Projeto Experimental, Comunicação, Inclusão, Autismo.

ABSTRACT

The present study had as its main theme the elaboration of an experimental project constituting as an Institutional Campaign for the Association of Friends of Autists (AMA), this non-profit institution, which aims at the development and inclusion of the person with autism. Through the campaign, the objective was to transmit information about autism to the population, as well as disseminate the association's image and thus increase fundraising for structural improvements. After collecting information about the AMA, a descriptive case study was performed in which quantitative and qualitative data reading techniques were used. With the analysis of the results from a field research, marketing actions for fundraising and communication actions were planned to publicize the cause and position the AMA as a reference in the teaching and inclusion of the person with autism, with the principle of love. , respect and responsibility. The research pointed out two information that caught our attention: The institution is still little known and people's view of autism is still wrong. The

project played an important role in society, as it aims to contribute and provide communicational bases that will assist in the social inclusion work of people with autism
Key-words: Experimental project, Communication, Inclusion, Autism.

[1] Acadêmica do 8° termo do curso de Comunicação Social - habilitação em Publicidade e Propaganda do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-SP.
2 Acadêmico do 8° termo do curso de Comunicação Social - habilitação em Publicidade e Propaganda do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-SP.
3Acadêmica do 8° termo do curso de Comunicação Social - habilitação em Publicidade e Propaganda do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-SP.
4Acadêmico do 8° termo do curso de Comunicação Social - habilitação em Publicidade e Propaganda do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-SP.
5Publicitária, mestre em Administração, Comunicação e Educação (UNIMARCO). Docente do curso de publicidade e propaganda do UNISALESIANO - Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Araçatuba/SP.
6Publicitário e Mestre em Mídia e tecnologia pela Unesp/Bauru. Docente do Centro Universitário Católico Salesiano Auxiliam - UniSALESIANO de Araçatuba.
7Geógrafo, Filósofo, Mestre em Geografia pela UNESP/Presidente Prudente. Docente do UniSALESIANO - Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Araçatuba/SP
8Mestre em Publicidade e Coordenador do curso do curso de Comunicação Social - habilitação em Publicidade e Propaganda Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium - UniSalesiano - Araçatuba/SP.

Introdução

O presente artigo apresentou o desenvolvimento de uma campanha publicitária para a Associação dos Amigos do Autista de Araçatuba - AMA, executada pelos alunos do último termo de Publicidade e Propaganda do Unisalesiano-Araçatuba/SP.

A AMA foi fundada em 10 de Maio de 1999, através da iniciativa de um grupo de pais e profissionais envolvidos com a causa que, preocupados com a falta de atendimento específico para crianças dentro do espectro autista, decidiram lutar pelos direitos dos filhos de terem lazer, educação, saúde e convivência social, considerando necessário um trabalho psicopedagógico especializado, através de uma sistemática de atividades multidisciplinares. A associação realiza atendimento direcionado às pessoas afetadas pelo TEA (Transtorno do Espectro Autista), e não há limite de faixa etária para atendimento. O trabalho desenvolvido na AMA de Araçatuba é gratuito e atende grande parte dos municípios da região.

Segundo o site da AMA, o autismo ainda se trata de uma síndrome se não desconhecida, pouco popularizada, considerada como um transtorno invasivo do desenvolvimento, manifestando-se antes dos três anos. O diagnóstico é atribuído às crianças que apresentam comprometimento qualitativo à integração social recíproca e à comunicação, além de comportamento restrito, estereotipado e repetitivo.

É de incumbência da AMA o ensino especial, que diferente do ensino regular, possui maior dedicação do tempo e atenção especial de profissionais treinados, especialistas no assunto e com vasta experiência profissional. O tratamento consiste em intervenções psicoeducacionais, orientação familiar, desenvolvimento da linguagem e/ou comunicação.

O serviço inclui profissionais qualificados, como psiquiatra, psicólogo, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta e educador físico, para um acompanhamento focado nas necessidades de cada aluno, pois é fundamental que cada caso seja analisado e tratado individualmente, focando nas necessidades e potencialidades de cada criança.

Problemas de comunicação constatados na AMA

A imagem alcançada pela associação através das ações de comunicação anteriores corresponde a de uma escola não muito conhecida que atende apenas pessoas com autismo, mas que não possui capacidade de atender todos aqueles que precisam de acompanhamento especializado, no entanto, é vista como uma associação de prestígio, pois o trabalho prestado tem ajudado e facilitado a vida de muitas pessoas. Segundo a Coordenadora, a associação possui grande credibilidade entre empresários e a alta sociedade que conhece o trabalho da AMA e colabora com ela, principalmente por ser a única instituição na região a prestar serviços específicos e apenas para crianças com autismo.

A AMA não conta com um profissional qualificado para criar as estratégias de comunicação da empresa, como um publicitário, por exemplo. São planejadas e executadas pela própria coordenadora da instituição de forma amadora e focada apenas no círculo de empresas e pessoas próximas à instituição que contribuem ocasionalmente com dinheiro ou serviços. Os meios de comunicação utilizados para divulgar a AMA incluem mídia impressa como folhetos e convites, entrevistas gratuitas no rádio, TV e jornal impresso, além de palestras sobre o autismo e um website.

A identidade visual da associação é incompleta, com a ausência de papelaria e materiais gráficos que reforcem a imagem da instituição e seu posicionamento.

Outro problema percebido na esfera da comunicação da empresa, está relacionado ao site da instituição, este oferece informações superficiais sobre a AMA e possui um formato/layout pouco atrativo e arcaico. Compreende-se que tais atitudes estão relacionadas á falta de uma receita maior e fixa no caixa da associação, impedindo-a de realizar um serviço mais profissional de comunicação.

Identificamos que a associação tem como concorrente principal, na conquista de apoiadores, a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), que também possui um projeto para o tratamento de portadores do espectro autista, no entanto, já também uma concorrência indireta, representada pelas outras associações filantrópicas de Araçatuba. As mesmas destacam-se conquistando grande número de patrocinadores, o que dificulta para a AMA obter recursos para a obtenção de recursos para a manutenção do prédio, pagamento dos gastos com funcionários e alimentação dos alunos.

Procedimentos metodológicos para realização da pesquisa de campo

A definição do problema de pesquisa é a parte crucial para o desenvolvimento de um projeto, de modo que possa identificar as perguntas que precisam ser respondidas, pois é através do problema que se estipula o tipo e o método de pesquisa a serem utilizados, além de anteceder todos os processos necessários para a criação de um projeto capaz de alcançar os resultados esperados.

De acordo com Pinheiro *et al* (2006, p. 74), *[...] O problema de pesquisa delimita o alcance do estudo, especifica a natureza da informação desejada e explicita qual é a real dúvida de informação.*

Por isso, apenas depois da definição do problema de pesquisa é que se pode ter certeza das hipóteses e dos objetivos do estudo a ser realizado, sendo estes os próximos passos.

Tendo a necessidade de se obter informações de fontes primárias, inseriu-se neste projeto uma pesquisa de campo q qual teve como objetivos investigar se as pessoas conhecem o autismo e instituições que trabalham com esta síndrome, seus hábitos de mídia e obter uma maior compreensão do porque as empresas doam para

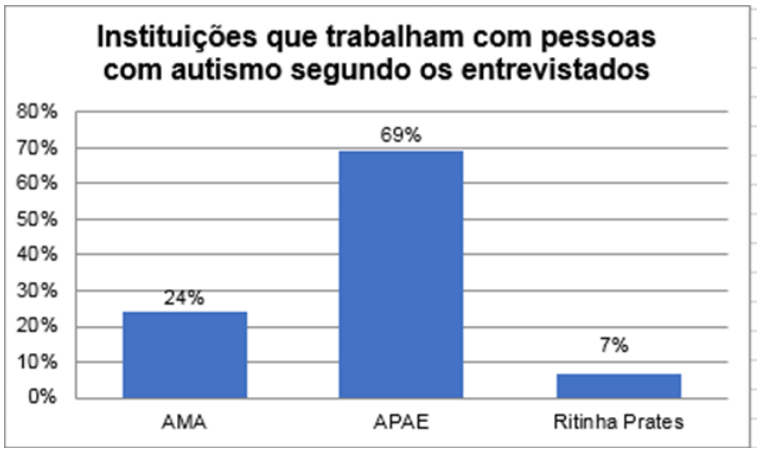
organizações que apoiam causas sociais. Foram aplicadas duas pesquisas denominadas pesquisa A e B.

Com a pesquisa A, realizada com a população de Araçatuba e aplicada no centro da cidade, na entrada do Supermercado Rondon e Muffato, além de bairros como Umuarama, São José e Concórdia, confirmamos algumas hipóteses levantadas: as pessoas, com maior grau de instrução, apresentam maior conhecimento sobre o autismo e grande minoria de pessoas não sabe ao certo o que é o autismo, fator este que comprova a falta de conhecimento das pessoas sobre o assunto e que consolida a necessidade de informar a população sobre o autismo, conforme objetivo de comunicação da associação.

A agência observou que a maioria das propagandas visualizadas foram as veiculadas em TV, seguido da internet nas redes sociais. Com relação às pesquisas realizadas pelos entrevistados sobre o autismo, a maioria deles mostrou-se insatisfeitos, pois acharam o conteúdo exposto de difícil entendimento e apenas uma minoria achou claro e objetivo, demonstrando à agência a necessidade de se ater ao tipo de conteúdo do site da instituição, uma vez que é destinado a vários tipos de público.

Apurou-se nas pesquisas que, do total da amostra entrevistada, a maioria não conhece instituições que trabalham com pessoas autistas em Araçatuba (gráfico 01) e, dentre as instituições conhecidas, foram citadas a APAE, este considerado concorrente direto da instituição, em segundo lugar a AMA e em terceiro lugar e com menor número de respostas a Ritinha Prates, sendo que esta última não trabalha com pessoas com autismo.

Gráfico 1 – Instituições que trabalham com pessoas com autismo segundo os entrevistados



Fonte: Agência Axial – setembro/2019 – Mercado: Araçatuba

Em se tratando dos hábitos de utilização das mídias, mais da metade dos entrevistados leem jornal, comprovando a viabilidade da veiculação de anúncios da campanha no mesmo. Ao se avaliar o rádio e a Internet, constatou-se que os melhores horários para veiculação são respectivamente de manhã e à noite. Referente às redes sociais e de acordo com os dados de frequência, as mídias mais viáveis para a campanha em ordem de maior utilização são o WhatsApp, YouTube, Instagram e Facebook.

Dentre as pessoas que disseram conhecer ou ter ouvido falar sobre o autismo, afirmaram que a pessoa autista vive no seu próprio mundo; algumas não sabiam descrever exatamente, outras relataram como característica o *déficit* de atenção, *déficit* de aprendizagem, tremedeira, não gostar de ser tocada e não desenvolver o intelectual.

Com relação aos resultados da pesquisa B, após a agência analisar as respostas dos entrevistados constatou-se que algumas empresas preocupam-se com a sociedade e reconhecem como um dever, dividir parte dos seus lucros com a parcela da população que mais necessita, tentando sempre criar projetos que de alguma forma beneficiem instituições apoiadoras de causas sociais. Foi constatado também que as contribuições são feitas em sua maioria para entidades que atendem crianças.

Concluímos que geralmente as empresas são procuradas pelos representantes das instituições ou por pessoas físicas que desenvolvem projetos de inclusão social, estas entidades buscam por patrocínio, doações em dinheiro,

doações de alimentos, patrocínios e permutas como apoio em eventos para instituições conhecidas na cidade.

Dentre os benefícios já recebidos pelas empresas ao realizar prestação de serviços filantrópicos, destacam-se o sentimento, por parte da equipe gestora, de satisfação em poder ajudar quem precisa e a realização pessoal que isso gera. As ações também promovem a imagem da empresa, além do reconhecimento da população e de outras empresas. Para alguns representantes, a comunicação das ações filantrópicas realizadas pode incentivar outras empresas a colaborar também com as instituições, mostrando que as doações podem promover a marca, além de ajudar quem necessita.

A mudança que os patrocinadores e apoiadores gostariam de ver na postura das instituições que colaboram está relacionada à necessidade destas darem um *feedback* às empresas que realizaram doações, ou seja, uma satisfação, informando o que foi feito e como o investimento ajudou.

Planejamento de comunicação

Para o desenvolvimento de um bom plano de comunicação, é necessário conhecer o cliente, seus problemas, sua concorrência e seu mercado.

> *No caso do planejamento de comunicação, todo esse estudo já existe. Com base nele e a partir dele será elaborada a estratégia de comunicação. [...] começa de um patamar de informações mais elevado ou previamente definido.* (CORRÊA, 2002, p. 100)

Para alcançar um resultado satisfatório planejamos uma campanha dentro da verba disponibilizada pela instituição.

Identificamos que seria um grande desafio ampliar a receita da instituição, uma vez que a associação comporta gastos que exigem uma verba considerável para mantê-la, por isso o grupo se dedicou a desenvolver uma comunicação que atrairia mais patrocinadores.

Dentre os objetivos que se buscou alcançar na elaboração deste projeto destacam-se os seguintes: aumentar parte da renda proveniente de eventos patrocinados, conquistar patrocinadores fixos, criar uma identidade visual e fortalecer a comunicação externa da associação.

Duas ações de marketing e dez ações de comunicação foram desenvolvidas para alcançar os objetivos definidos, a agência também definiu o posicionamento da associação, no qual foi baseada toda a criação da campanha: “Ser referência no ensino e inclusão da pessoa com autismo, tendo como princípio o amor, respeito e responsabilidade”.

A coordenadora, *a priori*, apresentou restrições no conteúdo de comunicação, uma vez que a exposição poderia aumentar a procura pelos serviços prestados pela associação, fato este que geraria uma demanda a qual a AMA não pudesse atender, dessa maneira, o desafio era, primeiramente, a conquista de patrocinadores e, posteriormente, com a receita aumentada, a aplicação dos espaços do local e contratação de mais profissionais, para assim, atender às famílias que procuram por este atendimento. Em consequência destes fatores expostos, o planejamento da campanha teve como público-alvo primário os potenciais patrocinadores.

De acordo com Sant’Anna (2010, p. 116)

> [...] *um dos propósitos da publicidade é, [...] de conhecimento, dando maior identidade ao produto e à empresa; torna os benefícios e vantagens do produto conhecidos; e aumenta a convicção racional ou emocional do consumidor em relação ao produto.*

Assim, para conquistar maior retorno financeiro, é necessário que a AMA seja conhecida e estimada pela população e patrocinadores, de modo a criar uma relação emocional, um vínculo entre os públicos-alvo e a marca. Esta relação será o agente motivador para que as doações e patrocínios ocorram, permitindo a longo prazo a possibilidade de atender mais crianças e a ampliação do espaço físico, sanando assim o problema relatado pela coordenadora de não poder atender mais crianças. Além disso, as empresas patrocinadoras ao se associarem a AMA, poderão fortalecer a sua própria imagem com a aplicação do marketing social.

A campanha foi planejada para ter a duração de nove meses, período este determinado pela agência uma vez que, não foi definido pela associação. A campanha terá início em abril e terminará na primeira semana de dezembro de 2020, em virtude do final de ano ser um período festivo e com maior probabilidade de comoção dos patrocinadores.

Inicialmente a campanha pautou-se em estratégias de informação fornecendo dados e conscientizando a população sobre o que é o autismo, com o objetivo de sanar o problema da falta de conhecimento da população, constatado na pesquisa; em paralelo, a campanha buscou posicionar a AMA como referência, no ensino e inclusão, isso porque a maioria da população ainda não a conhece e para ampliar o número de patrocinadores é necessário que estes a conheçam.

A campanha enfatizou o trabalho efetivo e de qualidade da AMA, desde o primeiro contato com a criança com autismo, às atividades oferecidas para o seu desenvolvimento, o quadro de profissionais capacitados e infraestrutura demonstrando o seu cuidado e preocupação com as crianças e familiares, que também recebem assistência da instituição.

Para alcançar os possíveis patrocinadores, a campanha, que segue um conceito de inclusão, foi criada com apelo emocional para gerar não apenas contribuições, mas também novas atitudes.

O planejamento de mídia baseou-se em informações pertinentes para melhor conduzir as decisões do plano de mídia sobre os veículos de comunicação selecionados para a campanha, o cronograma de veiculação e a programações, buscando as melhores estratégias para alcançar o público primário e secundário.

Sant'Anna *et al*. (2010, p. 203) afirma que,

> *[...] a missão da área de mídia é otimizar os investimentos de comunicação, assegurando o contato com o maior número possível de potenciais consumidores (ou público de interesse, dependendo do objeto traçado). E, para que isso ocorra, busca construir soluções estratégicas com a melhor relação custo-benefício, nas fases de planejamento, negociação e compras de mídia.*

Seguindo esta proposição determinamos que os meios adequados para a comunicação da AMA com a sociedade araçatubense seriam: a Internet como mídia principal, devido ao seu alcance entre os entrevistados; a TV *out off home* – desde 2016 o Mídia Dados reporta o meio agrupando os tipos de suportes por setores, sendo eles: mobiliário urbano, transportes, ponto comercial, grandes formatos externos, aeroporto e elevadores - e rádio como mídia complementar, e como mídia

de apoio será utilizada o outdoor, jornal e material gráfico, que servirão de reforço para obtenção de alta frequência de exposição da marca AMA.

Criação

A última etapa deste projeto experimental compreendeu a criação das peças publicitárias a serem veiculadas e dos materiais de apoio definidos. Nesta etapa o departamento de criação da agência aplicou todo o conhecimento absorvido durante a execução deste projeto e desenvolveu um material completo e eficiente que comunicará o conteúdo de maneira que o público compreenda.

A promessa básica defendida nesta campanha baseia-se na preocupação em incluir as pessoas com autismo na sociedade, permitindo que todos tenham o direito de integrar e participar das várias dimensões de seu ambiente, sem sofrer qualquer tipo de discriminação ou preconceito.

Como justificativa para tanto, está o fato de que a associação é a única da região que conta com atendimento exclusivo e especializado para pessoas com autismo, sendo que o profissionalismo e dedicação da equipe valoriza o serviço prestado pela AMA.

A agência viu a necessidade de associar a marca da instituição à ideia de inclusão de pessoas com autismo a sociedade, feita com amor, respeito e responsabilidade. Para isso foram utilizadas as cores, azul, que é a cor principal quando nos referimos ao TEA, juntamente com a soma de verde, amarelo e vermelho que fazem referência à diversidade de pessoas que convivem diariamente com essa condição.

Segundo Pedrosa (2004, p. 113),

> *Como a cor estimula o ser humano funcionando de forma que ele tenha recordações passadas, positivas ou negativas, isso acaba tornando-se fator importante em ser analisado na hora da criação de um projeto, uma vez que, utilizar determinada cor pode resultar em total fracasso ou sucesso, dependendo do público que se queira alcançar.*

O conceito técnico de aplicabilidade da marca tem como fundamento a Espiral Logarítma de Fibonacci ou Proporção Áurea, onde a junção de logo mais tipo

forma uma imagem teoricamente perfeita aos olhos, facilitando sua utilização em materiais gráficos, redes sociais e brindes.

Os motivos das alterações no logotipo se baseiam na melhor inclusão das crianças com autismo, no caso do sexo feminino (pois há mais casos de autismo em meninos do que em meninas, 85% meninos e 15% meninas), uma vez que a logo anterior era completamente azul. O logotipo também foi adequado à referência universal ao autismo, o quebra-cabeça. O coração representado no novo logotipo ilustra os valores da associação, sendo eles amor, respeito e responsabilidade.

Para compor o texto principal representado pelas siglas da instituição, a fonte escolhida foi a Gaduci Bold, que são utilizadas para destacá-lo e aumentar sua legibilidade. No texto secundário a fonte utilizada foi a Calibri, com a característica única de trazer leveza e legibilidade para comunicar o significado da palavra AMA.

A seguir será apresentado o logotipo atual da instituição, junto ao novo proposto pela agência experimental (fig. 02).

Figura 01: Logotipo da associação

Fonte: Departamento de criação da Agência Axial

Com o objetivo de preservar suas propriedades visuais e facilitar a correta propagação, percepção, identificação e memorização da marca, a agência também apresentou um manual de identidade visual e papelaria adequada, contendo um conjunto de recomendações, especificações e normas essenciais para a utilização da marca, fig. 03 e 04.

Figura 02: Padrão monocromático

Fonte: Departamento de criação da Agência Axial

Figura 03: Padrão monocromático

Fonte: Departamento de criação da Agência Axial

Além do manual foi criada uma loja e-commerce anexa ao website, novo uniforme, brindes para venda na loja virtual e para serem entregues aos patrocinadores como *squeezes*, *moleskines*, marcadores de página personalizados,

camisetas e calendários. Dentre as peças que compõe a campanha estão folders e cartazes institucionais e promocionais, além de outdoor, spot de rádio, vídeo institucional, postagens nas redes sociais, publicações em jornal, redesign do website, cartilha informativa sobre o autismo e a criação de um selo digital para empresas que se tornarem patrocinadoras da AMA.

.

O primeiro slogan

Autismo é realidade, e a realidade inclui todos nós. Este é o slogan elegido para a campanha de 2020 da AMA, que representa a necessidade de incluir as pessoas com autismo na realidade em que vivemos, quebrando o estereótipo de que pessoas com autismo vivem apenas no seu próprio círculo, não estando aptos a estar em outros ambientes, além de promover o convívio e a iniciativa de conhecer a realidade de outras pessoas.

Considerações finais

A execução deste projeto, que consistiu em uma Campanha para Associação dos Amigos dos Autistas (AMA), tem como principal objetivo solucionar os problemas de comunicação da instituição.

Após a coleta de informações na AMA, constatamos a necessidades de realizar a aplicação de duas pesquisas: a primeira quantitativa a fim captar dados numéricos sobre o comportamento do público secundário, e saber se a população de Araçatuba sabe ao certo o que é o autismo; a segunda qualitativa, com o objetivo de absorver sentimentos e emoções dos empresários da cidade, que compõe o público primário, a fim de saber o que os leva a contribuir para organizações não-governamentais.

Os resultados mostraram alguns pontos que merecem destaque, como a reafirmação das conclusões iniciais do projeto de que a população não conhece o que é o autismo e nem a instituição, uma vez que quase não é divulgada.

Como solução para estes e outros problemas encontrados e descritos ao longo do projeto, a campanha foi montada estrategicamente de maneira institucional, informando corretamente através de cartilhas, outdoors, spots de

rádio, peças digitais para redes sociais, o que é o autismo, e a necessidade de entender e aceitar todos na sociedade, acompanhada de ações promocionais em determinado período a fim de divulgar o evento Flashback que é a maior fonte de captação de renda, comunicando-o de maneira eficiente para que haja investimento de novos patrocinadores e maior arrecadação, e por fim a divulgação do novo site da instituição, com um e-commerce para a venda de materiais personalizados com a marca, fortalecendo-a e trazendo rentabilidade.

A elaboração de peças que resultassem na inserção da ideia de inclusão de pessoas com uma condição adversa aos estereótipos impostos pela sociedade, trouxeram momentos de atenção e reflexão redobrada na escolha de palavras e imagens para que resultados positivos fossem alcançados.

Para a agência este tipo de campanha, as ações estratégicas apresentadas e todo o cuidado para divulgar o autismo certamente irão impactar a população de Araçatuba incluindo pais, empresários, possíveis doadores, apoiadores e patrocinadores, atingindo assim os objetivos traçados, e possíveis a curto prazo.

Com este projeto, a Agência Axial Comunicação Integrada, conclui que as estratégias escolhidas para alcançar os objetivos da AMA demonstram-se eficazes, uma vez que foram embasados em análises e pesquisas, sendo assim, cumprirá com o seu papel de divulgação da causa autista e captação de recursos para a instituição. No entanto há a necessidade de que outros projetos de comunicação sejam realizados com a instituição, uma vez que, por ser uma associação sem fins lucrativos, dependente de recursos financeiros de terceiros e os objetivos com relação à captação de verba serem altos, não será possível adquirir todo o montante a curto prazo com apenas uma campanha, será necessário novos investimentos e pesquisas mais aprofundadas com relação ao dia a dia da pessoa com autismo e seu convívio social, de modo a utilizar estes dados para a execução de outras estratégias de comunicação.

A produção deste projeto envolveu processos variados que dependiam de diferentes pontos de vista para alcançar um resultado bem fundamentado. Com a finalização do projeto experimental, obtivemos mais experiência na execução das

atividades publicitárias, além de maior conhecimento sobre a causa autista, informação esta que buscamos através deste trabalho divulgar para a população.

Para tanto, este projeto poderá ser utilizado como ponto de partida para outros trabalhos acadêmicos de conclusão de curso, beneficiando não apenas a AMA, mas a sociedade como um todo.

Referências Bibliográficas

CORRÊA, Roberto. **Planejamento de propaganda**. 8.ed. São Paulo: Editora Global, 2002.

MÍDIA DADOS BRASIL 2018. Grupo de mídia São Paulo. Disponível em: <https://www.gm.org.br/midia-dados-2018>. Acesso em: 15 out. 2019.

PINHEIRO, Roberto M. *et al.* Comportamento do consumidor: Pesquisa de mercado. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. p. 74.

PEDROSA, Israel. **O universo da cor**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2004.

SANT'ANNA, Armando. *et al*. **Propaganda:** teoria, técnica e prática. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

Normas para publicação

A Revista eHumanitas aceita apenas artigos inéditos e exclusivos, que não tenham sido publicados e nem que venham a ser publicados em outro veículo. A ordem em que aparecem os nomes dos autores poderá ser alfabética quando não houver prioridade de autoria, identificando autores, orientadores, professores de metodologia ou conclusão de curso. Havendo prioridade de autoria do artigo, a ordem de colocação dos nomes corresponderá ao primeiro nome sendo o autor principal, e os demais na ordem hierárquica de importância.

No caso de haver fotos de pessoas, os autores deverão providenciar documento de autorização, bem como respeitar a regra de desfocar a imagem – impossibilitando a identificação – do rosto quando se tratar de menores de 18 anos. (art. 5º, inciso X, da constituição federal de 1988).

Em caso de aceite do artigo para publicação, os autores deverão assinar o Termo de Aceite de Publicação, disponível no site da revista. Se o trabalho envolver pesquisa com seres humanos ou outros animais, deverá ser mencionado o número do processo de autorização pelo Comité de Ética em Pesquisa, humano (CEAA) e animal (CEUA (Comitê de Ética na Utilização de Animais).

Os artigos deverão conter necessariamente entre 8 e 15 páginas contando com as referências. Para as normas de formatações gerais dos artigos, a revista eHumanitas terá como padrão as normas fundamentadas na ABNT

Contato

Postagem e endereço eletrônico. Os artigos originais devem ser encaminhados para o endereço eletrônico ehumanitas@unisalesiano.com.br